



NDIS Quality
and Safeguards
Commission



NDIS Workforce
Capability Framework

Giám sát Năng lực (Supervising For Capability)

Vietnamese | Tiếng Việt

Làm việc Cùng nhau: Hướng dẫn
dành cho Nhân viên hỗ trợ
(Working Together: A Guide
For Workers)

Tháng 9 năm 2023








Nội dung

Phím biểu tượng người dùng	1
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	4
Ghi lại kết quả	5
Nhận và đưa ra phản hồi	5
Phần 2: Hướng dẫn giao tiếp.....	7
Thiết lập mối quan hệ người tham gia-nhân viên hỗ trợ	7
Năng lực của nhân viên hỗ trợ.....	8
Hiểu điều gì là quan trọng.....	8
Cung cấp hỗ trợ	9
Kiểm tra.....	10
Các tài liệu hữu ích khác.....	10

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	Diễn 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

Giới thiệu

Là nhân viên NDIS, bạn cần có chuyên môn và năng lực để cung cấp những hỗ trợ mà người tham gia yêu cầu và bạn chịu trách nhiệm cung cấp sự hỗ trợ một cách an toàn và thành thạo. Trách nhiệm của bạn được mô tả trong [Quy tắc Ứng xử NDIS](#). Để làm được điều này, bạn cần hiểu và đáp ứng những gì phải làm và đảm bảo rằng bạn có đủ năng lực cần thiết trước khi đảm nhận công việc. Hãy hỏi nhân viên giám sát nếu bạn cần giúp đỡ hoặc không chắc chắn.

Nhân viên giám sát có thể đã giải thích những khả năng bạn cần trong quá trình giới thiệu hoặc khi thảo luận về [thỏa thuận thực hiện công việc](#). Hướng dẫn này giúp bạn hiểu cách áp dụng những khả năng này khi hỗ trợ người tham gia NDIS và những việc nào bạn có thể muốn nhờ người giám sát của mình hỗ trợ.

Những người tham gia NDIS tự quản lý có thể sử dụng các tài liệu hướng dẫn này khi họ làm việc với các bên trung gian, như nhà cung cấp nền tảng hoặc làm việc với những người mà họ thuê hoặc tuyển dụng, như nhân viên hỗ trợ trực tiếp hoặc các doanh nghiệp tư nhân.

Các hỗ trợ và dịch vụ NDIS cung cấp cho người tham gia được mô tả 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 mà nhân viên hỗ trợ cần để cung cấp những hỗ trợ đó. Việc đưa các kế hoạch hỗ trợ vào cuộc sống cho từng người tham gia đòi hỏi sự hợp tác nỗ lực của bạn, người giám sát và tổ chức để đạt được các mục tiêu đã thống nhất. Tham gia thông tin liên lạc ba chiều, liên tục giữa người tham gia NDIS và người giám sát của bạn là một cách hiệu quả để thực hiện việc này.

Nguồn tài liệu giám sát liên quan

Hướng dẫn này là một phần trong bộ tài liệu 'Giám sát Năng lực' do 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 Bảo vệ và Chất lượng NDIS (NDIS Quality and Safeguards Commission)(Ủy ban) phát triển được liệt kê ở cuối hướng dẫn này.

Nguồn tài liệu giám sát liên quan

- [Mối quan hệ Giám sát và Hỗ trợ \(Supervision and Support Relationship\): Hướng dẫn dành cho Người Giám sát và Nhân viên hỗ trợ \(A Guide for Supervisors and Workers\)](#)

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. Hướng dẫn cũng gợi ý cách bạn có thể chuẩn bị cho những cuộc trò chuyện này.

Phần thứ hai cung cấp các câu hỏi và gợi ý mà bạn có thể sử dụng để dẫn dắt các cuộc thảo luận của mình với người giám sát và người tham gia NDIS mà bạn hỗ trợ. Nó cũng bao gồm các ví dụ để chỉ ra cách sử dụng các câu hỏi trong các trường hợp khác nhau.

Sử dụng hướng dẫn này

Hướng dẫn này nhằm mục đích sử dụng để hỗ trợ liên lạc ba chiều. Bạn có thể sử dụng hướng dẫn này để giúp bạn nghĩ về các thông tin bạn cần biết về người tham gia NDIS mà bạn đang hỗ trợ và bất kỳ hỗ trợ cụ thể nào cần yêu cầu từ người giám sát. Có khả năng là người giám sát của bạn đã sử dụng những tài liệu này. Nếu không, bạn có thể cho họ biết rằng họ có thể truy cập phiên bản hướng dẫn này của riêng họ bằng cách sử dụng liên kết trên trang tiêu đề. Phiên bản của hướng dẫn này cũng có sẵn cho người tham gia.

Nhân viên hỗ trợ làm việc với những người tham gia NDIS tự quản lý cũng có thể sử dụng các tài liệu này làm hướng dẫn khi họ làm việc thông qua các bên trung gian, như nhà cung cấp nền tảng hoặc bạn là nhân viên hỗ trợ trực tiếp hoặc doanh nghiệp tư nhân.

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 đặc 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 kỳ vọng và trách nhiệm là bước thiết yếu đầu tiên trong việc thiết lập mối quan hệ làm việc tốt với người tham gia. Điều quan trọng không kém là đặt câu hỏi hoặc nêu vấn đề, nhận ý kiến phản hồi, đưa ra đề xuất và điều chỉnh cách thực hành của bạn để phản ánh những nhu cầu hoặc ưu tiên được thay đổi trong quá trình thực hiện.

Khi nào nên trò chuyện

Dưới đây là một số ví dụ về thời điểm bạn có thể sử dụng Hướng dẫn Đối thoại. Tất nhiên, không phải tất cả những người tham gia đều giao tiếp bằng lời. Cả bạn và người giám sát cần kiểm tra với người tham gia về cách họ muốn giao tiếp.

Bạn đang tham gia nhóm hỗ trợ của người tham gia NDIS: Bạn có thể đã hỗ trợ những người tham gia khác nhưng bạn cần hiểu nhu cầu và mong đợi cụ thể của từng người tham gia mới mà bạn cùng làm việc. Người giám sát của bạn có thể yêu cầu bạn đọc qua kế hoạch hỗ trợ của người tham gia và mô tả về những gì họ mong đợi và mời bạn kiểm tra bất kỳ điều gì bạn không chắc chắn trước khi bắt đầu. Bạn có thể sử dụng các câu hỏi trong Phần 2 của hướng dẫn này để giúp bạn suy nghĩ về bất kỳ câu hỏi cụ thể nào mà bạn có thể có.

Xảy ra sự cố hoặc suýt xảy ra tai nạn tại nơi làm việc: Bạn báo cho người giám sát của bạn biết và thống nhất về thời gian gặp bạn cùng người tham gia để trao đổi về những gì đã xảy ra, thảo luận về các nguyên nhân có thể xảy ra và thống nhất cách đảm bảo điều đó không xảy ra lần nữa. Người giám sát của 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 có quyền kiểm tra thường xuyên để thảo luận về cách mọi việc đang diễn ra với người tham gia NDIS mà bạn đang hỗ trợ: Bạn sử dụng thời gian này để nêu ra các vấn đề về cách tốt nhất để cung cấp hỗ trợ. Ví dụ: người tham gia NDIS mà bạn hỗ trợ muốn đi tập thể dục nhịp điệu dưới nước tại trung tâm giải trí địa phương và sẽ cần hỗ trợ để ra vào hồ bơi. Bạn báo cho người giám sát của mình biết và cùng với người tham gia, bạn thảo luận về cách bạn sẽ thực hiện việc này. Người giám sát sẽ sắp xếp để bạn nói chuyện với người hướng dẫn thể dục nhịp điệu về cách hỗ trợ người tham gia để họ cảm thấy thoải mái, an toàn và vui vẻ với lớp học của mình.

Chuẩn bị cho các cuộc trò chuyện

Suy nghĩ trước về những gì sẽ thảo luận và bất kỳ thắc mắc nào bạn muốn hỏi sẽ giúp bạn cảm thấy mình có chuẩn bị và tận dụng tối đa những cuộc trò chuyện này.

Điều chỉnh các câu hỏi cho phù hợp với tình huống của bạn: Hướng dẫn Hội thoại trong Phần 2 trình bày một loạt câu hỏi dựa trên các khả năng trong [Khung tiêu chuẩn](#), mô tả thái độ, kỹ năng và kiến thức mong đợi của nhân viên NDIS. Một số câu hỏi có thể không liên quan đến bạn và bạn có thể muốn đề xuất những câu hỏi khác. Chọn các tiêu đề chính trong hướng dẫn hội thoại để liên kết với các khả năng cốt lõi có liên quan trong Khung tiêu chuẩn.

Tùy thuộc vào nhu cầu hỗ trợ của người tham gia NDIS, bạn cũng có thể muốn xem xét các **khả năng nhận dạng bổ sung** mà bạn cần khi hỗ trợ những người tham gia là Thổ dân và/hoặc Dân đảo Torres Strait, đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ hoặc thuộc cộng đồng LGBTIQ+. Ngoài ra còn có **các khả năng 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 khả năng này được mô tả trong [Phần Mô tả năng Hỗ trợ Cường độ Cao](#).

Ghi lại kết quả

Việc ghi lại những điểm chính từ các cuộc trò chuyện sẽ mang lại cho bạn, người giám sát và người tham gia NDIS một bản ghi để tham khảo trong các cuộc trò chuyện sau này. Các tổ chức sẽ có những cách khác nhau để ghi lại thông tin này và điều quan trọng là bạn phải hiểu trách nhiệm của mình đối với mọi hoạt động lưu giữ hồ sơ chính thức. Việc giúp người tham gia có thể dễ dàng truy cập vào bản ghi những gì đã được thống nhất theo cách phù hợp với họ cũng rất quan trọng. Ví dụ, họ có thể quyết định liệt kê những điểm chính mà họ muốn nhân viên hỗ trợ của mình biết vào tờ ghi chú trên tủ lạnh. Khi ghi lại và chia sẻ bất kỳ thông tin cá nhân hoặc bảo mật nào, điều quan trọng là phải tôn trọng quyền riêng tư của người tham gia và chỉ chia sẻ thông tin mà bạn được phép. Hãy thảo luận điều này với người giám sát nếu bạn không chắc chắn.

Nhận và đưa ra phản hồi

Mối quan hệ làm việc tốt đẹp phụ thuộc vào khả năng đưa ra và nhận phản hồi cởi mở, trung thực. Tìm kiếm phản hồi, cho mọi người biết tình hình của bạn và yêu cầu trợ giúp khi bạn cần, cho thấy rằng bạn cam kết phát triển và áp dụng năng lực của mình. Cởi mở và thành thật về những gì bạn cảm thấy khó khăn hoặc cần giúp đỡ sẽ giúp người khác dễ dàng nhận ra những gì họ có thể làm để hỗ trợ bạn. Kiểu trò chuyện cởi mở này cũng hỗ trợ các mối quan hệ làm việc lành mạnh.

Những người tham gia NDIS, người giám sát và đồng nghiệp của bạn có rất nhiều kinh nghiệm mà bạn có thể học hỏi để hỗ trợ bạn trong công việc. Dưới đây là một số mẹo giúp bạn yêu cầu và tận dụng tối đa ý kiến phản hồi.

Quyết định xem bạn muốn phản hồi về điều gì: Thời điểm phổ biến để yêu cầu phản hồi là kiểm tra xem bạn phát triển như thế nào khi học được điều gì đó mới. Ví dụ, bạn cần học cách sử dụng thiết bị nâng đỡ mới. Sau khi bạn hoàn thành khóa học xử lý thủ công và làm việc theo ca với một nhân viên hỗ trợ có kinh nghiệm hơn, giờ đây bạn có thể tự mình làm việc. Bạn hỏi người tham gia xem liệu họ có thể dành vài phút với bạn khi kết thúc ca làm việc để cho bạn biết bạn làm việc như thế nào không. Bạn phải luôn kiểm tra để đảm bảo thời gian thuận tiện cho người đưa ra phản hồi.

Một câu trả lời như 'vâng, được rồi' không cho bạn biết nhiều điều. Chuẩn bị trước một vài câu hỏi sẽ cho bạn thêm thông tin. Ví dụ:

- *'Tôi đã sử dụng dây đeo như thế nào?'*
- *'Tôi có thể làm gì để giúp bạn cảm thấy thoải mái và an toàn hơn khi chúng ta sử dụng thiết bị nâng đỡ?'*
- *'Bạn có hài lòng với cách tôi nói chuyện với bạn trong ca làm việc không?'*
- *'Tôi có thể làm gì khác để hỗ trợ bạn tốt hơn không?'*

Kiểm tra cảm xúc của bạn: Có thể sẽ không được thoải mái khi nghe những phản hồi tiêu cực. Bạn có thể trở nên tự vệ hoặc khó chịu nếu ai đó không lắng nghe bạn hoặc bạn cảm thấy bị chỉ trích một cách bất công. Bạn có thể cho người khác biết rằng bạn đang không thoải mái trong cuộc trò chuyện, và bạn có thể đề nghị tạm dừng và tiếp tục khi bạn đã có thời gian suy nghĩ về những gì đã nói.

Nói lời cảm ơn: Phản hồi cởi mở, trung thực là điều cần thiết để bạn biết mình đang tiến triển như thế nào. Hãy để người đưa ra phản hồi biết bạn đánh giá cao thời gian và sự trung thực của họ.

Yêu cầu sự hỗ trợ bạn cần: Phản hồi giúp bạn tìm ra điểm bạn có thể điều chỉnh hoặc cải thiện cách bạn làm việc. Điều này có thể giúp ích cho bạn trong vai trò hiện tại và khi nghĩ về cách bạn muốn phát triển trong tương lai. Nói chuyện với người giám sát về bất kỳ sự hỗ trợ nào bạn cần và tìm kiếm cơ hội để có được sự học tập và phát triển mà bạn cần.

Tìm kiếm phản hồi thường xuyên: Yêu cầu các cuộc trò chuyện phản hồi thường xuyên với cả người giám sát và người tham gia NDIS sẽ thiết lập các mối quan hệ công việc hỗ trợ bạn trong công việc. Sự thường xuyên của những cuộc trò chuyện này sẽ phụ thuộc vào điều gì thực tế cho tất cả các bên. Ví dụ: bạn có thể thống nhất với người tham gia về việc dành thời gian thường xuyên vào cuối tuần để xem xét mọi việc diễn ra như thế nào. Bạn có thể kiểm tra bằng tin nhắn với người giám sát của mình sau mỗi ca làm việc và tiếp tục cuộc trò chuyện khi bạn cần. Việc thiết lập mô hình thường xuyên này mang đến cho bạn cơ hội giải quyết các vấn đề khi chúng phát sinh thay vì chờ đợi một cuộc trò chuyện đánh giá công việc chính thức.

Phần 2: Hướng dẫn giao tiếp

Phần này bao gồm các câu hỏi mà bạn có thể tự hỏi để giúp bạn hiểu nhu cầu và sở thích của người tham gia NDIS, kiểm tra xem bạn có đủ năng lực liên quan hay không và suy nghĩ về cách bạn muốn người giám sát hỗ trợ bạn. Nó cũng cung cấp các ví dụ thực tế về cách sử dụng những câu hỏi này trong các tình huống khác nhau. 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

Các câu hỏi để tự hỏi:

- 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?
- 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?
- Bạn có biết mình có thể chia sẻ những loại thông tin nào và có thể chia sẻ thông tin đó với ai không?
- Bạn có biết loại thông tin nào bạn cần chuyển cho tổ chức của mình và cách thực hiện việc này không?
- Bạn có biết cần liên hệ với ai và vai trò của bất kỳ bên thứ ba nào trong mối quan hệ giữa bạn và người tham gia không, ví dụ: người quản lý kế hoạch, nhà cung cấp nền tảng?

Ví dụ: Effie đã nói 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 thực hiện hỗ trợ hành vi hoặc chuyển thông tin về cô ấy. Người giám sát của bạn nói chuyện với Effie và thống nhất về thời điểm cũng như loại thông tin bạn cần chia sẻ và bạn có thể chia sẻ thông tin đó với ai để tôn trọng quyền riêng tư của Effie và giữ an toàn cho cô ấy.

Ví dụ: Nam thuê nhân viên hỗ trợ riêng và muốn họ làm việc theo nhóm để hỗ trợ nhu cầu của anh ấy. Anh ấy nhận được sự đồng ý của từng nhân viên hỗ trợ khi họ bắt đầu chia sẻ số điện thoại của họ với các nhân viên hỗ trợ khác và với người bạn đời của anh ấy. Anh ấy giải thích rằng anh cảm thấy thoải mái khi nhân viên hỗ trợ chia sẻ thông tin về nhu cầu sức khỏe của mình với những nhân viên hỗ trợ khác và người bạn đời của anh ấy nếu anh ấy đồng ý.

Năng lực của nhân viên hỗ trợ

Các câu hỏi để tự hỏi:

- Bạn có cảm thấy tự tin và sẵn sàng thực hiện sự hỗ trợ này không?
- Có khía cạnh nào của công việc 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?

Ví dụ: bạn là nhân viên hỗ trợ có kinh nghiệm và gần đây đã hoàn thành một khóa học ngắn hạn về cho ăn qua đường ruột để chuẩn bị bắt đầu hỗ trợ một người tham gia năm tuổi được cho ăn bằng ống. Mặc dù khóa học rất tốt cho việc học các nguyên tắc chung nhưng bạn nên biết rằng sự sắp xếp của mỗi người tham gia là khác nhau. Mẹ của cô, Gina, là một chuyên gia trong việc hỗ trợ con gái bà và sẽ chỉ cho bạn chính xác cách hỗ trợ con gái bà. Người giám sát của bạn cũng sẽ ghé qua để kiểm tra xem mọi việc đang diễn ra như thế nào. Bạn đọc qua Phần Mô tả Kỹ năng Hỗ trợ Cường độ Cao (High Intensity Support Skills Descriptor) để cho ăn qua đường ruột, ghi chú một số điều mà bạn muốn kiểm tra kỹ với cả Gina và người giám sát của bạn.

Ví dụ: Một người tham gia đã nhận hỗ trợ được một thời gian gần đây đã nói với bạn rằng họ đã đổi tên từ Belle thành Beau và hiện được xác định là không theo tiêu chuẩn giới tính. Họ muốn mọi người sử dụng đại từ nhân xưng là 'họ (them)' và 'họ (they)'. Bạn đã thực hiện khóa đào tạo Rainbow Awareness mà tổ chức của bạn cung cấp nhưng đây là người đầu tiên bạn đang hỗ trợ được xác định là không theo tiêu chuẩn giới tính và bạn lo lắng về việc hiểu sai, chẳng hạn như sử dụng sai đại từ. Bạn nói chuyện với người giám sát của mình và họ sắp xếp để một đồng nghiệp chủ động xác định là một thành viên của cộng đồng LGBTIQ+ giải thích lý do tại sao ngôn ngữ lại quan trọng và cũng gợi ý cho bạn rằng bạn nên thảo luận trước về mối quan ngại của mình với Beau. Beau trấn an bạn rằng họ hiểu đôi khi bạn có thể mắc sai lầm nhưng họ đánh giá cao việc bạn đang nỗ lực thay đổi. Bạn đồng ý với Beau thảo luận thường xuyên về cách mọi việc diễn ra để bạn có thể trao đổi về bất kỳ câu hỏi nảy sinh nào.

Hiểu điều gì là quan trọng

Các câu hỏi để tự hỏi:

- Bạn có biết điều gì là quan trọng đối với người tham gia NDIS này và bạn có thể hỗ trợ họ đạt được điều đó như thế nào không?
- 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?

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. Gần đây bạn đã bắt đầu hỗ trợ Jill và cảm thấy mình không đồng quan điểm với cô ấy. Mọi điều bạn nói dường như chỉ khiến cô ấy khó chịu hoặc tức giận. Bạn nói với người giám sát rằng bạn muốn thay đổi ca làm việc.

Người giám sát sắp xếp để bạn tìm hiểu thêm về thực hành liên quan đến chấn thương. Điều này mang đến cho bạn một góc nhìn hoàn toàn mới về lý do tại sao Jill lại cáu kỉnh như vậy. Người giám sát cũng tổ chức một cuộc trò chuyện với bạn và Jill. Jill giải thích tầm quan trọng của lần chuyển nhà này đối với cô ấy và cô ấy lo lắng rằng nó có thể không diễn ra suôn sẻ. Bạn yêu cầu cô ấy mô tả tình trạng 'suôn sẻ' sẽ như thế nào và nói về cách bạn có thể hỗ trợ cô ấy khi cô ấy cảm thấy lo lắng. Bạn cũng đồng ý đi cùng Jill đến gặp cô ấy trong cuộc gặp với điều phối viên hỗ trợ để khám phá cách bạn có thể hỗ trợ cô ấy để giúp lần chuyển nhà này thành công.

Cung cấp hỗ trợ

Các câu hỏi để tự hỏi:

- 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?
- 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.
- Bạn biết gì về điểm mạnh hiện tại 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?

Ví dụ: Angelo là một thanh niên được hỗ trợ để sống chung với chứng tự kỷ. Em ấy giải thích với bạn rằng em thường bị kích động nếu môi trường quá ồn ào hoặc quá sáng. Gần đây Angelo đề xuất rằng em ấy muốn ra ngoài nhiều hơn và gặp gỡ những người bạn mới. Bạn lo lắng về cách quản lý rủi ro và xin lời khuyên từ người giám sát. Ba người ngồi lại với nhau để lên kế hoạch thực hiện việc này để Angelo cảm thấy tự tin và lên kế hoạch về những gì em ấy muốn bạn làm nếu em bắt đầu cảm thấy lo lắng hoặc căng thẳng.

Ví dụ: Eric sống ở nhà một cách độc lập và có chú chó Trixie làm bầu bạn. Trixie ngủ trong phòng Eric. Gần đây bạn đang hỗ trợ Eric chuyển từ giường sang ghế và Trixie đã cản đường. Việc đó khá nguy hiểm và cả hai suýt ngã xuống sàn. Bạn nhận ra rằng đây là điều có thể dễ dàng ảnh hưởng đến những nhân viên hỗ trợ khác và hãy báo cáo điều này với người giám sát của bạn. Ba người cùng ngồi lại bàn bạc cách tốt nhất để đảm bảo an toàn cho mọi người. Bạn quyết định giữ Trixie ở ngoài phòng khi thực hiện các hỗ trợ di chuyển trong tương lai và người giám sát sẽ báo cho các nhân viên hỗ trợ khác biết về sự sắp xếp mới này.

Kiểm tra

Các câu hỏi để tự hỏi:

- 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?
- 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?
- Nếu người tham gia miễn cưỡng hoặc không thoải mái khi đưa ra phản hồi, bạn có thể làm gì để hỗ trợ họ?

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 nhắc đến 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 trung tâm chăm sóc trẻ em xem bé có ổn không. Nan nhận ra mình hơi mất tập trung và sắp xếp để trung tâm liên hệ với người bạn đời 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 mà tất cả nhân viên hỗ trợ yêu cầu - bao gồm cả người giám sát - và các hành vi mà bạn có thể mong đợi 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 NDIS.
- [Quy tắc Ứng xử của NDIS: Hướng dẫn dành cho Nhân viên hỗ trợ](#).
- [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.
- [Hướng dẫn Lựa chọn Nghề nghiệp \(Career Options Guide\)](#): giúp nhân viên hỗ trợ đương nhiệm khám phá các lựa chọn phát triển để nâng cao năng lực trong công việc hiện tại hoặc theo đuổi các cơ hội nghề nghiệp khác trong lĩnh vực khuyết tật hoặc lĩnh vực chăm sóc nói chung.