



NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission



NDIS Workforce  
Capability Framework

# 能力监管

Simplified Chinese | 简体中文

## 协同工作：主管指南

2023 年 9 月



---

# 目录

用户图标说明.....	2
简介 .....	3
相关监管资源.....	3
相关监管资源.....	3
本指南的内容.....	4
如何使用本指南.....	4
第 1 部分：何时进行对话以及如何准备对话.....	5
何时进行对话.....	5
为对话做准备.....	6
结果记录.....	6
第 2 部分：对话指南 .....	8
建立参与者与员工的关系.....	8
员工能力.....	9
了解什么是重要的事 .....	11
提供支持.....	12
确认进展.....	14
其他的有用资源 .....	15

## 用户图标说明

NDIS 劳动力能力框架 (NDIS Workforce Capability Framework) 资源套件中的每个文档都使用一个或多个图标来标识代表用户。

图标	含义
	NDIS 参与者
	员工
	主管和一线管理人员
	高级管理人员和领导者
	NDIS 服务提供者

# 简介

正如《[NDIS 行为准则](#)》（[NDIS Code of Conduct](#)）和《[NDIS 实践标准](#)》（[NDIS Practice Standards](#)）的规定，组织应对其提供支持的质量负责。主管在支持组织履行职责方面发挥着关键作用。

为 NDIS 参与者提供的支持和服务在参与者的 NDIS 计划、服务协议和服务计划中有详细说明。这些文件描述了将会给他们提供“什么”支持。[NDIS 劳动力能力框架](#)（简称“[框架](#)”）描述了提供这些支持所需的能力。本指南说明了如何应用框架来支持个人参与者。

为每位 NDIS 参与者实施支持计划需要您、员工和组织的共同努力，以实现协商一致的目标。您、参与者和员工之间的三方沟通是实现此目标的有效方法。

## 相关监管资源

本指南是 NDIS 质量与保障委员会（[NDIS Quality and Safeguards Commission](#)）（简称“[NDIS 委员会](#)”）开发的“[能力监管](#)（[Supervising for Capability](#)）”资源系列的一部分。您可以在我们的网站上浏览[全套资源](#)，或者通过点击下方链接访问相关资源。本指南在末尾处列出了 NDIS 委员会开发的更多有用资源。

## 相关监管资源

- [资源概述](#)（[Overview of Resources](#)）
- [监管与支持关系：主管与员工指南](#)（[The Supervision and Support Relationship: A Guide for Supervisors and Workers](#)）
- [绩效协议模板](#)（[Performance Agreement template](#)）
- [学习与能力发展：主管指南](#)（[Learning and Capability Development: A Guide for Supervisors](#)）
- [主管反馈提示表](#)（[Feedback Tip Sheet for Supervisors](#)）

---

## 本指南包含的内容

本指南分为两部分。

- 第一部分列出了常见情况，为谈论期望、寻求反馈和就未来奋斗步骤达成一致提供了机会。同时还就如何让参与者与员工思考他们的期望并为对话做准备提出建议。
- 第二部分提供了一系列问题和提示，您可以使用这部分来指导在第一部分中描述的各种情况下参与者和员工的沟通。并且给出了示例来说明参与者、员工和主管在不同情况下如何使用这些问题。

## 如何使用本指南

本指南旨在支持三方沟通。您可以使用本指南作为提示来组织对话，以思考您作为协调者的作用和贡献。您还应该建议员工和参与者参阅他们自己版本的指南，以鼓励他们积极参与。

# 第 1 部分：何时进行对话以及如何准备对话

牢固而信任的关系是良好支持的基础，而持续、开诚布公的沟通是有效工作关系的关键。对期望和责任有清晰、共同的理解是与 NDIS 参与者建立工作关系的重要第一步。确认进度、寻求反馈并根据过程中发生变化的需求或优先事项进行调整，都同样重要。

您的职责是营造环境，让 NDIS 参与者和员工都感到轻松自在，并能够在需要时寻求解释或帮助、提出建议或他们所面对的困难。这首先包括确认参与者喜欢的沟通方式，特别是参与者使用非语言形式进行沟通的情况下，以便他们能够有效地参与对话并做出贡献。

## 何时进行对话

- **您正在计划支持一位新参与者：**您与参与者会面，了解他们，确认要提供的支持，并了解他们的需求和偏好。您记下重点，以便确保支持团队中的员工具备相关能力，并了解对他们的期望。您还要解释您作为主管的作用，以及确保支持达到预期标准的责任。您要解释，自己将不定时检查工作的进展，并鼓励参与者直接向员工或您自己提供反馈，包括对出色工作的赞许，或提出任何需要改进的领域。
- **一名员工正要加入参与者的支持团队：**您要确保员工了解需要提供的支持，以及参与者的需求和偏好。您向他们提供参与者给您的信息，并在他们开始工作之前确认他们是否有任何不确定之处。您可以通过向参与者介绍新员工来跟进，并确保对即将提供哪些支持以及如何提供有清晰、共同的理解。
- **您所监督的一名员工请求您的帮助来支持参与者：**您抽出时间与他们沟通，以便确定他们在哪方面以及如何需要帮助。您要在对话中讨论任何有关能力发展的需求，以及如何应对这些需求，并根据需要更新《员工绩效协议》（Worker's Performance Agreement）中能力发展计划（Capability Development Plan）部分的内容。
- **工作中发生事故或险些发生事故：**您与员工和参与者讨论发生的事情和可能导致事故的原因，并就如何确保不再发生此类事件达成一致。您记录结果以便参与者和其所有支持人员了解新的安排。您要考虑个体员工或整个组织是否有相关的能力发展需求。如果有的话，请您更新《员工绩效协议》中《员工能力发展计划》的相关部分。
- **定期审查以讨论工作进展：**作为定期审查的一部分，您、员工和参与者将回顾之前达成的期望协议，讨论工作进展，记录参与者或员工的任何反馈，并根据情况或需求的变化对支持的提供方式进行必要的调整。

## 为对话做准备

您可以了解参与者的沟通需求和偏好，并确认他们在与您或员工讨论为他们提供的支持时，是否愿意让其他人参与进来，例如家庭成员。您应计划讨论的内容、提出的问题以及提出问题的最好方式。这将大大提高参与者、员工和主管之间的双方和三方对话的质量和实用性。作为主管，您鼓励参与者和员工参阅属于他们各自版本的指南，以帮助他们思考他们想要分享或收到的信息、想要确认的要点等。

**根据您的情况调整对话指南 (Conversation Guide)：** 确认对话指南中的问题是否与具体情况相关。通过选择对话指南中的标题，您可以查看框架中的相关核心功能，以确认是否想要询问有关能力其他方面的问题，以满足参与者的需求。

根据个人参与者的支持需求，您可能需要考虑[其他身份能力](#)，这与支持原住民和/或托雷斯海峡岛民、文化和语言多元化或 LGBTIQ+ 的参与者息息相关。您还可以选择[其他专业能力](#)来满足参与者特定的支持需求。如果参与者需要高强度日常个人活动的支持，您会在[高强度支持技能描述 \(High Intensity Support Skills Descriptors\)](#) 中找到这些能力。

## 结果记录

记录对话中的要点会为将来的对话提供重要的参考。您使用对话要点的目的将决定在何处、如何进行记录，并且您应该与相关的员工和参与者讨论记录的方法。例如，一些组织会通过客户关系管理 (CRM) 系统来记录和追踪他们如何满足参与者的需求和偏好，以便可以在系统中添加和查看要点。

在另外的组织中，主管和员工会保留书面记录，并在交接记录中写明要点，以确保分配给参与者的员工都可以获得所有相关信息。任何与员工绩效（优势或能力发展需求、协商一致的学习目标）相关的要点都应记录在员工绩效协议中，包括能力发展计划部分。还需要让参与者也能够获取信息。例如，参与者可能希望在冰箱上贴一张便条，记录下他们希望员工了解的要点。无论实施何种安排，在共享个人或机密信息时，请务必考虑并尊重隐私问题。

**提供和接受反馈：** 良好的工作关系取决于能够提供和接受开放、诚实的反馈。当员工和参与者能够谈论哪些工作进展顺利、哪些工作需要改变时，小问题在变成大问题之前就能得到解决。

---

反馈不只是拥有投诉的正式渠道和反馈管理系统。通过让员工了解他们做得好的地方，并在他们需要帮助时为他们提供支持，您可以在您和员工、员工和组织之间建立牢固的工作关系和联系。当员工感到受到重视和支持时，他们将更有能力和信心提供高质量的支持。同时也期望组织在包括提供反馈和发展过程中进行适当的监管，按照指导服务提供者的指南中所述，以满足 NDIS 行为准则（NDIS Code of Conduct）的要求。这不仅让您和您的组织对所提供支持的质量充满信心，而且还能促进更高的员工参与度和满意度。

主管可以通过在邀请、回应和提供反馈的方式上进行良好实践的示范，以及通过支持员工和参与者参与其中，来鼓励各方养成提供积极、发展性反馈的习惯，作为日常互动的一部分。

关于提供有效反馈的时间、内容和方式的更多信息，请参阅[主管反馈提示表](#)。您还可以推荐员工和参与者参阅他们自己版本的指南。



## 第 2 部分：对话指南

本节列出了一些建议向参与者和员工提出的典型问题，以了解参与者的需求和期望，并确保员工有能力满足这些需求和期望。本节还能促使您思考，如何监管和支持员工满足要求会有怎样的影响。您可以单击每个标题来查看框架中的相关核心能力。

### 建立参与者与员工的关系

向参与者提出的问题	向员工提出的问题	对监管的影响
<ul style="list-style-type: none"><li>• 您是否有任何特定的偏好或需求来支持您与员工的沟通？</li><li>• 您的生活或支持团队中是否有其他人，是您的员工应该了解或与之合作的？</li><li>• 如果有问题或疑虑想要向组织而非员工提出，您知道该联系谁吗？</li><li>• 您是否同意您的员工访问或与他人分享某类信息？</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 您是否需要学习或调整您的沟通方式，或学习新技能以满足该参与者的需求和偏好？</li><li>• 参与者生活中是否有其他重要的人，他们希望您了解并与之合作？</li><li>• 您是否知道，哪些类型的信息可以共享，以及可以与谁共享？</li><li>• 您是否知道需要向组织传递哪些类型的信息，以及如何传递这些信息？</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 参与者和员工是否对工作关系有合理的期望？员工需要什么样的支持，才能理解并在适当的界限内工作？</li><li>• 当问题超出员工职责或责任范围时，参与者是否知道能够联系组织中的什么人才能解决？</li><li>• 员工是否需要接受有关任何特定通讯设备或技术的培训？</li><li>• 我们是否了解，参与者希望谁参与规划和提供支持，以及他们的职责是什么？</li><li>• 如果员工与通过支持决策过程而进行决策的参与者一起工作，员工是否需要支持来理解他们的职责？</li></ul>

向参与者提出的问题	向员工提出的问题	对监管的影响
		<ul style="list-style-type: none"> <li>参与者和员工是否讨论过需要共享的信息，例如已知的对参与者或员工安全的潜在风险，以及如何预防或应对这些风险？</li> </ul>

*例如：Effie 强调过隐私对她来说非常重要，她不希望她的护理人员联系她的治疗师或传递有关她的信息。您与 Effie 沟通并就工作人员何时与谁分享何种类型的信息达成一致，以尊重 Effie 的顾虑并确保她的安全。您还同意与 Effie 的其他支持人员分享此信息。*

## 员工能力

向参与者提出的问题	向员工提出的问题	对监管的影响
<ul style="list-style-type: none"> <li>当员工需要学习新知识时，您是否希望其他人（例如家人或医疗保健人员）参与并向他们解释该做什么？</li> <li>您如何知道员工是否具备工作所需的能力？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>您是否有信心并准备好提供这种支持？</li> <li>这份新工作有哪些方面令您感到有压力或焦虑吗？您是否需要讨论或任何支持，以帮助您应对这项工作？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>这名员工在提供此类支持方面有多少经验？他们需要您提供什么支持才能与该参与者顺利合作？</li> <li>您是否已与参与者和员工就评估员工能力达成一致？您是否与参与者讨论过他们希望如何参与培训员工，并对所获得的支持提供反馈？</li> <li>您是否与员工讨论过如何评估他们的能力，包括行为、态度和价值观？</li> </ul>

向参与者提出的问题	向员工提出的问题	对监管的影响
		<ul style="list-style-type: none"> <li>如果您的评估涉及直接观察，您是否已经与参与者达成一致，以最不干扰日常生活的方式进行评估并尊重他们的隐私？</li> </ul>

**例如：** ABC 支持服务为 Gina 依赖管饲的五岁女儿提供支持。您安排了一名支持员工，从周一开始负责支持 Gina 的女儿。Gina 一直在培训支持她女儿的员工，让他们了解女儿的需求。您已确认过高强度支持技能描述，并安排员工完成了一个短期课程，以了解支持肠内喂养更广泛的原则和实践。您同意 Gina 为员工提供额外的实践培训以支持她的女儿。您还决定安排时间进行访问，以确保新员工提供的支持符合要求的标准。您向 Gina 解释说，尽管她是支持她女儿的专家，但组织有责任评估该员工是否按照组织的程序和质量标准提供支持。

**例如：** 一位已经接受支持一段时间的参与者最近告诉工作人员，他们已将自己的名字改为 Beau，并且现在认为自己是非正规性别者。他们希望大家都使用代词“他们”（“them”和“they”）。您的组织积极支持多样性，并且之前曾提供过彩虹意识培训（Rainbow Awareness training）。您安排一名积极认同自己是 LGBTIQ+ 社区一员的员工向支持团队中的其他人解释，为什么在支持该参与者时改变用词对他们来说很重要。您更新了协同工作（Working Together）的记录并建议员工查看 LGBTIQ+ 能力，并与您讨论他们不确定或感到不适的事项。在接下来的几个月里，您会更频繁地与 Beau 及其支持员工联系，了解工作进展。

## 了解什么是重要的事

向参与者提出的问题	向员工提出的问题	对监管的影响
<ul style="list-style-type: none"><li>您的员工应该了解什么对您来说是重要的，以及您希望得到怎样的支持？</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>您知道对这个人来说什么是重要的吗？您如何支持他们实现目标？</li><li>您是否需要任何支持或额外信息来帮助您了解该参与者的需求？</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>参与者对他们的支持是否有合理的期望？该期望是否在组织和员工的能力范围内？或者您是否需要讨论超出范围的事情及其原因？</li><li>员工是否可以接触到相关专家或他们需要的信息来支持该参与者？这可能与参与者的文化背景和身份，或者与他们所需的支持性质有关。</li><li>员工是否需要更新对相关模型或方法（例如：康复导向实践）的理解？如果需要，您是否已将其纳入员工的<a href="#">绩效协议-员工能力发展计划部分</a>并与员工就如何进行学习达成一致？</li></ul>

**例如：** Jill 已经在集体住宅中生活多年，她很兴奋自己可能搬进属于自己的住所。随着搬家日期的临近，Jill 对自己将如何独自搬家感到越来越焦虑。Bing 最近才开始支持 Jill，他告诉你因为他无法与 Jill 沟通也不知道如何回应 Jill，所以不想继续做这个轮班，他表示 Jill 大部分时间似乎都很沮丧或生气。

您安排 Bing 接受创伤知情实践方面的培训。同时还安排了 Jill 和 Bing 之间的会面。Jill 解释了这次搬家对她来说有多重要，并且她担心这次搬家可能会不顺利。Bing 让 Jill 描述“进展顺利”是什么样子，并讨论当她感到焦虑时要如何支持她。您还同意 Jill 安排 Bing 参加她与支持协调员的下一次会议，以探讨如何支持她能在这次搬家取得成功。

**例如：** Ben 是一位有智力障碍的原住民，他居住在布里斯班。他在新南威尔士州一个偏远地区长大，但过去几年一直住在城里，以便能就近获得医疗和心理社会支持。您知道 Ben 想要回到家乡和家人身边，所以和 Ben 讨论谁可以支持他实现这一目标。他从社区中提名一些他希望参与其中的人、与他的支持人员和医疗团队一起，你们共同计划如何让 Ben 回到家乡和家人身边。

## 提供支持

向参与者提出的问题	向员工提出的问题	对监管的影响
<ul style="list-style-type: none"> <li>有时，您或您的员工可能会意识到某种情况对您、您的员工或您周围其他人的安全构成威胁。如果发生这种情况，您想如何讨论和应对这个问题？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>您是否了解可能影响您支持该参与者的方式的偏好、情况或触发因素？</li> <li>支持该参与者是否存在任何特定风险？您知道如何应对这些风险吗？请牢记这需要了解参与者的需求以及组织的政策和程序。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参与者和员工对于支持及其提供方式是否有合理的期望？</li> <li>您如何支持员工保护自己和参与者的安全，同时尊重参与者承担自己选择所带来的风险的权利？</li> </ul>

向参与者提出的问题	向员工提出的问题	对监管的影响
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 您对于该参与者现有的优势了解多少？您知道如何支持这位参与者，能够让他们建立信心、发展能力去追求对他们来说重要的东西吗？您想讨论一下如何做到这一点吗？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 员工是否理解“风险尊严”的概念？他们可能需要什么支持来应用这一概念？</li> <li>• 参与者是否意识到他们的选择可能带来的后果？</li> <li>• 是否有该员工需要了解的授权限制性措施？他们是否了解管理其使用的基本原则和规定？</li> <li>• 在鼓励参与者扩大兴趣或探索新的机会时，您能如何支持员工进行创造性思考？</li> </ul>

*例如：Angelo 是一名受支持的年轻自闭症患者。他向 Rex（他的员工）解释说，如果环境太吵或灯光太亮，他很可能会变得焦躁不安。您记下这一点以便 Angelo 的其他员工能够知晓。最近，Angelo 表示他想多出去走走，结识新朋友。您与 Angelo 和 Rex 一起计划如何完成这件事，从而让 Angelo 感到自信并拥有一份计划，关于 Angelo 开始感到焦虑或压力时他希望 Rex 做什么。*

*例如：Eric 独自在家生活，有小狗 Trixie 陪伴。Trixie 睡在 Eric 的卧室。最近，当 Eric 的员工帮助他从床上移到椅子上时被 Trixie 挡住了路，他们俩差点都摔倒在地。该员工向其主管报告了这一情况，三人讨论了确保所有人安全的最佳方法。他们决定在未来进行转移时不让 Trixie 进入房间，并让支持团队中的其他人知道他们也应该这样做。*

## 确认进展

向参与者提出的问题	向员工提出的问题	对监管的影响
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 您对工作进展有什么反馈吗？哪部分做得好，哪部分有待改善或有不同处理方式？</li> <li>• 您是否愿意向您的员工反馈您所获得的支持，无论是正面的还是负面的？如果不愿意，是什么使反馈变得如此困难？</li> <li>• 您希望通过哪些方式获得支持以便向他人提供反馈？</li> <li>• 我们是否可以定期确认，以便了解工作的进展，并在情况发生变化时根据需要调整我们的安排？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 您认为您将如何为该参与者提供支持？什么表明了您工作进展顺利？您觉得在哪些方面需要进一步培训或更多支持？</li> <li>• 您是否会与参与者沟通，了解哪些方面进展顺利，并询问他们是否希望您在支持他们的方式上做出任何改变？</li> <li>• 如果参与者不愿意提供反馈或感到很无措，您可以做些什么来支持他们？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 是否有一个一致的方式，能让参与者和员工定期分享关于工作进展的想法和反馈？</li> <li>• 还有谁可能提供关于支持对这位参与者和员工的有效性的有益反馈？</li> <li>• 该组织如何监管服务的提供，并利用来自员工和参与者的反馈来反映所提供支持的质量，以及组织如何支持员工以提供服务？</li> </ul>

**例如：**虽然 Nan 最近似乎花了很多时间玩手机，但 Rhonda 总体上对 Nan 给予她的支持感到很满意。Rhonda 没有提起这件事，因为她不想让 Nan 难过，而且如果她向服务提供者提及此事，她担心 Nan 会有麻烦。

提前商定如何以及何时进行相互沟通有助于进行困难的对话。Rhonda 和 Nan 同意每两周抽出时间一起喝杯茶，聊聊近况。

Rhonda 了解到 Nan 的女儿病了，她之前是在向托儿中心确认女儿的情况。Nan 意识到自己之前的心不在焉，并安排托儿中心，如果在工作时间她的孩子出现情况就联系她的伴侣。

---

## 其他的有用资源

- [NDIS 劳动力能力框架 \(NDIS Workforce Capability Framework\)](#) : 描述所有工员工 (包括主管) 所需的态度、技能和知识, 以及您可以期望看到的行动。
- [NDIS 行为准则 \(NDIS Code of Conduct\)](#) : 通过规定对 NDIS 服务提供者和员工的行为期望来促进提供安全和道德的服务。
- [NDIS 行为准则 - 服务提供者指南 \(NDIS Code of Conduct - Guidance for Service Providers\)](#) 。
- [NDIS 实践标准和质量指标 \(NDIS Practice Standards and Quality Indicators\)](#) : 明确注册 NDIS 服务提供者对 NDIS 参与者提供支持和服务所需满足的质量标准。
- [高强度支持技能描述 \(High Intensity Support Skills Descriptors\)](#) : 为支持参与者进行高强度日常个人活动的 NDIS 服务提供者和员工提供指导。