

為更多兒童提供更好的服務

需要支持的兒童與青少年 服務框架和服務描述摘要

2022年4月1日



Ministry of
Children and Family
Development

目錄

| | |
|---------------------------|---|
| 有關需要支持的兒童與青少年服務框架..... | 3 |
| 尊重權利 | 3 |
| 《What They Heard》報告 | 3 |
| 服務框架的宗旨..... | 3 |
| 願景 | 4 |
| 需要支持的兒童與青少年..... | 5 |
| 服務基礎 | 5 |
| 服務描述 | 6 |
| 家庭聯絡中心..... | 6 |
| 殘障服務 | 7 |
| 省級服務 | 8 |
| 結論 | 8 |

有關需要支持的兒童與青少年服務框架

當兒童或青少年在發育或功能上出現需求、殘障或被認為可能出現延遲的跡象時，他們需要儘早獲得支援。

獲得診斷並不容易，可能需要數月或數年的時間；許多兒童錯失了早期干預服務與支援的寶貴時機。他們目前無法在沒有特定診斷的情況下獲得服務；即使已有診斷，服務與支援也並非總能輕易獲得。許多原住民家庭和其他遭受歧視的家庭所面對的現實障礙並不僅限於尋求診斷。結構性種族主義、與兒童保護系統之間歷史性創傷關係以及污名化，這一切都對兒童及其家庭獲取所需服務與支援時帶來了重重障礙。

兒童及家庭發展廳（The Ministry of Children and Family Development，簡稱 MCFD）致力於引領一項系統性變革，來幫助需要支持的兒童與青少年及其家庭，以便他們獲得所需服務。此轉變脫離了地域的限制，將有助於打破障礙並提供更多獲得文化安全與文化敏感服務的機會。

服務框架及其服務描述概述：

- 1) 為需要支持的兒童與青少年提供服務轉型的價值與意圖；
- 2) 新系統的三個主要組成部分（家庭聯絡中心、殘障服務及省級服務）；
- 3) 各個主要服務組成部分的高級別細節。

尊重權利

需要支持的兒童與青少年來自多元化社區。為需要支持的兒童與青少年提供的服務將促進以支持多元化、福祉與發展，使他們能夠以文化安全的方式獲取服務並得到對權利的尊重。服務框架基於對以下方面內容的理解與認可：

- 《兒童權利宣言》；
- 《殘疾人權利公約》；
- 《原住民人民權利與和解承諾》，包括《聯合國土著人民權利宣言》（UNDRIP）、《卑詩省原住民人民權利宣言法案》以及《加拿大真相與和解委員會（TRC）行動呼籲》；
- 《約旦原則》與《對原住民兒童、青少年及家庭服務的認可》。

《What They Heard》報告

2019 年，我們聽取了兒童、青少年、家庭、原住民及領袖、服務提供者、治療人員、跨政府合作夥伴以及其他人士分享自己的故事、見解與生活經歷的有關意見。兒童和青少年代表及兒童與青少年問題特設常設委員會呼籲改進並轉向基於需求的支援系統。民眾的意見塑造了當前的服務框架，此框架指導我們為兒童、青少年及其家庭制定政策、建設服務與支援。

新冠疫情使得亟需持續協助的家庭的情況雪上加霜，因為在疫情封鎖期間，他們無法獲得所需及依賴的眾多服務。

服務框架的宗旨

在我們努力為需要支持兒童與青少年及其家人提供服務時，此服務框架在作出決定、制定政策和改革系統時起到指導的作用。針對需要支持的兒童與青少年，此框架對服務範圍的改革奠定了基礎：

- 基於功能能力和需求的無障礙支援，即診斷可以為乾預措施和方法提供資訊，但這並非是開始獲得服務所必需的條件；
- 基於文化安全、創傷知情並以反種族主義為指導的服務；
- 基於社區的服務交付模式，透過中央聯絡點使得尋求支援和獲取支援更加容易；
- 優先透過原住民服務提供方為原住民兒童、青少年及其家庭提供服務。

服務轉型的任務將分階段展開。我們致力於透過此變革，與原住民、領袖、服務供應方和合作夥伴展開合作，以良好的方式支援兒童、青少年以及家庭和服務供應方。

隨著我們完成這一過程和轉型，省廳將繼續與原住民和非原住民家庭、服務供應方及社區合作夥伴展開接觸與合作，以實施這一服務框架的任務。這種參與還將有助於改善全省家庭的系統，並將為在許多情況下為兒童與青少年及其家庭提供服務的首次突破。

願景

卑詩全省所有需求支持的兒童與青少年及其家人都可以獲得文化安全和創傷知情的服務，這些服務能夠滿足他們的需求，並協助他們提高生活質量，乃至提高社會包容度。這些服務將尊重文化並賦予兒童、青少年及其家庭權力，使得他們的發展、功能能力、社會包容和生活質量進一步得到改善。

系統改革

透過 2019 年的初步諮詢、額外參與及收到的意見，省廳確定了有關新服務方式的數項重大改革內容：

1) 將家庭聯絡中心定為“社區的心臟”

這種新模式的核心是一種服務方式，將為全省社區從出生到 19 歲的兒童及其家庭提供發展支援與干預服務，並透過家庭聯絡中心提供這些服務。所有服務都將使用以個人和家庭為中心的方法（包括但不限於社區內、家庭內和遠程的方式）直接支援家庭。

2) 響應兒童與青少年的需求

兒童和青少年將不再需要拿到診斷才能得到干預與支援服務。這種新方法將基於兒童、青少年與家庭的需求，這意味著更多兒童與青少年可在他們的發展過程中更早地獲得服務。然而，診斷也可以為服務計劃提供有用的資訊，家庭應繼續尋求診斷。

3) 貫徹所提供的家庭服務

將零散的項目轉變為三個一致的服務組件，這將使家庭更容易尋求服務：（1）通過家庭聯絡中心提供以發展及目標為中心的服務；（2）殘障服務；（3）省級服務。這些服務的獲取途徑將得到簡化。

其中的關鍵是全省一致的服務和簡化的獲取方式將為更多需求支持的兒童與青少年提供機會，並減少家庭因必須完成病例管理而受到的壓力。

4) 提供一系列獲取服務的機會

新模式將為需求支持的兒童或青少年提供更廣泛的服務範圍，例如，低障礙穩定、暫時護理及精神健康服務現在將被整合至這種新的服務方法中。

我們正在為所有需要支持的兒童或青少年的家庭減少障礙，以便他們能夠在需要時獲得所需服務。

成果

需求支持的兒童與青少年及其家庭的福祉和生活質量必須在他們的優勢、復原力、文化和社區的背景下加以考慮。這包括可能影響從出生到成年期間的一系列環境因素和社會因素。

這種對生活質量的理解推動了新模型的預期結果，包括：

- **進展：**兒童與青少年在實現自我確定的目標方面所取得的進展。
- **社會包容：**兒童、青少年及家庭的社會包容度得到改善。
- **生活質量：**兒童、青少年及家庭的生活質量得到改善。
- **安全：**文化安全、創傷知情及以家庭為中心的服務，以支援他們安全獲得服務。

需要支持的兒童與青少年

從出生到 19 歲的所有兒童與青少年及其家人都可享受到服務支援：

- 為卑詩省居民；
- 有發育遲緩的跡像或有明確的發育需求或殘障。

這些服務純屬自願，其中包括生活在省廳或受原住民授權機構照料的兒童與青少年、處於脫離照料的過期期間以及不處於照料期間的人士。

服務基礎

MCFD 認識到經歷、人際關係和身外環境對兒童與青少年發展及其終身幸福有強大的影響力。這種信念在構成所有政策與服務基礎，並指導這種新模式的價值觀與方法之中得以體現。新模型的所有元素包含了：

- **創傷知情：**無論需要支持的兒童與青少年及其家人從何處獲得服務，他們享有的服務都將自創傷知情的角度出發。
- **文化安全：**所有服務均建立在文化安全的基礎智商，不帶有污名或種族主義。

隨著進一步的參與，文化安全和創傷知情實踐的更清晰定義必須交織在服務的所有要素中。服務供應方將遵照要求與社區建立關係，尊重和解，並促進與他們支持的社區相關的文化安全。

服務框架的價值

有關服務的資金、規劃及交付的決策源自五個價值觀的指導方針。這些價值觀有助於激勵、啟發與指導服務，以對需要幫助的兒童與青少年提供協助，讓他們藉助自身的天賦和能力實現目標與願望。

1. 支持實質性平等的**包容與無障礙服務**，能夠迅速獲得支援生活質量及社會包容的服務；
2. **服務於原住民兒童、青少年及家庭提的原住民服務供應方**透過與原住民、政府和各組織合作，以盡量滿足他們的願望及需求，並履行我們對和解的責任與承諾；
3. **基於優勢與需求**的服務與方法，由兒童或青少年及其家人指導，並認可他們的支援圈子；
4. **社會包容**得到支援，以便有殘障的兒童與青少年及其家人融入社區；
5. **有效並優質**的服務同時也是安全及盡職的服務。

為確保家庭得以體驗這些價值觀，所有服務將：

- 以自願為原則；
- 積極鼓勵兒童、青少年及家庭的參與；
- 使用以人為本的規劃與相關辦法；
- 在多種場合和時間提供；
- 提供資訊與支援連結。

服務交付模式

服務將以兩種支援途徑進行提供：家庭聯絡中心及 MCFD。中心負責以發展與目標為中心的服務；MCFD 負責殘障服務和省級服務。

所有服務還將使用基於關係、以家庭為中心的綜合方法。這涉及包括兒童、青少年與家庭的支援圈子，並使用以人為本的方法進行規劃和討論。

支援圈子被廣泛定義為包括家庭（包括所有家庭與關係差異、經歷與親屬系統）以及參與兒童、青少年及其 / 或其家庭生活的其他重要人員。這是為了確保所有家庭都可以在其社區範圍內安全地獲得支援服務的協助。

主要支援協調員

當兒童或青少年及其家人獲得一項以上的服務或支援時，其中一名專業人員將發揮**主要支援協調員**的作用。主要支援協調員將與兒童或青少年、其家人和支援圈子的人員合作，提供服務、共享資訊並幫助瞭解支援與服務。

服務描述

本服務框架與下文描述的服務基於與廣泛的家庭及服務供應方的諮詢意見，此諮詢活動於 2019 年進行，並將持續至 2022 年。諮詢活動包括與原住民、第一民族、因紐特人、梅蒂人及其合作夥伴的具體交流。如何在新系統中支援與維護原住民服務供應方，需要與原住民、第一民族、因紐特人、梅蒂人及其合作夥伴進行更多有意義的交流與探討。

隨著早期實施的開始，與原住民社區、家庭及服務供應商的交流將繼續展開。

支援規劃的願景

支援規劃過程的重點是不斷發展家庭聯絡中心的工作人員與兒童或青少年及其家庭支援圈子之間的協作關係與夥伴關係。工作人員將鼓勵及向兒童或青少年及其家人賦權，以領導服務規劃，並最終支援他們所確定的需求及目標。

參與支援規劃的所有服務都將包括創造機會讓家庭與支援規劃協調員、專業團隊和支援圈子定期重新審視他們的支援規劃。這樣做是為了確保服務靈活並能根據不斷變化的需求進行調整。

家庭聯絡中心

家庭聯絡中心（FCC）是已簽署協議的社區機構，服務站點將遍布全省，旨在為每個地理區域的兒童、青少年與家庭提供自願支援服務。中心將負責確保郊區和偏遠社區的民眾能夠獲得服務和享受到可為眾多人群提供服務的中心帶來的便利。他們將透過外展（如家庭或社區服務）、遠程服務及 FCC 實地服務來實現這一點。實地服務可能包括設有一個中心位置和衛星空間，以便盡量滿足相關地區的家庭需求。

FCC 將提供兩種主要類型的服務，即發展服務和以目標為中心的服務。

- 1) **發展服務**包括教育與指導，其中涵蓋了「關於我的孩子 / 關於我的工具」、發育篩查和發育監測的相關內容。任何與 FCC 聯絡的人士都可以享受到這些服務。

關於我的孩子 / 關於我的工具

「關於我的孩子 / 關於我的工具」是用於描述的工具，這讓家庭有機會與 FCC 工作人員討論他們的憂慮或問題，描述他們的背景，並分享他們子女年的優勢與需求。這些工具是與家庭共同完成的初始接案問卷，可協助 FCC 工作人員及家屬確定他們所需支援的後續步驟，但這並非是獲取 FCC 服務的必要條件。

發育監測

發育監測適用於擔心發育遲緩或在透過與 FCC 工作人員的溝通中發現發育遲緩的任何兒童或青少年及其家人。發育監測為家庭提供了持續的檢查點，以便他們在其子女成長期間得到中心的定期支援。這使得他們能夠及時連結至新服務以及轉移正在接受的服務。發育監測還為家庭提供了分享意見及獲取資訊的機會。

- 2) **以目標為中心的服務**包括目標制定、支援規劃、家庭支援、行為與技能培養支援、干預、治療、精神健康支援及臨床精神健康支援。*精神健康支援*嵌入在 FCC 工作人員提供的家庭支援、行為支援和教育服務的工作之中。這些服務針對 0-19 歲兒童與青少年的綜合發展，包括社交健康與情感健康。

當家庭需要尋求以多目標為中心的服務時，他們可以在主要支援協調員的協助下獲得支援規劃。

支援規劃

支援規劃是與兒童或青少年及其家人合作制定的計劃，採用以家庭及以人為中心的規劃方法展開。支援規劃包括兒童或青少年支援圈子付出的努力，以及他們與提供支援與服務的專業人士所共同製定的目標。

每個專業人士都將努力與兒童或青少年、其家人以及他們的支援圈子建立牢固的關係並進行合作，以確保每一項服務都是文化安全、創傷知情並且具有意義。

為確保貫徹服務，FCC 及其衛星服務點或承包方將使用 MCFD 提供的資訊平台以及統一的標準來確定支援需求。FCC 和衛星服務點將遵守總體政策、《約旦原則》及指導方針，支援向兒童、青少年及其家庭提供的服務交付任務。

殘障服務

當兒童或青少年確定了長期的功能需求和 / 或長期殘障時，他們可能有資格獲得 MCFD 的殘疾服務。這些服務是省廳提供的自願支援，其中的殘障服務包括：

- 1) **支援規劃與協調**：CYSN 工作人員（MCFD 僱用專為殘障人士提供服務的專業人員）在兒童或青少年和家庭獲得殘疾服務時作為主要支援協調員。CYSN 工作人員還會與專業人員協調計劃 / 審核會議，並監督與評估簽訂合同的支援服務。
- 2) **為家庭提供暫時護理的支援；**
- 3) **育兒與專業支援。**

省級服務

這些服務旨在支援並使家庭能夠為需求支持的兒童和青少年提供其它服務，這也包括涵蓋於支援規劃中的特定服務，即：

- 1) 為所有公眾（包括服務供應方）提供的**資訊服務**；
- 2) 向符合條件的兒童和青少年提供的**適應性與移動設備以及生物醫學設備及用具**，重點在於支援他們的功能需求；
- 3) 符合條件的兒童和青少年享有的**健康福利**；
- 4) **青少年過渡輔導與資訊**；
- 5) **聾人與聽障礙服務**；
- 6) **省級合同管理**為需要支持的兒童和青少年提供服務。

結論

此服務框架代表了進一步協作努力的一個組成部分，旨在為有需要支持的兒童與青少年及其家庭提供可獲取、高質量、文化安全、創傷知情及有效的服務。家庭聯絡中心、殘障服務中心和省級服務中心將共同努力，根據兒童、青少年及其家庭的個人需求和偏好、支援圈子與社區，為其提供盡可能多的支援。

隨著參與的持續開展，服務框架和服務描述將不斷增長和改進，以反映民眾的意見與觀點。我們感謝所有家庭和合作夥伴迄今為止與我們共同完成的所有工作，誠摯感謝大家為當前和未來所作出的所有努力。