



NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission



NDIS Workforce  
Capability Framework

# Supervisione delle capacità

Italiano | Italiano

Lavorare insieme: una guida per i  
supervisori

Settembre 2023








## Indice

Icona utente.....	1
Introduzione.....	2
Risorse di supervisione correlate.....	2
Cosa c'è in questa guida.....	2
Come utilizzare questa guida.....	3
Sezione 1: quando comunicare e come prepararsi .....	4
Quando comunicare .....	4
Prepararsi alla comunicazione.....	5
Registrazione dei risultati .....	5
Sezione 2: la guida alla comunicazione .....	7
Impostazione del rapporto partecipante-addetto.....	7
Capacità dell'addetto.....	8
Capire cosa è importante.....	10
Fornire assistenza .....	12
Verifiche di valutazione .....	13
Altre risorse utili.....	14

## Icona utente

Ogni documento nella suite di risorse del Quadro NDIS delle capacità della forza lavoro (NDIS Workforce Capability Framework) utilizza una o più icone per segnalare l'utente o gli utenti destinatari.

Icona	Legenda
	Partecipanti NDIS
	Addetti
	Supervisor e manager responsabili di prima linea
	Alti direttori e dirigenti
	Fornitori NDIS

---

## Introduzione

Le organizzazioni sono responsabili della qualità dell'assistenza che forniscono, come stabilito nel [Codice di condotta NDIS](#) (NDIS Code of Conduct) e negli [Standard pratici NDIS](#) (NDIS Practice Standards). I supervisori svolgono un ruolo fondamentale nel supportare la propria organizzazione per far fronte alle proprie responsabilità.

L'assistenza e i servizi da fornire ai partecipanti NDIS sono delineati nel dettaglio nei Piani NDIS dei partecipanti stessi, negli accordi sui servizi e nei programmi dei servizi. Questi documenti descrivono "quali" supporti verranno forniti. Il [Quadro NDIS delle capacità della forza lavoro \(il Quadro\)](#) descrive le capacità necessarie per fornire tali supporti. Questa guida illustra come applicare il Quadro per assistere un singolo partecipante.

Realizzare piani di assistenza per ogni partecipante NDIS richiede uno sforzo congiunto fra te, l'addetto e l'organizzazione per raggiungere gli obiettivi concordati. La comunicazione a tre vie fra te, il partecipante e gli addetti è un modo efficace per riuscirci.

## Risorse di supervisione correlate

Questa guida fa parte di una serie di risorse di "Supervisione delle capacità" ("Supervising for Capability") sviluppate dalla Commissione NDIS di qualità e salvaguardia (la Commissione NDIS). Puoi visualizzare l'[insieme completo delle risorse](#) sul nostro sito web o accedere alle risorse correlate selezionando i link sottostanti. Altre risorse utili sviluppate dalla Commissione NDIS sono elencate alla fine di questa guida.

### Risorse di supervisione correlate

- [Panoramica delle risorse](#)
- [Rapporto tra supervisione e assistenza: una guida per supervisori e addetti](#)
- [Modello di accordo sulle prestazioni](#)
- [Apprendimento e sviluppo delle capacità: una guida per i supervisori](#)
- [Scheda dei suggerimenti sui feedback per i supervisori](#)

## Cosa c'è in questa guida

Questa guida ha due sezioni.

- La prima sezione elenca le situazioni più comuni che offrono l'opportunità di parlare delle aspettative, chiedere feedback e concordare passaggi futuri. Suggerisce anche come stimolare i partecipanti e gli addetti a pensare alle loro aspettative e a prepararsi alla comunicazione.
- La seconda sezione fornisce una serie di domande e suggerimenti che è possibile utilizzare per guidare la comunicazione con i partecipanti e gli addetti nelle varie situazioni descritte nella Sezione 1. Riporta anche esempi per indicare come le domande potrebbero essere utilizzate da partecipanti, addetti e supervisori in varie circostanze.

---

## Come utilizzare questa guida

Questa guida è stata sviluppata per stimolare la comunicazione a tre vie. Puoi utilizzare questa guida come suggerimento per strutturare queste conversazioni riflettendo sul tuo ruolo e sul tuo contributo come facilitatore. Dovresti anche suggerire all'addetto e al partecipante di accedere alle proprie versioni di questa guida per incoraggiare il loro coinvolgimento attivo.

---

## Sezione 1: quando comunicare e come prepararsi

Le relazioni forti e di fiducia sono alla base di una buona assistenza e la comunicazione continua e aperta è la chiave per relazioni lavorative efficaci. Una comprensione chiara e condivisa delle aspettative e delle responsabilità è un primo passo essenziale per stabilire un rapporto di lavoro con un partecipante NDIS. È altrettanto importante effettuare verifiche di valutazione, richiedere feedback e adeguarsi ai cambiamenti di esigenze o priorità durante il percorso.

Il tuo ruolo è quello di creare un ambiente in cui sia il partecipante NDIS che l'addetto si sentano a proprio agio e in grado di chiedere chiarimenti o aiuto, formulare un suggerimento o sollevare una questione difficile quando necessario. All'inizio, ciò include la conferma di come il partecipante preferisce comunicare in modo che possa partecipare e contribuire in modo efficace, specialmente quando non usa il linguaggio verbale.

### Quando comunicare

- **Stai organizzando l'assistenza a un nuovo partecipante:** incontri il partecipante per conoscerlo, confermare i servizi da fornire e comprendere le sue esigenze e preferenze. Prendi nota dei punti chiave per assicurarti che gli addetti del suo team di assistenza abbiano le capacità pertinenti e sappiano cosa ci si aspetta. Spieghi anche il tuo ruolo di supervisore e la tua responsabilità di garantire che l'assistenza sia fornita secondo gli standard previsti. Spieghi che di tanto in tanto verificherai come stanno andando le cose e incoraggi il partecipante a fornire un feedback direttamente a te o all'addetto, compresi gli elogi per il buon lavoro svolto e gli eventuali aspetti da migliorare.
- **Un addetto si unisce al team di assistenza del partecipante:** ti assicuri che l'addetto comprenda i servizi da fornire e le esigenze e le preferenze del partecipante. Gli fornisci le informazioni che il partecipante ti ha fornito e controlli se c'è qualcosa di cui non è sicuro prima di iniziare. Quindi presenti il nuovo addetto al partecipante e ti assicuri che ci sia una comprensione chiara e condivisa di quali servizi verranno forniti e come.
- **Un addetto che supervisioni richiede il tuo aiuto per assistere un partecipante:** ti riservi del tempo per parlare con lui in modo da capire dove e come ha bisogno di aiuto. Durante la conversazione, discuti dell'eventuale necessità di sviluppare alcune capacità pertinenti e di come farlo e, se necessario, aggiorni la sezione Piano di sviluppo delle capacità nell'Accordo sulle prestazioni dell'addetto.
- **C'è un incidente o un quasi incidente:** parli con l'addetto e il partecipante di ciò che è successo e delle possibili cause, e decidete come far sì che non accada di nuovo. Registri l'esito in modo che il partecipante e tutti i suoi addetti all'assistenza siano a conoscenza delle nuove disposizioni. Valuti se è necessario sviluppare delle specifiche capacità pertinenti per il singolo lavoratore o per tutta l'organizzazione. In tal caso, aggiorni la relativa sezione Piano di sviluppo delle capacità degli addetti nell'Accordo sulle prestazioni dell'addetto.
- **Verifiche di valutazione periodiche per discutere di come stanno andando le cose:** come parte della revisione periodica, tu, l'addetto e il partecipante fate riferimento al precedente accordo sulle aspettative, discutate di come stanno andando le cose, prendete nota di qualsiasi feedback del partecipante o dell'addetto e apportate le modifiche necessarie a come vengono forniti i servizi in base a cambiamenti di circostanze o esigenze.

---

## Prepararsi alla comunicazione

Ti informi sulle esigenze e sulle preferenze di comunicazione del partecipante e verifichi se desidera coinvolgere qualcun altro quando discute della propria assistenza con te o l'addetto, ad esempio un familiare. Pianifichi cosa discutere, le domande da porre e il modo migliore per sollevare i problemi. Ciò migliorerà notevolmente la qualità e l'utilità delle conversazioni a due e tre vie tra il partecipante, l'addetto e il supervisore. In qualità di supervisore, incoraggi i partecipanti e gli addetti a consultare la loro versione di questa risorsa per aiutarli a pensare alle informazioni che vorrebbero condividere o ricevere, ai punti che vorrebbero controllare, ecc.

**Adattare la Guida alla comunicazione alla tua situazione:** verifichi che le domande nella Guida alla comunicazione siano pertinenti alle circostanze. Selezionando i titoli principali nella Guida alla comunicazione, è possibile collegarsi alle capacità pertinenti più importanti del Quadro per verificare se si desidera porre domande su altri aspetti delle capacità per soddisfare le esigenze del partecipante.

A seconda delle esigenze di assistenza del singolo partecipante, può essere utile prendere in considerazione le [capacità aggiuntive legate all'identità](#), importanti quando si assistono partecipanti aborigeni e/o isolani dello Stretto di Torres, di diversa estrazione linguistica e culturale o LGBTIQ+. Ci sono anche **ulteriori capacità specialistiche** che puoi selezionare per soddisfare le esigenze di assistenza specifiche di un partecipante. Se i partecipanti hanno bisogno di assistenza per attività personali quotidiane ad alta intensità, troverai queste capacità descritte nei [Descrittori delle competenze di assistenza ad alta intensità](#) (High Intensity Support Skills Descriptors).

## Registrazione dei risultati

La registrazione dei punti chiave delle conversazioni fornisce un riferimento importante per le conversazioni future. Come e dove si registrano i punti dipende da ciò per cui li si utilizzerà e si dovrebbe discutere il metodo proposto con l'addetto e il partecipante coinvolti. Ad esempio, per registrare e tenere traccia di come soddisfano le esigenze e le preferenze dei partecipanti, alcune organizzazioni utilizzano sistemi di gestione delle relazioni con i clienti (customer relationship management, CRM), dove è possibile aggiungere e accedere ai i punti chiave.

In altre organizzazioni, i supervisori e gli addetti tengono registri scritti e includono punti chiave nelle note di consegna per garantire che tutte le informazioni pertinenti siano disponibili per gli addetti assegnati ai partecipanti. Eventuali punti relativi alle prestazioni dell'addetto (punti di forza o esigenze di sviluppo delle capacità, obiettivi di apprendimento concordati) devono essere registrati nell'Accordo sulle prestazioni dell'addetto, inclusa la sezione Piano di sviluppo delle capacità. Anche i partecipanti devono poter accedere alle informazioni. Ad esempio, un partecipante potrebbe voler tenere un riepilogo dei punti principali di cui vuole che i propri addetti siano a conoscenza in una nota sul proprio frigorifero. Indipendentemente dagli accordi utilizzati, assicurati di considerare e rispettare le questioni di privacy quando condividi informazioni di natura personale o riservata.

**Dare e ricevere feedback:** i buoni rapporti di lavoro si basano sulla capacità di dare e ricevere feedback aperti e onesti. Quando gli addetti e i partecipanti possono parlare di ciò che sta andando bene e di ciò che deve cambiare, le preoccupazioni minori possono essere affrontate prima che diventino problemi più importanti.

---

Il feedback è molto più di uno strumento formale per presentare reclami e va al di là dei sistemi di gestione del feedback. Facendo sapere agli addetti cosa stanno facendo bene e aiutandoli laddove ne hanno bisogno, costruisci solide relazioni di lavoro e connessioni tra te e l'addetto e tra l'addetto e l'organizzazione. Se gli addetti si sentono apprezzati e supportati, saranno più capaci e sicuri di fornire un'assistenza di qualità. È inoltre previsto che le organizzazioni forniscano una supervisione adeguata, compresi feedback e sviluppo, come indicato nelle linee guida per i fornitori per soddisfare i requisiti del Codice di condotta NDIS. Questo non solo dà a te e alla tua organizzazione fiducia sulla qualità dell'assistenza fornita, ma favorisce anche una forza lavoro più impegnata e soddisfatta.

I supervisori possono incoraggiare l'abitudine di fornire feedback positivi sullo sviluppo come parte degli scambi quotidiani adattando le buone pratiche nel modo in cui invitano, rispondono e forniscono feedback e stimolando gli addetti e i partecipanti a partecipare.

Per ulteriori informazioni su quando, cosa e come ottenere un feedback efficace, consulta la [Scheda dei suggerimenti sui feedback per i supervisori](#). Puoi anche indirizzare addetti e partecipanti a versioni personalizzate di questa guida.

## Sezione 2: la guida alla comunicazione

Questa sezione suggerisce alcune domande tipiche da porre al partecipante e all'addetto, per trarre informazioni sulle esigenze e le aspettative del partecipante e garantire che l'addetto abbia le capacità per soddisfarle. Sprona anche a pensare alle implicazioni su come supervisionare e supportare l'addetto affinché rispetti i requisiti. Puoi fare clic su ciascuno dei titoli per visualizzare le principali capacità pertinenti del Quadro.

### Impostazione del rapporto partecipante-addetto

Domande per il partecipante	Domande per l'addetto	Implicazioni per la supervisione
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hai preferenze o necessità specifiche che ti aiuterebbero a comunicare con il tuo addetto?</li><li>• Ci sono altre persone nella tua vita o nel tuo team di assistenza che i tuoi addetti dovrebbero conoscere o con cui dovrebbero lavorare?</li><li>• Sai chi contattare se hai un problema o una preoccupazione che vuoi riportare all'organizzazione piuttosto che al lavoratore?</li><li>• Hai concordato quali informazioni i tuoi addetti possono conoscere o condividere con gli altri?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hai bisogno di imparare o adattare il tuo stile di comunicazione o di sviluppare nuove competenze per soddisfare le esigenze e le preferenze di questo partecipante?</li><li>• Ci sono altre persone importanti nella vita del partecipante che il partecipante vuole che tu conosca e con cui vuole che lavori?</li><li>• Sai quali tipi di informazioni puoi condividere e con chi puoi dividerle?</li><li>• Sai quali tipi di informazioni devi trasmettere alla tua organizzazione e come farlo?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• I partecipanti e gli addetti hanno aspettative ragionevoli sul rapporto di lavoro? Di quale supporto potrebbe aver bisogno l'addetto per comprendere e lavorare entro limiti appropriati?</li><li>• Il partecipante è a conoscenza di chi altro nell'organizzazione contattare per affrontare questioni che esulano dall'ambito di competenza o dalla responsabilità dell'addetto?</li><li>• Il lavoratore ha bisogno di formazione su specifici dispositivi o tecniche di comunicazione?</li><li>• Sappiamo chi il partecipante vuole coinvolgere nella pianificazione e nella fornitura della sua assistenza e qual è il suo ruolo?</li></ul>



Domande per il partecipante	Domande per l'addetto	Implicazioni per la supervisione
		<ul style="list-style-type: none"> <li>L'addetto ha bisogno di supporto per comprendere il proprio ruolo se lavora con un partecipante aiutato a prendere decisioni attraverso un processo decisionale supportato?</li> <li>Il partecipante e l'addetto hanno parlato delle informazioni che devono essere condivise, come i potenziali rischi noti per la sicurezza del partecipante o dell'addetto e come prevenirli o gestirli?</li> </ul>

**Esempio:** Effie ha sottolineato che la privacy è molto importante per lei. Non vuole che i suoi addetti all'assistenza contattino i suoi operatori sanitari o trasmettano informazioni su di lei. Parli con Wendy e stabilite quando e quale tipo di informazioni l'addetto condividerà e con chi può condividerle per rispettare le preoccupazioni di Effie e anche per tenerla al sicuro. Decidete inoltre di condividere quanto stabilito con gli altri addetti all'assistenza di Effie.

## Capacità dell'addetto

Domande per il partecipante	Domande per l'addetto	Implicazioni per la supervisione
<ul style="list-style-type: none"> <li>Quando un addetto deve imparare qualcosa di nuovo, vuoi che qualcuno, come un familiare o un operatore sanitario, sia coinvolto quando viene spiegato cosa fare?</li> <li>Come saprai che l'addetto ha le capacità di cui ha bisogno?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ti senti sicuro e pronto a fornire questa assistenza?</li> <li>Ci sono aspetti di questo nuovo lavoro che ti fanno sentire stressato o ansioso? C'è qualcosa di cui vorresti discutere o c'è un supporto che ti aiuterebbe a gestire la situazione?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quanta esperienza ha questo addetto nel fornire questo tipo di assistenza? Di quale supporto ha bisogno per lavorare bene con questo partecipante?</li> </ul>

Domande per il partecipante	Domande per l'addetto	Implicazioni per la supervisione
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hai concordato con il partecipante e l'addetto la valutazione delle capacità dell'addetto? Avete discusso di come vuole essere coinvolto nella formazione degli addetti e nel fornire feedback sull'assistenza ricevuta?</li> <li>• Hai parlato con l'addetto di come valuterai le sue capacità, inclusi comportamenti, atteggiamenti e valori?</li> <li>• Se la tua valutazione comporterà l'osservazione diretta, hai concordato con il partecipante come farlo in modo da interferire il meno possibile nella routine quotidiana e rispettare la sua privacy?</li> </ul>

**Esempio:** i servizi di supporto ABC (ABC Support Services) forniscono assistenza alla figlia di cinque anni di Gina, che si alimenta tramite sondino. Hai ingaggiato un addetto che, a partire da lunedì, assisterà la figlia di Gina. Gina ha sempre formato gli addetti di sua figlia per capire di cosa ha bisogno. Hai controllato il Descrittore delle competenze di assistenza ad alta intensità e hai disposto che l'addetto completi un breve corso per comprendere i principi e le pratiche più generali per l'assistenza all'alimentazione enterale. Stabilite che Gina fornirà ulteriore formazione pratica per l'assistenza alla figlia. Ti prendi anche del tempo per passare dalla partecipante e assicurarti che il nuovo addetto stia fornendo quest'assistenza secondo lo standard richiesto. Spieghi a Gina che, sebbene sia lei l'esperta nell'assistenza a sua figlia, l'organizzazione ha la responsabilità di valutare che l'addetto stia fornendo questa assistenza in linea con le procedure e gli standard di qualità della tua organizzazione.

**Esempio:** un partecipante che riceve assistenza da un po' ha recentemente detto al personale di aver cambiato il proprio nome in Beau identificandosi ora come di genere non binario. Tutti devono usare i pronomi "loro". La tua organizzazione sostiene attivamente la diversità e in precedenza ha offerto corsi di formazione "Consapevolezza Arcobaleno" (Rainbow Awareness). Fai in modo che un addetto che si dichiara attivamente parte della comunità LGBTIQ+ spieghi agli altri membri del team di assistenza perché è importante che si sforzino di cambiare il loro linguaggio quando assistono questo partecipante. Aggiorni il registro Lavorare insieme e suggerisci agli addetti di esaminare le capacità legate alle identità LGBTIQ+ e di parlarti di tutto ciò di cui non sono sicuri o con cui si sentono a disagio. Nei mesi successivi fai verifiche più frequenti con Beau e gli addetti per valutare come stanno andando le cose.

## Capire cosa è importante

Domande per il partecipante	Domande per l'addetto	Implicazioni per la supervisione
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cosa dovrebbero sapere i tuoi addetti su ciò che è importante per te e su come vuoi essere assistito?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sai cosa è importante per questa persona e come puoi aiutarla a realizzarlo?</li> <li>Hai bisogno di supporto o informazioni aggiuntive per aiutarti a capire di cosa ha bisogno questo partecipante?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il partecipante ha aspettative ragionevoli sulla propria assistenza e queste rientrano nell'ambito di competenza dell'organizzazione e nelle capacità dell'addetto; o è necessario discutere di ciò che non rientra nell'ambito di competenza e del perché?</li> <li>L'addetto è in contatto con esperti appropriati o ha le informazioni di cui ha bisogno per assistere questo partecipante? Ciò potrebbe riguardare il background culturale e l'identità del partecipante o la natura dell'assistenza di cui ha bisogno.</li> </ul>

Domande per il partecipante	Domande per l'addetto	Implicazioni per la supervisione
		<ul style="list-style-type: none"> <li>L'addetto deve aggiornare la propria comprensione dei modelli o degli approcci pertinenti, ad esempio la pratica orientata al recupero? Se sì, l'hai incluso nell'<a href="#">Accordo sulle prestazioni - sezione Piano di sviluppo delle capacità</a> dell'addetto, e hai concordato con l'addetto come verrà fornito tale apprendimento?</li> </ul>

**Esempio:** Jill vive in una casa-famiglia da anni ed è entusiasta della possibilità di trasferirsi in un posto tutto suo. Mentre la data del trasloco si avvicina, Jill si sente sempre più ansiosa al pensiero di come andrà la sua vita da sola. Bing ha iniziato ad assistere Jill da poco e ti dice che non vuole continuare a fare questo turno perché non riesce a sintonizzarsi con Jill e non sa come reagire, dicendo che Jill sembra turbata o arrabbiata per la maggior parte del tempo.

Fai in modo che Bing riceva una formazione sulle pratiche incentrate sul trauma. Hai anche organizzato un incontro tra Jill e Bing. Jill spiega quanto sia importante per lei questo trasferimento e di avere paura che possa non andare bene. Bing chiede a Jill di spiegare cosa significhi per lei "andare bene", e parlano di come Bing possa aiutarla quando si sente ansiosa. Stabilite anche con Jill che Bing parteciperà con lei al suo prossimo incontro con il coordinatore dell'assistenza per valutare come può aiutarla a rendere questo trasloco un successo.

**Esempio:** Ben è un uomo aborigeno con una disabilità intellettiva, che vive in città a Brisbane. È cresciuto in una zona remota del New South Wales, ma vive in città da un po' di anni per essere vicino ai servizi di supporto medici e psicosociali. Sapendo che Ben vuole tornare nel suo territorio d'origine e con la sua famiglia, parli con lui di chi potrebbe sostenerlo in questo. Ben nomina alcune persone della sua comunità che vuole coinvolgere e, insieme ai suoi addetti all'assistenza e al suo team sanitario, decidete come lui possa tornare a casa dalla sua famiglia.

## Fornire assistenza

Domande per il partecipante	Domande per l'addetto	Implicazioni per la supervisione
<ul style="list-style-type: none"><li>• Di tanto in tanto, tu o il tuo addetto potreste individuare una situazione che presenta un rischio per la tua sicurezza, quella dell'addetto o di altri intorno a voi. Se ciò accade, come vuoi discuterne e gestire la situazione?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sai se ci sono preferenze, situazioni o fattori scatenanti che potrebbero influenzare il modo in cui devi assistere questo partecipante?</li><li>• Ci sono rischi specifici associati all'assistenza di questo partecipante e sai come gestirli? Ricorda che per fare ciò devi capire cosa desidera il partecipante, nonché conoscere le politiche e le procedure della tua organizzazione.</li><li>• Cosa sai degli attuali punti di forza di questo partecipante? Sai come assistere questa persona in modo che abbia più sicurezza in sé stessa e aumentino le sue capacità per perseguire ciò che è importante per lei? Vuoi discutere le possibili modalità con cui farlo?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• I partecipanti e gli addetti hanno aspettative ragionevoli sull'assistenza e su come verrà fornita?</li><li>• Come aiuti l'addetto a mantenere sé stesso e il partecipante al sicuro nel rispetto del diritto del partecipante di assumersi i propri rischi?</li><li>• L'addetto comprende il concetto di dignità del rischio? Di quale supporto potrebbe aver bisogno per applicarlo?</li><li>• Il partecipante è consapevole delle potenziali conseguenze delle proprie scelte?</li><li>• Esistono pratiche restrittive autorizzate di cui questo addetto deve essere a conoscenza? Comprende i principi e i regolamenti di base che ne regolano l'uso?</li><li>• Come puoi aiutare l'addetto a pensare in modo creativo per incoraggiare i partecipanti a espandere i loro interessi o esplorare nuove opportunità?</li></ul>

**Esempio:** Angelo è un giovane che riceve assistenza che lo aiuta a convivere con l'autismo. Spiega a Rex (il suo addetto) che si agita facilmente se l'ambiente è troppo rumoroso o illuminato. Ne prendi nota in modo che gli altri addetti di Angelo ne siano a conoscenza. Recentemente Angelo ha suggerito che gli piacerebbe uscire di più e incontrare nuovi amici. Lavori con Angelo e Rex per pianificare come farlo, in modo che Angelo si senta sicuro e abbia un piano che stabilisca cosa Rex deve fare se lui inizia a sentirsi ansioso o stressato.

**Esempio:** Eric vive a casa in modo indipendente e ha Trixie, il cane, come compagnia. Trixie dorme nella stanza di Eric. Recentemente l'addetto di Eric lo stava aiutando a spostarsi dal letto alla sedia e Trixie si è messa in mezzo ed entrambi sono quasi finiti a terra. L'addetto lo segnala al proprio supervisore e i tre discutono su quale sia il modo migliore per tenere tutti al sicuro. Decidono di tenere Trixie fuori dalla stanza quando, in futuro, si effettueranno spostamenti e di far sapere agli altri membri del team di assistenza che dovrebbero fare lo stesso.

## Verifiche di valutazione

Domande per il partecipante	Domande per l'addetto	Implicazioni per la supervisione
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hai un feedback su come stanno andando le cose? Cosa sta andando bene e cosa potrebbe essere migliorato o fatto diversamente?</li> <li>Ti senti a tuo agio nel dare un feedback al tuo addetto sull'assistenza che stai ricevendo, positivo o negativo? In caso contrario, cosa ti rende difficile farlo?</li> <li>Ci sono modi in cui vuoi essere aiutato per fornire feedback agli altri?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>In che modo ritieni di fornire assistenza a questo partecipante? Cosa ti dice che le cose stanno andando bene? Ci sono aspetti per cui ritieni di aver bisogno di ulteriore formazione o maggiore supporto?</li> <li>Fai delle verifiche con il partecipante per valutare cosa sta andando bene e per chiedere se c'è qualcosa che devi modificare nel modo in cui stai fornendo assistenza?</li> <li>Se un partecipante è riluttante o a disagio nel fornire un feedback, cosa potresti fare per aiutarlo?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partecipanti e addetti hanno concordato una modalità per condividere regolarmente pensieri e feedback su come stanno andando le cose?</li> <li>Chi altro potrebbe avere feedback utili su come sta andando l'assistenza per questo partecipante e addetto?</li> <li>In che modo l'organizzazione monitora l'erogazione del servizio e utilizza i feedback di addetti e partecipanti per riflettere sulla qualità dell'assistenza fornita e su in che misura</li> </ul>

Domande per il partecipante	Domande per l'addetto	Implicazioni per la supervisione
<ul style="list-style-type: none"> <li>Possiamo concordare di fare delle valutazioni periodiche in modo da capire come stanno andando le cose e adeguare i nostri accordi a seconda delle necessità che cambiano?</li> </ul>		aiuta i propri addetti a fornirla?

***Esempio:** in generale, Rhonda è contenta dell'assistenza che riceve da Nan, anche se ultimamente quest'ultima sembra che passi molto tempo al telefono. Rhonda non ne ha parlato perché non vuole turbare Nan e ha paura del fatto che, se lo dicesse al fornitore del servizio, Nan potrebbe finire nei guai.*

*Concordare in anticipo come e quando fare insieme le verifiche di valutazione può aiutare ad affrontare conversazioni difficili. Rhonda e Nan decidono di prendersi del tempo una volta ogni quindici giorni per prendere una tazza di tè e fare due chiacchiere su come stanno andando le cose nel complesso.*

*Rhonda scopre che Nan ha una figlia che è stata malata e stava verificando con il suo centro di assistenza all'infanzia se stava bene. Nan si rende conto di essere stata un po' distratta e fa in modo che il centro contatti il suo partner nel caso di problemi con la figlia durante l'orario di lavoro.*

## Altre risorse utili

- [Quadro NDIS delle capacità della forza lavoro](#): descrive gli atteggiamenti, le competenze e le conoscenze richieste a tutti i lavoratori, compresi i supervisori, e i possibili comportamenti che si possono incontrare.
- [Codice di condotta NDIS](#): promuove la fornitura di servizi sicuri ed etici stabilendo le aspettative sulla condotta sia dei fornitori che dei lavoratori NDIS.
- [Codice di condotta NDIS - Guida per i fornitori di servizi](#).
- [Standard pratici NDIS e indicatori di qualità](#): specifica gli standard di qualità che i fornitori NDIS registrati devono soddisfare per fornire assistenza e servizi ai partecipanti NDIS.
- [Descrittori delle competenze di assistenza ad alta intensità](#): guida per i fornitori NDIS e gli addetti che assistono i partecipanti con attività personali quotidiane ad alta intensità.