



NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission



NDIS Workforce  
Capability Framework

# Надзор за способност

Macedonian/Македонски

## Работиме заедно: Прирачник за надзорниците

Септември 2023 година








## Содржина

Легенда на симболи за корисниците.....	1
Вовед.....	2
Соодветни материјали за надзор .....	2
Што има во овој прирачник .....	2
Користење на прирачникот.....	3
Прв дел: Кога да имате разговори и како да се подготвите за нив .....	4
Кога да се водат разговори .....	4
Подготовка за разговори .....	5
Евидентирање на исходи .....	5
Втор дел: Прирачник за разговор .....	7
Поставување на односот меѓу учесникот и работникот .....	7
Способност на работникот .....	8
Да се разбере што е важно .....	10
Обезбедување поддршка.....	12
Проверка како се одвиваат работите.....	13
Други корисни материјали .....	15

## Легенда на симболи за корисниците

Секој документ во комплетот материјали за Рамката за способност на работната сила на NDIS користи еден или повеќе симболи за прикажување на наменетиот корисник или корисници.

Симбол	Легенда
	Учесници во NDIS
	Работници
	Надзорници и раководители од прв ред
	Повисоки менаџери и раководители
	Даватели на услуги на NDIS

---

## Вовед

Организациите се одговорни за квалитетот на поддршката што ја даваат, како што е наведено во [NDIS Кодексот на однесување](#) и во [Стандардите за пракса на NDIS](#). Надзорниците играат клучна улога во поддршката на нивната организација за исполнување на одговорностите.

Поддршката и услугите што треба да им се обезбедат на учесниците во NDIS се наведени на високо ниво во NDIS плановите на учесниците, во договорите за услуги и распоредот на услуги. Овие документи објаснуваат каква поддршка ќе биде дадена. [Рамката за способност на работната сила на NDIS \(Рамката\)](#) ги опишува способностите што се потребни за да се даде таа поддршка. Овој прирачник појаснува како да се примени Рамката за поддршка на поединечен учесник.

Овозможувањето на плановите за поддршка за секој учесник во NDIS бара заеднички напор од вас, работникот и организацијата, за да се постигнат договорените цели. Тринасочната комуникација помеѓу вас, учесникот и работниците е ефикасен начин да го направите ова.

## Соодветни материјали за надзор

Овој прирачник е дел од збирката материјали за „Надзор за способност“ изработен од Комисијата за квалитет и заштитни мерки на NDIS (Комисијата на NDIS). [Целата збирка материјали](#) може да ја видите на нашата веб-страница или да пристапите до соодветните материјали со избирање на линковите подолу. Дополнителни корисни материјали изработени од Комисијата за NDIS се наведени на крајот од овој прирачник.

### Соодветни материјали за надзор

- [Преглед на материјали](#)
- [Односот помеѓу надзор и поддршка: Прирачник за надзорници и работници](#)
- [Шаблон за Договор за изведба на работа](#)
- [Учење и развој на способности: Прирачник за надзорниците](#)
- [Лист со совети за повратни информации за надзорници](#)

## Што има во овој прирачник

Овој прирачник има два дела.

- Првиот дел ги набројува вообичаените ситуации кои обезбедуваат можности да се разговара за очекувањата, да се побара повратна информација и да се договори за идните чекори. Исто така предлага како да се вклучат учесниците и работниците да размислуваат за нивните очекувања и да се подготват за разговори.
- Вториот дел обезбедува серија прашања и поттикнувања што можете да ги користите за да ја водите комуникацијата со учесниците и работниците во различните ситуации опишани во Првиот дел. Во него има и примери за да се појасни како прашањата би можеле да ги користат учесниците, работниците и надзорниците во различни околности.

---

## Користење на прирачникот

Овој прирачник е изработен за да поддржува тринасочна комуникација. Можете да го користите прирачникот како поттик за структурирање на овие разговори за да размислите за вашата улога и придонес како олеснувач. Исто така, треба да им предложите на работникот и на учесникот да ги видат нивните верзии на овој прирачник, за да го поттикнат нивното активно ангажирање.

---

## Прв дел: Кога да имате разговори и како да се подготвите за нив

Силни и доверливи односи се основа за добра поддршка, а постојана, отворена комуникација е клуч за ефективни работни односи. Јасното и заедничко разбирање за очекувањата и одговорностите е суштински прв чекор во воспоставувањето работен однос со учесник во NDIS. Подеднакво е важно да се проверува како се одвиваат работите, да се бараат повратни информации и да се приспособува за да се одразат изменетите потреби или приоритети што се јавуваат.

Вашата улога е да создадете средина каде што и учесникот во NDIS и работникот ќе се чувствуваат спокојни и способни да побараат појаснување или помош, да дадат предлог или да покренат тешко прашање кога тоа е потребно. На самиот почеток, ова вклучува утврдување како учесникот претпочита да комуницира за да може ефективно да се вклучи и да придонесе, особено кога учесниците се невербални.

### Кога да се водат разговори

- **Договарате да поддржите нов учесник:** се среќавате со учесникот за да го запознаете, да ја потврдите поддршката што треба да му се даде и да ги разберете неговите потреби и преференции. Ги забележувате клучните точки, за да можете да бидете сигурни дека работниците во неговиот тим за поддршка ги имаат соодветните способности и знаат што се очекува. Воедно ја објаснувате вашата улога како надзорник и вашата одговорност да обезбедите поддршката да биде испорачана според очекуваните стандарди. Објаснувате дека одвреме-навреме ќе проверувате како се одвиваат работите и го охрабрувате учесникот да му даде повратна информација директно на работникот или вам, вклучително и пофалби за добра работа и какви било области за подобрување.
- **Работник му се придружува на тимот за поддршка на учесникот:** проверете дали работникот ја разбира поддршката што треба да се даде и потребите и преференциите на учесникот. Му ги давате информациите што ви ги дал учесникот и проверувате дали има нешто за што не е сигурен пред да започне. Потоа го претставувате новиот работник со учесникот и осигурувате дека има јасно и заемно разбирање за тоа каква поддршка ќе биде испорачана и како.
- **Работник што го надгледувате бара ваша помош за да го поддржи учесникот:** одвојувате време да разговарате со него за да можете да идентификувате за што и како му треба помош. Како дел од разговорот, разговарате за сите соодветни потреби за развој на способностите и како да ги решите и по потреба, го ажурирате делот План за развој на способности во Договорот за изведба на работниците.
- **Има инцидент или потенцијална опасност:** разговарате со работникот и учесникот за тоа што се случило и за можните причини и се договарате како да се осигура дека тоа нема повторно да се случи. Го евидентирате исходот така што учесникот и сите негови работници за поддршка се запознати со новите аранжмани. Размислувате дали има соодветни потреби за развој на способностите за поединечниот работник или низ целата организација. Доколку има, го ажурирате соодветниот дел од Планот за развој на способности на работниците во Договорот за изведба на работниците.

- **Редовни проверки за да разговарате за тоа како одат работите:** како дел од вашиот редовен преглед, вие, работникот и учесникот се повикувате на претходниот договор за очекувања, разговарате за тоа како одат работите, ги земате предвид сите повратни информации од учесникот или работникот и правите потребни приспособувања на начинот на кој се обезбедува поддршката, како што се менуваат околностите или потребите.

## Подготовка за разговори

Дознавате за потребите за комуникација на учесникот и неговите преференции, и проверувате дали тој би сакал некој друг да биде вклучен во разговорот за поддршката со вас или со работникот, како што е член на семејството. Планирајте за што да разговарате, кои прашања да ги поставите и како најдобро да изнесете проблеми. Ова значително ќе го подобри квалитетот на двонасочните и тринасочните разговори и придобивките од нив меѓу учесникот, работникот и надзорникот. Како надзорник, ги поттикнувате учесниците и работниците да дојдат до нивната верзија на овој материјал, за да им помогне да размислат за информациите што би сакале да ги споделат или добијат, точки што би сакале да ги проверат итн.

**Приспособување на Прирачникот за разговор на вашата ситуација:** проверувате дали прашањата во Прирачникот за разговор се соодветни за околностите. Со избирање на главните наслови во Прирачникот за разговор, можете да се поврзете со соодветните основни способности во Рамката, за да проверите дали сакате да поставувате прашања за други аспекти на способностите, за да одговараат на потребите на учесникот.

Во зависност од потребите за поддршка на поединечниот учесник, можеби ќе сакате да ги земете предвид и [дополнителните способности за идентитет](#) кои се релевантни кога поддржувате учесници кои се Абориџини и/или жители на островите во Теснецот Торес, кои се културно и јазично различни или се LGBTQIA+. Исто така, постојат **дополнителни специјализирани способности** што можете да ги изберете за да одговараат на специфичните потреби за поддршка на учесникот. Ако на учесниците им е потребна поддршка за дневни лични активности со висок интензитет, ќе ги најдете овие способности опишани во [Показатели за вештини за поддршка со висок интензитет](#).

## Евидентирање на исходи

Евидентирњето на клучните точки од разговорите е важна основа за идни разговори. Како и каде ќе ги евидентирате клучните точки зависи од тоа за што ќе ги користите, а треба да разговарате за предложениот начин со работникот и учесникот. На пример, некои организации користат системи за управување со односите со клиенти (CRM) за да евидентираат и следат како ги задоволуваат потребите и преференциите на учесниците, за да може во нив да се додадат клучните точки и таму да се дојде до нив.

---

Во други организации, надзорниците и работниците водат писмена евиденција и ги вклучуваат клучните точки во белешките за примопредавање, за да се осигураат дека сите релевантни информации се достапни за работниците кои се доделени на учесниците. Сите точки поврзани со работењето на работникот (силни страни или потреби за развој на способности, договорени цели за учење) треба да се запишат во Договорот за изведба на работникот, вклучувајќи го делот План за развој на способности. Информациите исто така треба да бидат достапни за учесниците. На пример, учесникот можеби ќе сака да чува белешка на фрижидерот со главните точки за кои сака неговите работници да знаат. Без оглед на аранжманите што се користат, погрижете се да ги земете предвид и почитувате работите во врска со приватноста кога споделувате лични и доверливи информации.

**Давање и примање повратни информации:** Добрите работни односи се засноваат на способноста да се даваат и примаат отворени и искрени повратни информации. Кога работниците и учесниците можат да зборуваат за тоа што оди добро, а што треба да се промени, малите грижи може да се решат пред да станат големи проблеми.

Повратните информации се многу повеќе од само формални канали за поплаки и системи за управување со повратни информации. Со тоа што им кажувате на работниците што прават добро и ги поддржувате каде што им е потребна помош, вие градите силни работни односи и врски помеѓу вас и работникот и помеѓу работникот и организацијата. Кога работниците се чувствуваат ценети и поддржани, тие ќе бидат поспособни и посигурни да дадат квалитетна поддршка. Од организациите, исто така, се очекува да обезбедат соодветен надзор, вклучително повратни информации и развој, како што е наведено во упатството до давателите на услуги за исполнување на барањата од NDIS Кодексот на однесување. Ова не само што ви дава вам и на вашата организација доверба во квалитетот на испорачаната поддршка, туку исто така поддржува и поангажирана и позадоволна работна сила.

Надзорниците можат да ја поттикнат навиката да се даваат позитивни повратни информации за развој, како дел од секојдневните интеракции, со моделирање на добра практика преку начинот на кој тие бараат и даваат повратни информации и одговараат на нив и со поддршка на работниците и учесниците да учествуваат.

За повеќе информации за тоа кога, што и како да се обезбедат ефикасни повратни информации, видете го [Листот со совети за повратни информации за надзорници](#). Можете исто така да ги упатите работниците и учесниците на приспособени верзии на овој водич.

## Втор дел: Прирачник за разговор

Овој дел предлага некои типични прашања што треба да се постават до учесникот и работникот, за да се извлечат информации за потребите и очекувањата на учесникот и да се осигура дека работникот ги има способностите да ги исполни. Исто така, ве поттикнува да размислите за импликациите за тоа како да го надгледувате и поддржувате работникот да ги исполни барањата. Можете да „кликнете“ на секој од насловите за да ги видите соодветните основни способности од Рамката.

### Поставување на односот меѓу учесникот и работникот

Прашања за учесникот	Прашања за работникот	Импликации за надзор
<ul style="list-style-type: none"><li>Дали имате некои специфични преференции или потреби да ви помогнат да комуницирате со вашиот работник?</li><li>Дали има други луѓе во вашиот живот или во вашиот тим за поддршка за кои работникот треба да знае или да работи со нив?</li><li>Дали знаете со кого да контактирате ако сакате да покренете прашање или грижа со организацијата наместо со работникот?</li><li>Дали сте се договориле за видот на информации до кои сакате вашите работници да имаат пристап или да ги споделуваат со други?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Дали треба да го научите или приспособите вашиот стил на комуникација или да развиете нови вештини за да ги задоволите потребите и преференциите на овој учесник?</li><li>Дали знаете кој друг е важен во животот на учесникот за кој тој сака да го/ја знаете и да соработувате со него/неа?</li><li>Дали знаете какви видови информации можете да споделите и со кого можете да ги споделите?</li><li>Дали знаете какви видови информации треба да ѝ пренесете на вашата организација и како да го направите тоа?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Дали учесниците и работниците имаат разумни очекувања за работниот однос? Каква поддршка можеби ќе му треба на работникот за да разбере и работи во соодветни граници?</li><li>Дали учесникот е свесен со кого друг во организацијата треба да контактира за да покрене прашања кои се надвор од опсегот или одговорноста на работникот?</li><li>Дали има некои специфични уреди за комуникација или техники за кои на работникот му е потребна обука?</li><li>Дали знаеме кого учесникот сака да вклучи во планирањето и обезбедувањето на неговата поддршка и која е улогата на тоа лице?</li></ul>



Прашања за учесникот	Прашања за работникот	Импликации за надзор
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Дали на работникот му е потребна поддршка за да ја разбере својата улога ако работи со учесник кој добива помош да донесува одлуки преку поддржан процес на донесување одлуки?</li> <li>Дали учесникот и работникот разговарале за информации што треба да се споделат, како што се познатите потенцијални ризици за безбедноста на учесникот или работникот и како да се спречат или да се справат со нив?</li> </ul>

**Пример:** Effie има нагласено дека приватноста ѝ е многу важна. Таа не сака работниците за поддршка да контактираат со нејзините здравствени работници за неа, ниту да пренесуваат информации за неа. Разговарате со Effie и се согласувате кога и каков вид на информации работникот ќе сподели и со кого може да ги сподели, за да ја почитува загриженоста на Effie и да ја чува да биде безбедна. Исто така се согласувате тоа да го споделите со останатите работници за поддршка на Effie.

## Способност на работникот

Прашања за учесникот	Прашања за работникот	Импликации за надзор
<ul style="list-style-type: none"> <li>Кога работникот треба да научи нешто ново, дали сакате некој, како што е член на семејството или здравствен работник, да биде вклучен во објаснувањето што да прави?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Дали се чувствувате сигурен/сигурна и подготвен/а да ја дадете оваа поддршка?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Колку е искусен работникот во давањето на овој вид на поддршка? Каква поддршка му треба од вас за да работи добро со учесникот?</li> </ul>

Прашања за учесникот	Прашања за работникот	Импликации за надзор
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Како знаете дека работникот ги има потребните способности?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дали има некои аспекти од оваа нова работа што ве прават да се чувствувате под стрес или анксиозни? Дали има нешто за што сакате да разговарате или каква било поддршка што би ви помогнало да се справите со ова?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дали сте се договориле со учесникот и работникот за проценка на способностите на работникот? Дали сте разговарале со него за тоа како сака да биде вклучен во обуката на работниците и да дава повратни информации за добиената поддршка?</li> <li>• Дали сте разговарале со работникот за тоа како ќе ги оценувате неговите способности, вклучувајќи однесување, ставови и вредности?</li> <li>• Ако вашата проценка вклучува директно набљудување, дали сте се договориле со учесникот како да го направите тоа на начини кои најмалку ќе ги нарушат секојдневните рутини и ќе ја почитуваат неговата приватност?</li> </ul>

**Пример:** Службата за поддршка ABC ја поддржува петгодишната ќерка на Gina која зависи од хранење со црево. Назначивте работник за поддршка кој ќе ја поддржува ќерката на Gina, почнувајќи од понеделник. Gina отсекогаш ги обучувала работниците на нејзината ќерка да разберат што ѝ треба. Го проверивте Показателот за вештини за поддршка со висок интензитет и организирајте работникот да заврши краток курс за да ги разбере поопсежните принципи и практики кои го поддржуваат ентералното хранење. Се согласувате дека Gina ќе обезбеди дополнителна практична обука за нејзината ќерка. Исто така, одвојувате време за посета за да бидете сигурни дека новиот работник ја дава оваа поддршка според потребниот стандард. Ё објаснувате на Gina дека, иако таа е експерт за поддршка на нејзината ќерка, организацијата има одговорност да процени дека работникот ја дава оваа поддршка во согласност со процедурите и стандардите за квалитет на вашата организација.

**Пример:** Учесник кој добива поддршка извесно време, неодамна им кажа на вработените дека го сменил своето име во Веаи и сега се идентификува како родово неопределен. Сакаат сите да ги користат заменките "mie" (them) и "mie" (they). Вашата организација активно ја поддржува различноста и претходно има понудено обука за Свест за Виножито. Организирате работник кој активно се идентификува како дел од LGBTIQ+ заедницата, да им објасни на другите во тимот за поддршка зошто е важно тие да вложат напори да го променат нивниот јазик кога го поддржуваат овој учесник. Вие го ажурирате записот Работиме заедно и им препорачувате на работниците да го разгледаат делот за LGBTIQ+ способности и да разговараат со вас за сè што не се сигурни или им е непријатно. Во следните неколку месеци, почесто ќе разговарате со Веаи и нивните работници за да видите како одат работите.

## Да се разбере што е важно

Прашања за учесникот	Прашања за работникот	Импликации за надзор
<ul style="list-style-type: none"> <li>Што треба да знаат вашите работници за тоа што е важно за вас и како сакате да бидете поддржани?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Дали знаете што е му важно на ова лице и како можете да го поддржите да го постигне тоа?</li> <li>Дали ви треба поддршка или дополнителни информации кои ќе ви помогнат да разберете што му треба на овој учесник?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Дали учесникот има разумни очекувања за неговата поддршка и дали е во опсегот на организацијата и можностите на работникот, или треба да разговарате за работи кои се надвор од опсегот и причините зошто?</li> <li>Дали работникот има пристап до соодветни експерти или информации што му се потребни за поддршка на овој учесник? Ова може да биде за културната позадина и идентитетот на учесникот или за природата на поддршката што му е потребна.</li> </ul>

Прашања за учесникот	Прашања за работникот	Импликации за надзор
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Дали работникот треба да го ажурира своето разбирање за соодветните модели или пристапи, на пример пракса ориентирана кон закрепнување? Ако е така, дали сте го вклучиле во неговиот <a href="#">Договор за изведба на работа</a>, во делот <a href="#">План за развој на способностите на работникот</a> и дали сте се договориле со работникот како тој ќе дојде до тоа учење?</li> </ul>

**Пример:** Jill со години живее во групен дом и е возбудена поради можноста да се пресели во свое живеалиште. Како што датумот на преселбата наближува, Jill се чувствува сè позагрижена за тоа како ќе живее сама. Bing неодамна почна да ја поддржува Jill и ви кажува дека не сака да продолжи да ја работи оваа смена, бидејќи едноставно не може да се поврзе со Jill и не знае како да се однесува, велејќи дека таа изгледа вознемирена или лута поголемиот дел од времето.

Вие организирате Bing да добие обука за праксата да се биде информиран за траума. Исто така договарате состанок меѓу Jill и Bing. Jill објаснува колку е важен овој потег за неа и дека е загрижена дека можеби нема да помине добро. Bing ја прашува Jill да опише како би изгледало „доброто“ и зборувате за тоа како тој може да ја поддржи кога таа се чувствува анксиозно. Вие исто така се согласувате со Jill да организирате Bing да присуствува на следниот состанок со координаторот за поддршка, за да истражи како тој може да ја поддржи да го направи овој потег успешен.

**Пример:** Веп е Аборицин со интелектуална попреченост, кој живее во Бризбен. Тој пораснал во оддалечен дел од Нов Јужен Велс, но живее во градот во последните неколку години, за да биде блиску до медицинска и психосоцијална поддршка. Знаејќи дека Веп сака да се врати кај земјата и семејството, разговарате со него за тоа кој би можел да го поддржи во ова. Тој номинира неколку луѓе од неговата заедница што сака да ги вклучи и, заедно со неговите работници за поддршка и тим за здравствена нега, планирате како Веп може да се врати кај земјата и семејството.

## Обезбедување поддршка

Прашања за учесникот	Прашања за работникот	Импликации за надзор
<ul style="list-style-type: none"> <li>Одвреме навреме, вие или вашиот работник може да бидете свесни за ситуација која претставува ризик за вашата безбедност, безбедноста на вашиот работник или на другите околу вас. Ако тоа се случи, како сакате да разговарате и да се справите со ова?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Дали сте свесни за преференции, ситуации или предизвикувачи кои би можеле да влијаат на начинот на кој треба да го поддржите овој учесник?</li> <li>Дали постојат одредени ризици поврзани со поддршката на овој учесник и дали знаете како да се справите со нив? Запомнете дека ова бара да се има разбирање за тоа што сака учесникот, како и за начелата и процедурите на вашата организација.</li> <li>Што знаете за постојните силни страни на овој учесник? Дали знаете како да го поддржите ова лице на начини кои ја јакнат неговата самодоверба и способностите да го прави тоа што е важно за него? Дали сакате да разговарате за идеи како да го направите ова?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Дали учесниците и работниците имаат разумни очекувања за поддршката и како таа ќе биде обезбедена?</li> <li>Како го поддржувате работникот да се чува себеси и учесникот безбедни, почитувајќи го притоа правото на учесниците да ги преземат ризиците што ги избираат?</li> <li>Дали работникот го разбира концептот на достоинство на ризик? Каква поддршка може да им треба за да го применат?</li> <li>Дали учесникот е свесен за потенцијалните последици од неговиот избор?</li> <li>Дали постојат дозволени ограничувачки практики за кои работникот треба да знае? Дали ги разбира основните принципи и прописи кои ја регулираат нивната употреба?</li> <li>Како можете да го поддржите работникот да размислува креативно кога ги охрабрува учесниците да ги прошират своите интереси или да истражуваат нови можности?</li> </ul>

**Пример:** Angelo е млад човек кој е поддржан да живее со својот аутизам. Тој му објаснува на Rex (неговиот работник) дека е можно да се нервира ако околината е премногу бучна или силно осветлена. Правите забелешка за ова, за да бидат запознати другите работници на Angelo. Неодамна Angelo напомна дека би сакал да излегува почесто и да запознава нови пријатели. Работите со Angelo и Rex за да планирате како да го направите тоа, за Angelo да се чувствува сигурен во себе и да има план за тоа што сака Rex да прави ако почне да се чувствува анксиозно или под стрес.

**Пример:** Eric живее дома самостојно и го има кучето Trixie за друштво. Trixie спие во собата на Eric. Неодамна работникот на Eric му помагаше да се префрли од креветот на столот и Trixie се испречи на патот и за малку двајцата ќе завршеле на подот. Работникот го известува надзорникот за ова и тројцата разговараат за најдобриот начин да се заштитат сите. Одлучуваат да ја држат Trixie надвор од собата кога ќе прават идни префрлувања од едно место на друго и да им кажат на останатите од тимот за поддршка да го прават истото.

## Проверка како се одвиваат работите

Прашања за учесникот	Прашања за работникот	Импликации за надзор
<ul style="list-style-type: none"> <li>Дали имате повратни информации за тоа како одат работите? Што е добро, а што може да биде подобро или поинаку?</li> <li>Дали се чувствувате слободни да му дадете повратни информации на вашиот работник за поддршката што ја добивате - било позитивна или негативна? Ако не, што го прави тоа тешко?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Како мислите дека оди вашата поддршка на овој учесник? Што ви кажува дека работите одат добро? Дали има некои области каде што сметате дека ви треба дополнителна обука или поголема поддршка?</li> <li>Дали се проверувате со учесникот за да дознаете кои работи се добри и дали го прашувате дали би сакал какви било промени во начинот на кој вие го поддржувате?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Дали постои договорен начин учесниците и работниците редовно да споделуваат размислувања и повратни информации за тоа како одат работите?</li> <li>Кој друг би можел да има корисни повратни информации за тоа како функционира поддршката за овој учесник и работник?</li> </ul>

Прашања за учесникот	Прашања за работникот	Импликации за надзор
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дали постојат начини на кои сакате да бидете поддржани за да им дадете повратни информации на другите?</li> <li>• Дали можеме редовно да одвојуваме време за проверка, за да разбереме како одат работите и да ги приспособиме нашите аранжмани по потреба кога работите ќе се променат?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ако некој учесник не сака или не се чувствува удобно да дава повратни информации, што би можеле да направите за да го поддржите?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Како организацијата го следи обезбедувањето на услуги и ги користи повратните информации од работниците и учесниците за да размислува за квалитетот на обезбедената поддршка и колку добро ги поддржуваат своите работници за да ја обезбедат поддршката?</li> </ul>

**Пример:** Rhonda е воглавно среќна поради поддршката што ја добива од Nap, иако во последно време изгледа дека Nap поминува многу време на нејзиниот телефон. Rhonda не го покренала овој проблем бидејќи не сака да ја вознемири Nap и ако го спомне на давателот на услугата, загрижена е дека со тоа ќе ѝ направи проблем на Nap.

Договарањето однапред за тоа како и кога да проверите еден со друг за тоа како одат работите, може да помогне да се справите со тешките разговори. Rhonda и Nap се согласуваат да одвојуваат време еднаш на две недели за да се напијат чај и да разговараат за тоа како се одвиваат работите воопшто.

Rhonda дознава дека Nap има ќерка која била болна и Nap проверувала во центарот за згрижување деца дали е добро. Nap сфаќа дека била малку расеана и организира центарот да стапи во контакт со нејзиниот партнер доколку има проблем со нејзиното дете во текот на работното време.

---

## Други корисни материјали

- [Рамката за способност на работната сила на NDIS \(NDIS Workforce Capability Framework\):](#) ги опишува ставовите, вештините и знаењата што се очекуваат од сите работници - вклучително надзорниците - и однесувањата што можете да очекувате да ги видите.
- [NDIS Кодексот на однесување:](#) промовира безбедно и етичко обезбедување на услуги преку поставување на очекувања за однесувањето и на давателите на услуги на NDIS и на работниците.
- [Кодекс на однесување на NDIS - Упатство за давателите на услуги.](#)
- [Стандарди за работа на NDIS и индикатори за квалитет:](#) ги наведуваат стандардите за квалитет што треба да ги исполнуваат регистрираните даватели на услуги на NDIS за да обезбедат поддршка и услуги за учесниците во NDIS.
- [Показателите за вештини за поддршка со висок интензитет:](#) насоки за давателите на услуги на NDIS и работниците кои ги поддржуваат учесниците со секојдневни лични активности со висок интензитет.