



NDIS Quality
and Safeguards
Commission



NDIS Workforce
Capability Framework

Yetkinlik için Gözetim

Turkish | Türkçe

Birlikte Çalışma: Gözetmenler
için Kılavuz

Eylül 2023








İçindekiler

Kullanıcı simgesi anahtarı.....	1
Giriş.....	2
İlgili gözetim kaynakları.....	2
Bu kılavuzun içeriği	2
Bu kılavuzun kullanımı	3
Bölüm 1: Görüşmeler ne zaman yapılır ve nasıl hazırlanılır	4
Görüşmeler ne zaman yapılmalı	4
Görüşmeler için hazırlanma	5
Sonuçların kaydedilmesi	5
Bölüm 2: Görüşme Kılavuzu	7
Katılımcı-çalışan ilişkisinin kurulması	7
Çalışan yetkinliği	8
Neyin önemli olduğunu anlama.....	10
Destek sağlama	11
Kontrol	13
Diğer faydalı kaynaklar.....	14

Kullanıcı simgesi anahtarı

NDIS İş Gücü Yetkinlik Çerçevesi kaynak paketindeki her belgede, amaçlanan kullanıcı veya kullanıcıları göstermek için bir veya daha fazla simge kullanılır.

Simge	Anahtar
	NDIS katılımcıları
	Çalışanlar
	Gözetmenler ve ön saflardaki yöneticiler
	Üst düzey yöneticiler ve liderler
	NDIS sağlayıcıları

Giriş

Kurumlar, [NDIS Davranış Kuralları](#) ve [NDIS Uygulama Standartları](#)'nda belirtildiği üzere sundukları desteğin kalitesinden sorumludur. Gözetmenler, sorumluluklarını yerine getirmeleri için kurumlarını desteklemede kritik rol oynarlar.

NDIS katılımcılarına sağlanacak destek ve hizmetler, katılımcıların NDIS Planlarında, hizmet sözleşmelerinde ve hizmet çizelgelerinde üst düzeyde ana hatlarıyla belirtilmiştir. Bu belgelerde "hangi" desteklerin sağlanacağını açıklanmıştır. [NDIS İş Gücü Yetkinlik Çerçevesi \(Çerçeve\)](#), bu destekleri sağlamak için gereken yetkinlikleri tanımlar. Bu kılavuz, Çerçevenin bireysel katılımcıyı desteklemek için nasıl uygulanacağını gösterir.

Her NDIS katılımcısı için destek planlarını hayata geçirmek ve kararlaştırılan hedeflere ulaşmak için sizin, çalışanın ve kurumun ortak çabası gereklidir. Siz, katılımcı ve çalışanlar arasındaki üç yönlü iletişim bunu yapmanın etkili bir yoludur.

İlgili gözetim kaynakları

Bu kılavuz, NDIS Kalite ve Korumalar Komisyonu (NDIS Komisyonu) tarafından geliştirilen bir dizi "Yetkinlik için Gözetim" kaynağının bir parçasıdır. [Kaynakların tamamını](#) internet sitemizde görüntüleyebilir veya aşağıdaki bağlantıları seçerek ilgili kaynaklara erişebilirsiniz. NDIS Komisyonu tarafından geliştirilen diğer yararlı kaynaklar bu kılavuzun sonunda listelenmiştir.

İlgili gözetim kaynakları

- [Kaynaklara Genel Bakış](#)
- [Gözetim ve Destek İlişkisi: Gözetmenler ve Çalışanlar için Kılavuz](#)
- [Performans Sözleşmesi şablonu](#)
- [Öğrenme ve Yetkinlik Geliştirme: Gözetmenler için Kılavuz](#)
- [Gözetmenler için Geri Bildirim İpucu Sayfası](#)

Bu kılavuzun içeriği

Bu kılavuz iki bölümden oluşmaktadır.

- İlk bölümde, beklentiler hakkında konuşmak, geri bildirim almak ve gelecekteki adımlar üzerinde anlaşmaya varmak için fırsatlar sunan yaygın durumlar listelenir. Ayrıca, katılımcıların ve çalışanların beklentileri hakkında düşünmeye ve görüşmelere hazırlanmaya nasıl dahil edileceklerini de önerilir.
- İkinci bölüm, Bölüm 1'de açıklanan çeşitli durumlarda katılımcılar ve çalışanlarla iletişimi yönlendirmek için kullanabileceğiniz bir dizi soru ve ipucu sunmaktadır. Soruların katılımcılar, çalışanlar ve gözetmenler tarafından farklı durumlarda nasıl kullanılabileceğini gösteren örnekler de içerir.

Bu kılavuzun kullanımı

Bu kılavuz üç yönlü iletişimi desteklemek üzere geliştirilmiştir. Bu kılavuzu, bir kolaylaştırıcı olarak kendi rolünüz ve katkınız hakkında düşünmek amacıyla bu konuşmaları yapılandırmak için bir ipucu olarak kullanabilirsiniz. Aktif katılımlarını teşvik etmek için çalışana ve katılımcıya bu kılavuzun kendi sürümlerine erişmelerini de önermelisiniz.

Bölüm 1: Görüşmeler ne zaman yapılır ve nasıl hazırlanılır

Güçlü, güvenilir ilişkiler iyi desteğin temelini oluşturur ve sürekli, açık iletişim etkili çalışma ilişkilerinin temelidir. Beklentiler ve sorumluluklar hakkında net ve ortak bir anlayış, bir NDIS katılımcısıyla çalışma ilişkisi kurmanın önemli ilk adımlarından biridir. Yol boyunca kontrol etmek, geri bildirimde bulunmaya davet etmek ve değişen ihtiyaçlar veya öncelikler hakkında düşünmek için düzenlemeler yapmak da aynı derecede önemlidir.

Sizin rolünüz hem NDIS katılımcısının hem de çalışanın kendilerini rahat hissedebilecekleri ve ihtiyaç duyduklarında açıklama veya yardım isteyebilecekleri, öneride bulunabilecekleri veya zor bir konuyu gündeme getirebilecekleri bir ortam oluşturmaktır. Başlangıçta bu, özellikle katılımcıların sözlü iletişim kurmadığı durumlarda katılımcının etkili bir şekilde katılımını ve katkısını sağlayabilmek için katılımcının nasıl iletişim kurmayı tercih ettiğini teyit etmeyi içerir.

Görüşmeler ne zaman yapılmalı

- **Yeni bir katılımcıyı desteklemek için düzenleme yapıyorsunuz:** Katılımcıyı tanımak, verilecek destekleri teyit etmek ve onun ihtiyaçları ile tercihlerini anlamak için katılımcıyla buluşursunuz. Katılımcının destek ekibindeki çalışanların ilgili yetkinliklere sahip olduğundan ve kendilerinden ne beklediğini bildiklerinden emin olmak için temel noktaları not edersiniz. Ayrıca gözetmen olarak rolünüzü ve desteğin beklenen standartlarda verilmesini sağlama sorumluluğunuzu açıklarsınız. İşlerin nasıl gittiğini zaman zaman kontrol edeceğinizi açıkla ve katılımcıyı iyi işler için övgü ve iyileştirilmesi gereken alanlar dahil olmak üzere doğrudan çalışana veya kendinize geri bildirimde bulunmaya teşvik edersiniz.
- **Bir çalışan, katılımcının destek ekibine katılıyor:** Çalışanın verilecek destekleri ve katılımcının ihtiyaç ile tercihlerini anladığından emin olursunuz. Ona katılımcının size verdiği bilgileri sunar ve başlamadan önce emin olmadığı bir şey olup olmadığını kontrol edersiniz. Yeni çalışana katılımcıyı tanıtarak takip eder ve hangi desteklerin nasıl sağlanacağı konusunda net ve ortak bir anlayış olduğundan emin olursunuz.
- **Gözetim sağladığınız bir çalışan, bir katılımcıyı desteklemek için sizden yardım talep ediyor:** Nerede ve nasıl yardıma ihtiyacı olduğunu belirleyebilmemiz için onunla konuşmak için zaman ayırırsınız. Görüşmenin bir parçası olarak, ilgili yetkinlik geliştirme ihtiyaçlarını ve bunların nasıl ele alınacağını tartışır ve Çalışanın Performans Sözleşmesindeki Yetkinlik Geliştirme Planı bölümünü gerektiği şekilde güncellersiniz.
- **Bir olay ya da ramak kala atlatılan bir kaza var:** Ne olduğunu ve olası nedenlerini çalışan ve katılımcı ile konuşur ve bunun bir daha tekrarlanmamasını nasıl sağlayacağınız konusunda anlaşırırsınız. Katılımcının ve tüm destek çalışanlarının yeni düzenlemelerden haberdar olması için sonucu kaydedersiniz. Bireysel çalışan için veya kurum genelinde ilgili herhangi bir yetkinlik geliştirme ihtiyacı olup olmadığını değerlendirirsiniz. Böyle bir ihtiyaç varsa Çalışanın Performans Sözleşmesindeki ilgili Çalışan Yetkinlik Geliştirme Planı bölümünü güncellersiniz.
- **İşlerin nasıl gittiğini tartışmak için düzenli kontroller:** Düzenli gözden geçirmenizin bir parçası olarak, siz, çalışan ve katılımcı beklentiler konusunda daha önceki anlaşmanıza geri döner, işlerin nasıl gittiğini tartışır, katılımcıdan veya çalışandan gelen geri bildirimleri not eder ve koşullar veya ihtiyaçlar değiştikçe desteklerin sağlanma şekli konusunda gerekli düzenlemeleri yaparsınız.

Görüşmeler için hazırlanma

Katılımcının iletişim ihtiyaçları ve tercihleri hakkında bilgi edinir ve sizinle veya çalışanla desteklerini tartışırken aile üyesi gibi birini dahil etmek isteyip istemediklerini öğrenirsiniz. Neyi tartışacağınızı, soracağınız soruları ve sorunları en iyi nasıl dile getireceğinizi planlarsınız. Bu sayede katılımcı, çalışan ve gözetmen arasındaki iki yönlü ve üç yönlü görüşmelerin kalitesi ve yararlılığı büyük ölçüde artar. Gözetmen olarak katılımcıları ve çalışanları, paylaşmak veya almak istedikleri bilgiler, kontrol etmek istedikleri noktalar vb. hakkında düşünmelerine yardımcı olmak için bu kaynağın kendi sürümlerine erişmeye teşvik edersiniz.

Konuşma Kılavuzunu durumunuza göre düzenleme: Konuşma Kılavuzundaki soruların durumunuza uygun olup olmadığını kontrol edersiniz. Konuşma Kılavuzundaki ana başlıkları seçerek, Çerçevedeki ilgili temel yetkinliklere bağlantı verebilir ve katılımcının ihtiyaçlarına uygun olarak yetkinliklerin diğer yönleri hakkında soru sormak isteyip istemediğinizi kontrol edebilirsiniz.

Bireysel katılımcının destek ihtiyaçlarına bağlı olarak, Aborjin ve/veya Torres Boğazı Adalı, kültürel olarak ve dil açısından farklı ya da LGBTIQ+ olan katılımcıları desteklerken ilgili [ek kimlik yetkinliklerini](#) göz önünde bulundurmak isteyebilirsiniz. Bir katılımcının belirli destek ihtiyaçlarına uyacak şekilde seçebileceğiniz **ek uzmanlaşmış yetkinlikler** de vardır. Katılımcılar yüksek yoğunluklu günlük kişisel faaliyetler için desteğe ihtiyaç duyuyorsa bu yetkinliklere dair açıklamaları [Yüksek Yoğunluklu Destek Becerileri Tanımlayıcılarında](#) bulabilirsiniz.

Sonuçların kaydedilmesi

Görüşmelerdeki temel noktaları kaydetmek, gelecekteki görüşmeler için önemli bir referans sağlar. Bu noktaları nasıl ve nereye kaydedeceğiniz, onları ne için kullanacağınıza bağlıdır ve önerilen yöntemi ilgili çalışan ve katılımcı ile tartışmalısınız. Örneğin, bazı kurumlar katılımcıların ihtiyaçlarını ve tercihlerini nasıl karşıladıklarını kaydetmek ve izlemek için müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) sistemlerini kullanır; böylece temel noktalar buraya eklenebilir ve bunlara buradan erişilebilir.

Diğer kurumlarda, gözetmenler ve çalışanlar yazılı kayıtlar tutmakta ve ilgili tüm bilgilerin katılımcılara atanan çalışanlar tarafından erişilebilir olmasını sağlamak için temel noktaları devir teslim notlarına dahil etmektedir. Çalışanın performansı ile ilgili tüm noktalar (güçlü yönler veya yetkinlik geliştirme ihtiyaçları, mutabık kalınan öğrenme hedefleri) Yetkinlik Geliştirme Planı bölümü dahil olmak üzere Çalışanın Performans Sözleşmesine kaydedilmelidir. Bilgilerin katılımcılar için erişilebilir olması da gerekir. Örneğin, bir katılımcı, çalışanlarının bilmesini istediği temel noktaların bir özetini buzdolabının üstünde bir not olarak tutmak isteyebilir. Hangi düzenlemeler kullanılırsa kullanılsın, kişisel veya gizli nitelikteki bilgileri paylaşırken gizlilik konularını dikkate aldığınızdan ve bunlara saygı gösterdiğinizden emin olun.

Geri bildirim vermek ve almak: İyi iş ilişkileri, açık ve dürüst geri bildirim verebilmeye ve alabilmeye dayanır. Çalışanlar ve katılımcılar nelerin iyi gittiği ve neyin değişmesi gerektiği hakkında konuşabildiklerinde, küçük endişeler büyük sorunlara dönüşmeden ele alınabilir.

Geri bildirim; resmi Őikayet kanalları ve geri bildirim yönetim sistemlerinden çok daha fazlasıdır. Çalışanlara neleri iyi yaptıklarını bildirerek ve yardıma ihtiyaç duydukları yerlerde onları destekleyerek, siz ve çalışan arasında ve çalışan ile kurum arasında güçlü çalışma ilişkileri ve bağlantılar kurarsınız. Çalışanlar kendilerine değer verildiğini ve desteklendiklerini hissettiklerinde, kaliteli destek sağlama konusunda daha yetkin ve kendilerinden emin olacaklardır. Kurumların ayrıca NDIS Davranış Kuralları'nın gereklerini karşılamak için sağlayıcılara yönelik kılavuzda ana hatları belirtildiği gibi geri bildirim ve geliştirme de dahil olmak üzere uygun gözetim sağlamaları beklenir. Bu sadece sağlanan desteğin kalitesi konusunda size ve kurumunuza güven vermekle kalmaz, aynı zamanda daha katılımcı ve memnun bir iş gücünü de destekler.

Gözetmenler geri bildirimde bulunmaya davet etme, geri bildirimde yanıt verme ve geri bildirimde bulunma şekillerinde iyi uygulamaları modelleyip çalışanları ve katılımcıları katılmaları için destekleyerek günlük etkileşimlerin bir parçası olarak olumlu ve geliştirici geri bildirimde bulunma alışkanlığını teşvik edebilirler.

Etkili geri bildirim ne zaman, ne şekilde ve nasıl yapılacağı hakkında daha fazla bilgi için [Gözetmenler için Geri Bildirim İpucu Sayfasına bakın](#). Çalışanları ve katılımcıları bu kılavuzun özel sürümlerine de yönlendirebilirsiniz.

Bölüm 2: Görüşme Kılavuzu

Bu bölümde, katılımcının ihtiyaçları ve beklentileri hakkında bilgi edinmek ve çalışanın bunları karşılayabilecek yetkinliğe sahip olduğundan emin olmak için katılımcıya ve çalışana sorulabilecek bazı tipik sorular önerilmektedir. Ayrıca, gereklilikleri yerine getirmesi için çalışana nasıl gözetim sağlayacağınız ve destekleyeceğiniz konusunda sizi düşünmeye sevk eder. Çerçeve'deki ilgili temel yetkinlikleri görmek için başlıkların her birine tıklayabilirsiniz.

Katılımcı-çalışan ilişkisinin kurulması

Katılımcı için sorular	Çalışan için sorular	Gözetim için çıkarımlar
<ul style="list-style-type: none">• Çalışanınızla iletişim kurmanızı destekleyecek belirli tercihleriniz veya ihtiyaçlarınız var mı?• Hayatınızda veya destek ekibinizde çalışanlarınızın bilmesi veya birlikte çalışması gereken başka insanlar var mı?• Çalışan yerine kuruma iletmek istediğiniz bir sorunuz veya endişeniz olduğunda kiminle iletişime geçeceğinizi biliyor musunuz?• Çalışanlarınızın erişmesinden veya başkalarıyla paylaşmasından memnun olacağınız bilgi türleri üzerinde mutabık kaldınız mı?	<ul style="list-style-type: none">• Bu katılımcının ihtiyaçlarını ve tercihlerini karşılamak için iletişim tarzınızı öğrenmeniz veya düzenlemeniz ya da yeni beceriler geliştirmeniz gerekiyor mu?• Katılımcının hayatında bilmenizi ve birlikte çalışmanızı istediği başka önemli kişilerin kim olduğunu biliyor musunuz?• Ne tür bilgileri kimlerle paylaşabileceğinizi biliyor musunuz?• Kurumunuza ne tür bilgileri nasıl aktarmanız gerektiğini biliyor musunuz?	<ul style="list-style-type: none">• Katılımcıların ve çalışanların çalışma ilişkisi hakkında makul beklentileri var mı? Çalışanın uygun sınırları anlamak ve bu sınırlar içinde çalışmak için ne tür bir desteğe ihtiyacı olabilir?• Katılımcı, çalışanın kapsamı veya sorumluluğu dışında kalan konuları ele almak için kurumda başka kimlerle iletişime geçebileceğinin farkında mı?• Çalışanın hakkında eğitim alması gereken belirli iletişim cihazları veya teknikleri var mı?• Katılımcının desteğini planlama ve sağlama sürecine kimi dahil etmek istediğini ve bu kişilerin rolünün ne olduğunu biliyor muyuz?• Karar verme aşamasında yardımcı olması için desteklenen karar verme süreci aracılığıyla beraber çalıştığı bir katılımcı varsa çalışanın rolünü anlamak için desteğe ihtiyacı var mı?

Katılımcı için sorular	Çalışan için sorular	Gözetim için çıkarımlar
		<ul style="list-style-type: none"> Katılımcı ve çalışan, katılımcı veya çalışan güvenliğine yönelik bilinen potansiyel riskler ve bunların nasıl önleneceği veya yönetileceği gibi paylaşılması gereken bilgiler hakkında konuştu mu?

Örnek: Effie mahremiyetin kendisi için çok önemli olduğunu vurgulamıştır. Destek çalışanlarının bakım uygulayıcılarıyla iletişime geçmesini veya kendisi hakkında bilgi aktarmasını istemiyor. Wendy ile konuştunuz ve Effie'nin endişelerine saygı duymak ve aynı zamanda onu güvende tutmak için çalışanın ne tür bilgileri ne zaman paylaşacağı ve bunları kiminle paylaşabileceği konusunda mutabık kaldınız. Bunu Effie'nin diğer destek çalışanlarıyla paylaşmayı da kabul ediyorsunuz.

Çalışan yetkinliği

Katılımcı için sorular	Çalışan için sorular	Gözetim için çıkarımlar
<ul style="list-style-type: none"> Bir çalışanın yeni bir şey öğrenmesi gerektiğinde, aile üyesi ya da sağlık uzmanı gibi birinin ne yapması gerektiğini açıklama sürecine dahil olmasını ister misiniz? Çalışanın ihtiyaç duyduğu yetkinliklere sahip olduğunu nasıl bileceksiniz? 	<ul style="list-style-type: none"> Bu desteği sağlamak için kendinize güveniyor ve hazır hissediyor musunuz? Bu yeni işin sizi stresli veya endişeli hissettiren yönleri var mı? Bunu yönetmenize yardımcı olması için tartışmak veya desteklemek istediğiniz bir husus var mı? 	<ul style="list-style-type: none"> Bu çalışan bu tür bir destek sağlama konusunda ne kadar deneyimli? Bu katılımcıyla iyi düzeyde çalışabilmek için sizden nasıl bir desteğe ihtiyacı var? Katılımcı ve çalışan ile çalışanın yetkinliklerini değerlendirme konusunda mutabık kaldınız mı? Çalışanların eğitimine nasıl dahil olmak istediği ve aldığı destekle ilgili nasıl geri bildirimde bulunmak istediği konusunda onuna konuştunuz mu?

Katılımcı için sorular	Çalışan için sorular	Gözetim için çıkarımlar
		<ul style="list-style-type: none">• Davranışları, tutumları ve değerleri dahil olmak üzere yetkinliklerini nasıl değerlendireceğinizi çalışanla konuştunuz mu?• Değerlendirmeniz doğrudan gözlem içerecekse bunu günlük rutinlerini en az bozacak ve mahremiyetine saygı gösterecek şekilde nasıl yapacağınız konusunda katılımcı ile mutabık kaldınız mı?

Örnek: ABC Destek Hizmetleri, Gina'nın tüple beslenen beş yaşındaki kızına destek sağlıyor. Pazartesi gününden itibaren görev yapmak üzere Gina'nın kızına destek olacak bir destek görevlisi atadınız. Gina, kızının neye ihtiyacı olduğunu anlamaları için çalışanlarını her zaman eğitmiştir. Yüksek Yoğunluklu Destek Becerileri Tanımlayıcısını kontrol ettiniz ve çalışanın enteral beslenmeyi destekleyen daha geniş ilkeleri ve uygulamaları anlaması için kısa bir kursu tamamlamasını ayarladınız. Gina'nın kızı için ek olarak uygulamalı eğitim vermesi için anlaşıyorsunuz. Ayrıca, yeni çalışanın bu desteği gereken standartta sağladığından emin olmak için bir ziyaret zamanı belirliyorsunuz. Kızına destek sağlama konusunda uzman kişi Gina olmasına rağmen kurumunuzun prosedürleri ve kalite standartları doğrultusunda, çalışanın verdiği bu desteği değerlendirmenin kurumun sorumluluğu olduğunu Gina'ya açıklıyorsunuz.

Örnek: Bir süredir destek alan bir katılımcı yakın zamanda ismini Beau olarak değiştirdiğini ve artık kendisini cinsiyet uyumsuz olarak tanımladığını personele söyledi. Herkesin "onlar" ("them" ve "they") zamirlerini kullanmasını istiyor. Kurumunuz çeşitliliği aktif olarak destekliyor ve daha önce Gökkuşluğu Farkındalığı eğitimi verdi. Kendisini aktif olarak LGBTIQ+ topluluğunun bir parçası olarak tanımlayan bir çalışanın, destek ekibindeki diğer kişilere bu katılımcıyı desteklerken dillerini değiştirmek için çaba sarf etmelerinin neden önemli olduğunu açıklamasını sağlarsınız. Birlikte Çalışma kaydını güncellersiniz ve çalışanlara LGBTIQ+ yetkinliğine bakmalarını ve emin olmadıkları ya da rahatsız oldukları konular hakkında sizinle konuşmalarını önerirsiniz. İşlerin nasıl gittiğini görmek için önümüzdeki birkaç ay boyunca Beau ve çalışanlarını daha sık kontrol edersiniz.

Neyin önemli olduğunu anlama

Katılımcı için sorular	Çalışan için sorular	Gözetim için çıkarımlar
<ul style="list-style-type: none">Çalışanlarınız sizin için neyin önemli olduğu ve nasıl desteklenmek istediğiniz hakkında ne bilmelidir?	<ul style="list-style-type: none">Bu kişi için neyin önemli olduğunu ve bunu başarması için onu nasıl destekleyebileceğinizi biliyor musunuz?Bu katılımcının neye ihtiyacı olduğunu anlamanıza yardımcı olacak herhangi bir desteğe veya ilave bilgiye ihtiyacınız var mı?	<ul style="list-style-type: none">Katılımcının desteği ile ilgili makul beklentileri var mı ve bu beklentiler kurumun kapsamı ve çalışanın yetkinlikleri dahilinde mi yoksa kapsam dışı olan şeyleri ve nedenlerini tartışmanız gerekiyor mu?Çalışanın bu katılımcıyı desteklemek için ihtiyaç duyduğu ilgili uzmanlara veya bilgilere erişimi var mı? Bu, katılımcının kültürel geçmişi ve kimliği ya da ihtiyaç duyduğu desteğin niteliği ile ilgili olabilir.Çalışanın ilgili model veya yaklaşımlara, örneğin iyileşme odaklı uygulamaya ilişkin anlayışını güncellemesi gerekiyor mu? Güncellemesi gerekiyorsa bunu Performans Sözleşmesi - Çalışan Yetkinlik Gelişim Planı bölümüne dahil ettiniz mi ve çalışanla bu öğrenime nasıl erişeceği konusunda mutabık kaldınız mı?

Örnek: Jill yıllardır bir grup evinde yaşıyor ve kendine ait bir yere taşınma olasılığı onu heyecanlandırıyor. Taşınma tarihi yaklaştıkça, Jill tek başına nasıl devam edeceği konusunda giderek daha fazla endişe duyuyor. Bing kısa bir süre önce Jill'e destek olmaya başladı ve size Jill'in çoğu zaman üzgün veya kızgın görüldüğünü ve Jill ile bağlantı kuramadığı ve nasıl karşılık vereceğini bilemediği için bu vardiyayı sürdürmek istemediğini söylüyor.

Bing'in travmaya duyarlı uygulama konusunda eğitim almasını ayarlıyorsunuz. Ayrıca Jill ve Bing arasında bir toplantı ayarlıyorsunuz. Jill bu taşınmanın kendisi için ne kadar önemli olduğunu ve kötü gitme olasılığının kendisini endişelendirdiğini belirtiyor. Bing, Jill'den "işlerin iyi gitmesinin" nasıl bir şey olduğunu tarif etmesini ister ve endişeli hissettiğinde ona nasıl destek olabileceği hakkında konuşurlar. Ayrıca, bu taşınmanın başarılı olması için Jill'i nasıl destekleyebileceğini araştırması amacıyla destek koordinatörüyle yapacağı bir sonraki toplantıya Bing'in katılması için Jill ile mutabık kaldınız.

Örnek: Ben, Brisbane'da yaşayan zihinsel engelli bir Aborjin'dir. New South Wales'ın uzak bir bölgesinde büyümüş ancak tıbbi ve psikososyal desteklere yakın olmak için son birkaç yıldır şehirde yaşıyor. Ben'in ülkesine ve ailesine geri dönmek istediğini bildiğinizden, Ben ile bu konuda ona kimin destek olabileceği hakkında konuşuyorsunuz. Ben, topluluğundan dahil etmek istediği bazı kişileri belirler ve destek çalışanları ve sağlık ekibiyle birlikte Ben'in ülkesine ve ailesine nasıl geri dönebileceğini planlarsınız.

Destek sağlama

Katılımcı için sorular	Çalışan için sorular	Gözetim için çıkarımlar
<ul style="list-style-type: none">Zaman zaman siz veya çalışanınız; sizin, çalışanınızın veya çevrenizdeki diğer kişilerin güvenliği için risk teşkil eden bir durumun farkına varabilirsiniz. Böyle bir durumda bunu nasıl tartışmak ve yönetmek istersiniz?	<ul style="list-style-type: none">Bu katılımcıyı destekleme şeklinizi etkileyebilecek tercihlerin, durumların veya tetikleyicilerin farkında mısınız?Bu katılımcıyı desteklemekle ilişkili belirli riskler var mı ve bunları nasıl yöneteceğinizi biliyor musunuz? Bunun için katılımcının ne istediğinin yanı sıra kurumunuzun politika ve prosedürlerinin de anlaşılması gerektiğini unutmayın.	<ul style="list-style-type: none">Katılımcıların ve çalışanların destek ve bu desteğin nasıl sağlanacağı ile ilgili makul beklentileri var mı?Bir yandan katılımcıların kendi seçtikleri riskleri alma hakkına saygı duyarken, çalışanın kendisini ve katılımcıyı güvende tutmasını nasıl destekliyorsunuz?Çalışan, riskin saygınlığı kavramını anlıyor mu? Bunu uygulamak için ne tür bir desteğe ihtiyacı olabilir?

Katılımcı için sorular	Çalışan için sorular	Gözetim için çıkarımlar
	<ul style="list-style-type: none">Bu katılımcının mevcut güçlü yönleri hakkında ne biliyorsunuz? Bu kişiyi, kendisi için önemli olan şeylerin peşinden gitmesi için güvenini ve yetkinliklerini geliştirecek şekilde nasıl destekleyeceğinizi biliyor musunuz? Bunu nasıl yapacağınıza dair fikirleri tartışmak ister misiniz?	<ul style="list-style-type: none">Katılımcı, seçimlerinin olası sonuçlarının farkında mı?Çalışanın bilmesi gereken herhangi bir yetkili kısıtlayıcı uygulama var mı? Kullanımını düzenleyen temel ilkeleri ve yönetmelikleri anlıyor mu?Katılımcıları ilgi alanlarını genişletmeye veya yeni fırsatlar keşfetmeye teşvik ederken çalışanı yaratıcı düşünmesi için nasıl destekleyebilirsiniz?

Örnek: Angelo, otizmiyle yaşama konusunda destek alan genç bir adamdır. Rex'e (çalışanı) ortam çok gürültülü veya parlak ışıklı olduğunda çoğu zaman tedirgin olduğunu açıklar. Angelo'nun diğer çalışanlarının haberdar olması için bunu not edersiniz. Yakın zamanda Angelo daha fazla dışarı çıkmak ve yeni arkadaşlarla tanışmak istediğini söyledi. Angelo'nun kendine güvenmesi ve endişeli veya stresli hissetmeye başlarsa Rex'in ne yapmasını istediğine dair bir planı olması için bunu nasıl yapacağınızı planlamak amacıyla Angelo ve Rex ile birlikte çalışırsınız.

Örnek: Eric evde bağımsız yaşıyor ve köpeği Trixie ona eşlik ediyor. Trixie, Eric'in odasında uyuyor. Geçenlerde Eric'in çalışanı yataktan sandalyeye geçmesi için ona destek olurken Trixie yoluna çıktı ve ikisi de neredeyse yere düşüyordu. Çalışan bu durumu gözetmenine bildirir ve üçü birlikte herkesi güvende tutmanın en iyi yolunu tartışır. Gelecekteki geçişler sırasında Trixie'yi odanın dışında tutmaya ve destek ekibindeki diğer kişilere de aynısını yapmaları gerektiğini bildirmeye karar verirler.

Kontrol

Katılımcı için sorular	Çalışan için sorular	Gözetim için çıkarımlar
<ul style="list-style-type: none">İşlerin nasıl gittiğine dair herhangi bir geri bildiriminiz var mı? "iyi" olan nedir ve ne "daha iyi" ya da "farklı" olabilir?Aldığınız destek hakkında çalışanınıza olumlu ya da olumsuz geri bildirimde bulunma konusunda kendinizi rahat hissediyor musunuz? Rahat hissetmiyorsanız bunu yapmanızı zorlaştıran nedir?Başkalarına geri bildirimde bulunmak için destek almak istediğiniz yollar var mı?İşlerin nasıl gittiğini anlamak ve işler değiştiğinde düzenlemelerimizi gerektiği gibi uyarlamak için düzenli olarak kontrol zamanı belirleyebilir miyiz?	<ul style="list-style-type: none">Bu katılımcıya destek verme konusunda nasıl ilerlediğinizi hissediyorsunuz? İşlerin iyi gittiğini nasıl anlıyorsunuz? Daha fazla eğitime veya desteğe ihtiyaç duyduğunuzu düşündüğünüz alanlar var mı?Nelerin iyi gittiğini öğrenip katılımcıyı destekleme şeklinizde değiştirmek istediği şeylerin olup olmadığını katılımcıya soruyor musunuz?Bir katılımcı geri bildirimde bulunma konusunda isteksiz veya rahatsızsa onu desteklemek için ne yapabilirsiniz?	<ul style="list-style-type: none">Katılımcıların ve çalışanların işlerin nasıl gittiğine dair düşüncelerini ve geri bildirimlerini düzenli olarak paylaşmaları için üzerinde mutabık kalınan bir yol var mı?Desteğin bu katılımcı ve çalışan için nasıl işlediğine dair başka kimin yararlı geri bildirimleri olabilir?Kurum, hizmet sunumunu nasıl izliyor ve sağlanan desteğin kalitesi ile çalışanlarına bu desteği sağlamada ne kadar başarılı olduklarını düşünmeleri için çalışanlardan ve katılımcılardan gelen geri bildirimleri nasıl kullanıyor?

Örnek: Rhonda, Nan'den aldığı destekten genel olarak memnun olsa da Nan son zamanlarda telefonuyla çok fazla vakit geçiriyor gibi görünüyor. Nan'i üzmemek istemediğinden ve hizmet sağlayıcıya bundan bahsetmesi durumunda Nan'in başının derde gireceğinden endişe ettiği için Rhonda bu konuyu gündeme getirmedi.

Birbirinizi nasıl ve ne zaman kontrol edeceğiniz konusunda önceden mutabık kalmak, zor konuşmaların üstesinden gelmeye yardımcı olabilir. Rhonda ve Nan iki haftada bir beraber çay içmek ve genel olarak hayatın nasıl gittiği hakkında sohbet etmek için zaman ayırmaya mutabık kalırlar.

Rhonda, Nan'in hasta bir kızı olduğunu ve çocuk bakım merkezinden kızının iyi olup olmadığını kontrol ettiğini öğrenir. Nan dikkatinin biraz dağınık olduğunu fark eder ve mesai saatleri içinde çocuğuyla ilgili bir sorun olması halinde merkezle partnerinin iletişime geçmesini sağlar.

Diğer faydalı kaynaklar

- [NDIS İş Gücü Yetkinlik Çerçevesi](#): Gözetmenler dahil olmak üzere tüm çalışanların sahip olması gereken tutum, beceri ve bilgileri ve görmeyi bekleyebileceğiniz davranışları açıklar.
- [NDIS Davranış Kuralları](#): Hem NDIS sağlayıcılarının hem de çalışanlarının davranışları için beklentileri belirleyerek güvenli ve etik hizmet sunumunu teşvik eder.
- [NDIS Davranış Kuralları - Hizmet Sağlayıcılar için Kılavuz](#).
- [NDIS Uygulama Standartları ve Kalite Göstergeleri](#): NDIS katılımcılarına destek ve hizmet sağlamak için kayıtlı NDIS sağlayıcıları tarafından karşılanması gereken kalite standartlarını belirler.
- [Yüksek Yoğunluklu Destek Becerileri Tanımlayıcıları](#): Yüksek yoğunluklu günlük kişisel faaliyetlerle katılımcıları destekleyen NDIS sağlayıcıları ve çalışanlar için kılavuz.