



NDIS Quality
and Safeguards
Commission



NDIS Workforce
Capability Framework

Εποπτεία για Ικανότητα

Greek | Ελληνικά

Συνεργασία: Ένας Οδηγός για
Επόπτες

Σεπτέμβριος 2023








Περιεχόμενα

Κλειδί εικονιδίων χρήση.....	1
Εισαγωγή	2
Σχετικοί πόροι εποπτείας	2
Τι περιλαμβάνεται σε αυτόν τον οδηγό	3
Χρήση αυτού του οδηγού	3
Ενότητα 1: Πότε να έχετε τις συνομιλίες και πώς να προετοιμαστείτε για αυτές	4
Πότε να έχετε τις συνομιλίες	4
Προετοιμασία για συνομιλίες	5
Καταγραφή αποτελεσμάτων	5
Ενότητα 2: Ο Οδηγός Συνομιλίας.....	7
Ρύθμιση της σχέσης συμμετέχοντα-εργαζομένου	7
Ικανότητα εργαζομένων	9
Κατανοώντας τι είναι σημαντικό	11
Παροχή υποστήριξης	13
Επικοινωνία	15
Άλλοι χρήσιμοι πόροι.....	16

Κλειδί εικονιδίων χρήση

Κάθε έγγραφο στο σύνολο των πόρων του Πλαισίου Ικανοτήτων Εργατικού Δυναμικού του NDIS χρησιμοποιεί ένα ή περισσότερα εικονίδια για να δείξει τον προοριζόμενο χρήστη ή χρήστες.

Εικονίδιο	Κλειδί
	Συμμετέχοντες του NDIS
	Εργαζόμενοι
	Επόπτες και διευθυντές πρώτης γραμμής
	Ανώτερα στελέχη και ηγέτες
	Πάροχοι του NDIS

Εισαγωγή

Οι οργανισμοί είναι υπεύθυνοι για την ποιότητα της υποστήριξης που παρέχουν, όπως ορίζεται στον [Κώδικα Δεοντολογίας του NDIS](#) και στα [Πρότυπα Πρακτικής του NDIS](#). Οι επόπτες διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην υποστήριξη του οργανισμού τους για την εκπλήρωση των ευθυνών τους.

Οι μορφές υποστήριξης και οι υπηρεσίες που θα παραδοθούν στους συμμετέχοντες στο NDIS περιγράφονται σε υψηλό επίπεδο στα Προγράμματα των συμμετεχόντων στο NDIS, τις συμφωνίες παροχής υπηρεσιών και τα χρονοδιαγράμματα υπηρεσιών. Αυτά τα έγγραφα περιγράφουν «ποιες» υποστηρίξεις θα παρασχεθούν. Το [Πλαίσιο Ικανοτήτων Εργατικού Δυναμικού του NDIS \(το Πλαίσιο\)](#) περιγράφει τις ικανότητες που απαιτούνται για την παροχή αυτών των υποστηρίξεων. Αυτός ο οδηγός επεξηγεί τον τρόπο εφαρμογής του Πλαισίου για την υποστήριξη ενός μεμονωμένου συμμετέχοντα.

Η υλοποίηση προγραμμάτων υποστήριξης για κάθε συμμετέχοντα στο NDIS απαιτεί τη συνδυασμένη προσπάθειά σας, του εργαζομένου και του οργανισμού για την επίτευξη συμφωνημένων στόχων. Η τριμερής επικοινωνία μεταξύ εσάς, του συμμετέχοντος και των εργαζομένων είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος για να γίνει αυτό.

Σχετικοί πόροι εποπτείας

Αυτός ο οδηγός είναι μέρος ενός συνόλου πόρων "Εποπτείας για Ικανότητα" που αναπτύχθηκε από την Επιτροπή Ποιότητας και Διασφαλίσεων του NDIS (η Επιτροπή NDIS). Μπορείτε να δείτε το [πλήρες σύνολο πόρων](#) στον ιστότοπό μας ή να αποκτήσετε πρόσβαση σε σχετικούς πόρους επιλέγοντας τους παρακάτω συνδέσμους. Περαιτέρω χρήσιμοι πόροι που αναπτύχθηκαν από την Επιτροπή NDIS αναφέρονται στο τέλος αυτού του οδηγού.

Σχετικοί πόροι εποπτείας

- [Επισκόπηση των Πόρων](#)
- [Σχέση Εποπτείας και Υποστήριξης: Ένας Οδηγός για Επόπτες και Εργαζομένους](#)
- [Πρότυπο Συμφωνίας Απόδοσης](#)
- [Μάθηση και Ανάπτυξη Ικανοτήτων: Ένας Οδηγός για Επόπτες](#)
- [Φυλλάδιο Συμβουλών Σχολίων για Επόπτες](#)

Τι περιλαμβάνεται σε αυτόν τον οδηγό

Αυτός ο οδηγός έχει δύο ενότητες.

- Η πρώτη ενότητα παραθέτει κοινές καταστάσεις που παρέχουν ευκαιρίες για να μιλήσουμε για προσδοκίες, να ζητήσουμε σχόλια και να συμφωνήσουμε για μελλοντικά βήματα. Προτείνει επίσης πώς να κινήσετε το ενδιαφέρον των συμμετεχόντων και των εργαζομένων να σκεφτούν τις προσδοκίες τους και να προετοιμαστούν για συνομιλίες.
- Η δεύτερη ενότητα παρέχει μια σειρά ερωτήσεων και προτροπών που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε για να καθοδηγήσετε την επικοινωνία με συμμετέχοντες και εργαζομένους στις διάφορες καταστάσεις που περιγράφονται στην Ενότητα 1. Περιέχει επίσης παραδείγματα για να δείξει πώς οι ερωτήσεις θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν από τους συμμετέχοντες, τους εργαζομένους και τους επόπτες σε διαφορετικές περιστάσεις.

Χρήση αυτού του οδηγού

Αυτός ο οδηγός έχει αναπτυχθεί για να υποστηρίξει την τριμερή επικοινωνία. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτόν τον οδηγό ως προτροπή για να δομήσετε αυτές τις συνομιλίες για να σκεφτείτε τον δικό σας ρόλο και τη συμβολή σας ως διαμεσολαβητή. Θα πρέπει επίσης να προτείνετε στον εργαζόμενο και τον συμμετέχοντα να έχουν πρόσβαση στις δικές τους εκδόσεις αυτού του οδηγού για να ενθαρρύνετε την ενεργό συμμετοχή τους.

Ενότητα 1: Πότε να έχετε τις συνομιλίες και πώς να προετοιμαστείτε για αυτές

Οι ισχυρές, αξιόπιστες σχέσεις αποτελούν τη βάση της καλής υποστήριξης και η συνεχής, ανοιχτή επικοινωνία είναι το κλειδί για αποτελεσματικές εργασιακές σχέσεις. Μια σαφής, κοινή κατανόηση σχετικά με τις προσδοκίες και τις ευθύνες είναι ένα ουσιαστικό πρώτο βήμα για τη δημιουργία μιας σχέσης εργασίας με έναν συμμετέχοντα στο NDIS. Είναι εξίσου σημαντικό να επικοινωνείτε, να ζητάτε σχόλια και να προσαρμόζεστε ώστε να αντικατοπτρίζετε τις μεταβαλλόμενες ανάγκες ή προτεραιότητες στην πορεία.

Ο ρόλος σας είναι να δημιουργήσετε ένα περιβάλλον όπου τόσο ο συμμετέχων στο NDIS όσο και ο εργαζόμενος αισθάνονται άνετα και σε θέση να ζητήσουν διευκρινίσεις ή βοήθεια, να κάνουν μια πρόταση ή να θέσουν ένα δύσκολο ζήτημα όταν χρειάζεται. Στην αρχή, αυτό περιλαμβάνει την επιβεβαίωση του τρόπου με τον οποίο ο συμμετέχων προτιμά να επικοινωνεί, ώστε να μπορεί να συμμετέχει και να συνεισφέρει αποτελεσματικά, ειδικά όταν οι συμμετέχοντες είναι μη λεκτικοί.

Πότε να έχετε τις συνομιλίες

- **Προγραμματίζετε να υποστηρίξετε έναν νέο συμμετέχοντα:** Συναντηθείτε με τον συμμετέχοντα, για να τον γνωρίσετε, να επιβεβαιώσετε τις μορφές υποστήριξης που πρέπει να παρασχεθούν και να κατανοήσετε τις ανάγκες και τις προτιμήσεις του. Σημειώνετε τα βασικά σημεία, ώστε να μπορείτε να βεβαιωθείτε ότι οι εργαζόμενοι στην ομάδα υποστήριξής τους έχουν τις σχετικές ικανότητες και γνωρίζουν τι αναμένεται. Εξηγείτε επίσης τον ρόλο σας ως επόπτη και την ευθύνη σας να διασφαλίσετε ότι η υποστήριξη παρέχεται στα αναμενόμενα πρότυπα. Εξηγείτε ότι θα ελέγχετε περιστασιακά πώς πηγαίνουν τα πράγματα και θα ενθαρρύνετε τον συμμετέχοντα να παρέχει σχόλια απευθείας στον εργαζόμενο ή σ' εσάς, συμπεριλαμβανομένου του επαίνου για καλή δουλειά και τυχόν τομέων βελτίωσης.
- **Ένας εργαζόμενος εντάσσεται στην ομάδα υποστήριξης του συμμετέχοντος:** Βεβαιωθείτε ότι ο εργαζόμενος κατανοεί τις υποστηρίξεις που πρέπει να παρασχεθούν και τις ανάγκες και τις προτιμήσεις του συμμετέχοντα. Τους παρέχετε τις πληροφορίες που σας έδωσε ο συμμετέχων και ελέγχετε εάν υπάρχει κάτι για το οποίο δεν είναι σίγουροι πριν ξεκινήσουν. Ακολουθώντας, συστήνετε τον νέο εργαζόμενο στον συμμετέχοντα και διασφαλίζετε ότι υπάρχει μια σαφής, κοινή κατανόηση για το ποιες υποστηρίξεις θα παρέχονται και πώς.
- **Ένας εργαζόμενος που επιβλέπετε ζητά τη βοήθειά σας για να υποστηρίξει έναν συμμετέχοντα:** Αφιερώνετε χρόνο για να μιλήσετε μαζί του, ώστε να μπορείτε να προσδιορίσετε πού και πώς χρειάζονται βοήθεια. Στο πλαίσιο της συνομιλίας, συζητάτε τυχόν σχετικές ανάγκες ανάπτυξης ικανοτήτων και τον τρόπο αντιμετώπισής τους και ενημερώνετε την ενότητα 'Σχέδιο Ανάπτυξης Ικανοτήτων' στη Συμφωνία Απόδοσης του Εργαζομένου, ανάλογα με τις ανάγκες.
- **Υπάρχει ένα περιστατικό ή ένα παρ' ολίγον περιστατικό:** Μιλάτε για το τι συνέβη και τις πιθανές αιτίες με τον εργαζόμενο και τον συμμετέχοντα και συμφωνείτε για το πώς να διασφαλίσετε ότι δεν θα συμβεί ξανά. Καταγράφετε το αποτέλεσμα έτσι ώστε ο συμμετέχων και όλοι οι εργαζόμενοι υποστήριξης να γνωρίζουν τις νέες ρυθμίσεις. Εξετάζετε εάν υπάρχουν σχετικές ανάγκες ανάπτυξης ικανοτήτων για τον μεμονωμένο εργαζόμενο ή για ολόκληρο τον οργανισμό. Εάν ναι, ενημερώνετε τη σχετική ενότητα 'Σχέδιο Ανάπτυξης Ικανοτήτων Εργαζομένων' στη Συμφωνία Απόδοσης του Εργαζομένου.

- **Τακτική επικοινωνία για να συζητήσετε πώς πάνε τα πράγματα:** Στο πλαίσιο της τακτικής ανασκόπησής σας, εσείς, ο εργαζόμενος και ο συμμετέχων ανατρέχετε στην προηγούμενη συμφωνία σας σχετικά με τις προσδοκίες, συζητάτε πώς πάνε τα πράγματα, λαμβάνετε υπόψη τυχόν σχόλια από τον συμμετέχοντα ή τον εργαζόμενο και κάνετε τις απαραίτητες προσαρμογές στον τρόπο παροχής υποστήριξης καθώς αλλάζουν οι συνθήκες ή οι ανάγκες.

Προετοιμασία για συνομιλίες

Ενημερώνεστε για τις ανάγκες επικοινωνίας και τις προτιμήσεις του συμμετέχοντος και ελέγχετε εάν θα ήθελε την συμμετοχή κάποιου άλλου όταν συζητά την υποστήριξή του με εσάς ή τον εργαζόμενο, όπως ένα μέλος της οικογένειας. Σχεδιάζετε τι να συζητήσετε, ερωτήσεις που πρέπει να κάνετε και πώς να θέσετε τα ζητήματα καλύτερα. Αυτό θα βελτιώσει σημαντικά την ποιότητα και τη χρησιμότητα των διμερών και τριμερών συνομιλιών μεταξύ του συμμετέχοντα, του εργαζομένου και του επόπτη. Ως επόπτης, ενθαρρύνετε τους συμμετέχοντες και τους εργαζομένους να έχουν πρόσβαση στη δική τους έκδοση αυτού του πόρου για να τους βοηθήσετε να σκεφτούν τις πληροφορίες που θα ήθελαν να μοιραστούν ή να λάβουν, τα σημεία που θα ήθελαν να ελέγξουν κ.λπ.

Προσαρμογή του Οδηγού Συνομιλίας για την περίπτωσή σας: Ελέγχετε ότι οι ερωτήσεις στον Οδηγό Συνομιλίας είναι σχετικές με τις περιστάσεις. Επιλέγοντας τις κύριες επικεφαλίδες στον Οδηγό Συνομιλίας, μπορείτε να συνδεθείτε με τις σχετικές βασικές ικανότητες στο Πλαίσιο για να ελέγξετε αν θέλετε να κάνετε ερωτήσεις σχετικά με άλλες πτυχές των ικανοτήτων που ταιριάζουν στις ανάγκες του συμμετέχοντα.

Ανάλογα με τις ανάγκες υποστήριξης του μεμονωμένου συμμετέχοντα, μπορεί να θέλετε να λάβετε υπόψη τις [πρόσθετες ικανότητες ταυτότητας](#), σχετικές όταν υποστηρίζετε συμμετέχοντες που είναι Ιθαγενείς ή/και Νησιώτες του Πορθμού Τόρρες, πολιτισμικά και γλωσσικά διαφορετικοί ή ΛΟΑΤΚΙΑ +. Υπάρχουν επίσης [πρόσθετες εξειδικευμένες ικανότητες](#) που μπορείτε να επιλέξετε για να ταιριάζουν στις συγκεκριμένες ανάγκες υποστήριξης ενός συμμετέχοντα. Εάν οι συμμετέχοντες χρειάζονται υποστήριξη για καθημερινές προσωπικές δραστηριότητες υψηλής έντασης, θα βρείτε αυτές τις ικανότητες όπως περιγράφονται στους [Περιγραφείς Δεξιοτήτων Υποστήριξης Υψηλής Έντασης](#).

Καταγραφή αποτελεσμάτων

Η καταγραφή βασικών σημείων από συνομιλίες παρέχει μια σημαντική αναφορά για μελλοντικές συνομιλίες. Το πώς και πού καταγράφετε τα σημεία εξαρτάται από το γιατί θα τα χρησιμοποιήσετε και θα πρέπει να συζητήσετε την προτεινόμενη μέθοδο με τον εργαζόμενο και τον σχετικό συμμετέχοντα. Για παράδειγμα, ορισμένοι οργανισμοί χρησιμοποιούν συστήματα διαχείρισης σχέσεων πελατών (CRM) για να καταγράφουν και να παρακολουθούν τον τρόπο με τον οποίο ικανοποιούν τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των συμμετεχόντων, ώστε να καταστεί εφικτή η προσθήκη και η πρόσβαση στα βασικά σημεία.

Σε άλλους οργανισμούς, οι επόπτες και οι εργαζόμενοι τηρούν γραπτά αρχεία και περιλαμβάνουν βασικά σημεία στα σημειώματα παράδοσης για να διασφαλίζουν ότι όλες οι σχετικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες στους εργαζομένους που έχουν ανατεθεί στους συμμετέχοντες. Οποιαδήποτε σημεία σχετίζονται με την απόδοση του εργαζομένου (πλεονεκτήματα ή ανάγκες ανάπτυξης ικανοτήτων, συμφωνημένοι μαθησιακοί στόχοι) πρέπει να καταγράφονται στη Συμφωνία Απόδοσης του Εργαζομένου, συμπεριλαμβανομένης της ενότητας 'Σχέδιο Ανάπτυξης Ικανοτήτων'. Οι πληροφορίες πρέπει επίσης να είναι προσβάσιμες στους συμμετέχοντες. Για παράδειγμα, ένας συμμετέχων μπορεί να θέλει να κρατήσει μια περίληψη των κύριων σημείων για τα οποία θέλει να γνωρίζει οι εργαζόμενοί του σε μια σημείωση στο ψυγείο του. Όποιες και αν είναι οι ρυθμίσεις που χρησιμοποιούνται, βεβαιωθείτε ότι λαμβάνετε υπόψη και σέβεστε θέματα απορρήτου όταν μοιράζεστε στοιχεία προσωπικού ή εμπιστευτικού χαρακτήρα.

Υποβολή και λήψη σχολίων: Οι καλές εργασιακές σχέσεις βασίζονται στην ικανότητα υποβολής και λήψης ανοιχτών, ειλικρινών σχολίων. Όταν οι εργαζόμενοι και οι συμμετέχοντες μπορούν να μιλήσουν για το τι πηγαίνει καλά και τι πρέπει να αλλάξει, μικρές ανησυχίες μπορούν να αντιμετωπιστούν πριν γίνουν μεγάλα προβλήματα.

Τα σχόλια αφορούν κάτι περισσότερο από ότι τα επίσημα κανάλια για συστήματα διαχείρισης καταγγελιών και σχολίων. Ενημερώνοντας τους εργαζομένους τι κάνουν καλά και υποστηρίζοντάς τους όπου χρειάζονται βοήθεια, δημιουργείτε ισχυρές εργασιακές σχέσεις και συνδέσεις μεταξύ εσάς και του εργαζομένου και μεταξύ του εργαζομένου και του οργανισμού. Όταν οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι εκτιμώνται και υποστηρίζονται, θα είναι πιο ικανοί και σίγουροι για την παροχή ποιοτικής υποστήριξης. Οι οργανισμοί αναμένεται επίσης να παρέχουν κατάλληλη εποπτεία, συμπεριλαμβανομένων της λήψης σχολίων και της ανάπτυξης, όπως περιγράφεται στην καθοδήγηση προς τους παρόχους για την εκπλήρωση των απαιτήσεων του Κώδικα Δεοντολογίας του NDIS. Αυτό όχι μόνο δίνει σε εσάς και τον οργανισμό σας την εμπιστοσύνη σχετικά με την ποιότητα της παρεχόμενης υποστήριξης, υποστηρίζει επίσης ένα πιο αφοσιωμένο και ικανοποιημένο εργατικό δυναμικό.

Οι επόπτες μπορούν να ενθαρρύνουν τη συνήθεια παροχής θετικών, αναπτυξιακών σχολίων ως μέρος των καθημερινών αλληλεπιδράσεων όντας οι ίδιοι υπόδειγμα καλών πρακτικών στον τρόπο με τον οποίο προσκαλούν, ανταποκρίνονται και παρέχουν σχόλια και υποστηρίζοντας τη συμμετοχή των εργαζομένων και των συμμετεχόντων.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το πότε, τι και πώς να κάνετε αποτελεσματικά σχόλια, ανατρέξτε στο [Φυλλάδιο Συμβουλών Σχολίων για Επόπτες](#). Μπορείτε επίσης να παραπέμψετε εργαζομένους και συμμετέχοντες σε εξατομικευμένες εκδόσεις αυτού του οδηγού.

Ενότητα 2: Ο Οδηγός Συνομιλίας

Αυτή η ενότητα προτείνει μερικές τυπικές ερωτήσεις που πρέπει να κάνετε στον συμμετέχοντα και στον εργαζόμενο, για να αντλήσετε πληροφορίες σχετικά με τις ανάγκες και τις προσδοκίες του συμμετέχοντα και να διασφαλίσετε ότι ο εργαζόμενος έχει τις ικανότητες να τις καλύψει. Σας προτρέπει επίσης να σκεφτείτε τις επιπτώσεις για τον τρόπο επίβλεψης και υποστήριξης του εργαζομένου για την εκπλήρωση των απαιτήσεων. Μπορείτε να κάνετε κλικ σε καθεμία από τις επικεφαλίδες για να δείτε τις σχετικές βασικές ικανότητες από το Πλαίσιο.

Ρύθμιση της σχέσης συμμετέχοντα-εργαζομένου

Ερωτήσεις για τον συμμετέχοντα	Ερωτήσεις για τον εργαζόμενο	Επιπτώσεις για την εποπτεία
<ul style="list-style-type: none">• Έχετε συγκεκριμένες προτιμήσεις ή ανάγκες υποστήριξης για να επικοινωνείτε με τον εργαζομένο σας;• Υπάρχουν άλλα άτομα στη ζωή σας ή στην ομάδα υποστήριξής σας τα οποία πρέπει να γνωρίζουν ή με τα οποία να συνεργάζονται οι εργαζόμενοί σας;• Ξέρετε με ποιον να επικοινωνήσετε εάν έχετε κάποιο ζήτημα ή ανησυχία που θέλετε να αναφέρετε στον οργανισμό και όχι στον εργαζόμενο;• Έχετε συμφωνήσει σχετικά με το είδος των πληροφοριών στις οποίες συμφωνείτε να έχουν πρόσβαση οι εργαζόμενοί σας ή να μοιράζονται με άλλους;	<ul style="list-style-type: none">• Χρειάζεται να μάθετε ή να προσαρμόσετε το στυλ επικοινωνίας σας ή να αναπτύξετε νέες δεξιότητες για να καλύψετε τις ανάγκες και τις προτιμήσεις αυτού του συμμετέχοντα;• Ξέρετε ποιο άλλο άτομο είναι σημαντικό στη ζωή του συμμετέχοντα για το οποίο θέλει να γνωρίζετε εσείς και να συνεργάζεστε μαζί του;• Ξέρετε τι είδους πληροφορίες μπορείτε να μοιραστείτε και με ποιον μπορείτε να τις μοιραστείτε;• Γνωρίζετε τι είδους πληροφορίες πρέπει να μεταβιβάσετε στον οργανισμό σας και πώς να το κάνετε αυτό;	<ul style="list-style-type: none">• Έχουν οι συμμετέχοντες και οι εργαζόμενοι εύλογες προσδοκίες σχετικά με τη σχέση εργασίας; Ποια υποστήριξη μπορεί να χρειαστεί ο εργαζόμενος για να κατανοήσει και να εργαστεί εντός των κατάλληλων ορίων;• Γνωρίζει ο συμμετέχων με ποιο άλλο μέλος του οργανισμού πρέπει να επικοινωνήσει για να αντιμετωπίσει θέματα που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής ή την ευθύνη του εργαζομένου;• Υπάρχουν συγκεκριμένες συσκευές επικοινωνίας ή τεχνικές στις οποίες χρειάζεται εκπαίδευση ο εργαζόμενος;• Γνωρίζουμε ποιο άτομο θέλει να εντάξει ο συμμετέχων στον σχεδιασμό και την παροχή της υποστήριξής του και ποιος είναι ο ρόλος του;

Ερωτήσεις για τον συμμετέχοντα	Ερωτήσεις για τον εργαζόμενο	Επιπτώσεις για την εποπτεία
		<ul style="list-style-type: none"> • Χρειάζεται ο εργαζόμενος υποστήριξη για να κατανοήσει τον ρόλο του αν συνεργάζεται με έναν συμμετέχοντα που υποστηρίζεται στη λήψη αποφάσεων μέσω μιας υποστηριζόμενης διαδικασίας λήψης αποφάσεων; • Έχουν μιλήσει ο συμμετέχων και ο εργαζόμενος για πληροφορίες που πρέπει να κοινοποιηθούν, όπως γνωστοί δυνητικοί κίνδυνοι για την ασφάλεια των συμμετεχόντων ή των εργαζομένων και πώς να τους αποτρέψουν ή να τους διαχειριστούν;

Παράδειγμα: Η Effie τόνισε ότι η ιδιωτικότητα είναι πολύ σημαντική για αυτήν. Δεν θέλει οι εργαζόμενοι υποστήριξης να επικοινωνούν με τους επαγγελματίες φροντίδας της ή να μεταδίδουν πληροφορίες σχετικά με αυτήν. Μιλάτε με τη Effie και συμφωνείτε για το πότε και τι είδους πληροφορίες θα μοιραζόταν ο εργαζόμενος και με ποιον μπορεί να τις μοιραστεί για να σεβαστεί τις ανησυχίες της Effie και επίσης να την κρατήσει ασφαλή. Συμφωνείτε επίσης να ενημερώσετε τους άλλους εργαζομένους υποστήριξης της Effie.

Ικανότητα εργαζομένων

Ερωτήσεις για τον συμμετέχοντα	Ερωτήσεις για τον εργαζόμενο	Επιπτώσεις για την εποπτεία
<ul style="list-style-type: none">• Όταν ένας εργαζόμενος πρέπει να μάθει κάτι νέο, θέλετε κάποιος, όπως ένα μέλος της οικογένειας ή ένας επαγγελματίας υγείας, να συμμετάσχει στην εξήγηση για το τι πρέπει να κάνει;• Πώς θα ξέρετε ότι ο εργαζόμενος έχει τις ικανότητες που χρειάζεται;	<ul style="list-style-type: none">• Νιώθετε σίγουροι και έτοιμοι να παράσχετε αυτήν την υποστήριξη;• Υπάρχουν πτυχές αυτής της νέας εργασίας που σας κάνουν να αισθάνεστε άγχος ή ανησυχία; Υπάρχει κάτι που θέλετε να συζητήσετε ή κάποια υποστήριξη που θα σας βοηθούσε να το διαχειριστείτε αυτό;	<ul style="list-style-type: none">• Πόσο έμπειρος είναι αυτός ο εργαζόμενος στην παροχή αυτού του τύπου υποστήριξης; Τι υποστήριξη χρειάζεται από εσάς για να συνεργαστεί καλά με αυτόν τον συμμετέχοντα;• Έχετε συμφωνήσει με τον συμμετέχοντα και τον εργαζόμενο σχετικά με την αξιολόγηση των ικανοτήτων του εργαζομένου; Έχετε μιλήσει μαζί του για το πώς θέλει να συμμετάσχει στην κατάρτιση των εργαζομένων και στην παροχή σχολίων σχετικά με την υποστήριξη που έλαβε;• Έχετε μιλήσει με τον εργαζόμενο για το πώς θα αξιολογήσετε τις ικανότητές του - συμπεριλαμβανομένων των συμπεριφορών, των στάσεων και των αξιών;• Εάν η αξιολόγησή σας θα περιλαμβάνει άμεση παρατήρηση, έχετε συμφωνήσει με τον συμμετέχοντα πώς να το κάνετε αυτό με τρόπους που θα προκαλέσουν μικρότερη αναστάτωση στις καθημερινές ρουτίνες και θα σέβονται το απόρρητό του;

Παράδειγμα: Οι Υπηρεσίες Υποστήριξης ABC υποστηρίζουν την πεντάχρονη κόρη της Gina που βασίζεται στη σίτιση μέσω σωλήνα. Έχετε αναθέσει τη βάρδια σε έναν εργαζόμενο υποστήριξης που θα υποστηρίζει την κόρη της Gina, ξεκινώντας από τη Δευτέρα. Η Gina εκπαιδεύει πάντα τους εργαζομένους της κόρης της να κατανοούν τι χρειάζεται. Έχετε ελέγξει τον Περιγραφέα Δεξιοτήτων Υποστήριξης Υψηλής Έντασης και κανονίσατε να ολοκληρώσει ο εργαζόμενος ένα σύντομο μάθημα για να κατανοήσει τις ευρύτερες αρχές και την πρακτική που υποστηρίζουν την εντερική σίτιση. Συμφωνείτε ότι η Gina θα παρέχει πρόσθετη πρακτική εκπαίδευση για την κόρη της. Αφιερώνετε επίσης χρόνο για να επισκεφθείτε για να βεβαιωθείτε ότι ο νέος εργαζόμενος παρέχει αυτήν την υποστήριξη στο απαιτούμενο πρότυπο. Εξηγείτε στην Gina ότι παρόλο που είναι η ειδικός στην υποστήριξη της κόρης της, ο οργανισμός έχει την ευθύνη να αξιολογήσει αν ο εργαζόμενος παρέχει αυτήν την υποστήριξη σύμφωνα με τις διαδικασίες και τα πρότυπα ποιότητας του οργανισμού σας.

Παράδειγμα: Ένας συμμετέχων που λαμβάνει υποστήριξη για κάποιο χρονικό διάστημα είτε πρόσφατα στο προσωπικό ότι άλλαξαν το όνομά τους σε Beau και τώρα αυτοπροσδιορίζονται ως άτομα μη συμμορφούμενα με το φύλο. Θέλουν όλοι να χρησιμοποιούν τις αντωνυμίες «αυτούς» και «αυτοί». Ο οργανισμός σας υποστηρίζει ενεργά την ποικιλομορφία και έχει προσφέρει προηγουμένως την Εκπαίδευση Rainbow Awareness. Κανονίζετε για έναν εργαζόμενο που προσδιορίζεται ενεργά ως μέλος της κοινότητας ΛΟΑΤΚΙΑ+ να εξηγήσει σε άλλους στην ομάδα υποστήριξης γιατί είναι σημαντικό για αυτούς να καταβάλουν την προσπάθεια να αλλάξουν τη γλώσσα που χρησιμοποιούν όταν υποστηρίζουν αυτόν τον συμμετέχοντα. Ενημερώνετε το αρχείο Working Together και προτείνετε στους εργαζομένους να εξετάσουν τη ικανότητα ΛΟΑΤΚΙΑ+ και να σας μιλήσουν για οτιδήποτε δεν είναι σίγουροι ή για το οποίο δεν αισθάνονται άνετα. Επικοινωνείτε με τους Beau και τους εργαζομένους τους πιο συχνά τους επόμενους μήνες για να δείτε πώς πάνε τα πράγματα.

Κατανοώντας τι είναι σημαντικό

Ερωτήσεις για τον συμμετέχοντα	Ερωτήσεις για τον εργαζόμενο	Επιπτώσεις για την εποπτεία
<ul style="list-style-type: none">• Τι πρέπει να γνωρίζουν οι εργαζόμενοί σας για το τι είναι σημαντικό για εσάς και πώς θέλετε να υποστηρίξετε;	<ul style="list-style-type: none">• Ξέρετε τι είναι σημαντικό για αυτό το άτομο και πώς μπορείτε να το υποστηρίξετε για να το επιτύχετε;• Χρειάζεστε υποστήριξη ή επιπλέον πληροφορίες για να σας βοηθήσουν να καταλάβετε τι χρειάζεται αυτός ο συμμετέχων;	<ul style="list-style-type: none">• Έχει ο συμμετέχων εύλογες προσδοκίες για την υποστήριξή του και εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του οργανισμού και των ικανοτήτων του εργαζομένου ή πρέπει να συζητήσετε πράγματα που είναι εκτός πεδίου εφαρμογής και τους λόγους για τους οποίους γίνεται αυτό;• Έχει ο εργαζόμενος πρόσβαση σε σχετικούς εμπειρογνώμονες ή πληροφορίες που χρειάζεται για να υποστηρίξει αυτόν τον συμμετέχοντα; Αυτό θα μπορούσε να αφορά το πολιτισμικό υπόβαθρο και την ταυτότητα του συμμετέχοντα ή τη φύση της υποστήριξης που χρειάζεται.

Ερωτήσεις για τον συμμετέχοντα	Ερωτήσεις για τον εργαζόμενο	Επιπτώσεις για την εποπτεία
		<ul style="list-style-type: none"> • Χρειάζεται ο εργαζόμενος να επικαιροποιήσει την κατανόησή του για τα σχετικά μοντέλα ή τις προσεγγίσεις, π.χ. πρακτική προσανατολισμένη στην ανάκαμψη; Εάν ναι, το έχετε συμπεριλάβει στην ενότητα Συμφωνία Απόδοσης - Σχέδιο Ανάπτυξης Ικανοτήτων Εργαζομένων και συμφωνήσατε με τον εργαζόμενο για το πώς θα έχει πρόσβαση σε αυτήν τη μάθηση;

Παράδειγμα: Η Jill έχει ζήσει σε σπίτι ομαδικής κατοίκησης για χρόνια και είναι ενθουσιασμένη με τη πιθανότητα να μετακομίσει σε ένα δικό της μέρος. Καθώς η ημερομηνία της μετακόμισης πλησιάζει, Η Jill αισθάνεται όλο και πιο ανήσυχη για το πώς θα τα καταφέρει μόνη της. Ο Bing μόλις πρόσφατα άρχισε να υποστηρίζει την Jill και σας λέει ότι δεν θέλει να συνεχίσει να κάνει αυτή τη βάρδια καθώς απλά δεν μπορεί να συνδεθεί με την Jill και δεν ξέρει πώς να ανταποκριθεί, λέγοντας ότι φαίνεται αναστατωμένη ή θυμωμένη τις περισσότερες φορές.

Εσείς κανονίζετε για τον Bing να λάβει κάποια εκπαίδευση στην πρακτική που βασίζεται σε τραύμα. Οργανώσατε επίσης μια συνάντηση μεταξύ της Jill και του Bing. Η Jill εξηγεί πόσο σημαντική είναι αυτή η μετακόμιση για αυτήν και ότι ανησυχεί ότι μπορεί να μην πάει καλά. Ο Bing ζητά από την Jill να περιγράψει πώς θα ήταν «να πάει καλά» και μιλούν για το πώς μπορεί να την υποστηρίξει όταν αισθάνεται άγχος. Συμφωνείτε επίσης με την Jill να κανονίσετε για τον Bing να παρευρεθεί στην επόμενη συνάντησή της με τον συντονιστή υποστήριξης για να διερευνήσει πώς μπορεί να την υποστηρίξει για να κάνει αυτή την μετακόμιση επιτυχημένη.

Παράδειγμα: Ο Βεν είναι ένας Ιθαγενής με νοητική αναπηρία, που ζει στην πόλη της Βρισβάνης. Μεγάλωσε σε ένα απομακρυσμένο μέρος της Νέας Νότιας Ουαλίας, αλλά ζει στην πόλη τα τελευταία χρόνια για να είναι κοντά σε ιατρικές και ψυχοκοινωνικές μορφές υποστήριξης. Γνωρίζοντας ότι ο Βεν θέλει να επιστρέψει στην περιοχή και την οικογένειά του, μιλάτε με τον Βεν για το ποιος θα μπορούσε να τον υποστηρίξει με αυτό. Προτείνει τη συμμετοχή μερικών ανθρώπων από την κοινότητά του και μαζί με τους εργαζομένους υποστήριξης και την ομάδα υγειονομικής περίθαλψης, σχεδιάζετε πώς ο Βεν μπορεί να επιστρέψει στη περιοχή και την οικογένειά του.

Παροχή υποστήριξης

Ερωτήσεις για τον συμμετέχοντα	Ερωτήσεις για τον εργαζόμενο	Επιπτώσεις για την εποπτεία
<ul style="list-style-type: none"> Από καιρό σε καιρό, εσείς ή ο εργαζόμενός σας μπορεί να γνωρίζετε για μια κατάσταση που παρουσιάζει κίνδυνο για την ασφάλειά σας, την ασφάλεια του εργαζομένου σας ή άλλων γύρω σας. Εάν συμβεί αυτό, πώς θέλετε να το συζητήσετε και να το διαχειριστείτε; 	<ul style="list-style-type: none"> Γνωρίζετε τις προτιμήσεις, τις περιστάσεις ή τα αφορμές που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τον τρόπο με τον οποίο χρειάζεστε να υποστηρίξετε αυτόν τον συμμετέχοντα; Υπάρχουν συγκεκριμένοι κίνδυνοι που σχετίζονται με την υποστήριξη αυτού του συμμετέχοντα και γνωρίζετε πώς να τους διαχειριστείτε; Να θυμάστε ότι αυτό απαιτεί την κατανόηση του τι θέλει ο συμμετέχων καθώς και των πολιτικών και των διαδικασιών του οργανισμού σας. 	<ul style="list-style-type: none"> Έχουν οι συμμετέχοντες και οι εργαζόμενοι εύλογες προσδοκίες σχετικά με την υποστήριξη και τον τρόπο με τον οποίο θα παρασχεθεί; Πώς υποστηρίζετε τον εργαζόμενο να διατηρήσει τον εαυτό του και τον συμμετέχοντα ασφαλή, σεβόμενος παράλληλα το δικαίωμα των συμμετεχόντων να αναλάβουν τους κινδύνους που επιλέγουν; Κατανοεί ο εργαζόμενος την έννοια της αξιοπρέπειας του κινδύνου; Ποια υποστήριξη μπορεί να χρειαστεί για να το εφαρμόσει; Γνωρίζει ο συμμετέχων τις πιθανές συνέπειες των επιλογών του;

Ερωτήσεις για τον συμμετέχοντα	Ερωτήσεις για τον εργαζόμενο	Επιπτώσεις για την εποπτεία
	<ul style="list-style-type: none"> • Τι γνωρίζετε για τα υπάρχοντα δυνατά σημεία αυτού του συμμετέχοντα; Γνωρίζετε πώς να υποστηρίξετε αυτό το άτομο με τρόπους που οικοδομούν την αυτοπεποίθηση και τις ικανότητές του να επιδιώξει αυτό που είναι σημαντικό για αυτό; Θέλετε να συζητήσετε ιδέες για το πώς να το κάνετε αυτό; 	<ul style="list-style-type: none"> • Υπάρχουν εγκεκριμένες περιοριστικές πρακτικές που πρέπει να γνωρίζει αυτός ο εργαζόμενος; Κατανοεί τις βασικές αρχές και τους κανονισμούς που διέπουν τη χρήση τους; • Πώς μπορείτε να υποστηρίξετε τον εργαζόμενο να σκέφτεται δημιουργικά όταν ενθαρρύνετε τους συμμετέχοντες να επεκτείνουν τα ενδιαφέροντά τους ή να εξερευνήσουν νέες ευκαιρίες;

Παράδειγμα: Ο Angelo είναι ένας νεαρός άνδρας που υποστηρίζεται για να ζήσει με τον αυτισμό του. Εξηγεί στον Rex (τον εργαζομένο του) ότι είναι πιθανό να αναστατωθεί αν το περιβάλλον είναι πολύ θορυβώδες ή έντονα φωτισμένο. Το σημειώνετε αυτό για να το γνωρίζουν οι άλλοι εργαζόμενοι του Angelo. Πρόσφατα ο Angelo πρότεινε ότι θα ήθελε να βγει έξω περισσότερο και να γνωρίσει νέους φίλους. Συνεργάζεστε με τον Angelo και τον Rex για να σχεδιάσετε πώς να το κάνετε αυτό, έτσι ώστε ο Angelo να αισθάνεται σίγουρος και να έχει ένα σχέδιο για το τι θέλει να κάνει ο Rex εάν αρχίσει να αισθάνεται άγχος ή ανησυχία.

Παράδειγμα: Ο Eric ζει στο σπίτι ανεξάρτητα και έχει την Trixie το σκυλί για παρέα. Η Trixie κοιμάται στο δωμάτιο του Eric. Πρόσφατα ο εργαζόμενος του Eric τον υποστήριζε να μεταφερθεί από το κρεβάτι στην καρέκλα του και η Trixie μπήκε στη μέση και οι δύο σχεδόν κατέληξαν στο πάτωμα. Ο εργαζόμενος το αναφέρει στον επόπτη του και οι τρεις συζητούν τον καλύτερο τρόπο για να μείνουν όλοι ασφαλείς. Αποφασίζουν να κρατήσουν την Trixie έξω από το δωμάτιο όταν κάνουν μελλοντικές μεταφορές και να ενημερώσουν τους άλλους στην ομάδα υποστήριξης ότι πρέπει να κάνουν το ίδιο.

Επικοινωνία

Ερωτήσεις για τον συμμετέχοντα	Ερωτήσεις για τον εργαζόμενο	Επιπτώσεις για την εποπτεία
<ul style="list-style-type: none">• Έχετε κάποια σχόλια για το πώς πάνε τα πράγματα; Τι είναι καλό και τι θα μπορούσε να είναι καλύτερο ή διαφορετικό;• Νιώθετε άνετα να δώσετε σχόλια στον εργαζόμενο σας σχετικά με την υποστήριξη που λαμβάνετε - είτε θετικά είτε αρνητικά; Εάν όχι, τι καθιστά δύσκολο το να γίνει αυτό;• Υπάρχουν τρόποι με τους οποίους θέλετε να υποστηριχτείτε για να παρέχετε σχόλια σε άλλους;• Μπορούμε να οργανώσουμε μια τακτική ώρα για επικοινωνία, ώστε να κατανοήσουμε πώς πηγαίνουν τα πράγματα και να προσαρμόσουμε τις ρυθμίσεις μας ανάλογα με τις ανάγκες όταν αλλάζουν τα πράγματα;	<ul style="list-style-type: none">• Πώς αισθάνεστε για τον τρόπο που παρέχετε υποστήριξη σε αυτόν τον συμμετέχοντα; Τι σας λείπει ότι τα πράγματα πάνε καλά; Υπάρχουν τομείς όπου αισθάνεστε ότι χρειάζεστε περαιτέρω εκπαίδευση ή περισσότερη υποστήριξη;• Επικοινωνείτε με τον συμμετέχοντα για να μάθετε τι πάει καλά και ρωτάτε για τυχόν αλλαγές που θα ήθελε στον τρόπο με τον οποίο τον υποστηρίζετε;• Εάν ένας συμμετέχων είναι απρόθυμος ή δεν αισθάνεται άνετα να δώσει σχόλια, τι θα μπορούσατε να κάνετε για να τον υποστηρίξετε;	<ul style="list-style-type: none">• Υπάρχει ένας συμφωνημένος τρόπος για τους συμμετέχοντες και τους εργαζομένους να μοιράζονται τακτικά σκέψεις και σχόλια σχετικά με το πώς πηγαίνουν τα πράγματα;• Ποιος άλλος μπορεί να έχει χρήσιμα σχόλια σχετικά με το πώς λειτουργεί η υποστήριξη για αυτόν τον συμμετέχοντα και τον εργαζόμενο;• Πώς παρακολουθεί ο οργανισμός την παροχή υπηρεσιών και χρησιμοποιεί τα σχόλια των εργαζομένων και των συμμετεχόντων για να αναλογιστεί σχετικά με την ποιότητα της παρεχόμενης υποστήριξης και πόσο καλά υποστηρίζει τους εργαζομένους του για την παροχή της;

Παράδειγμα: Η Rhonda είναι γενικά χαρούμενη για την υποστήριξη που λαμβάνει από τη Nan, αν και πρόσφατα η Nan φαίνεται να περνάει πολύ χρόνο στο τηλέφωνό της. Η Rhonda δεν το έχει αναφέρει αυτό επειδή δεν θέλει να αναστατώσει τη Nan και αν το αναφέρει στον πάροχο υπηρεσιών, ανησυχεί ότι θα δημιουργήσει προβλήματα στη Nan.

Η εκ των προτέρων συμφωνία σχετικά με το πώς και πότε να επικοινωνούν μεταξύ τους μπορεί να βοηθήσει στην αντιμετώπιση δύσκολων συνομιλιών. Η Rhonda και η Nan συμφωνούν να βρουν χρόνο μία φορά το δεκαπενθήμερο για να πιούν ένα φλιτζάνι τσάι και να κουβεντιάσουν για το πώς πάνε τα πράγματα συνολικά.

Η Rhonda ανακαλύπτει ότι η Nan έχει μια κόρη που ήταν άρρωστη και επικοινωνούσε με το κέντρο φροντίδας παιδιών να μάθει αν ήταν εντάξει. Η Nan συνειδητοποιεί ότι έχει αποσπαστεί λίγο η προσοχή της και κανονίζει για το κέντρο να επικοινωνήσει με τον σύμβουλό της εάν υπάρχει πρόβλημα με το παιδί της κατά τις ώρες εργασίας.

Άλλοι χρήσιμοι πόροι

- [Πλαίσιο Ικανοτήτων Εργατικού Δυναμικού του NDIS](#): περιγράφει τις στάσεις, τις δεξιότητες και τις γνώσεις που απαιτούνται από όλους τους εργαζομένους - συμπεριλαμβανομένων των εποπτών - και τις συμπεριφορές που μπορείτε να περιμένετε να δείτε.
- [Κώδικας Δεοντολογίας NDIS](#): προωθεί την ασφαλή και την δέουσα παροχή υπηρεσιών καθορίζοντας προσδοκίες για τη συμπεριφορά τόσο των παρόχων NDIS όσο και των εργαζομένων.
- [Κώδικας Δεοντολογίας NDIS - Οδηγίες για τους Παρόχους Υπηρεσιών](#).
- [Πρότυπα Πρακτικής NDIS και Δείκτες Ποιότητας](#): καθορίζουν τα πρότυπα ποιότητας που πρέπει να πληρούν οι εγγεγραμμένοι πάροχοι NDIS για την παροχή υποστήριξης και υπηρεσιών στους συμμετέχοντες στο NDIS.
- [Περιγραφείς Δεξιοτήτων Υποστήριξης Υψηλής Έντασης](#): καθοδήγηση για παρόχους NDIS και εργαζομένους που υποστηρίζουν συμμετέχοντες με καθημερινές προσωπικές δραστηριότητες υψηλής έντασης.