



NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission



NDIS Workforce  
Capability Framework

# Надзор за способност

Macedonian | Македонски

## Работиме заедно: Прирачник за работниците

Септември 2023 година








## Содржина

|   |    |
|---|----|
| Легенда на симболи за корисниците.....                                | 1  |
| Вовед.....  | 2  |
| Соодветни материјали за надзор .....                                  | 2  |
| Што содржи овој прирачник .....                                       | 2  |
| Користење на прирачникот.....   | 3  |
| Прв дел: Кога да имате разговори и како да се подготвите за нив ..... | 4  |
| Кога да се водат разговори .....                                      | 4  |
| Подготовка за разговори .....   | 4  |
| Евидентирање на исходи .....  | 5  |
| Добивање и давање повратни информации.....                            | 5  |
| Втор дел: Прирачникот за разговор.....                                | 7  |
| Поставување на односот меѓу учесникот и работникот .....              | 7  |
| Способност на работникот .....  | 8  |
| Да се разбере што е важно .....                                       | 9  |
| Обезбедување поддршка.....  | 9  |
| Проверување за тоа како се одвиваат работите .....                    | 10 |
| Други корисни материјали .....  | 11 |

## Легенда на симболи за корисниците

Секој документ во комплетот материјали за Рамката за способност на работната сила на NDIS користи еден или повеќе симболи за прикажување на наменетиот корисник или корисници.

| Симбол  | Легенда                              |
|---|--------------------------------------|
|  | Учесници во NDIS                     |
|  | Работници                            |
|  | Надзорници и раководители од прв ред |
|  | Повисоки менаџери и раководители     |
|  | Даватели на услуги на NDIS           |

---

## Вовед

Како работник на NDIS, треба да имате стручност и способност да ја дадете поддршката што ја бара учесникот и вие сте одговорни за безбедно и компетентно обезбедување поддршка. Вашите одговорности се опишани во [Кодексот на однесување на NDIS](#). За да го направите ова, треба да разберете што се очекува од вас и да бидете сигурни дека ги имате потребните способности пред да ја преземете работата. Прашајте го вашиот надзорник ако ви треба помош или ако не сте сигурни.

Вашиот надзорник можеби веќе ги објаснил способностите што ви се потребни како дел при вашето воведување или кога разговарате за вашиот [договор за вршење на работата](#). Овој прирачник ви помага да разберете како да ги примените овие способности кога поддржувате учесник во NDIS и каква поддршка можеби сакате да побарате од вашиот надзорник.

Учесници во NDIS кои самоуправуваат можат да ги користат овие материјали како прирачник кога работат со посредници, како што се даватели на платформи или кога работат со луѓе што ги ангажираат или ги вработуваат самите, како директни вработени или самостојни трговци.

Поддршката и услугите на NDIS што треба да им се доставуваат на учесниците се опишани во NDIS плановите, договорите за услуги и распоредот за услуги на учесниците. Овие документи објаснуваат каква поддршка ќе биде дадена. [Рамката за способност на работната сила на NDIS](#) (Рамката) ги опишува способностите што им се потребни на работниците за да ја дадат таа поддршка. Овозможувањето на плановите за поддршка за секој поединечен учесник бара заеднички напор од вас, вашиот надзорник и организацијата, за да се постигнат договорените цели. Учесството во постојана, тронасочна комуникација помеѓу учесникот во NDIS и вашиот надзорник е ефикасен начин да го направите ова.

## Соодветни материјали за надзор

Овој прирачник е дел од збирката материјали „Надзор за способност“ развиен од Комисијата на NDIS. [Целата збирка материјали](#) може да ја видите на нашата веб-страница или да пристапите до соодветните материјали со избирање на линковите подолу. Дополнителни корисни материјали развиени од Комисијата за квалитет и заштитни мерки на NDIS (Комисијата) се наведени на крајот од овој прирачник.

### Соодветни материјали за надзор

- [Односот помеѓу надзор и поддршка: Прирачник за надзорници и работници](#)

## Што содржи овој прирачник

Овој прирачник има два дела.

Првиот дел ги набројува вообичаените ситуации кои обезбедуваат можности да се разговара за очекувањата, да се побара повратна информација и да се договори за идните чекори. Исто така, дава предлози за тоа како можете да се подготвите за овие разговори.

---

Вториот дел обезбедува серија прашања и поттикнувања што може да ги користите за да ги водите дискусиите со вашиот надзорник и учесникот во NDIS што го поддржувате. Вклучува и примери за да покаже како прашањата може да се користат во различни околности.

## Користење на прирачникот

Овој прирачник е наменет да се користи за поддршка на тринасочна комуникација. Можете да го користите за да ви помогне да размислите за информациите што треба да ги знаете за учесникот во NDIS што го поддржувате и за каква било специфична поддршка што треба да ја побарате од вашиот надзорник. Можно е вашиот надзорник веќе да ги користи овие материјали. Ако не, можете да го известите дека може да дојде до сопствена верзија на овој прирачник користејќи го линкот на насловната страна. Верзија на овој прирачник е исто така достапна за учесниците.

Работниците кои работат со учесници во NDIS кои самоуправуваат, исто така, можат да ги користат овие материјали како прирачник кога работат преку посредници, како што се давателите на платформи или ако сте директно вработен или индивидуален трговец.

---

## Прв дел: Кога да имате разговори и како да се подготвите за нив

Силни и доверливи односи се основа за добра поддршка, а постојана, отворена комуникација е клуч за ефективни работни односи. Јасно, заедничко разбирање за очекувањата и одговорностите е суштински прв чекор во воспоставувањето на добри работни односи со учесникот. Подеднакво е важно да поставувате прашања или да изнесувате проблеми, да добивате повратни информации, да давате предлози и да ја приспособите вашата работа за да ги одрази изменетите потреби или приоритети што се јавуваат.

### Кога да се водат разговори

Еве неколку примери за тоа кога можете да го користите Прирачникот за разговор. Се разбира, не сите учесници комуницираат вербално. И вие и вашиот надзорник треба да проверите со учесникот како сака да комуницира.

**Се придружувате на тимот за поддршка на учесник во NDIS:** Можеби веќе сте поддржувале други учесници, но треба да ги разберете специфичните потреби и очекувања на секој нов учесник со кој работите. Вашиот надзорник може да побара од вас да го прочитате планот за поддршка на учесникот и описот на она што тој/таа го очекува и да ве повика да проверите нешто за што не сте сигурни пред да започнете. Може да ги користите прашањата во вториот дел од овој прирачник за да ви помогнат да размислите за било кои конкретни прашања што можеби ги имате.

**Има инцидент или потенцијална опасност на работа:** го известувате вашиот надзорник и договарате време да се сретне со вас и со учесникот за да зборувате за тоа што се случило, да разговарате за можните причини и да се договорите како да се осигура дека тоа нема повторно да се случи. Надзорник го евидентира исходот така што учесникот и сите негови работници за поддршка се запознати со новите аранжмани.

**Имате редовна проверка за да разговарате како одат работите со учесникот во NDIS кој го поддржувате:** го користите ова време за да ги покренете прашањата за најдобриот начин за обезбедување поддршка. На пример, учесничка во NDIS што ја поддржувате сака да оди на аеробик на вода во локалниот центар за рекреација и ќе ѝ треба поддршка за да влезе и излезе од базенот. Го известувате вашиот надзорник и заедно со учесничката разговарате како ќе го направите тоа. Надзорникот организира да разговарате со инструкторот по аеробик за тоа како да ја поддржите учесничката за да се чувствува удобно, безбедно и да ужива во часовите.

---

## Подготовка за разговори

Размислувањето однапред за тоа што да разговарате и кои прашања би сакале да ги поставите ќе ви помогне да се чувствувате подготвени и да имате најголема корист од овие разговори.

**Приспособување на прашањата спрема вашата ситуација:** Прирачникот за разговор во вториот дел прикажува серија прашања засновани на способностите во [Рамката](#), кои ги опишуваат ставовите, вештините и знаењата што се очекуваат од работниците во NDIS. Некои прашања можеби не се релевантни за вас и можеби ќе сакате да предложите други. Изберете ги главните наслови во прирачникот за разговор, за да ги поврзете со релевантните основни способности во Рамката.

Во зависност од потребите за поддршка на учесникот во NDIS, можеби ќе сакате да ги погледнете и **дополнителните способности за идентитет** што ви се потребни кога поддржувате учесници кои се Абориџини и/или жители на островите во Теснекот Торес, кои се културно и јазично различни или се LGBTIQ+. Исто така, постојат **дополнителни специјализирани способности** што можете да ги изберете за да одговараат на специфичните потреби за поддршка на учесникот. Ако на учесниците им е потребна поддршка за дневни лични активности со висок интензитет, ќе ги најдете овие способности опишани во [Показатели за вештини за поддршка со висок интензитет](#).

## Евидентирање на исходи

Евидентирањето на клучни точки од разговорите ви дава вам, на вашиот надзорник и на учесникот во NDIS запис на кој ќе се повикате во идните разговори. Организациите ќе имаат различни начини да ги евидентираат овие информации и важно е да ги разберете вашите одговорности за секое официјално водење на евиденција. Исто така, важно е учесникот лесно да може да дојде до записот за она што е договорено, на начин што му одговара. На пример, тој може да одлучи да ги наведе главните точки за кои сака неговите работници да знаат во белешка на фрижидерот. Кога се евидентираат и споделуваат какви било лични или доверливи информации, важно е да се почитува приватноста на учесникот и да се споделуваат само информации за кои имате дозвола да ги споделите. Разговарајте за ова со надзорникот ако не сте сигурни.

## Добивање и давање повратни информации

Добрите работни односи се засноваат на способноста да се даваат и примаат отворени и искрени повратни информации. Барањето повратни информации, известувањето на луѓето за тоа како напредувате и барањето помош кога ви е потребна, покажуваат дека сте посветени на развивање и примена на вашите способности. Ако сте отворени и искрени за она што ви е тешко или за што ви треба помош, полесно им е на другите да видат што можат да направат за да ве поддржат. Со овој вид на отворен разговор се поддржуваат и здрави работни односи.

Учесниците во NDIS, вашиот надзорник и вашите соработници имаат богато искуство од кое можете да учите, заради поддршка во вашата работа. Еве неколку совети кои ќе ви помогнат да побарате и да извлечете најголема корист од повратните информации.

---

**Одлучете за што сакате повратни информации:** повратни информации обично се бараат за да проверите како напредувате кога учите нешто ново. На пример, треба да научите да користите дигалка. По завршувањето на курсот за рачно ракување и работејќи неколку смени заедно со поискусен работник, сега работите сами. Го прашувате учесникот дали може да помине неколку минути со вас на крајот од смената, за да ви каже како напредувате. Секогаш треба да проверите дали времето е погодно за лицето кое дава повратни информации.

Одговор во смисла на „Да, тоа беше во ред“ не ви кажува многу. Ако подготвите неколку прашања однапред, ќе добиете повеќе информации. На пример:

- „Како ја користев дигалката?“
- „Дали има нешто што можам да направам за да се чувствувате поудобно и посигурно кога ја користиме дигалката?“
- „Дали сте задоволен/задоволна со начинот на кој разговарав со вас за време на смената?“
- „Дали има нешто што можам да направам за да ви дадам поголема поддршка?“

**Проверете си ги емоциите:** може да биде тешко да се слушнат негативни повратни информации. Може да заземете одбранбен став или да се изнервирате ако некој не ве слуша или се чувствувате неправедно критикувани. Во ред е да му дадете на другото лице до знаење дека ви е тежок разговорот и би можеле да предложите пауза и да продолжите кога ќе имате време да размислите за она што е кажано.

**Заблагодарете се:** отворени и искрени повратни информации се од суштинско значење за да знаете како напредувате. Кажете му на лицето што ги дава да знае дека го цените неговото време и искреност.

**Побарајте ја потребната поддршка:** Повратните информации ви помагаат да откриете каде можете да го приспособите или подобрите начинот на работа. Тоа може да ви помогне во вашата сегашна улога и кога размислувате за тоа како би сакале да се развивате во иднина. Разговарајте со вашиот надзорник за секоја поддршка што ви е потребна и барајте можности за да го добиете учењето и развојот што ви се потребни.

**Барајте редовни повратни информации:** барањето редовни разговори за повратни информации со вашиот надзорник и учесникот во NDIS воспоставува работни односи кои ве поддржуваат во вашата работа. Колку често ќе се одвиваат овие разговори ќе зависи од тоа што е практично за сите страни. На пример, може да се договорите со учесникот да поминете некое редовно време на крајот од неделата за да прегледате како одат работите. Можете накратко преку текст да се јавите на вашиот надзорник после секоја смена и да продолжите со разговор кога ќе ви треба. Поставувањето на оваа редовна шема ви дава можности да ги решавате проблемите како што се појавуваат, наместо да чекате за поформален разговор за преглед на вашето работење.

## Втор дел: Прирачникот за разговор

Овој дел вклучува прашања што би можеле да си ги поставите за да ви помогнат да ги разберете потребите и преференциите на учесниците во NDIS, да проверите дали ги имате соодветните способности и да размислите како сакате вашиот надзорник да ве поддржува. Исто така, дава практични примери за тоа како овие прашања може да се користат во различни ситуации. Можете да „кликнете“ на секој од насловите за да ги видите соодветните основни способности од Рамката.

### Поставување на односот меѓу учесникот и работникот

#### Прашања што треба да си ги поставите:

- Дали треба да го научите или приспособите вашиот стил на комуникација или да развиете нови вештини за да ги задоволите потребите и преференциите на овој учесник?
- Дали знаете кој друг е важен во животот на учесникот за кој тој сака да го знаете и да соработувате?
- Дали знаете какви видови информации можете да споделите и со кого можете да ги споделите?
- Дали знаете какви видови информации треба да и пренесете на вашата организација и како да го направите тоа?
- Дали знаете со кого да контактирате и каква улога може да има која било трета страна во односот што го имате со вашиот учесник, на пример, раководител на план, обезбедувач на платформа?

**Пример:** Effie има кажано дека приватноста и е многу важна. Таа не сака работниците за поддршка да контактираат со нејзините здравствени работници за поддршка на однесувањето, ниту да пренесуваат информации за неа. Вашиот надзорник разговара со Effie и се согласува кога и каков тип на информации треба да споделите и со кого можете да ги споделите, за да ја почитувате приватноста на Effie и да ја заштитите.

**Пример:** Нат вработува свои работници и сака тие да работат како тим за да ги поддржат неговите потреби. Тој добива согласност од секој работник кога ќе почнат да ги споделуваат нивните телефонски броеви со другите работници и неговиот партнер. Тој објаснува дека е задоволен работниците да споделуваат информации за неговите здравствени потреби со другите работници и со неговиот партнер, доколку тој се согласил.



## Способност на работникот

### Прашања што треба да си ги поставите:

- Дали се чувствувате сигурен/сигурна и подготвен/а да ја дадете оваа поддршка?
- Дали има некои аспекти од оваа работа што ве прават да се чувствувате под стрес или анксиозен/анксиозна? Дали има нешто за што сакате да разговарате или каква било поддршка што би ви помогнало да се справите со ова?

**Пример:** *Вие сте искусен работник за поддршка и неодамна завршивте краток курс за ентерално хранење како подготовка за да започнете да поддржувате петгодишна учесничка која зависи од хранење со црево. Иако курсот беше добар за учење на општите принципи, свесни сте дека аранжманите за секој учесник се различни. Нејзината мајка, Gina, е експерт во поддршката на ќерката и ќе ви покаже како точно да ја поддржите нејзината ќерка. Вашиот претпоставен исто така ќе наврати за да провери како се одвиваат работите. Ги читате Показателите за вештини за поддршка со висок интензитет за ентерално хранење, правејќи забелешка за неколку работи што сакате двапати да ги проверите и со Gina и со вашиот надзорник.*

**Пример:** *Учесник кој добива поддршка извесно време, неодамна ви кажа дека го смениле своето име од Belle во Bea и сега се идентификуваат како родово неопределени. Тие сакаат сите да ги користат заменките „нив“ и „тие“. Ја направивте обуката за подигање на свеста за Виножито што ја обезбеди вашата организација, но ова е првата личност што ја поддржувате која се идентификува како родово неопределена и имате трема да не згрешите, на пример, да употребите погрешна замена. Зборувате со вашиот надзорник и тој организира соработник кој активно се идентификува како дел од LGBTQIA+ заедницата за да ви објасни зошто јазикот е важен и исто така ви предлага однапред да разговарате вашите грижи со Bea. Bea ве уверува дека разбира дека понекогаш може да згрешите ненамерно, но цени дека се трудите да се промените. Се согласувате со Bea редовно да разговарате за тоа како се одвиваат работите, за да можете да разговарате за какви било прашања кога ќе се појават.*

## Да се разбере што е важно

### Прашања што треба да си ги поставите:

- Дали знаете што е му важно на овој учесник во NDIS и како можете да го поддржите да го постигне тоа?
- Дали ви треба поддршка или дополнителни информации кои ќе ви помогнат да разберете што му треба на овој учесник?

**Пример:** *Jill со години живее во групен дом и е возбудена поради можноста да се пресели во свое место. Неодамна почнавте да ја поддржувате Jill и чувствувате дека едноставно не сте на нејзината бранова должина. Се чини дека сè што ќе кажете само ја вознемирува или лути. Му кажувате на надзорникот дека сакате да ги промените смените.*

*Вашиот надзорник организира да дознаете повеќе за праксата да се биде информиран за траума. Ова ви дава сосема нова перспектива за тоа зошто Jill е толку нервозна. Вашиот претпоставен организира и разговор со вас и Jill. Jill објаснува колку е важен овој потег за неа и дека е загрижена дека можеби нема да помине добро. Ја прашувате да опише како би изгледало „доброто“ и зборувате за тоа како можете да ја поддржите кога се чувствува анксиозно. Вие исто така се согласувате да одите со Jill на следниот состанок со координаторот за поддршка, за да истражите како можете да ја поддржите да го направи овој потег успешен.*

## Обезбедување поддршка

### Прашања што треба да си ги поставите:

- Дали сте свесни за преференции, ситуации или предизвикувачи кои би можеле да влијаат на начинот на кој треба да го поддржите овој учесник?
- Дали постојат одредени ризици поврзани со поддршката на овој учесник и дали знаете како да се справите со нив? Запомнете дека ова бара да се има разбирање за тоа што сака учесникот, како и за начелата и процедурите на вашата организација.
- Што знаете за силните страни на овој учесник? Дали знаете како да го поддржите ова лице на начини кои ја јакнат неговата самодоверба и способностите да оди по она што е важно за него? Дали сакате да разговарате за идеи како да го направите ова?

**Пример:** Angelo е млад човек кој е поддржан да живее со својот аутизам. Тој ви објаснува дека често се нервира ако околината е премногу бучна или силно осветлена. Неодамна Angelo напомна дека би сакал да излегува почесто и да запознава нови пријатели. Загрижени сте како да се справите со ризиците и барате совет од вашиот надзорник. Тројцата седнувате заедно за да планирате како да го направите тоа, за Angelo да се чувствува самоуверено и да има план за тоа што сака да прави ако почне да се чувствува анксиозно или под стрес.

**Пример:** Eric живее дома самостојно и го има кучето Trixie за друштво. Trixie спие во собата на Eric. Неодамна го поддржуваат Eric да се префрли од креветот на столот и Trixie ви се испречи на патот. Беше навистина опасно и за малку ќе завршевте двајцата на подот. Сфаќате дека ова е нешто што лесно може да влијае на другите работници и го пријавувате тоа кај вашиот надзорник. Тројцата седнувате заедно за да разговарате за најдобриот начин да ги заштитите сите. Одлучувате да ја држите Trixie надвор од собата кога ќе правите идни префрлувања од едно место на друго, а надзорникот ќе ги известат другите работници за поддршка за овој нов аранжман.

## Проверување за тоа како се одвиваат работите

### Прашања што треба да си ги поставите:

- Како мислите дека оди вашата поддршка на овој учесник? Што ви кажува дека работите одат добро? Дали има некои области каде што сметате дека ви треба дополнителна обука или поголема поддршка?
- Дали се проверувате со учесникот за да дознаете кои работи се добри и дали го прашувате дали би сакал какви било промени во начинот на кој вие го поддржувате?
- Ако некој учесник не сака или не се чувствува удобно да дава повратни информации, што би можеле да направите за да го поддржите?

**Пример:** Rhonda е во главно среќна поради поддршката што ја добива од Nap, иако во последно време изгледа дека Nap поминува многу време на нејзиниот телефон. Rhonda не го покренала овој проблем бидејќи не сака да ја вознемири Nap и ако го спомне на давателот на услугата, загрижена е дека со тоа ќе ѝ направи проблем на Nap.

Договарањето однапред за тоа како и кога да проверите еден со друг за тоа како одат работите, може да помогне да се справите со тешките разговори. Rhonda и Nap се согласуваат да одвојуваат време еднаш на две недели за да се напијат чај и да разговараат за тоа како се одвиваат работите воопшто.

Rhonda дознава дека Nap има ќерка која била болна и Nap проверувала во центарот за згрижување деца дали е добро. Nap сфаќа дека била малку расеана и организира центарот да стапи во контакт со нејзиниот партнер доколку има проблем со нејзиното дете во текот на работното време.

## Други корисни материјали

- [Рамката за способност на работната сила на NDIS \(NDIS Workforce Capability Framework\):](#) ги опишува ставовите, вештините и знаењата што се очекуваат од сите работници - вклучително надзорниците - и однесувањата што можете да очекувате да ги видите.
- [NDIS Кодексот на однесување:](#) промовира безбедно и етичко обезбедување на услуги преку поставување на очекувања за однесувањето и на давателите на услуги на NDIS и на работниците.
- [NDIS Кодекс на однесување: Упатство за работниците.](#)
- [Показателите за вештини за поддршка со висок интензитет:](#) насоки за давателите на услуги на NDIS и работниците кои ги поддржуваат учесниците со секојдневни лични активности со висок интензитет.
- [Прирачник за опции за кариера:](#) им помага на сегашните работници да ги истражат можностите за развој, за да ги продлабочат своите способности на сегашното работно место или да бараат други можности за кариера во секторот за попреченост или во општо во секторот за неа.