



NDIS Quality
and Safeguards
Commission



NDIS Workforce
Capability Framework

Supervisión de Capacidades

Spanish | Español

Trabajar Juntos: Una Guía para los Supervisores

Septiembre de 2023



Índice

Descripción de los íconos de usuarios.....	1
Introducción.....	2
Recursos relacionados con la supervisión	2
En esta guía.....	3
Uso de esta guía.....	3
Sección 1: cuándo tener conversaciones y cómo prepararse para ellas.....	4
Cuándo tener conversaciones	4
Cómo prepararse para las conversaciones.....	5
Registro de los resultados.....	6
Sección 2: Guía de Conversación.....	7
Creación del vínculo participante-trabajador.....	7
Capacidades del trabajador	8
Entender lo que es importante.....	10
Brindar apoyo	12
Hacer contacto.....	13
Otros recursos útiles	14

Descripción de los íconos de usuarios

Cada documento del Marco de Capacidades de la Fuerza Laboral del NDIS usa uno o más íconos para indicar el(los) usuario(s).

Ícono	Descripción
	Participantes del NDIS
	Trabajadores
	Supervisores y gerentes de primera línea
	Altos directivos y líderes sénior
	Proveedores del NDIS

Introducción

Las organizaciones son responsables de la calidad de los apoyos que brindan, tal como se establece en el [Código de Conducta del NDIS](#) y los [Estándares de Práctica del NDIS](#). Los supervisores desempeñan un papel fundamental a la hora de ayudar a su organización a cumplir con sus responsabilidades.

Los apoyos y servicios que se brindarán a los participantes del NDIS se describen detalladamente en los planes, acuerdos de servicio y cronogramas de servicio del NDIS de los participantes. Estos documentos describen qué apoyos se ofrecerán. El [Marco de Capacidades de la Fuerza Laboral del NDIS \(el Marco\)](#) describe las capacidades necesarias para brindar esos apoyos. Esta guía describe cómo aplicar el Marco para brindar apoyo a un participante individual.

Hacer realidad los planes de apoyo para cada participante del NDIS requiere el esfuerzo combinado del supervisor, del trabajador y de la organización para lograr los objetivos acordados. La comunicación tripartita entre el supervisor, el participante y los trabajadores sociales es una forma eficaz de hacerlo.

Recursos relacionados con la supervisión

Esta guía forma parte de un conjunto de recursos para la "Supervisión de Capacidades" desarrollados por la Comisión de Calidad y Seguridad del NDIS (NDIS Quality and Safeguards Commission), (la Comisión del NDIS). Puedes encontrar el [conjunto completo de recursos](#) en nuestro sitio web o acceder a los recursos relacionados seleccionando los enlaces que aparecen a continuación. Al final de esta guía se comparten otros recursos útiles desarrollados por la Comisión del NDIS.

Recursos relacionados con la supervisión

- [Descripción General de los Recursos](#)
- [Relación de Supervisión y Apoyo: Una Guía para Supervisores y Trabajadores](#)
- [Plantilla para Contratos de Desempeño](#)
- [Aprendizaje y Desarrollo de Capacidades: Una Guía para Supervisores](#)
- [Hoja de Consejos sobre Comentarios para Supervisores](#)

En esta guía

Esta guía tiene dos secciones.

- La primera sección contiene situaciones comunes que brindan oportunidades para hablar sobre las expectativas, pedir comentarios y acordar los pasos a seguir. También sugiere cómo hacer que los participantes y los trabajadores reflexionen sobre sus expectativas y se preparen para las conversaciones.
- La segunda sección proporciona una serie de preguntas e indicaciones que se pueden utilizar para guiar la comunicación con los participantes y los trabajadores en las diversas situaciones descritas en la Sección 1. También contiene ejemplos para ilustrar cómo los participantes, los trabajadores y los supervisores podrían utilizar las preguntas en diferentes circunstancias.

Uso de esta guía

Esta guía se ha desarrollado para ayudar a la comunicación tripartita. Puedes utilizar esta guía como referencia para estructurar estas conversaciones y pensar en tu función y contribución como facilitador. También deberías sugerir al trabajador y al participante que accedan a sus propias versiones de esta guía para alentar su participación activa.

Sección 1: cuándo tener conversaciones y cómo prepararse para ellas

Las relaciones sólidas y de confianza son la base de un buen apoyo, y la comunicación abierta y continua es la clave para las relaciones laborales efectivas. Un entendimiento claro y compartido sobre las expectativas y responsabilidades es un primer paso esencial para establecer una relación de trabajo con un participante del NDIS. Es igualmente importante ponerse en contacto, proponer instancias de comentarios o feedback y hacer ajustes para reflejar los cambios en las necesidades o prioridades durante la prestación del servicio.

Tu función es crear un entorno en el que tanto el participante del NDIS como el trabajador se sientan cómodos y puedan pedir aclaraciones o ayuda, hacer una sugerencia o plantear un problema difícil cuando lo necesiten. Al principio, esto incluye confirmar cómo el participante prefiere comunicarse para que pueda participar y contribuir de manera efectiva, especialmente cuando los participantes no hablan.

Cuándo tener conversaciones

- **Estás organizando el apoyo a un nuevo participante:** te reúnes con el participante para conocerlo, confirmar el apoyo que se ofrecerá y comprender sus necesidades y preferencias. Tomas nota de los puntos clave para asegurarte de que los miembros de tu equipo de apoyo tengan las capacidades pertinentes y sepan lo que se espera. También explicas tu función como supervisor y tu responsabilidad de garantizar que el apoyo se proporcione de acuerdo con los estándares esperados. Explicas que estarás en contacto para verificar cómo van las cosas de vez en cuando y alientas al participante a que dé su opinión directamente al trabajador o a ti, incluidos los elogios por el buen trabajo y cualquier oportunidad de mejora.
- **Un trabajador se une al equipo de apoyo del participante:** te aseguras de que el trabajador comprenda los servicios que se proporcionarán y las necesidades y preferencias del participante. Compartes la información que te dio el participante y compruebas si hay algo de lo que los trabajadores no estén seguros antes de empezar. Haces un seguimiento presentando al nuevo trabajador al participante y te aseguras de que haya un entendimiento claro y común sobre qué servicios se proporcionarán y cómo se los prestará.
- **Un trabajador al que supervisas solicita tu ayuda para apoyar a un participante:** dedicas tiempo a hablar con él para poder identificar dónde y cómo necesita ayuda. Como parte de la conversación, conversarán sobre la necesidad de desarrollar cualquier capacidad y cómo abordarla, y actualizarás la sección del Plan de Desarrollo de Capacidades del Contrato de Desempeño del Trabajador según sea necesario.

-
- **Se produce un incidente o se está cerca de que haya un accidente:** hablas con el trabajador y el participante sobre lo que ocurrió y las posibles causas y se ponen de acuerdo sobre cómo asegurarse de que no vuelva a ocurrir. Registras el resultado para que el participante y todos sus trabajadores de apoyo estén al tanto de las nuevas medidas. Analizas si hay necesidades de desarrollo de capacidades relacionadas con el tema para el trabajador individual o para toda la organización. Si es así, actualizas la sección correspondiente del Plan de Desarrollo de Capacidades del Contrato de Desempeño del Trabajador.
 - **Contactos periódicos para conversar cómo van las cosas:** como parte de tu revisión regular, tú, el trabajador y el participante se basan en su acuerdo anterior sobre las expectativas, hablan sobre cómo van las cosas, toman nota de cualquier comentario del participante o del trabajador y hacen los ajustes necesarios en la forma en que se brindan los servicios a medida que cambian las circunstancias o las necesidades.

Cómo prepararse para las conversaciones

Infórmate sobre las necesidades y preferencias de comunicación del participante y consulta si desea involucrar a alguien más cuando hablen sobre el apoyo contigo o con el trabajador, por ejemplo, con un miembro de la familia. Tú planificas qué hablar, qué preguntas hacer y cuál es la mejor manera de plantear problemas. Esto mejorará en gran medida la calidad y la utilidad de las conversaciones bidireccionales y tripartitas entre el participante, el trabajador y el supervisor. Como supervisor, alientas a los participantes y trabajadores a que accedan a su versión de este recurso para ayudarlos a pensar en la información que les gustaría compartir o recibir, los puntos que les gustaría revisar, etc.

Adaptar la Guía de Conversación a tu situación: compruebas que las preguntas de la Guía de Conversación sean relevantes para las circunstancias. Al seleccionar los encabezados principales de la Guía de Conversación, puedes dirigirte a las capacidades centrales relevantes del Marco para comprobar si deseas hacer preguntas sobre otros aspectos de las capacidades para satisfacer las necesidades del participante.

Dependiendo de las necesidades de apoyo de cada participante, es posible que quieras considerar [las capacidades de identidad adicionales](#), pertinentes a la hora de ayudar a los participantes aborígenes o isleños del estrecho de Torres, aquellos con diversidad cultural y lingüística o LGBTIQ+. También hay **capacidades especializadas adicionales** que puedes elegir para responder a las necesidades de apoyo específicas de un participante. Si los participantes necesitan ayuda para realizar actividades personales diarias de alta intensidad, encontrarás estas capacidades descritas en los [Descriptor de Habilidades de Apoyo de Alta Intensidad](#).

Registro de los resultados

Registrar los puntos clave de las conversaciones brinda una referencia importante para futuras conversaciones. La forma y el lugar en que registres los puntos depende de para qué los vayas a utilizar, y deberías analizar el método propuesto con el trabajador y el participante involucrados. Por ejemplo, algunas organizaciones utilizan sistemas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM) para registrar y hacer un seguimiento de la forma en que satisfacen las necesidades y preferencias de los participantes, de modo que se puedan agregar los puntos clave y acceder a ellos.

En otras organizaciones, los supervisores y los trabajadores llevan registros escritos e incluyen los puntos clave en los documentos que se entregan para garantizar que toda la información pertinente esté disponible para los trabajadores asignados a los participantes. Cualquier punto relacionado con el desempeño del trabajador (fortalezas o necesidades de desarrollo de capacidades, objetivos de aprendizaje acordados), debe registrarse en el Contrato de Desempeño del Trabajador, incluida la sección del Plan de Desarrollo de Capacidades. Los participantes deben poder acceder a la información. Por ejemplo, es posible que un participante quiera guardar un resumen de los puntos principales que quiere que sus trabajadores conozcan en una nota en su refrigerador. Independientemente de los arreglos que se utilicen, asegúrate de tener en cuenta y respetar los temas de la privacidad al compartir información de carácter personal o confidencial.

Dar y recibir comentarios: las buenas relaciones laborales se basan en poder dar y recibir comentarios de manera abierta y honesta. Cuando los trabajadores y los participantes pueden hablar sobre lo que va bien y lo que se debe cambiar, las inquietudes menores pueden abordarse antes de que se conviertan en problemas importantes.

Dar y recibir comentarios es mucho más que canales formales para los sistemas de gestión de quejas y comentarios. Al comentar a los trabajadores lo que están haciendo bien y darles apoyo cuando necesitan ayuda, construyes relaciones y conexiones laborales sólidas entre tú y el trabajador y entre el trabajador y la organización. Cuando los trabajadores se sienten valorados y apoyados, serán más capaces y se sentirán más confiados para prestar apoyo de calidad. También se espera que las organizaciones proporcionen la supervisión adecuada, incluidas las instancias de dar y recibir comentarios y el desarrollo, tal como se describe en la guía para que los proveedores cumplan con los requisitos del Código de Conducta del NDIS. Esto no solo les brinda a los supervisores y a su organización confianza en la calidad del apoyo brindado, sino que también contribuye a que haya una fuerza laboral más comprometida y satisfecha.

Los supervisores pueden fomentar el hábito de proporcionar comentarios positivos sobre el desarrollo como parte de las interacciones cotidianas modelando las buenas prácticas en la forma en que invitan, responden y proporcionan comentarios, y apoyando a los trabajadores y a los participantes para que participen.

Para obtener más información sobre cuándo, qué y cómo recibir comentarios efectivos, consulta la [Hoja de Consejos sobre Comentarios para Supervisores](#). También puedes recomendar a los trabajadores y participantes que consulten las versiones personalizadas de esta guía.

Sección 2: Guía de Conversación

En esta sección se sugieren algunas preguntas típicas que se pueden hacer al participante y al trabajador, para obtener información sobre las necesidades y expectativas del participante y garantizar que el trabajador tenga las capacidades para cumplirlas. También lo incita a pensar en las implicaciones de cómo supervisar y ayudar al trabajador para que cumpla con los requisitos. Puedes hacer clic en cada uno de los encabezados para ver las capacidades centrales relevantes del Marco.

Creación del vínculo participante-trabajador

Preguntas para el participante	Preguntas para el trabajador	Implicancias para la supervisión
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Tienes alguna preferencia o necesidad específica para facilitar la comunicación con tu trabajador? • ¿Hay otras personas en tu vida o en tu equipo de apoyo que tus trabajadores deberían conocer o con las que deberían trabajar? • ¿Sabes con quién ponerte en contacto si tienes un problema o inquietud que quieras plantear a la organización en lugar de al trabajador? • ¿Has acordado el tipo de información a la que deseas que tus trabajadores tengan acceso o compartan con otros? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Necesitas aprender o ajustar tu estilo de comunicación o desarrollar nuevas habilidades para satisfacer las necesidades y preferencias de este participante? • ¿Tienes claro quién más es importante en la vida del participante que quiere que conozcas y que trabajen juntos? • ¿Tienes claro qué tipo de información puedes compartir y con quién la puedes compartir? • ¿Tienes claro qué tipo de información debes transmitir a tu organización y cómo hacerlo? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los participantes y los trabajadores tienen expectativas razonables sobre la relación laboral? ¿Qué apoyo podría necesitar el trabajador para entender y trabajar dentro de los límites adecuados? • ¿El participante sabe con quién más de la organización debe ponerse en contacto para abordar asuntos que están fuera del alcance o la responsabilidad del trabajador? • ¿Hay algún dispositivo o técnica de comunicación específica en la que el trabajador deba capacitarse? • ¿Sabemos a quién quiere involucrar el participante en la planificación y prestación de su apoyo y cuál es su función?

Preguntas para el participante	Preguntas para el trabajador	Implicancias para la supervisión
		<ul style="list-style-type: none"> • ¿El trabajador necesita ayuda para entender su función si trabaja con un participante al que se brinda apoyo para tomar decisiones a través de un proceso de toma de decisiones respaldado? • ¿El participante y el trabajador han hablado sobre la información que debe compartirse, tales como los posibles riesgos conocidos para la seguridad de los participantes o trabajadores y cómo prevenirlos o gestionarlos?

Ejemplo: Effie ha hecho hincapié en que la privacidad es muy importante para ella. No quiere que sus trabajadores de apoyo se pongan en contacto con sus profesionales de la salud ni compartan información sobre ella. Hablas con Wendy y acuerdas cuándo y qué tipo de información compartiría el trabajador y con quién puede compartirla para respetar las inquietudes de Effie y también para mantenerla protegida. También aceptas compartir esto con los demás trabajadores de apoyo de Effie.

Capacidades del trabajador

Preguntas para el participante	Preguntas para el trabajador	Implicancias para la supervisión
<ul style="list-style-type: none"> • Cuando un trabajador necesita aprender algo nuevo, ¿quieres que alguien, como un familiar o un profesional de la salud, participe en la explicación de lo que debe hacer? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Te sientes seguro y preparado para prestar este servicio? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué experiencia tiene este trabajador en la prestación de este tipo de apoyo? ¿Qué apoyo necesita de ti para trabajar bien con este participante?

Preguntas para el participante	Preguntas para el trabajador	Implicancias para la supervisión
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo sabrás que el trabajador tiene las capacidades que necesita? 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Hay algún aspecto de este nuevo trabajo que te haga sentir estrés o ansiedad? ¿Hay algo de lo que quieras hablar o que pueda ayudarte a gestionar esto? 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Conversaron con el participante y el trabajador sobre la evaluación de las capacidades del trabajador? ¿Has hablado con ellos sobre cómo quieren participar en la capacitación de los trabajadores y en brindarles comentarios sobre el apoyo recibido? ¿Has hablado con el trabajador sobre cómo evaluarás sus capacidades, incluidos los comportamientos, las actitudes y los valores? Si tu evaluación implicará la observación directa, ¿has acordado con el participante cómo hacerlo de manera que interrumpa lo menos posible las rutinas diarias y respete su privacidad?

Ejemplo: ABC Support Services ayuda a la hija de cinco años de Gina, que depende de la alimentación por sonda. Has contratado a un trabajador social que brindará apoyo a la hija de Gina a partir del lunes. Gina siempre ha capacitado a los trabajadores de su hija para que entiendan lo que necesita. Has revisado el Descriptor de Habilidades de Apoyo de Alta Intensidad y has organizado para que el trabajador complete un breve curso para comprender los principios y prácticas más amplios que respaldan la alimentación enteral. Acuerdan que Gina brindará una capacitación práctica adicional para su hija. También te haces tiempo para hacer una visita para asegurarte de que el nuevo trabajador esté brindando este apoyo de acuerdo con el estándar requerido. Le explicas a Gina que, aunque es la experta en la asistencia a su hija, la organización tiene la responsabilidad de evaluar si el trabajador brinda este apoyo de acuerdo con los procedimientos y estándares de calidad de tu organización.

Ejemplo: Un participante que ha estado recibiendo apoyos durante un tiempo le dijo recientemente al personal que se había cambiado el nombre a Beau y que ahora se identifica como no conforme con su género. Quieren que todos utilicen el pronombre "elle". Tu organización apoya activamente la diversidad y ha ofrecido la formación Rainbow Awareness. Organizas para que un trabajador que se identifica activamente como parte de la comunidad LGBTIQ+ explique a los demás miembros del equipo de apoyo por qué es importante que se esfuercen por cambiar su lenguaje al asistir a este participante. Actualizas el registro de Trabajar Juntos y sugieres que los trabajadores revisen la capacidad LGBTIQ+ y hablen contigo sobre cualquier cosa de la que no estén seguros o se sientan incómodos. Te comunicas con Beau y sus trabajadores con más frecuencia durante los próximos meses para ver cómo van las cosas.

Entender lo que es importante

Preguntas para el participante	Preguntas para el trabajador	Implicancias para la supervisión
<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué deben saber tus trabajadores sobre lo que es importante para ti y cómo deseas recibir apoyo? 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Sabes qué es importante para esta persona y cómo puedes ayudarla para lograrlo? ¿Necesitas ayuda o información adicional para entender lo que necesita este participante? 	<ul style="list-style-type: none"> ¿El participante tiene expectativas razonables sobre su apoyo y está dentro del alcance de la organización y de las capacidades del trabajador o necesitas hablar sobre cosas que están fuera del alcance y los motivos de esto? ¿El trabajador tiene acceso a expertos pertinentes o a la información que necesita para brindar apoyo a este participante? Esto podría tener que ver con los antecedentes culturales y la identidad del participante o con la naturaleza del apoyo que necesita.

Preguntas para el participante	Preguntas para el trabajador	Implicancias para la supervisión
		<ul style="list-style-type: none"> • ¿El trabajador necesita actualizar su comprensión de los modelos o enfoques pertinentes, por ejemplo, la práctica orientada a la recuperación? Si es así, ¿la has incluido en su sección Contrato de Desempeño: Plan de Desarrollo de Capacidades del Trabajador y has acordado con el trabajador cómo accederá a ese aprendizaje?

Ejemplo: Jill ha vivido en una casa de salud durante años y está entusiasmada con la posibilidad de mudarse a un lugar sola. A medida que se acerca la fecha de la mudanza, Jill se siente cada vez más ansiosa por saber cómo le irá sola. Bing acaba de empezar a apoyar a Jill y te dice que no quiere seguir trabajando en este turno, ya que no puede conectarse con Jill y no sabe cómo responder, diciendo que ella parece molesta o enojada casi todo el tiempo.

Haces lo necesario para que Bing se capacite en prácticas basadas en el trauma. También organizas una reunión entre Jill y Bing. Jill explica lo importante que la mudanza es para ella y que le preocupa que no salga bien. Bing le pide a Jill que describa cómo sería "que salga bien" y hablan sobre cómo él puede brindarle apoyo cuando se siente ansiosa. También acuerdas con Jill en organizar que Bing asista a su próxima reunión con el coordinador de apoyos para explorar cómo puede ayudarla a hacer que esta mudanza sea un éxito.

Ejemplo: Ben es un hombre aborigen con discapacidad intelectual que vive en la ciudad de Brisbane. Creció en una zona remota de Nueva Gales del Sur, pero ha vivido en la ciudad durante los últimos años para estar cerca de asistencias médicas y psicosociales. Sabiendo que Ben quiere volver al campo y a su familia, hablas con Ben sobre quién podría ayudarlo con esto. Ben nombra a algunas personas de su comunidad a las que quiere involucrar y, junto con sus trabajadores de apoyo y su equipo de atención médica, planificas cómo Ben puede regresar al campo y a su familia.

Brindar apoyo

Preguntas para el participante	Preguntas para el trabajador	Implicancias para la supervisión
<ul style="list-style-type: none"> De vez en cuando, tú o tu trabajador pueden darse cuenta de una situación que representa un riesgo para tu seguridad, la de tu trabajador o la de otras personas a tu alrededor. Si esto ocurre, ¿cómo quieres conversar sobre ello y gestionarlo? 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Tienes claras las preferencias, situaciones o factores desencadenantes que podrían afectar la forma en que debes brindar apoyo a este participante? ¿Hay algún riesgo específico asociado con el apoyo a este participante y tienes claro cómo manejarlo? Recuerda que esto requiere comprender lo que quiere el participante, así como las políticas y procedimientos de tu organización. ¿Qué sabes sobre las fortalezas actuales de este participante? ¿Sabes cómo brindar apoyo a esta persona de manera que desarrolle su confianza y sus habilidades para tratar de conseguir lo que le importa? ¿Quieres intercambiar ideas sobre cómo hacerlo? 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Los participantes y los trabajadores tienen expectativas razonables sobre el apoyo y la forma en que se proporcionará? ¿Cómo ayudas al trabajador para que cuide de sí mismo y del participante y, al mismo tiempo, respete el derecho de los participantes a correr los riesgos que elijan? ¿Entiende el trabajador el concepto de dignidad del riesgo? ¿Qué ayuda podría necesitar para aplicarlo? ¿El participante es consciente de las posibles consecuencias de sus decisiones? ¿Hay alguna práctica restrictiva autorizada que este trabajador deba conocer? ¿Entiende los principios y normas básicos que rigen su uso? ¿Cómo puedes ayudar al trabajador a pensar de forma creativa cuando aliente a los participantes a ampliar sus intereses o explorar nuevas oportunidades?

Ejemplo: Angelo es un joven que recibe apoyo para vivir con autismo. Le explica a Rex (su trabajador) que es probable que se ponga nervioso si el entorno es demasiado ruidoso o está muy iluminado. Tomas nota de esto para que los demás trabajadores de Angelo estén al tanto. Recientemente, Angelo sugirió que le gustaría salir más y hacer amigos nuevos. Trabajas con Angelo y Rex para planificar cómo hacer esto para que Angelo se sienta seguro y tenga un plan sobre lo que quiere que haga Rex si comienza a sentirse ansioso o estresado.

Ejemplo: Eric vive en casa de forma independiente y tiene como compañía a Trixie, una perra. Trixie duerme en la habitación de Eric. Hace poco, el trabajador de Eric lo estaba ayudando para trasladarlo de la cama a su silla y Trixie se interpuso y ambos estuvieron a punto de caer al piso. El trabajador informa de esto a su supervisor y los tres conversan sobre la mejor manera de mantener a todos a salvo. Deciden dejar a Trixie fuera de la habitación cuando hagan futuras transferencias e informar a los demás miembros del equipo de apoyo que deben hacer lo mismo.

Hacer contacto

Preguntas para el participante	Preguntas para el trabajador	Implicancias para la supervisión
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Tienes algún comentario sobre cómo van las cosas? ¿Qué está funcionando bien y qué podría ser mejor o diferente? • ¿Te sientes cómodo al expresar comentarios a tu trabajador sobre el apoyo que estás recibiendo, ya sean positivos o negativos? Si no es así, ¿qué hace que sea difícil hacerlo? • ¿Hay alguna forma en la que quieras recibir ayuda para dar tu opinión a los demás? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué tan bien crees que estás ayudando a este participante? ¿Qué te indica que las cosas van bien? ¿Hay áreas en las que consideras que necesitas más capacitación o más apoyo? • ¿Le has consultado al participante qué es lo que funciona bien y le preguntas si le gustaría hacer algún cambio en la forma en la que le brindas apoyo? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe una forma acordada para que los participantes y los trabajadores compartan regularmente sus ideas y comentarios sobre cómo van las cosas? • ¿Quién más podría tener un comentario constructivo sobre cómo funciona el apoyo para este participante y su trabajador?

Preguntas para el participante	Preguntas para el trabajador	Implicancias para la supervisión
<ul style="list-style-type: none"> ¿Podemos fijar una hora regular para comunicarnos para entender cómo van las cosas y ajustar nuestros arreglos según sea necesario cuando las cosas cambien? 	<ul style="list-style-type: none"> Si un participante se muestra reacio o incómodo a la hora de expresar comentarios, ¿qué puedes hacer para ayudarlo? 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo monitorea la organización la prestación de servicios y utiliza los comentarios de los trabajadores y los participantes para reflexionar sobre la calidad del apoyo brindado y qué tan bien apoyan a sus trabajadores para que lo brinden?

Ejemplo: En general, Rhonda está contenta con el apoyo que recibe de Nan, aunque últimamente parece que pasa mucho tiempo hablando por teléfono. Rhonda no ha planteado esto porque no quiere molestar a Nan y, si se lo menciona al proveedor de servicios, le preocupa que eso meta a Nan en problemas.

Acordar de antemano cómo y cuándo comunicarse puede ayudar a lidiar con las conversaciones difíciles. Rhonda y Nan acuerdan hacerse un tiempo una vez cada quince días para tomar un té y conversar sobre cómo van las cosas en general.

Rhonda descubre que Nan tiene una hija que ha estado enferma y estaba llamando al jardín maternal para asegurarse de que estaba bien. Nan se da cuenta de que ha estado un poco distraída y se las arregla para que el centro se contacte con su pareja si hay algún problema con su hija durante las horas de trabajo.

Otros recursos útiles

- [Marco de Capacidades de la Fuerza Laboral del NDIS](#): describe las actitudes, habilidades y conocimientos que se esperan de todos los trabajadores (incluidos los supervisores), y los comportamientos que puedes esperar observar.
- [Código de Conducta del NDIS](#): promueve una prestación de servicios segura y ética al establecer las expectativas de conducta tanto de los proveedores como de los trabajadores del NDIS.
- [Código de Conducta del NDIS: Guía para Proveedores de Servicios](#).
- [Estándares de Práctica e Indicadores de Calidad del NDIS](#): especifican los estándares de calidad que deben cumplir los proveedores registrados del NDIS para brindar apoyo y servicios a los participantes del NDIS.
- [Descriptor de Habilidades de Apoyo de Alta Intensidad](#): orientación para los proveedores y trabajadores del NDIS que brindan apoyo a los participantes en actividades personales diarias de alta intensidad.