



NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission



NDIS Workforce  
Capability Framework

# Giám Sát Năng lực

Vietnamese | Tiếng Việt

Cùng nhau Làm việc: Hướng dẫn  
dành cho Người Giám sát

Tháng 9 năm 2023








## Mục lục

Phím biểu tượng người dùng .....	1
Phần giới thiệu .....	2
Nguồn tài liệu giám sát liên quan .....	2
Nội dung hướng dẫn .....	2
Sử dụng hướng dẫn này.....	3
Phần 1: Khi nào nên trò chuyện và cách chuẩn bị cho cuộc trò chuyện đó.....	4
Khi nào nên trò chuyện.....	4
Chuẩn bị cho các cuộc trò chuyện .....	5
Ghi lại kết quả .....	5
Phần 2: Hướng dẫn Giao tiếp.....	7
Thiết lập mối quan hệ người tham gia-nhân viên .....	7
Năng lực của nhân viên.....	8
Hiểu điều gì là quan trọng.....	10
Cung cấp hỗ trợ .....	11
Kiểm tra.....	13
Các tài liệu hữu ích khác.....	14

## Phím biểu tượng người dùng

Mỗi tài liệu trong bộ tài liệu Khung tiêu chuẩn về Năng lực Nhân sự của chương trình NDIS (NDIS Workforce Capability Framework) sử dụng một hoặc nhiều biểu tượng để biểu thị người sử dụng hoặc những người dự định sử dụng.

Biểu tượng	Chú giải
	Người tham gia NDIS
	Nhân viên hỗ trợ
	Người giám sát và người quản lý tuyển đầu
	Các nhà quản lý và lãnh đạo cấp cao
	Nhà cung cấp NDIS

## Phần giới thiệu

Các tổ chức chịu trách nhiệm về chất lượng hỗ trợ mà họ cung cấp, như được quy định trong [Quy tắc Ứng xử NDIS \(NDIS Code of Conduct\)](#) và [Tiêu chuẩn Thực hành NDIS \(NDIS Practice Standards\)](#). Những người giám sát đóng một vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ tổ chức của họ hoàn thành trách nhiệm của mình.

Những hỗ trợ và dịch vụ được cung cấp cho người tham gia NDIS được nêu ở mức độ cao trong Kế hoạch NDIS, thỏa thuận dịch vụ và lịch trình dịch vụ của người tham gia. Những tài liệu này mô tả những hỗ trợ 'nào' sẽ được cung cấp. [Khung Tiêu chuẩn về Năng lực Nhân sự của Chương trình NDIS \(NDIS Workforce Capability Framework\) \(Khung tiêu chuẩn\)](#) mô tả các khả năng cần thiết để cung cấp những hỗ trợ đó. Hướng dẫn này minh họa cách áp dụng Khung tiêu chuẩn này để hỗ trợ từng cá nhân người tham gia.

Đưa các kế hoạch hỗ trợ vào cuộc sống cho mỗi người tham gia NDIS đòi hỏi nỗ lực tổng hợp của bạn, nhân viên hỗ trợ và tổ chức để đạt được các mục tiêu đã thống nhất. Giao tiếp ba chiều giữa bạn, người tham gia và nhân viên hỗ trợ là một cách hiệu quả để thực hiện điều này.

## Nguồn tài liệu giám sát liên quan

Hướng dẫn này là một phần của bộ tài liệu 'Giám sát Năng lực' do Ủy ban Bảo vệ và Chất lượng NDIS (Ủy ban NDIS) phát triển. Bạn có thể xem [toàn bộ tài liệu](#) trên trang mạng của chúng tôi, hoặc truy cập các tài liệu liên quan bằng cách chọn các liên kết bên dưới. Các tài liệu hữu ích khác do Ủy ban NDIS phát triển được liệt kê ở cuối hướng dẫn này.

### Nguồn tài liệu giám sát liên quan

- [Tổng quan về Nguồn tài liệu](#)
- [Mối quan hệ Giám sát và Hỗ trợ: Hướng dẫn dành cho Người Giám sát và Nhân viên hỗ trợ](#)
- [Mẫu Thỏa thuận về Hiệu suất](#)
- [Học tập và Phát triển Năng lực: Hướng dẫn Dành cho Người Giám sát](#)
- [Tờ Gợi ý về Phản hồi dành cho Người Giám sát](#)

## Nội dung hướng dẫn

Hướng dẫn này gồm hai phần.

- Phần đầu tiên liệt kê các tình huống phổ biến tạo cơ hội để nói về các kỳ vọng, tìm ý kiến đóng góp và thống nhất về các bước đi trong tương lai. Nó cũng gợi ý cách thu hút người tham gia và nhân viên hỗ trợ suy nghĩ về kỳ vọng của họ và chuẩn bị cho các cuộc trò chuyện.
- Phần thứ hai cung cấp một loạt câu hỏi và gợi ý mà bạn có thể sử dụng để hướng dẫn cách giao tiếp với người tham gia và nhân viên hỗ trợ trong các tình huống khác nhau được mô tả trong Phần 1. Phần này cũng có các ví dụ để minh họa cách người tham gia, nhân viên hỗ trợ và người giám sát có thể sử dụng các câu hỏi trong các trường hợp khác nhau.

---

## Sử dụng hướng dẫn này

Hướng dẫn này đã được phát triển để hỗ trợ giao tiếp ba chiều. Bạn có thể sử dụng hướng dẫn này như một gợi ý để sắp xếp các cuộc trò chuyện này nhằm suy nghĩ về vai trò và sự đóng góp của chính bạn với tư cách là người điều phối. Bạn cũng nên đề xuất với nhân viên hỗ trợ và người tham gia rằng họ tiếp cận các phiên bản hướng dẫn này của riêng họ để khuyến khích sự tham gia tích cực của họ.

# Phần 1: Khi nào nên trò chuyện và cách chuẩn bị cho cuộc trò chuyện đó

Các mối quan hệ bền chặt, đáng tin cậy là nền tảng của sự hỗ trợ đắc lực và giao tiếp cởi mở, liên tục là chìa khóa cho các mối quan hệ làm việc hiệu quả. Sự hiểu biết rõ ràng, chia sẻ về những kỳ vọng và trách nhiệm là bước thiết yếu đầu tiên trong việc thiết lập mối quan hệ công việc với người tham gia NDIS. Điều quan trọng không kém là kiểm tra, mời đóng góp ý kiến và điều chỉnh để phản ánh những nhu cầu hoặc ưu tiên đã thay đổi trong quá trình thực hiện.

Vai trò của bạn là tạo ra một môi trường trong đó cả người tham gia NDIS và nhân viên hỗ trợ đều cảm thấy thoải mái và có thể yêu cầu làm rõ hoặc giúp đỡ, đưa ra đề xuất hoặc nêu ra một vấn đề khó khăn khi họ cần. Ngay từ đầu, điều này bao gồm việc xác nhận cách người tham gia thích giao tiếp hơn để họ có thể tham gia và đóng góp một cách hiệu quả, đặc biệt khi người tham gia không dùng lời nói.

## Khi nào nên trò chuyện

- **Bạn đang sắp xếp để hỗ trợ một người tham gia mới:** Bạn gặp người tham gia, để tìm hiểu họ, xác nhận những hỗ trợ sẽ cung cấp và hiểu nhu cầu cũng như sở thích của họ. Bạn lưu ý những điểm chính để có thể đảm bảo rằng nhân viên hỗ trợ trong nhóm hỗ trợ của họ có đủ năng lực liên quan và hiểu rõ những gì đòi hỏi nơi họ. Bạn cũng giải thích vai trò của mình với tư cách là người giám sát và trách nhiệm của bạn trong việc đảm bảo sự hỗ trợ được cung cấp theo các tiêu chuẩn mong đợi. Bạn giải thích rằng đôi khi bạn sẽ kiểm tra xem mọi thứ đang diễn ra như thế nào và khuyến khích người tham gia đưa ra phản hồi trực tiếp cho nhân viên hỗ trợ hoặc cho chính bạn, bao gồm cả lời khen về công việc làm tốt và bất kỳ lĩnh vực nào cần cải thiện.
- **Một nhân viên hỗ trợ đang tham gia nhóm hỗ trợ của người tham gia:** Bạn đảm bảo rằng nhân viên hỗ trợ đó hiểu rõ các hỗ trợ sẽ cung cấp cũng như nhu cầu và sở thích của người tham gia. Bạn cung cấp cho họ thông tin mà người tham gia đã cung cấp cho bạn và kiểm tra xem có điều gì họ không chắc chắn trước khi bắt đầu hay không. Bạn theo dõi bằng cách giới thiệu nhân viên hỗ trợ mới với người tham gia và đảm bảo rằng cả hai bên có sự hiểu biết chung, rõ ràng về những hỗ trợ nào sẽ được cung cấp và cách thức thực hiện.
- **Một nhân viên hỗ trợ mà bạn giám sát đang yêu cầu bạn giúp đỡ để hỗ trợ người tham gia:** Bạn dành thời gian nói chuyện với họ để có thể xác định họ cần trợ giúp ở đâu và như thế nào. Trong cuộc trò chuyện, bạn thảo luận về mọi nhu cầu phát triển năng lực liên quan cũng như cách giải quyết chúng và cập nhật phần Kế hoạch phát triển năng lực trong Thỏa thuận Thực hiện Công việc của nhân viên hỗ trợ nếu cần.
- **Có sự cố hoặc sự cố suýt xảy ra:** Bạn nói chuyện về những gì đã xảy ra và những nguyên nhân có thể xảy ra với nhân viên hỗ trợ và người tham gia, đồng thời thống nhất cách đảm bảo điều đó không xảy ra lần nữa. Bạn ghi lại kết quả để người tham gia và tất cả nhân viên hỗ trợ của họ biết về các sắp xếp mới. Bạn xem xét liệu có bất kỳ nhu cầu phát triển năng lực liên quan nào cho từng nhân viên hỗ trợ hoặc toàn tổ chức hay không. Nếu vậy, bạn cập nhật phần Kế hoạch Phát triển Năng lực của Nhân viên hỗ trợ có liên quan trong Thỏa thuận Thực hiện Công việc của Nhân viên hỗ trợ.

- **Kiểm tra thường xuyên để thảo luận về mọi việc đang diễn ra như thế nào:** Là một phần trong quá trình đánh giá thường xuyên của bạn, bạn, nhân viên hỗ trợ và người tham gia sẽ xem lại thỏa thuận trước đó của bạn về các kỳ vọng, thảo luận về mọi việc đang diễn ra như thế nào, lưu ý mọi phản hồi từ người tham gia hoặc nhân viên hỗ trợ và thực hiện bất kỳ điều chỉnh cần thiết nào về cách cung cấp hỗ trợ khi hoàn cảnh hoặc nhu cầu thay đổi.

## Chuẩn bị cho các cuộc trò chuyện

Bạn tìm hiểu về nhu cầu và sở thích giao tiếp của người tham gia và kiểm tra xem họ có muốn mời ai khác tham gia khi thảo luận về sự hỗ trợ của họ với bạn hoặc nhân viên hỗ trợ, chẳng hạn như thân nhân hay không. Bạn lên kế hoạch thảo luận những gì, đặt câu hỏi và cách tốt nhất để nêu vấn đề. Điều này sẽ cải thiện đáng kể chất lượng và tính hữu ích của các cuộc trò chuyện hai chiều và ba chiều giữa người tham gia, nhân viên hỗ trợ và người giám sát. Với tư cách là người giám sát, bạn khuyến khích người tham gia và nhân viên hỗ trợ truy cập phiên bản tài liệu này của họ để giúp họ suy nghĩ về thông tin họ muốn chia sẻ hoặc nhận được, những điểm họ muốn kiểm tra, v.v.

**Điều chỉnh Hướng dẫn Giao tiếp cho phù hợp với tình huống của bạn:** Bạn kiểm tra xem các câu hỏi trong Hướng dẫn Giao tiếp có phù hợp với hoàn cảnh hay không. Bằng cách chọn các tiêu đề chính trong Hướng dẫn Giao tiếp, bạn có thể liên kết với các năng lực cốt lõi có liên quan trong Khung tiêu chuẩn để kiểm tra xem bạn có muốn đặt câu hỏi về các khía cạnh khác của các năng lực để phù hợp với nhu cầu của người tham gia hay không.

Tùy thuộc vào nhu cầu hỗ trợ của từng người tham gia, bạn có thể muốn xem xét các [năng lực nhân dạng bổ sung](#) phù hợp khi hỗ trợ những người tham gia là Thổ dân và/hoặc Dân đảo Torres Strait, người có nguồn gốc đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ hoặc thuộc cộng đồng LGBTQIA+. Ngoài ra còn có [các năng lực chuyên biệt bổ sung](#) mà bạn có thể chọn cho phù hợp với nhu cầu hỗ trợ cụ thể của người tham gia. Nếu người tham gia yêu cầu hỗ trợ cho các hoạt động cá nhân hàng ngày có cường độ cao, bạn sẽ thấy những năng lực này được mô tả trong [Phần Mô tả Kỹ năng Hỗ trợ Cường độ Cao](#).

## Ghi lại kết quả

Việc ghi lại những điểm chính từ cuộc trò chuyện sẽ cung cấp tài liệu tham khảo quan trọng cho các cuộc trò chuyện trong tương lai. Bạn ghi các điểm như thế nào và ở đâu tùy thuộc vào việc bạn sẽ sử dụng chúng vào mục đích gì và bạn nên thảo luận về phương pháp được đề xuất với nhân viên hỗ trợ và người tham gia có liên quan. Ví dụ: một số tổ chức sử dụng hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM) để ghi lại và theo dõi cách họ đáp ứng nhu cầu và sở thích của người tham gia để có thể thêm và truy cập các điểm chính ở đó.

Ở các tổ chức khác, người giám sát và nhân viên lưu giữ hồ sơ văn bản và đưa những điểm chính vào biên bản bàn giao để đảm bảo tất cả thông tin liên quan đều có sẵn cho nhân viên được phân công tham gia. Bất kỳ điểm nào liên quan đến hiệu suất của nhân viên hỗ trợ (điểm mạnh hoặc nhu cầu phát triển năng lực, mục tiêu học tập đã thống nhất) phải được ghi lại trong Thỏa thuận Thực hiện Công việc của Nhân viên hỗ trợ, bao gồm cả phần Kế hoạch Phát triển Năng lực. Thông tin cũng cần phải được người tham gia tiếp cận. Ví dụ: người tham gia có thể muốn ghi lại bản tóm tắt những điểm chính mà họ muốn nhân viên hỗ trợ của mình biết trong tờ ghi chú trên tủ lạnh của họ. Dù sử dụng cách sắp xếp nào, hãy đảm bảo bạn cân nhắc và tôn trọng các vấn đề về quyền riêng tư khi chia sẻ thông tin có tính chất cá nhân hoặc bảo mật.

---

**Đưa và nhận phản hồi:** Mối quan hệ làm việc tốt dựa vào khả năng đưa và nhận phản hồi cởi mở, trung thực. Khi nhân viên hỗ trợ và người tham gia có thể trao đổi về những gì đang diễn ra tốt đẹp và những gì cần thay đổi, những mối quan tâm nhỏ có thể được giải quyết trước khi chúng trở thành vấn đề lớn.

Phản hồi không chỉ là các kênh chính thức dành cho hệ thống quản lý khiếu nại và phản hồi. Bằng cách cho nhân viên hỗ trợ biết những gì họ đang làm tốt và hỗ trợ họ khi họ cần giúp đỡ, bạn xây dựng mối quan hệ và kết nối công việc bền chặt giữa bạn và nhân viên hỗ trợ cũng như giữa nhân viên và tổ chức. Khi nhân viên hỗ trợ cảm thấy được tôn trọng và hỗ trợ, họ sẽ có khả năng và tự tin hơn để cung cấp sự hỗ trợ có chất lượng. Các tổ chức cũng phải cung cấp sự giám sát phù hợp, bao gồm phản hồi và phát triển, như được nêu trong hướng dẫn dành cho các nhà cung cấp để đáp ứng các yêu cầu của Quy tắc Ứng xử NDIS. Điều này không chỉ mang lại cho bạn và tổ chức của bạn sự tự tin về chất lượng hỗ trợ được cung cấp mà còn hỗ trợ lực lượng lao động gắn kết và hài lòng hơn.

Người giám sát có thể khuyến khích thói quen cung cấp phản hồi tích cực, mang tính phát triển như một phần của hoạt động tương tác hàng ngày bằng cách làm mẫu các phương pháp thực hành tốt theo cách họ mời, phản hồi và đưa ra ý kiến đóng góp cũng như bằng cách hỗ trợ nhân viên hỗ trợ và người tham gia tham gia.

Để biết thêm thông tin về thời điểm, nội dung và cách thức phản hồi hiệu quả, hãy xem [Tờ mẹo Phản hồi dành cho Người giám sát](#). Bạn cũng có thể giới thiệu nhân viên hỗ trợ và người tham gia về các phiên bản phù hợp của hướng dẫn này.

## Phần 2: Hướng dẫn Giao tiếp

Phần này gợi ý một số câu hỏi điển hình để hỏi người tham gia và nhân viên hỗ trợ, nhằm rút ra thông tin về nhu cầu và mong đợi của người tham gia và đảm bảo nhân viên hỗ trợ có khả năng đáp ứng chúng. Nó cũng nhắc bạn suy nghĩ về ý nghĩa của cách giám sát và trợ giúp nhân viên hỗ trợ đáp ứng các yêu cầu. Bạn có thể nhấp vào từng tiêu đề để xem các khả năng cốt lõi có liên quan từ Khung tiêu chuẩn.

### Thiết lập mối quan hệ người tham gia-nhân viên hỗ trợ

Câu hỏi dành cho người tham gia	Câu hỏi dành cho nhân viên hỗ trợ	Ý nghĩa đối với việc giám sát
<ul style="list-style-type: none"><li>Bạn có sở thích hoặc nhu cầu cụ thể nào cần hỗ trợ bạn giao tiếp với nhân viên hỗ trợ của mình không?</li><li>Có những người nào khác trong cuộc sống của bạn hoặc nhóm hỗ trợ mà nhân viên hỗ trợ của bạn nên biết hoặc làm việc cùng không?</li><li>Bạn có biết phải liên hệ với ai nếu có vấn đề hoặc mối quan ngại mà bạn muốn nêu lên với tổ chức thay vì với nhân viên hỗ trợ không?</li><li>Bạn đã đồng ý về các loại thông tin mà bạn hài lòng khi nhân viên hỗ trợ của mình có thể truy cập hoặc chia sẻ với người khác chưa?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Bạn có cần tìm hiểu hoặc điều chỉnh phong cách giao tiếp của mình hay phát triển các kỹ năng mới để đáp ứng nhu cầu và sở thích của người tham gia này không?</li><li>Bạn có biết ai khác là người quan trọng trong cuộc sống của người tham gia mà họ muốn bạn biết và làm việc cùng không?</li><li>Bạn có biết mình có thể chia sẻ những loại thông tin nào và có thể chia sẻ thông tin đó với ai không?</li><li>Bạn có biết loại thông tin nào bạn cần chuyển cho tổ chức của mình và cách thực hiện việc này không?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Người tham gia và nhân viên hỗ trợ có kỳ vọng hợp lý về mối quan hệ làm việc với nhau không? Nhân viên hỗ trợ có thể cần hỗ trợ gì để hiểu và làm việc trong ranh giới thích hợp?</li><li>Người tham gia có biết ai khác trong tổ chức cần liên hệ để giải quyết các vấn đề nằm ngoài phạm vi hoặc trách nhiệm của nhân viên không?</li><li>Có bất kỳ thiết bị hoặc kỹ thuật liên lạc cụ thể nào mà nhân viên hỗ trợ cần được đào tạo không?</li><li>Chúng ta có biết người tham gia muốn tham gia vào việc lập kế hoạch và cung cấp sự hỗ trợ của họ là ai cũng như vai trò của họ là gì không?</li><li>Nhân viên hỗ trợ có cần hỗ trợ để hiểu vai trò của mình nếu làm việc với người tham gia được hỗ trợ đưa ra quyết định thông qua quy trình ra quyết định được hỗ trợ không?</li></ul>



Câu hỏi dành cho người tham gia	Câu hỏi dành cho nhân viên hỗ trợ	Ý nghĩa đối với việc giám sát
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Người tham gia và nhân viên hỗ trợ đã trao đổi về thông tin cần được chia sẻ chưa, chẳng hạn như những rủi ro tiềm ẩn đã biết đối với sự an toàn của người tham gia hoặc nhân viên hỗ trợ và cách ngăn chặn hoặc quản lý chúng chưa?</li> </ul>

**Ví dụ:** Effie đã nhấn mạnh rằng sự riêng tư rất quan trọng đối với cô ấy. Cô ấy không muốn nhân viên hỗ trợ của mình liên hệ với những người chăm sóc cô ấy hoặc chuyển thông tin về cô ấy. Bạn nói chuyện với Wendy và thống nhất về thời điểm cũng như loại thông tin mà nhân viên hỗ trợ sẽ chia sẻ, cũng như họ có thể chia sẻ thông tin đó với ai để tôn trọng mối quan ngại của Effie và cũng để giữ an toàn cho cô ấy. Bạn cũng đồng ý chia sẻ điều này với các nhân viên hỗ trợ khác của Effie.

## Năng lực của nhân viên hỗ trợ

Câu hỏi dành cho người tham gia	Câu hỏi dành cho nhân viên hỗ trợ	Ý nghĩa đối với việc giám sát
<ul style="list-style-type: none"> <li>Khi nhân viên hỗ trợ cần học điều gì đó mới, bạn có muốn ai đó như thân nhân hoặc chuyên viên y tế tham gia giải thích những việc cần làm không?</li> <li>Làm thế nào bạn biết được rằng nhân viên hỗ trợ có những khả năng họ cần?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bạn có cảm thấy tự tin và sẵn sàng thực hiện sự hỗ trợ này không?</li> <li>Có khía cạnh nào của công việc mới này khiến bạn cảm thấy căng thẳng hoặc lo lắng không? Bạn có điều gì muốn thảo luận hoặc hỗ trợ để giúp bạn giải quyết vấn đề này không?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nhân viên hỗ trợ này có kinh nghiệm như thế nào trong việc cung cấp loại hình hỗ trợ này? Họ cần sự hỗ trợ gì từ bạn để làm việc tốt với người tham gia này?</li> <li>Bạn có đồng ý với người tham gia và nhân viên hỗ trợ về việc đánh giá năng lực của nhân viên hỗ trợ không? Bạn đã nói chuyện với họ về cách họ muốn tham gia đào tạo nhân viên hỗ trợ và đưa ra phản hồi về những hỗ trợ nhận được chưa?</li> </ul>

Câu hỏi dành cho người tham gia	Câu hỏi dành cho nhân viên hỗ trợ	Ý nghĩa đối với việc giám sát
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Bạn đã nói chuyện với nhân viên hỗ trợ về cách bạn sẽ đánh giá năng lực của họ – bao gồm hành vi, thái độ và giá trị chưa?</li> <li>Nếu đánh giá của bạn liên quan đến việc quan sát trực tiếp, bạn đã đồng ý với người tham gia về cách thực hiện việc này theo cách ít ảnh hưởng nhất đến thói quen hàng ngày và tôn trọng quyền riêng tư của họ chưa?</li> </ul>

**Ví dụ:** Dịch vụ Hỗ trợ ABC hỗ trợ cô con gái năm tuổi của Gina vốn sống dựa vào việc cho ăn bằng ống. Bạn đã phân công một nhân viên hỗ trợ sẽ hỗ trợ con gái của Gina, bắt đầu từ thứ Hai. Gina luôn huấn luyện nhân viên hỗ trợ của con gái mình hiểu những gì em ấy cần. Bạn đã kiểm tra Phần Mô tả Kỹ năng Hỗ trợ Cường độ Cao và sắp xếp cho nhân viên hỗ trợ hoàn thành một khóa học ngắn hạn để hiểu các nguyên tắc và thực hành rộng hơn hỗ trợ cho ăn qua đường ruột. Bạn đồng ý rằng Gina sẽ cung cấp khóa đào tạo thực hành bổ sung cho con gái cô ấy. Bạn cũng dành thời gian đến thăm để đảm bảo rằng nhân viên hỗ trợ mới đang cung cấp sự hỗ trợ này theo tiêu chuẩn yêu cầu. Bạn giải thích với Gina rằng mặc dù cô ấy là chuyên gia trong việc hỗ trợ con gái mình, nhưng tổ chức có trách nhiệm đánh giá xem nhân viên hỗ trợ đó có thực hiện việc hỗ trợ này theo đúng quy trình và tiêu chuẩn chất lượng của tổ chức hay không.

**Ví dụ:** Người tham gia đã nhận hỗ trợ được một thời gian gần đây đã nói với nhân viên hỗ trợ rằng họ đã đổi tên thành Beau và hiện được xác định là không theo tiêu chuẩn giới tính. Họ muốn mọi người sử dụng đại từ nhân xưng 'họ'. Tổ chức của bạn tích cực ủng hộ sự đa dạng và trước đây đã cung cấp chương trình đào tạo về Nhận thức Cầu vồng (Rainbow Awareness). Bạn sắp xếp để một nhân viên hỗ trợ tích cực xác định là thành viên của cộng đồng LGBTIQ+ giải thích cho những người khác trong nhóm hỗ trợ lý do tại sao họ phải nỗ lực thay đổi ngôn ngữ khi hỗ trợ người tham gia này. Bạn cập nhật hồ sơ Làm việc Cùng nhau và đề nghị nhân viên hỗ trợ xem xét kỹ năng làm việc với cộng đồng LGBTIQ+ và trao đổi với bạn về bất kỳ điều gì họ không chắc chắn hoặc không thoải mái. Bạn liên hệ với Beau và nhân viên hỗ trợ của họ thường xuyên hơn trong vài tháng tới để xem mọi việc diễn ra như thế nào.

## Hiểu điều gì là quan trọng

Câu hỏi dành cho người tham gia	Câu hỏi dành cho nhân viên hỗ trợ	Ý nghĩa đối với việc giám sát
<ul style="list-style-type: none"><li>Nhân viên hỗ trợ của bạn nên biết điều gì là quan trọng đối với bạn và bạn muốn được hỗ trợ như thế nào?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Bạn có biết điều gì là quan trọng đối với người này và bạn có thể hỗ trợ họ đạt được điều đó như thế nào không?</li><li>Bạn có cần bất kỳ sự hỗ trợ hoặc thông tin bổ sung nào để giúp bạn hiểu những gì người tham gia này cần không?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Người tham gia có kỳ vọng hợp lý về sự hỗ trợ của họ không và liệu nó có nằm trong phạm vi của tổ chức cũng như khả năng của nhân viên hỗ trợ hay bạn cần thảo luận về những điều nằm ngoài phạm vi và lý do tại sao?</li><li>Nhân viên hỗ trợ có được tiếp cận với các chuyên gia hoặc thông tin liên quan mà họ cần để hỗ trợ người tham gia này không? Điều này có thể liên quan đến nền tảng văn hóa và bản sắc của người tham gia hoặc về bản chất của sự hỗ trợ mà họ cần.</li><li>Nhân viên hỗ trợ có cần cập nhật hiểu biết của mình về các mô hình hoặc phương pháp tiếp cận liên quan, ví dụ như thực hành theo định hướng phục hồi không? Nếu vậy, bạn đã đưa nó vào <a href="#">Thỏa thuận Thực hiện</a> - Phần Kế hoạch Phát triển Năng lực Nhân viên hỗ trợ của họ chưa và đồng ý với nhân viên hỗ trợ về cách họ sẽ tiếp cận việc học đó?</li></ul>

**Ví dụ:** Jill đã sống ở nhà tập thể nhiều năm và rất hào hứng với cơ hội chuyển đến nơi ở của riêng mình. Khi ngày chuyển nhà đang đến gần, Jill càng cảm thấy lo lắng về việc cô sẽ tự mình đi như thế nào. Bing chỉ mới bắt đầu hỗ trợ Jill gần đây và nói với bạn rằng anh ấy không muốn tiếp tục làm ca này vì anh ấy không thể kết nối với Jill và không biết phải trả lời như thế nào, đồng thời nói rằng cô ấy hầu như lúc nào cũng có vẻ khó chịu hoặc tức giận.

Bạn sắp xếp để Bing được đào tạo về thực hành dựa trên sự hiểu biết về sang chấn. Bạn cũng sắp xếp một cuộc gặp giữa Jill và Bing. Jill giải thích tầm quan trọng của động thái này đối với cô ấy và cô ấy lo lắng rằng nó có thể không diễn ra tốt đẹp. Bing yêu cầu Jill mô tả 'diễn ra tốt đẹp' sẽ như thế nào và họ nói về cách anh ấy có thể hỗ trợ cô ấy khi cô ấy cảm thấy lo lắng. Bạn cũng đồng ý với Jill sắp xếp để Bing tham dự cuộc họp tiếp theo của cô ấy với điều phối viên hỗ trợ để khám phá cách anh ấy có thể hỗ trợ cô ấy để giúp động thái này thành công.

**Ví dụ:** Ben là một thổ dân thiếu năng trí tuệ, sống ở thành phố Brisbane. Anh lớn lên ở một vùng xa xôi của New South Wales nhưng đã sống ở thành phố này trong vài năm gần đây để được hỗ trợ y tế và tâm lý xã hội. Biết rằng Ben muốn trở về vùng đất và gia đình của anh, bạn nói chuyện với Ben về việc ai có thể hỗ trợ anh ấy trong việc này. Anh ấy đề cử một số người trong cộng đồng mà anh ấy muốn tham gia và cùng với các nhân viên hỗ trợ và nhóm chăm sóc sức khỏe của anh ấy, bạn lập kế hoạch cho cách Ben có thể trở về vùng đất và gia đình của anh.

## Cung cấp hỗ trợ

Câu hỏi dành cho người tham gia	Câu hỏi dành cho nhân viên hỗ trợ	Ý nghĩa đối với việc giám sát
<ul style="list-style-type: none"> <li>Đôi khi, bạn hoặc nhân viên hỗ trợ của bạn có thể nhận thấy một tình huống có nguy cơ gây nguy hiểm cho sự an toàn của bạn, sự an toàn của nhân viên hỗ trợ hoặc những người khác xung quanh bạn. Nếu điều này xảy ra, bạn muốn thảo luận và giải quyết vấn đề này như thế nào?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bạn có biết các sở thích, tình huống hoặc yếu tố kích hoạt có thể ảnh hưởng đến cách bạn cần hỗ trợ người tham gia này không?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Những người tham gia và nhân viên hỗ trợ có kỳ vọng hợp lý về sự hỗ trợ và cách thức hỗ trợ sẽ được cung cấp không?</li> <li>Bạn làm cách nào để hỗ trợ nhân viên hỗ trợ giữ an toàn cho bản thân và người tham gia đồng thời tôn trọng quyền của người tham gia trong việc chấp nhận rủi ro mà họ lựa chọn?</li> </ul>

Câu hỏi dành cho người tham gia	Câu hỏi dành cho nhân viên hỗ trợ	Ý nghĩa đối với việc giám sát
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Có bất kỳ rủi ro cụ thể nào liên quan đến việc hỗ trợ người tham gia này không và bạn có biết cách quản lý những rủi ro này không? Hãy nhớ rằng điều này đòi hỏi phải hiểu những gì người tham gia muốn cũng như các chính sách và thủ tục của tổ chức bạn.</li> <li>• Bạn biết gì về thế mạnh hiện có của người tham gia này? Bạn có biết cách hỗ trợ người này theo cách xây dựng sự tự tin và khả năng theo đuổi những gì quan trọng đối với họ không? Bạn có muốn thảo luận ý tưởng về cách thực hiện việc này không?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nhân viên hỗ trợ có hiểu khái niệm về giá trị của rủi ro không? Họ có thể cần hỗ trợ gì để áp dụng nó?</li> <li>• Người tham gia có nhận thức được những hậu quả tiềm ẩn của sự lựa chọn của họ không?</li> <li>• Có bất kỳ biện pháp hạn chế được phép nào mà nhân viên hỗ trợ này cần biết không? Họ có hiểu các nguyên tắc và quy định cơ bản chi phối việc sử dụng chúng không?</li> <li>• Làm thế nào bạn có thể hỗ trợ nhân viên hỗ trợ suy nghĩ sáng tạo khi khuyến khích người tham gia mở rộng sở thích hoặc khám phá những cơ hội mới?</li> </ul>

**Ví dụ:** Angelo là một thanh niên được hỗ trợ để sống chung với chứng tự kỷ của anh. Anh ấy giải thích với Rex (nhân viên hỗ trợ của anh ấy) rằng anh ấy có thể bị kích động nếu môi trường quá ồn ào hoặc quá sáng. Bạn ghi lại điều này để các nhân viên hỗ trợ khác của Angelo biết. Gần đây Angelo đề xuất rằng anh ấy muốn ra ngoài nhiều hơn và gặp gỡ những người bạn mới. Bạn làm việc với Angelo và Rex để lập kế hoạch thực hiện điều này để Angelo cảm thấy tự tin và có kế hoạch về những gì anh ấy muốn Rex làm nếu anh ấy bắt đầu cảm thấy lo lắng hoặc căng thẳng.

**Ví dụ:** Eric sống ở nhà một cách độc lập và có chú chó Trixie bầu bạn. Trixie ngủ trong phòng Eric. Gần đây, nhân viên hỗ trợ của Eric đỡ anh ấy chuyển từ giường sang ghế và Trixie đã cản đường và cả hai suýt ngã xuống sàn. Nhân viên hỗ trợ báo cáo điều này với người giám sát của họ và ba người cùng thảo luận về cách tốt nhất để giữ an toàn cho mọi người. Họ quyết định không cho Trixie vào phòng khi thực hiện các vụ dịch chuyển trong tương lai và để những người khác trong nhóm hỗ trợ biết rằng họ cũng nên làm như vậy.

## Kiểm tra

Câu hỏi dành cho người tham gia	Câu hỏi dành cho nhân viên hỗ trợ	Ý nghĩa đối với việc giám sát
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bạn có phản hồi gì về mọi việc đang diễn ra như thế nào không? Điều gì là tốt và điều gì có thể tốt hơn hoặc khác biệt?</li> <li>Bạn có cảm thấy thoải mái khi đưa ra phản hồi cho nhân viên hỗ trợ của mình về sự hỗ trợ mà bạn đang nhận được – tích cực hay tiêu cực không? Nếu không thì điều gì gây khó khăn cho việc thực hiện việc này?</li> <li>Có cách nào bạn muốn được hỗ trợ để cung cấp phản hồi cho người khác không?</li> <li>Chúng ta có thể dành thời gian thường xuyên để kiểm tra để hiểu mọi thứ đang diễn ra như thế nào và điều chỉnh sự sắp xếp của mình khi cần thiết khi mọi thứ thay đổi không?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bạn cảm thấy mình sẽ hỗ trợ người tham gia này như thế nào? Điều gì cho bạn biết rằng mọi việc đang diễn ra tốt đẹp? Có lĩnh vực nào bạn cảm thấy cần được đào tạo thêm hoặc hỗ trợ thêm không?</li> <li>Bạn có kiểm tra với người tham gia để tìm hiểu xem điều gì đang diễn ra tốt và hỏi về bất kỳ thay đổi nào họ muốn trong cách bạn đang hỗ trợ họ không?</li> <li>Nếu người tham gia miễn cưỡng hoặc không thoải mái khi đưa ra phản hồi, bạn có thể làm gì để hỗ trợ họ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Có cách nào thống nhất để người tham gia và nhân viên hỗ trợ thường xuyên chia sẻ suy nghĩ và phản hồi về mọi việc đang diễn ra không?</li> <li>Ai khác có thể có phản hồi hữu ích về cách hoạt động hỗ trợ cho người tham gia và nhân viên hỗ trợ này?</li> <li>Tổ chức giám sát việc cung cấp dịch vụ và sử dụng phản hồi từ nhân viên hỗ trợ và người tham gia như thế nào để phản ánh về chất lượng hỗ trợ được cung cấp và họ hỗ trợ nhân viên hỗ trợ của mình cung cấp dịch vụ đó tốt như thế nào?</li> </ul>

**Ví dụ:** Rhonda nhìn chung rất vui vì sự hỗ trợ mà cô ấy nhận được từ Nan mặc dù gần đây cô ấy dường như dành nhiều thời gian trên điện thoại của mình. Rhonda không nêu ra vấn đề này vì không muốn làm Nan khó chịu và nếu đề cập việc này với nhà cung cấp dịch vụ, cô lo lắng sẽ khiến Nan gặp rắc rối.

Thỏa thuận trước về thời điểm và cách thức liên lạc với nhau có thể giúp giải quyết những điều khó nói. Rhonda và Nan đồng ý dành thời gian hai tuần một lần để uống trà và trò chuyện về mọi việc nói chung đang diễn ra như thế nào.

Rhonda phát hiện ra rằng Nan có một cô con gái bị ốm và đang kiểm tra với nhà trẻ xem em ấy có ổn không. Nan nhận ra mình hơi mất tập trung và sắp xếp để nhà trẻ liên hệ với bạn đời của cô ấy nếu con cô có vấn đề gì trong giờ làm việc.

---

## Các tài liệu hữu ích khác

- [Khung tiêu chuẩn về Năng lực Nhân sự của chương trình NDIS \(NDIS Workforce Capability Framework\)](#): mô tả thái độ, kỹ năng và kiến thức được yêu cầu bởi tất cả nhân viên hỗ trợ - bao gồm cả người giám sát - và các hành vi mà bạn có thể mong đợi được thấy.
- [Quy tắc Ứng xử của NDIS](#): thúc đẩy việc cung cấp dịch vụ an toàn và có đạo đức bằng cách đặt ra những kỳ vọng về hành vi của cả nhà cung cấp và nhân viên hỗ trợ NDIS.
- [Quy tắc Ứng xử NDIS - Hướng dẫn dành cho Nhà cung cấp Dịch vụ](#).
- [Tiêu chuẩn Thực hành NDIS và Chỉ số Chất lượng](#): nêu rõ các tiêu chuẩn chất lượng mà nhà cung cấp NDIS đã đăng ký phải đáp ứng để cung cấp hỗ trợ và dịch vụ cho người tham gia NDIS.
- [Mô tả Kỹ năng Hỗ trợ Cường độ Cao \(High Intensity Support Skills Descriptors\)](#): hướng dẫn dành cho các nhà cung cấp NDIS và nhân viên hỗ trợ người tham gia bằng các hoạt động cá nhân hàng ngày với cường độ cao.