



NDIS Quality
and Safeguards
Commission



NDIS Workforce
Capability Framework

能力監督

Chinese (Traditional) | 繁體中文

共同協作：監督員指南

2023 年 9 月



目錄

用戶圖標鍵	2
引言	3
相關監督資源	3
相關監督資源.....	3
本指南的內容	3
使用本指南	4
第一部分：何時進行對話以及如何為之做準備.....	5
何時進行對話	5
準備對話.....	6
記錄結果.....	6
第二部分：對話指南.....	8
建立參與者與工作者的關係.....	8
工作者能力	9
了解什麼是重要的	10
提供支持.....	12
檢查進度.....	13
其他有用的資源.....	14

用戶圖標鍵

每個 NDIS 工作者能力框架資源文檔都使用一個或多個圖標來顯示適用的用戶或用戶群體。

圖標	按鍵
	NDIS 參與者
	工作者
	監督員和一線經理
	高級經理和領導者
	NDIS 提供者

引言

組織對其提供的支持質量負責，如 [《NDIS 行為準則》](#) 和 [《NDIS 實踐標準》](#) 中所規定。監督員在支持其組織履行責任方面有著關鍵作用。

將提供給 NDIS 參與者的支持和服務在其 NDIS 計劃、服務協議和服務時間表中概述。這些文件描述了將提供“什麼”支持。[《NDIS 工作能力框架》](#)（[框架](#)）描述了提供這些支持所需的能力。本指南說明了如何將框架應用於支持個人參與者。

將支持計劃付諸實施需要您、工作者和組織的共同努力，以實現商定的目標。您、參與者和工作者之間的三方溝通是實現這一目標的有效方式。

相關監督資源

本指南是 NDIS 質量和保障委員會（NDIS 委員會）開發的一套「能力監督」資源的一部分。您可以在我們的網站上查看 [完整的資源集](#)，或通過選擇下面的鏈接訪問相關資源。NDIS 委員會開發的其他有用資源列在本指南的末尾。

相關監督資源

- [資源概述](#)
- [監督和支持關係：監督員和工作員指南](#)
- [績效協議模板](#)
- [學習和能力發展：監督員指南](#)
- [反饋提示表：監督員](#)

本指南的內容

本指南分為兩部分。

- 第一部分列出了常見的情況，這些情況提供了討論期望、尋求反饋和商定未來步驟的機會。它還建議如何讓參與者和工作者參與思考他們的期望並為對話做好準備。
- 第二部分提供了一系列問題和提示，您可以用來指導與參與者和工作者在第一部分描述的各种情況下的溝通。它還有一些示例，說明參與者、工作者和監督員在不同情況下如何使用這些問題。

使用本指南

本指南旨在支持三方溝通。您可以使用本指南作為建構這些對話的提示，以考慮您自己作為促進者的角色和貢獻。您還應建議工作者和參與者訪問他們自己版本的本指南，以鼓勵他們積極參與。

第一部分：何時進行對話以及如何為之做準備

牢固、可信的關係是良好支持的基礎，而持續、開放的溝通是有效工作關係的關鍵。關於期望和責任的清晰、共享的理解是與 NDIS 參與者建立工作關係的第一步。同樣重要的是要定期檢查，邀請反饋，並隨時調整以反映變化的需求或優先事項。

您的角色是創造一個環境，使 NDIS 參與者和工作者都感到輕鬆，能夠在需要時尋求澄清或幫助，提出建議或提出困難問題。首先，這包括確認參與者的溝通偏好，使其能夠有效參與和貢獻，尤其是當參與者不能言語時。

何時進行對話

- **您正在安排支持新參與者：**您與參與者會面，了解他們，確認要提供的支持，並了解他們的需求和偏好。您記下關鍵點，以確保其支持團隊中的工作者具備相關能力並了解預期。您還解釋了您的監督者角色和確保支持達到預期標準的責任。您解釋說，您將不時檢查情況，並鼓勵參與者直接向工作者或您提供反饋，包括表揚優秀工作和需要改進的地方。
- **一名工作者正在加入參與者的支持團隊：**您確保工作者了解要提供的支持和參與者的需求和偏好。您向他們提供參與者給您的信息，並在他們開始前確認是否有任何不確定的地方。您後續將新工作者介紹給參與者，確保對將提供的支持和方式有明確的共同理解。
- **您監督的一名工作者請求您幫助支持一名參與者：**您抽出時間與他們交談，以便確定他們需要幫助的地方和方式。作為對話的一部分，您討論任何相關的能力發展需求及其解決方法，並根據需要更新工作者績效協議中的能力發展計劃部分。
- **發生事故或差一點釀成事故：**您與工作者和參與者討論發生了什麼和可能的原因，並商定如何確保不再發生。您記錄結果，以便參與者和所有支持工作者都了解新的安排。您考慮是否有任何個體工作者或整個組織具有相關能力發展需求。如果有，您在工作者績效協議中的相關工作者能力發展計劃部分中更新。
- **定期檢查情況：**作為您定期審查的一部分，您、工作者和參與者回顧之前商定的期望，討論情況，記錄參與者或工作者的任何反饋，並根據情況或需求變化對支持方式進行必要的調整。

準備對話

您了解參與者的溝通需求和偏好，並確認他們是否希望在與您或工作者討論支持時讓其他人參與，如家庭成員。您計劃要討論的內容、要問的問題以及如何最好地提出問題。這將大大提高參與者、工作者和監督者之間雙向和三向對話的質量和有效性。作為監督員，您鼓勵參與者和工作者訪問他們的資源版本，以幫助他們思考要分享或接收的信息、需要檢查的點等。

調整對話指南以適應您的情況：您檢查對話指南中的問題是否適合當前情況。通過選擇對話指南中的主要標題，您可以鏈接到框架中的相關核心能力，以檢查是否需要詢問其他方面的能力問題，以適應參與者的需求。

根據個體參與者的支持需求，您可能需要考慮一些額外的身份能力，這些在支持原住民和/或托雷斯海峽島民、文化和語言多樣化背景或 LGBTIQA+ 參與者時尤為相關。您還可以選擇額外的專業能力來適應參與者的具體支持需求。如果參與者需要高強度的日常個人活動支持，您可以在《高強度支持技能描述》中找到這些能力的描述。

記錄結果

記錄對話中的關鍵點是未來對話的重要參考。您如何以及在何處記錄這些點取決於您將如何使用它們，應與涉及的工作者和參與者討論建議的方法。例如，一些組織使用客戶關係管理（CRM）系統來記錄和跟踪如何滿足參與者的需求和偏好，因此可以在那裡添加和訪問關鍵點。

在其他組織中，監督者和工作者保留書面記錄，並將關鍵點包括在交接記錄中，以確保分配給參與者的工作者都能獲得相關信息。與工作者績效相關的任何點（優勢或能力發展需求、商定的學習目標）應記錄在工作者績效協議中，包括能力發展計劃部分。信息還需要參與者能夠訪問。例如，參與者可能希望在冰箱上的便條中保留他們希望工作者了解的主要點的摘要。無論使用何種安排，請確保在分享個人或機密信息時考慮並尊重隱私問題。

提供和接受反饋：良好的工作關係依賴於能夠提供和接受開放、誠實的反饋。當工作者和參與者能夠討論順利進行的事情和需要改變的事情時，小問題可以在其變成重大問題之前得到解決。

反饋遠不僅是正式的投訴和反饋管理系統。通過讓工作者知道他們做得好的地方並在需要幫助的地方支持他們，您建立了強大的工作關係和與工作者以及組織之間的聯繫。當工作者感到受到重視和支持時，他們將更有能力和信心提供優質支持。組織還應按 NDIS 行為準則的指導要求，提供適當的監督，包括反饋和發展。這不僅讓您和您的組織對提供的支持質量充滿信心，還支持著更加投入和滿意的員工隊伍。

監督者可以通過在邀請、回應和提供反饋的方式中樹立良好實踐榜樣，並支持工作者和參與者參與，來鼓勵日常互動中提供積極的發展性反饋的習慣。

關於有效反饋的時間、內容和方式的更多信息，請參見 [《監督員反饋提示表》](#)。您還可以讓工作者和參與者參考本指南的定制版本。

第二部分：對話指南

本部分建議了一些典型的問題，以便向參與者和工作者提出問題，以了解參與者的需求和期望，確保工作者具備滿足這些需求的能力。它還提示您思考如何監督和支持工作者以滿足各項需求的影響。您可以點擊每個標題查看《框架》中的相關核心能力。

建立參與者與工作者的關係

對參與者的問題	對工作者的問題	對監督的影響
<ul style="list-style-type: none">• 您是否有任何特定的偏好或需求來支持您與工作者溝通？• 在您的生活中或支持團隊中是否有其他人需要您的工作者了解或與之合作？• 如果您有任何問題或關注要向組織提出，而不是向工作者提出，您知道該聯繫誰嗎？• 您是否同意您的工作者可以訪問或分享哪些信息？	<ul style="list-style-type: none">• 您是否需要學習或調整您的溝通方式或發展新技能來滿足這個參與者的需求和偏好？• 您是否知道參與者生活中還有誰對他們很重要，他們希望您了解並與之合作？• 您知道哪些信息可以分享以及可以與誰分享嗎？• 您知道需要將哪些類型的信息傳遞給您的組織以及如何執行這項工作嗎？	<ul style="list-style-type: none">• 參與者和工作者對工作關係有合理的期望嗎？工作者需要什麼支持來理解和在適當的界限內工作？• 參與者是否知道在組織中可以聯繫的其他人來解決超出工作者範圍或責任的問題？• 工作者是否需要接受特定的溝通設備或技術培訓？• 我們是否知道參與者希望誰參與支持的計劃和提供，他們的角色是什麼？• 如果工作者與通過支持決策過程輔助決策的參與者一起工作，他們是否需要支持來理解自己的角色？• 參與者和工作者是否討論了需要共享的信息，例如已知的參與者或工作者安全風險以及如何預防或管理它們？

範例：Effie 強調隱私對她非常重要。她不希望她的支持工作者聯繫她的護理人員或傳遞有關她的信息。您與 Wendy 討論並同意工作者何時、何種信息可以共享以及與誰共享，以尊重 Effie 的關注並確保她的安全。您還同意將此信息告知 Effie 的其他支持工作者。

工作者能力

對參與者的問題	對工作者的問題	對監督的影響
<ul style="list-style-type: none"> 當工作者需要學習新東西時，您希望有家庭成員或健康專業人士等人參與說明該怎麼做嗎？ 您如何知道工作者具備所需的能力？ 	<ul style="list-style-type: none"> 您是否感到自信並準備好提供這種支持？ 這項新工作有什麼方面讓您感到壓力或焦慮嗎？是否有任何您想討論或支持的事情，可以幫助您應對這些問題？ 	<ul style="list-style-type: none"> 這名工作者在提供這類支持方面有多少經驗？他們需要什麼支持才能與這位參與者良好合作？ 您是否已與參與者和工作者商定評估工作者能力？您是否與他們討論過如何參與培訓工作者和提供所接收支持的反饋？ 您是否與工作者討論過如何評估他們的能力，包括行為、態度和價值觀？ 如果您的評估涉及直接觀察，您是否已與參與者商定如何在不打擾日常活動並尊重其隱私的情況下進行？

範例：ABC 支持服務公司支持 Gina 五歲的女兒，她依靠管飼餵養。您已安排一名支持工作者從星期一開始支持 Gina 的女兒。Gina 一直在訓練她女兒的工作者了解她的需求。您檢查了高強度支持技能描述，並安排工作者完成一門短期課程，以了解支持管飼餵養的更廣泛原則和實踐。您同意 Gina 將為她的女兒提供額外的實踐培訓。您還安排時間訪問，確保新工作者提供的支持達到所需標準。您向 Gina 解釋，儘管她是其女兒支持方面的專家，但組織有責任評估工作者是否按照組織的程序和質量標準提供支持。

範例：一位已經接受支持一段時間的參與者最近告訴員工，他們改名為 Beau，現在認同為非二元性別。他們希望大家使用「他們」作為代詞。您的組織積極支持多樣性，並曾提供過彩虹意識培訓。您安排一位積極認同為 LGBTIQ+ 社群一員的工作者向支持團隊其他成員解釋，為什麼在支持這位參與者時改變語言習慣很重要。您更新了《共同工作記錄》，並建議工作者查看 LGBTIQ+ 能力章節，並與您討論任何不確定或不舒服的地方。您在接下來的幾個月中更頻繁地檢查 Beau 和他們的工作者，以了解情況如何。

了解什麼是重要的

對參與者的問題	對工作者的問題	對監督的影響
<ul style="list-style-type: none"> 您的工作者應該知道哪些對您重要以及您希望如何獲得支持？ 	<ul style="list-style-type: none"> 您知道對於這個人來說什麼是重要的，並且知道如何支持他們實現這一點嗎？ 您是否需要任何支持或額外的信息來幫助您理解這位參與者的需求？ 	<ul style="list-style-type: none"> 參與者對其支持有合理的期望嗎，這是否在組織和工作者的能力範圍內，或者您是否需要討論超出範圍的事情以及原因？

對參與者的問題	對工作者的問題	對監督的影響
		<ul style="list-style-type: none"> • 工作者是否可以訪問支持這位參與者所需的相關專家或信息？這可能涉及參與者的文化背景和身份，或支持的性質。 • 工作者是否需要更新其對相關模型或方法的理解，例如恢復導向實踐？如果是，您是否已將其包含在他們的《績效協議》-工作者《能力發展計劃部分》，並與工作者商定如何獲得這些學習資料？

範例：Jill 在一個集體之家生活了多年，對於有可能搬到屬於她自己的地方感到興奮。隨著搬遷日期的臨近，Jill 對獨自生活越來越焦慮。Bing 最近才開始支持 Jill，他告訴您他不想繼續這個班次，因為他無法與 Jill 建立聯繫，不知道如何應對，說她大部分時間似乎都很沮喪或生氣。

您安排 Bing 參加創傷知情實踐培訓。您還安排 Jill 和 Bing 會面。Jill 解釋了這次搬遷對她的重要性，並且她擔心可能不會順利。Bing 請 Jill 描述「順利進行」的樣子，並討論如何在她感到焦慮時支持她。您還與 Jill 商定，安排 Bing 參加她的下一次與支持協調員的會議，以探討如何支持她成功搬遷。

範例：Ben 是一位患有智力障礙的原住民男子，住在布里斯班市。他在新南威爾士州的一個偏遠地區長大，但最近幾年一直住在城市裡，以便獲得醫療和心理社會支持。知道 Ben 想回到家鄉和家人身邊，您與 Ben 討論誰可以支持他實現這一目標。他提名了社區中的一些人，他希望這些人參與並與他的支持工作者和醫療團隊一起計劃，如何讓 Ben 返回家鄉和家人身邊。

提供支持

對參與者的問題	對工作者的問題	對監督的影響
<ul style="list-style-type: none"> • 有時候，您或您的工作者可能會意識到某種情況對您的安全、工作者的安全或其他周圍人的安全構成風險。如果發生這種情況，您希望如何討論和處理？ 	<ul style="list-style-type: none"> • 您是否了解可能影響您支持這位參與者方式的偏好、情況或觸發因素？ • 支持這位參與者是否存在任何具體風險，並且您知道如何管理這些風險嗎？記住，這需要了解參與者的需求以及您所在組織的政策和程序。 • 您對這位參與者的現有優勢了解多少？您知道如何以能夠建立他們自信和能力的�方式支持他們追求重要的事情嗎？您是否想討論如何做到這一點的想法？ 	<ul style="list-style-type: none"> • 參與者和工作者對支持及其提供方式有合理的期望嗎？ • 您如何支持工作者在保護自己和參與者安全的同時，尊重參與者選擇冒險的權利？ • 工作者是否了解風險尊嚴的概念？他們可能需要什麼支持來應用它？ • 參與者是否了解其選擇的潛在後果？ • 是否有任何授權的限制性做法，這些做法工作者需要了解？他們是否理解管理這些做法的基本原則和法規？ • 您如何支持工作者在鼓勵參與者擴展興趣或探索新機會時，進行創意思考？

範例：Angelo 是一個年輕人，他在如何學習與自閉症共處方面得到支持。他向工作者 Rex 解釋說，如果環境太嘈雜或光線過亮，他可能會感到不安。您記下這一點，以便 Angelo 的其他工作者知道。最近，Angelo 提出他希望多出門並結識新朋友。您與 Angelo 和 Rex 一起計劃如何做到這一點，使 Angelo 感到自信，並計劃在他開始感到焦慮或壓力時，Rex 應該做些什麼。

範例：Eric 獨立住在家中，陪伴他的是狗狗 Trixie。Trixie 睡在 Eric 的房間裡。最近，Eric 的工作者在幫助他從床轉移到椅子時，Trixie 妨礙了他們，他們差點摔倒。工作者向他們的監督員報告了這一情況，三人討論了確保大家安全的最佳方法。他們決定在未來的轉移過程中將 Trixie 排除在房間外，並告知支持團隊中的其他人也應這樣做。

檢查進度

對參與者的問題	對工作者的問題	對監督的影響
<ul style="list-style-type: none"> • 您對目前情況有什麼反饋嗎？哪些地方好，哪些地方可以改進或有不同做法？ • 您是否覺得可以向您的工作者提供關於您所獲得支持的反饋——無論是正面的還是負面的？如果不可以，什麼讓這樣做變得困難？ • 您希望通過什麼方式提供反饋給他人？ 	<ul style="list-style-type: none"> • 您覺得在為這位參與者提供支持方面做得如何？事情進展順利表現在哪些方面？是否有任何方面您覺得需要進一步培訓或更多支持？ • 您是否與參與者檢查情況以了解哪些方面運作良好，並詢問他們是否希望在您支持他們的方式上進行任何改變？ 	<ul style="list-style-type: none"> • 是否有一個商定的方式，讓參與者和工作者定期分享他們的想法和反饋？ • 誰還可能對參與者和工作者的支持情況提供有用的反饋？ • 組織如何監控服務提供情況，並利用工作者和參與者的反饋來反思提供的支持質量，以及他們在支持工作者提供支持方面做得如何？

對參與者的問題	對工作者的問題	對監督的影響
<ul style="list-style-type: none"> 我們可以安排一個定期檢查的時間嗎，以便了解情況，並在需要時根據變化進行調整？ 	<ul style="list-style-type: none"> 如果參與者不願意提供反饋或對提供反饋感覺不舒服，您可以做些什麼來支持他們？ 	

範例：Rhonda 一般對 Nan 提供的支持感到滿意，儘管最近她似乎花了很多時間在手機上。Rhonda 沒有提出這個問題，因為她不想讓 Nan 不高興，而且如果她向服務提供者提到這個問題，她擔心會給 Nan 帶來麻煩。

在以何種方式以及何時檢查彼此的情況方面提前達成共識，可以幫助處理困難的對話。Rhonda 和 Nan 同意每兩週安排一次喝茶並聊聊總體情況。

Rhonda 發現 Nan 有一個生病的女兒，她正在向托兒中心確認女兒的狀況是否安好。Nan 意識到自己有點分心，安排托兒中心在工作時間有問題時聯繫她的伴侶。

其他有用的資源

- [NDIS 工作能力框架](#)：描述所有工作者——包括監督員——所需的態度、技能和知識以及期望看到的行為。
- [NDIS 行為守則](#)：通過設定對 NDIS 提供者和工作者行為的期望，促進安全和道德的服務提供。
- [NDIS 行為準則——服務提供者指南](#)。
- [NDIS 實踐標準和質量指標](#)：指定註冊 NDIS 提供者必須達到的質量標準，以向 NDIS 參與者提供支持和服務。
- [高強度支持技能描述](#)：為 NDIS 提供者和支持高強度日常個人活動參與者的工作者提供指導。