



NDIS Quality
and Safeguards
Commission



NDIS Workforce
Capability Framework

能力監督

Chinese (Traditional) | 繁體中文

協作：工作者指南

2023 年 9 月



目錄

用戶圖標鍵	2
簡介	2
相關監督資源	3
本指南的內容	3
使用本指南	3
第一部分：何時進行對話以及如何為之做準備.....	4
何時進行對話	4
準備對話.....	4
記錄結果.....	5
獲取和提供反饋.....	5
第二部分：對話指南.....	7
建立參與者與工作者的關係.....	7
工作者能力	8
了解什麼是重要的	8
提供支持.....	9
檢查進度.....	10
其他有用的資源.....	10

用戶圖標鍵

每個 NDIS 工作者能力框架資源文檔都使用一個或多個圖標來顯示適用的用戶或用戶群體。

圖標	按鍵
	NDIS 參與者
	工作者
	監督員和一線經理
	高級經理和領導者
	NDIS 提供者

簡介

作為 NDIS 工作者，您需要具備專業知識和能力，以提供 NDIS 參與者所需的支持，並負責安全且勝任地提供支持。您的職責在 [《NDIS 行為守則》](#) 中有所描述。為了做到這一點，您需要了解我們對您的期望，並確保在開展工作之前具備所需的能力。如果需要幫助或不確定，請詢問您的監督員。

您的監督員可能已經在入職培訓或討論您的 [《績效協議》](#) 時解釋了您所需的能力。本指南幫助您了解在支持 NDIS 參與者時如何應用這些能力，以及您可能希望從監督員那裡獲得的支持。

自我管理的 NDIS 參與者在與中介（如平台提供者）合作或與他們自己聘用的員工（如直接員工或個體經營者）合作時，可以使用這些資源作為指導。

要提供給參與者的 NDIS 支持和服務在參與者的 NDIS 計劃、服務協議和服務日程中有所描述。這些文件描述了將提供“什麼”支持。[《NDIS 工作者能力框架》](#)（簡稱“框架”）描述了工作人員需要具備的能力，以提供這些支持。將每個參與者的支持計劃變為現實，需要您、您的監督員和組織共同努力，以實現商定的目標。在 NDIS 參與者與您的監督員之間進行持續的三方溝通，是實現這一目標的有效方式。

相關監督資源

這份指南是由 NDIS 委員會開發的“能力監督”資源集的一部分。您可以在我們的網站上查看 [《完整的資源集》](#)，或通過選擇下面的鏈接訪問相關資源。本指南末尾列出了由 NDIS 質量和保障委員會（委員會）開發的其他有用資源。

相關監督資源

- [《監督和支持關係：監督者和工作者指南》](#)

本指南的內容

本指南分為兩部分。

第一部分列出了常見的情況，這些情況提供了討論期望、尋求反饋和商定未來步驟的機會。它還建議了您如何為這些對話做好準備。

第二部分提供了一系列問題和提示，您可以用來指導與您的監督員和您支持的 NDIS 參與者的討論。它還包括一些示例，展示了如何在不同情況下使用這些問題。

使用本指南

本指南旨在支持三方溝通。您可以使用它來幫助您思考需要了解的有關您支持的 NDIS 參與者的信息以及需要從您的監督員那裡尋求的任何具體支持。您的監督員很可能已經在使用這些資源。如果沒有，您可以讓他們知道他們可以使用標題頁上的鏈接來訪問他們自己的指南版本。參與者也可以使用本指南版本。

與自我管理的 NDIS 參與者合作的工作者也可以在與中介（如平台提供者）合作或您是直接僱員或個體經營者時使用這些資源作為指南。

第一部分：何時進行對話以及如何為之做準備

牢固、可信的關係是良好支持的基礎，而持續、開放的溝通是有效工作關係的關鍵。對期望和責任有清晰、共同的理解是與參與者建立良好工作關係的第一步。同樣重要的是在過程中提出疑問或問題，獲取反饋，提出建議並調整您的做法以反映變更的需求或優先事項。

何時進行對話

以下是您可以使用對話指南的一些示例。當然，並非所有參與者都通過口頭方式溝通。您和您的監督員都需要與參與者確認他們希望如何進行溝通。

您正在加入一個 NDIS 參與者的支持團隊：您可能已經在支持其他參與者，但您需要了解您所支持的每個新參與者的具體需求和期望。您的監督員可能會要求您閱讀參與者的支持計劃及其期望的描述，並在開始之前邀請您確認您不確定的任何事項。您可以使用本指南第二部分中的問題來幫助您思考您可能有的任何具體問題。

工作中發生了事件或未遂事件：您讓您的監督員知道並同意在與您和參與者會面時討論發生了什麼，討論可能的原因並商定如何確保不再發生類似事件。您的監督員會記錄結果，以便參與者和所有支持工作者了解新的安排。

您定期與您支持的 NDIS 參與者進行檢查：您利用這段時間詢問如何提供更好的支持。例如，您支持的 NDIS 參與者想要去當地休閒中心參加水中有氧運動課程，並需要在您的支持下進出泳池。您告知您的監督員，並與參與者一起討論如何進行這項支持。您的監督員安排您與有氧運動教練談談如何支持參與者，使他們感到舒適、安全並享受課程。

準備對話

提前思考要討論的內容和您想要提出的問題，有助於您做好準備並從這些對話中獲得最大收益。

根據您的情況調整問題：第二部分的對話指南基於《[框架](#)》中的能力，提出了一系列問題，這些問題描述了對 NDIS 工作者的態度、技能和知識的期望。有些問題可能與您無關，您可能想提出其他問題。選擇對話指南裡的主要標題，然後把它們跟《[框架](#)》裡的相關核心能力對應起來。

根據 NDIS 參與者的支持需求，您可能還需要查看在支持原住民和/或托雷斯海峽島民、文化和語言多樣化群體或 LGBTIQ+ 參與者時所需的**額外身份能力**。您還可以選擇**額外的專業能力**來適應參與者的具體支持需求。如果參與者需要高強度的日常個人活動支持，您可以在 [《高強度支持技能描述》](#) 中找到相關描述。

記錄結果

記錄對話中的關鍵點，這樣您、您的監督員和 NDIS 參與者在未來可以參考。各個組織會有不同的方式記錄這些信息，重要的是您了解自己在正式記錄方面的責任。同樣重要的是，參與者可以方便地以適合他們的方式訪問記錄。例如，他們可能會決定將希望工作者了解的主要點列在冰箱上的便條中。在記錄和分享任何個人或機密信息時，要尊重參與者的隱私，只分享您有權分享的信息。如果您不確定，請與您的監督員討論。

獲取和提供反饋

良好的工作關係依賴於能夠給予和接受開放、誠實的反饋。尋求反饋，讓人們知道您的進展，並在需要時尋求幫助，表明您致力於發展和應用您的能力。對您覺得困難或需要幫助的方面保持開放和誠實的態度，讓他人更容易了解如何支持您。這種開放的對話也有助於建立健康的工作關係。

NDIS 參與者、您的監督員和同事擁有豐富的經驗，您可以從中學習，以支持您的工作。以下是一些幫助您獲取和充分利用反饋的建議。

決定您想要獲得反饋的內容：通常當您學習新事物時，您會需要檢查進展。例如，您需要學習使用新的起重設備。在完成手動處理課程並與經驗豐富的同事一起工作了幾次後，您現在可以獨立工作了。您可以詢問參與者是否可以在班次結束時花幾分鐘與您交流，告知您的表現如何。請確保尋求反饋的時間對對方方便。

像“是的，還不錯”這樣的回答並不能提供太多信息。提前準備幾個問題會得到更有用的反饋。例如：

- “我使用吊帶的表現如何？”
- “有什麼我可以做的來讓您在我們使用起重設備時感到更舒適和安全嗎？”
- “您對我在上班期間與您交談的方式感到滿意嗎？”
- “有什麼其他事情是我可以做得更好的來支持您嗎？”

管理您的情緒：聽到負面反饋後，可能會很難受。如果有人不聽您的話或您感覺受到了不公平的批評，您可能會變得充滿防禦性或感到惱火。您可以讓對方知道您覺得這次對話很困難，並且可以建議暫時休息一下，然後在有時間思考所說內容時再跟進。

表達感謝：開放、誠實的反饋對於您了解自身的表現至關重要。讓提供反饋的人知道您感謝他們的時間和真誠。

請求您需要的支持：反饋幫助您發現在哪些方面可以調整或改進您的工作方式。這可以幫助您在當前的角色中改進，也能幫助您思考未來的發展。與您的監督員討論您需要的任何支持，並尋求學習和發展的機會。

尋求定期反饋：與您的監督員和 NDIS 參與者進行定期反饋對話，建立支持您工作的工作關係。這些對話的頻率取決於所有相關方的實際情況。例如，您可以與參與者約定每週結束時花一些時間回顧整周的情況。您可以在每次班次後通過短信與監督員聯繫，並在需要時跟進對話。建立這種定期模式可以讓您在問題出現時立即解決，而不是等到更正式的績效評估對話。

第二部分：對話指南

本部分包含一些自我提問，幫助您了解 NDIS 參與者的需求和偏好，檢查您是否具備相關能力，並思考您希望監督員如何支持您。它還提供了這些問題在不同情況下的實際使用示例。您可以點擊每個標題查看《框架》中的相關核心能力。

建立參與者與工作者的關係

問自己的一些問題：

- 您是否需要學習或調整您的溝通方式或發展新技能來滿足這個參與者的需求和偏好？
- 您是否知道參與者生活中還有誰對他們很重要，他們希望您了解並與之合作？
- 您知道哪些信息可以分享以及可以與誰分享嗎？
- 您知道需要將哪些類型的信息傳遞給您的組織以及如何執行這項工作嗎？
- 您知道應該聯絡誰以及第三方（例如計劃經理、平台提供商）在您與參與者的關係中可能扮演什麼角色嗎？

範例：*Effie 說隱私對她非常重要。她不希望她的支持工作者聯絡她的行為支持從業人員或傳遞有關她的信息。您的監督員與 Effie 討論並同意在何時以及需要分享哪些類型的信息以及可以與誰分享，以尊重 Effie 的隱私並保護她的安全。*

範例：*Nam 僱用了自己的工作，並希望他們能夠作為一個團隊來支持他的需求。他在每個工作者開始工作時獲得他們的同意，將他們的電話號碼與其他工作者和他的伴侶分享。他解釋說，如果他同意，工作者之間以及與他的伴侶之間可以共享有關他健康需求的信息。*

工作者能力

問自己的一些問題：

- 您是否感到自信並準備好提供這種支持？
- 這項工作中有任何方面讓您感到壓力或焦慮嗎？有什麼您想討論或支持的事情可以幫助您處理這些感受嗎？

範例：您是一名有經驗的支持工作者，最近完成了一門有關管餉的短期課程，準備開始支持一名依賴管餉的五歲參與者。儘管課程很好地介紹了基本原則，但您清楚每位參與者的具體情況都有所不同。她的母親 Gina 是她女兒支持方面的專家，會向您展示如何正確地支持她的女兒。您的監督員也會來檢查進展情況。您閱讀了高強度支持技能描述中有關管餉的部分，並記下了一些想要與 Gina 和您的監督員進一步確認的事項。

範例：一位參與者已經接受支持一段時間，最近告訴您他們已經將名字從 Belle 改為 Beau，現在認同為性別非二元。他們希望每個人使用“他們”（they）作為代詞。您參加了組織提供的彩虹意識培訓，但這是您第一次支持認同為性別非二元的人，您對於可能會用錯代詞感到緊張。您與監督員討論，他們安排了一位積極認同為 LGBTIQA+ 社群一員的同事來解釋語言為什麼重要，並建議您提前與 Beau 討論您的擔憂。Beau 向您保證他們理解您可能有時會出錯，但他們感謝您正在努力改變。您與 Beau 同意定期討論進展，以便隨時解決任何問題。

了解什麼是重要的

問自己的一些問題：

- 您知道什麼對這位 NDIS 參與者重要，以及如何支持他們實現這些目標嗎？
- 您是否需要任何支持或額外的信息來幫助您理解這位參與者的需求？

範例：*Jill 在一個集體之家生活了多年，對於有可能搬到屬於她自己的地方感到興奮。您最近開始支持 Jill，覺得你們之間的溝通並不順暢。您所說的一切似乎只會讓她不高興或生氣。您向監督員提出換班的想法。*

您的監督員安排您進一步學習創傷知情實踐。這給您帶來了全新的視角，了解為什麼 Jill 會如此敏感。您的監督員還安排了您和 Jill 的談話。Jill 解釋了這次搬遷對她的重要性及她的擔憂。您讓她描述一下“順利進行”是什麼樣子，並討論當她感到焦慮時您能夠如何支持她。你們還同意陪同 Jill 參加她的下一次支持協調員會議，探討如何幫助她順利搬遷。

提供支持

問自己的一些問題：

- 您是否了解可能影響您支持這位參與者方式的偏好、情況或觸發因素？
- 支持這位參與者是否存在任何具體風險，並且您知道如何管理這些風險嗎？記住，這需要了解參與者的需求以及您所在組織的政策和程序。
- 您對這位參與者的現有優勢了解多少？您知道如何以能夠建立他們自信和能力的�方式支持他們追求重要的事情嗎？您是否想討論如何做到這一點的想法？

範例：*Angelo 是一個年輕人，他在自閉症方面得到支持。他告訴您，如果環境太嘈雜或燈光太亮，他經常會感到煩躁。最近，Angelo 提出他希望多出門並結識新朋友。您擔心如何管理這些風險，並向您的監督員尋求建議。你們三個人坐在一起計劃如何做到這一點，以便 Angelo 感到自信，並且在他開始感到焦慮或壓力時有一個應對計劃。*

範例：*Eric 獨立住在家裡，並有狗狗 Trixie 作伴。Trixie 睡在 Eric 的房間裡。最近，您在幫助 Eric 從床上轉移到椅子時，Trixie 擋住了路。這非常危險，你們兩個幾乎摔倒在地。您意識到這件事很容易影響其他工作者，並將此事報告給您的監督員。你們三個人坐下來討論保持每個人安全的最佳方法。你們決定在以後轉移時把 Trixie 關在房間外，監督員會讓其他支持工作者知道這個新安排。*

檢查進度

問自己的一些問題：

- 您覺得在為這位參與者提供支持方面做得如何？哪些方面進展順利？是否有任何方面您覺得需要進一步培訓或更多支持？
- 您是否與參與者檢查情況，了解哪些方面運作良好，並詢問他們是否希望您改變支持方式？
- 如果參與者不願意提供反饋或對提供反饋感覺不舒服，您可以做些什麼來支持他們？

範例：Rhonda 一般對 Nan 提供的支持感到滿意，儘管最近她似乎花了很多時間在手機上。Rhonda 沒有提出這個問題，因為她不想讓 Nan 不高興，而且如果她向服務提供者提到這個問題，她擔心會給 Nan 帶來麻煩。

在以何種方式以及何時檢查彼此的情況方面提前達成共識，可以幫助處理困難的對話。Rhonda 和 Nan 同意每兩週安排一次喝茶並聊聊總體情況。

Rhonda 發現 Nan 有一個生病的女兒，她一直在與托兒中心聯繫以確保女兒沒事。Nan 意識到自己有點分心，安排托兒中心在工作時間有問題時聯繫她的伴侶。

其他有用的資源

- [NDIS 勞動力能力框架](#)：描述了所有工作者（包括監督員）所需的態度、技能和知識，以及您可以預期的行為。
- [NDIS 行為守則](#)：通過設定對 NDIS 提供者和工作者行為的期望，促進安全和道德的服務提供。
- [NDIS 行為守則：工作者指導](#)
- [高強度支持技能描述](#)：為 NDIS 提供者和支持高強度日常個人活動參與者的工作者提供指導。
- [職業選擇指南](#)：幫助現有工作者探索發展選項，以加深他們現有工作的能力或追求其他在殘疾或護理行業的職業機會。