



NDIS Quality
and Safeguards
Commission



NDIS Workforce
Capability Framework

Supervisione delle capacità

Italian | Italiano

Lavorare insieme: una guida per
gli addetti

Settembre 2023








Indice

Icona utente.....	1
Introduzione.....	2
Risorse di supervisione correlate.....	2
Cosa c'è in questa guida.....	2
Come utilizzare questa guida.....	3
Sezione 1: Quando comunicare e come prepararsi.....	4
Quando comunicare.....	4
Prepararsi alla comunicazione.....	4
Registrazione dei risultati.....	5
Ottenere e dare feedback.....	5
Sezione 2: La guida alla comunicazione.....	7
Impostazione del rapporto partecipante-addetto.....	7
Capacità dell'addetto.....	8
Capire cosa è importante.....	8
Fornire assistenza.....	9
Verifiche di valutazione.....	10
Altre risorse utili.....	10

Icona utente

Ogni documento nella suite di risorse del Quadro NDIS delle capacità della forza lavoro (NDIS Workforce Capability Framework) utilizza una o più icone per segnalare l'utente o gli utenti destinatari.

Icona	Legenda
	Partecipanti NDIS
	Addetti
	Supervisor e manager responsabili di prima linea
	Alti direttori e dirigenti
	Fornitori NDIS

Introduzione

L'addetto NDIS deve avere esperienza e competenze per fornire l'assistenza di cui un partecipante ha bisogno ed è responsabile di fornire tale assistenza in modo sicuro e competente. Le tue responsabilità sono descritte nel [Codice di condotta NDIS](#). Per fare ciò, devi capire cosa ci si aspetta da te e assicurarti di avere le capacità di cui hai bisogno prima di intraprendere il lavoro. Chiedi al tuo supervisore se hai bisogno di aiuto o se hai dubbi.

Il tuo supervisore potrebbe aver già spiegato le capacità che devi avere durante la tua formazione iniziale o quando avete esaminato il tuo [accordo sulle prestazioni](#). Questa guida ti aiuta a capire come mettere in pratica queste capacità quando fornisci assistenza a un partecipante NDIS e quale supporto potresti voler chiedere al tuo supervisore.

I partecipanti NDIS autogestiti possono utilizzare queste risorse come guida quando lavorano con intermediari, come i fornitori di piattaforme, o con persone che ingaggiano o assumono da soli, come dipendenti diretti o ditte individuali.

L'assistenza e i servizi NDIS da fornire ai partecipanti sono descritti nei Piani NDIS dei partecipanti stessi, nonché negli accordi sui servizi e nei programmi dei servizi. Questi documenti descrivono "quali" supporti verranno forniti. Il [Quadro NDIS delle capacità della forza lavoro](#), da qui in poi chiamato "il Quadro", descrive le capacità di cui gli addetti hanno bisogno per fornire tale assistenza. Realizzare piani di assistenza per ogni singolo partecipante richiede uno sforzo congiunto fra te, il tuo supervisore e l'organizzazione, per raggiungere gli obiettivi concordati. Mantenere una comunicazione continua e a tre vie tra il partecipante NDIS e il tuo supervisore è un modo efficace per farlo.

Risorse di supervisione correlate

Questa guida fa parte di una serie di risorse di 'Supervisione delle capacità' ('Supervising for Capability') sviluppate dalla Commissione NDIS. Puoi visualizzare l'[insieme completo delle risorse](#) sul nostro sito web o accedere alle risorse correlate selezionando i link sottostanti. Altre risorse utili sviluppate dalla Commissione NDIS di qualità e salvaguardia (NDIS Quality and Safeguards Commission), da qui in poi chiamata "la Commissione", sono elencate alla fine di questa guida.

Risorse di supervisione correlate

- [Il Rapporto tra supervisione e assistenza: una guida per supervisori e addetti](#)

Cosa c'è in questa guida

Questa guida ha due sezioni.

La prima sezione elenca le situazioni più comuni che offrono l'opportunità di parlare delle aspettative, chiedere feedback e concordare passaggi futuri. Suggerisce anche come prepararsi a queste conversazioni.

La seconda sezione fornisce una serie di domande e suggerimenti che puoi utilizzare per gestire le conversazioni con il tuo supervisore e il partecipante NDIS che assisti. Include anche esempi per mostrare come le domande potrebbero essere utilizzate in circostanze diverse.

Come utilizzare questa guida

Questa guida è destinata a essere utilizzata per facilitare la comunicazione a tre vie. Puoi usarla per aiutarti a decidere quali informazioni devi conoscere sul partecipante NDIS che stai assistendo e quale supporto specifico richiedere al tuo supervisore. È probabile che il tuo supervisore stia già utilizzando queste risorse. In caso contrario, potresti fargli sapere che può accedere alla propria versione di questa guida utilizzando il link sul frontespizio. Una versione di questa guida è disponibile anche per i partecipanti.

Gli addetti che lavorano con partecipanti NDIS autogestiti possono anche utilizzare queste risorse come guida quando lavorano per mezzo di intermediari, come i fornitori di piattaforme, o se sono dipendenti diretti o una ditta individuale.

Sezione 1: Quando comunicare e come prepararsi

Le relazioni forti e di fiducia sono alla base di una buona assistenza e la comunicazione continua e aperta è la chiave per relazioni lavorative efficaci. Una comprensione chiara e condivisa delle aspettative e delle responsabilità è un primo passo essenziale nella creazione di un buon rapporto di lavoro con un partecipante. È altrettanto importante porre domande o sollevare problemi, ottenere feedback, formulare suggerimenti e adattare la pratica lavorativa quando le esigenze o le priorità cambiano nel tempo.

Quando comunicare

Ecco alcuni esempi di quando potresti utilizzare la Guida alla comunicazione. Naturalmente, non tutti i partecipanti comunicano verbalmente. Sia tu che il tuo supervisore dovete verificare con il partecipante come desidera comunicare.

Ti stai unendo al team di assistenza di un partecipante NDIS: potresti aver già assistito altri partecipanti, ma devi comprendere le esigenze e le aspettative specifiche di ogni nuovo partecipante con cui lavori. Il tuo supervisore potrebbe chiederti di leggere il piano di assistenza del partecipante e una descrizione di ciò che si aspetta e invitarti a controllare tutto ciò di cui non sei sicuro prima di iniziare. Potresti utilizzare le domande nella Sezione 2 di questa guida per aiutarti a riflettere su eventuali domande specifiche che potresti avere.

C'è un incidente o un quasi incidente sul lavoro: fallo sapere al tuo supervisore e concorda un orario per incontrare il supervisore e il partecipante per parlare di ciò che è successo e delle possibili cause e per stabilire come garantire che non accada di nuovo. Il tuo supervisore registra l'esito in modo che il partecipante e tutti i suoi addetti all'assistenza siano a conoscenza delle nuove disposizioni.

Hai incontri periodici per discutere di come stanno andando le cose con il partecipante NDIS che stai assistendo: usa queste occasioni per sollevare domande su come fornire assistenza nel miglior modo possibile. Ad esempio, il partecipante NDIS che assisti vuole andare a fare aerobica in acqua nel suo centro ricreativo locale e avrà bisogno di assistenza per entrare e uscire dalla piscina. Fallo sapere al tuo supervisore e, insieme al partecipante, decidete come fare. Il tuo supervisore fa in modo che tu possa parlare con l'istruttore di aerobica circa come assistere il partecipante in modo che si senta a suo agio e al sicuro, e si goda la lezione.

Prepararsi alla comunicazione

Decidere in anticipo cosa discutere e le eventuali domande che vuoi porre ti aiuterà a sentirti preparato e a ottenere il massimo da queste conversazioni.

Adattare le domande alla tua situazione: la Guida alla comunicazione, nella Sezione 2, presenta una serie di domande basate sulle capacità del [Quadro](#), che descrivono gli atteggiamenti, le competenze e le conoscenze richiesti ai lavoratori NDIS. Alcune domande potrebbero non essere pertinenti al tuo caso e potresti volerne suggerire altre. Seleziona i titoli principali nella guida alla comunicazione per collegarti alle principali capacità pertinenti nel Quadro.

A seconda delle esigenze di assistenza del partecipante NDIS, potresti anche voler esaminare le **capacità aggiuntive legate all'identità** di cui hai bisogno per assistere i partecipanti aborigeni e/o isolani dello Stretto di Torres, di diversa estrazione linguistica e culturale o LGBTIQ+. Ci sono anche **ulteriori capacità specialistiche** che puoi selezionare per soddisfare le esigenze di assistenza specifiche di un partecipante. Se i partecipanti hanno bisogno di assistenza per attività personali quotidiane ad alta intensità, troverai queste capacità descritte nei [Descrittori delle competenze di assistenza ad alta intensità \(High Intensity Support Skills Descriptors\)](#).

Registrazione dei risultati

La registrazione dei punti chiave delle conversazioni offre a te, al tuo supervisore e al partecipante NDIS un riferimento per le conversazioni future. Le organizzazioni avranno diversi modi per registrare queste informazioni ed è importante che tu comprenda le tue responsabilità nel caso di qualsiasi registrazione formale. È anche importante che il partecipante possa accedere facilmente a una registrazione di quanto concordato e nel modo a lui più consono. Ad esempio, potrebbe voler elencare i punti principali che i suoi addetti devono sapere in una nota sul frigorifero. Quando si registrano e si condividono informazioni personali o riservate, è importante rispettare la privacy del partecipante e condividere solo le informazioni che si ha il permesso di condividere. Se hai dubbi, parlane con il tuo supervisore.

Ottenere e dare feedback

I buoni rapporti di lavoro si basano sulla capacità di dare e ricevere feedback aperti e onesti. Chiedere feedback, far sapere alle persone come sta andando e cercare aiuto quando ne hai bisogno, dimostra che ti impegni a sviluppare e applicare le tue capacità. Essere aperti e onesti su ciò che trovi difficile o per cui hai bisogno di aiuto rende più facile per gli altri capire cosa possono fare per aiutarti. Una comunicazione aperta di questo tipo facilita anche relazioni di lavoro sane.

I partecipanti NDIS, il tuo supervisore e i tuoi colleghi hanno una vasta esperienza da cui puoi imparare e che può aiutarti nel tuo lavoro. Ecco alcuni suggerimenti che ti aiuteranno a chiedere feedback e a trarne il massimo.

Decidi su cosa vuoi un feedback: una buona opportunità per chiedere un feedback è verificare come sta andando quando stai imparando qualcosa di nuovo. Ad esempio, quando devi imparare a utilizzare un nuovo sollevatore. Dopo aver completato il corso di movimentazione manuale e aver fatto alcuni turni di lavoro con un addetto più esperto, lavorerai da solo. Chiedi al partecipante se ti può dedicare qualche minuto alla fine del turno per farti sapere come sta andando. Dovresti sempre assicurarti di chiedere il feedback in un momento adatto per la persona a cui lo chiedi.

Una risposta come "Sì, andava bene" non ti dice molto. Preparare alcune domande in anticipo ti aiuterà a raccogliere più informazioni. Ad esempio:

- *"Come sono andato con l'uso dell'imbracatura?"*
- *"C'è qualcosa che posso fare per farti sentire più a tuo agio e al sicuro quando usiamo il sollevatore?"*
- *"Va bene il modo in cui ti ho parlato durante il turno?"*
- *"C'è altro che potrei fare per assisterti meglio?"*

Controlla le tue emozioni: ricevere un feedback negativo può essere difficile. Potresti metterti sulla difensiva o infastidirti se qualcuno non ti ascolta o ti senti ingiustamente criticato. Puoi far sapere all'altra persona che sei in difficoltà in quella conversazione e suggerire di fare una pausa, e di proseguire dopo aver avuto il tempo di pensare a ciò che è stato detto.

Ringrazia: un feedback aperto e onesto è essenziale per sapere come stai lavorando. Fai sapere alla persona che lo fornisce che apprezzi il suo tempo e la sua onestà.

Chiedi l'aiuto di cui hai bisogno: i feedback ti aiutano a scoprire dove potresti modificare o migliorare il tuo modo di lavorare. Ciò può aiutarti nel tuo ruolo attuale e nel decidere quali sviluppi lavorativi vorresti in futuro. Parla con il tuo supervisore se hai bisogno di supporto e cerca opportunità per imparare e sviluppare le capacità di cui hai bisogno.

Richiedi feedback periodici: richiedere feedback periodici sia al tuo supervisore che al partecipante NDIS crea rapporti di lavoro che ti aiutano nelle tue attività. Stabilirai la frequenza di queste conversazioni a seconda di ciò che è conveniente per tutte le parti. Ad esempio, potresti concordare con il partecipante di dedicarti del tempo alla fine di ogni settimana per verificare come stanno andando le cose. Potresti fare queste verifiche tramite SMS con il tuo supervisore dopo ogni turno, per poi parlarne a voce quando ne hai bisogno. Impostare una regolarità di questo tipo ti dà l'opportunità di affrontare i problemi man mano che si presentano, invece di aspettare un incontro più formale per la revisione delle prestazioni.

Sezione 2: La guida alla comunicazione

Questa sezione include domande che potresti porti per aiutarti a comprendere le esigenze e le preferenze dei partecipanti NDIS, verificare se hai le capacità necessarie e pensare a come desideri che il tuo supervisore ti supporti. Fornisce anche esempi pratici di come queste domande potrebbero essere utilizzate in diverse situazioni. Puoi fare clic su ciascuno dei titoli per visualizzare le principali capacità pertinenti del Quadro.

Impostazione del rapporto partecipante-addetto

Domande da porsi:

- Hai bisogno di imparare o adattare il tuo stile di comunicazione o sviluppare nuove competenze per soddisfare le esigenze e le preferenze di questo partecipante?
- Ci sono altre persone importanti nella vita del partecipante che il partecipante vuole che tu conosca e con cui vuole che lavori?
- Sai quali tipi di informazioni puoi condividere e con chi puoi condividerle?
- Sai quali tipi di informazioni devi trasmettere alla tua organizzazione e come farlo?
- Sai chi contattare e quale ruolo potrebbe svolgere qualsiasi parte terza nel rapporto che hai con il tuo partecipante, ad esempio la persona che gestisce i piani, o un fornitore di piattaforme?

Esempio: Effie ha detto che la privacy è molto importante per lei. Non vuole che i suoi addetti all'assistenza contattino i suoi operatori per l'assistenza comportamentale o trasmettano informazioni su di lei. Il tuo supervisore parla con Effie e concorda quando e quale tipo di informazioni devi condividere e con chi puoi condividerle per rispettare la privacy di Effie e tenerla al sicuro.

Esempio: Nam assume i propri addetti e vuole che lavorino in squadra per soddisfare le sue esigenze. Ottiene il consenso da ogni addetto quando iniziano a condividere i loro numeri di telefono con i suoi altri addetti e il suo partner. Dice che va bene se gli addetti condividono informazioni sulle sue necessità di salute con altri addetti e il suo partner se lui è d'accordo.

Capacità dell'addetto

Domande da porsi:

- Ti senti sicuro e pronto a fornire questa assistenza?
- Ci sono aspetti di questo lavoro che ti fanno sentire stressato o ansioso? C'è qualcosa che vorresti discutere o un supporto che ti aiuterebbe a gestire la situazione?

Esempio: sei un addetto all'assistenza esperto e hai recentemente completato un breve corso sull'alimentazione enterale per prepararti ad assistere una partecipante di cinque anni che dipende dall'alimentazione con sondino. Sebbene il corso sia stato utile per apprendere i principi generali, sei consapevole che le disposizioni di ciascun partecipante sono diverse. Sua madre, Gina, è un'esperta nell'assistere la propria figlia e ti mostrerà esattamente come farlo. Anche il tuo supervisore passerà a controllare come stanno andando le cose. Leggi i Descrittori delle competenze di assistenza ad alta intensità per l'alimentazione enterale, prendendo nota delle cose che vuoi ricontrrollare sia con Gina che con il tuo supervisore.

Esempio: un partecipante che riceve assistenza da un po' di tempo ti ha recentemente detto di aver cambiato il proprio nome da Belle a Beau, identificandosi ora come di genere non binario. Tutti devono usare i pronomi "loro". Hai seguito il corso di formazione "Consapevolezza Arcobaleno" (Rainbow Awareness) fornita dalla tua organizzazione, ma questa è la prima persona che assisti qualcuno che si identifica come di genere non binario e sei nervoso perché hai paura di sbagliare, e usare il pronome sbagliato, per esempio. Parli con il tuo supervisore, il quale fa in modo che un collega che si dichiara attivamente parte della comunità LGBTIQ+ ti spieghi perché il linguaggio è importante e ti viene anche suggerito di discutere le tue preoccupazioni con Beau fin da subito. Beau ti rassicura sul fatto di sapere che a volte potresti sbagliare, ma di apprezzare il fatto che stai facendo uno sforzo per cambiare. Decidi con Beau di discutere l'andamento delle cose con regolarità in modo da poter affrontare qualsiasi questione man mano che si presenta.

Capire cosa è importante

Domande da porsi:

- Sai cosa è importante per questo partecipante NDIS e come puoi aiutarlo a realizzarlo?
- Hai bisogno di supporto o informazioni aggiuntive per aiutarti a capire di cosa ha bisogno questo partecipante?

Esempio: Jill vive in una casa famiglia da anni ed è entusiasta della possibilità di trasferirsi in un posto tutto suo. Hai iniziato ad assistere Jill di recente e senti di non essere sulla sua stessa lunghezza d'onda. Sembra che tutto ciò che dici serva solo a irritarla o farla arrabbiare. Riferisci al tuo supervisore che vuoi cambiare turni.

Il tuo supervisore fa sì che tu possa aumentare le tue conoscenze sulle pratiche incentrate sul trauma. Questo ti dà una prospettiva completamente nuova sul motivo per cui Jill è stata così suscettibile. Il tuo supervisore organizza anche una chiacchierata con te e Jill. Jill spiega quanto sia importante questo trasferimento per lei e di avere paura che possa non andare bene. Le chiedi di spiegare cosa significhi per lei "andare bene" e parlate di come tu possa aiutarla quando si sente ansiosa. Decidete anche che accompagnerai Jill al suo prossimo incontro con il coordinatore dell'assistenza per capire come puoi aiutarla per rendere questo trasloco un successo.

Fornire assistenza

Domande da porsi:

- Sai quali sono preferenze, situazioni o fattori scatenanti che potrebbero influenzare il modo in cui devi assistere questo partecipante?
- Ci sono rischi specifici associati all'assistenza di questo partecipante e sai come gestirli? Ricorda che per fare ciò devi capire cosa desidera il partecipante, nonché conoscere le politiche e le procedure della tua organizzazione.
- Cosa sai dei punti di forza esistenti di questo partecipante? Sai come assistere questa persona in modo che abbia più sicurezza in sé stessa e aumentino le sue capacità per perseguire ciò che è importante per lei? Vuoi discutere le possibili modalità con cui farlo?

Esempio: Angelo è un giovane che riceve assistenza che lo aiuta a convivere con l'autismo. Ti spiega che spesso si agita se l'ambiente è troppo rumoroso o illuminato. Recentemente Angelo ha suggerito che gli piacerebbe uscire di più e incontrare nuovi amici. Sei preoccupato su come gestire i rischi e chiedi consiglio al tuo supervisore. Vi sedete tutti e tre insieme per decidere come poterlo fare in modo che Angelo si senta sicuro e abbia un piano che stabilisca cosa devi fare se lui inizia a sentirsi ansioso o stressato.

Esempio: Eric vive a casa in modo indipendente e ha Trixie, il cane, come compagnia. Trixie dorme nella stanza di Eric. Di recente hai aiutato Eric a spostarsi dal letto alla sedia e Trixie si è messa in mezzo. Era piuttosto pericoloso ed entrambi siete quasi finiti a terra. Ti rendi conto che la stessa cosa potrebbe facilmente succedere ad altri addetti e lo riferisci al tuo supervisore. Vi sedete tutti e tre insieme per valutare quale sia il modo migliore per tenere tutti al sicuro. Decidete di tenere Trixie fuori dalla stanza quando, in futuro, effettuerete spostamenti e il supervisore informerà gli altri addetti all'assistenza di questo nuovo accordo.

Verifiche di valutazione

Domande da porsi:

- In che modo ritieni di fornire assistenza a questo partecipante? Cosa ti dice che le cose stanno andando bene? Ci sono aspetti per cui ritieni di aver bisogno di ulteriore formazione o maggiore supporto?
- Fai delle verifiche con il partecipante per valutare cosa sta andando bene e per chiedere se c'è qualcosa che devi modificare nel modo in cui stai fornendo assistenza?
- Se un partecipante è riluttante o a disagio nel fornire un feedback, cosa potresti fare per aiutarlo?

***Esempio:** in generale, Rhonda è contenta dell'assistenza che riceve da Nan, anche se ultimamente quest'ultima sembra che passi molto tempo al telefono. Rhonda non ne ha parlato perché non vuole turbare Nan e ha paura del fatto che, se lo dicesse al fornitore del servizio, Nan potrebbe finire nei guai.*

Concordare in anticipo come e quando fare insieme le verifiche di valutazione può aiutare ad affrontare conversazioni difficili. Rhonda e Nan decidono di prendersi del tempo una volta ogni quindici giorni per prendere una tazza di tè e fare due chiacchiere su come stanno andando le cose nel complesso.

Rhonda scopre che Nan ha una figlia che è stata malata e stava verificando con il suo centro di assistenza all'infanzia se stava bene. Nan si rende conto di essere stata un po' distratta e fa in modo che il centro contatti il suo partner nel caso di problemi con la figlia durante l'orario di lavoro.

Altre risorse utili

- [Il Quadro NDIS delle capacità della forza lavoro](#): descrive gli atteggiamenti, le competenze e le conoscenze richieste a tutti i lavoratori, compresi i supervisori, e i possibili comportamenti che si possono incontrare.
- [Codice di condotta NDIS](#): promuove la fornitura di servizi sicuri ed etici stabilendo le aspettative sulla condotta sia dei fornitori che dei lavoratori NDIS.
- [Codice di condotta NDIS: guida per gli addetti](#).
- [Descrittori delle competenze di assistenza ad alta intensità](#): guida per i fornitori NDIS e gli addetti che assistono i partecipanti con attività personali quotidiane ad alta intensità.
- [Guida alle possibilità di carriera](#): aiuta i lavoratori attuali a valutare le possibilità di avanzamento per approfondire le capacità nel loro ruolo attuale o perseguire altre opportunità di carriera nel settore della disabilità o nel settore dell'assistenza più in generale.