

IBM Cúram Social Program Management



# Cúram Child Services 业务指南

V 6.0.5



IBM Cúram Social Program Management



# Cúram Child Services 业务指南

V 6.0.5

**声明**

在使用此信息及其支持的产品之前，请参阅 第 37 页的『声明』 中的信息

修订时间: 2013 年 5 月

此修订版适用于 IBM Cúram Social Program Management V6.0.5 以及所有后续发行版，直到在新版本中另有声明为止。

Licensed Materials - Property of IBM.

© Copyright IBM Corporation 2012, 2013.

© Cúram Software Limited. 2011. All rights reserved.

# 目录

图 . . . . .	v	4.4 受理类型 . . . . .	14
表 . . . . .	vii	4.4.1 儿童保护服务 . . . . .	14
<b>第 1 章 简介 . . . . .</b>	<b>1</b>	4.4.2 家庭服务 . . . . .	15
1.1 用途 . . . . .	1	4.4.3 信息和引荐 . . . . .	15
1.2 读者 . . . . .	1	4.4.4 辖区间受理 . . . . .	15
1.3 先决条件 . . . . .	1	4.4.5 受理推荐 . . . . .	15
1.4 本指南中的各章 . . . . .	1	<b>第 5 章 从推荐到反应 (调查) . . . . .</b>	<b>17</b>
<b>第 2 章 Curam Child Services 概述 . . . . .</b>	<b>3</b>	5.1 简介 . . . . .	17
2.1 简介 . . . . .	3	5.2 复查引荐 . . . . .	17
2.2 背景 . . . . .	3	5.3 联系家庭 . . . . .	17
2.3 支持案例工作人员 . . . . .	3	5.4 参与者 . . . . .	17
2.4 从转介到推荐 (受理) . . . . .	4	5.5 评估安全状况 . . . . .	17
2.5 从推荐到反应 (调查) . . . . .	4	5.6 处置指控 . . . . .	18
2.6 从带离到回家 . . . . .	4	5.7 评估风险 . . . . .	18
2.7 Curam 结果管理 . . . . .	4	5.8 确定反应 . . . . .	18
2.8 在审案例管理 . . . . .	4	<b>第 6 章 从带离到回家 . . . . .</b>	<b>19</b>
2.9 收养 . . . . .	5	6.1 简介 . . . . .	19
2.10 绩效指标 . . . . .	5	6.2 带离儿童 . . . . .	19
2.11 场景 . . . . .	5	6.3 带离类型 . . . . .	19
<b>第 3 章 支持案例工作人员 . . . . .</b>	<b>7</b>	6.4 确定提供者 . . . . .	19
3.1 简介 . . . . .	7	6.4.1 安置 . . . . .	20
3.2 主页 . . . . .	7	6.4.2 创建安置请求 . . . . .	20
3.2.1 待完成的受理 . . . . .	7	6.4.3 邻居/亲戚安置 . . . . .	20
3.2.2 期满初始联系 . . . . .	7	6.5 回家或建立永久性 . . . . .	20
3.2.3 我的未完成调查 . . . . .	7	<b>第 7 章 Curam 结果管理 . . . . .</b>	<b>23</b>
3.2.4 期满联系 . . . . .	7	7.1 简介 . . . . .	23
3.3 过往历史视图 . . . . .	7	7.2 评估和规划 . . . . .	23
3.4 Curam 共同受理工具 . . . . .	8	7.3 结果计划 . . . . .	23
3.5 通信 . . . . .	8	7.4 管理计划内活动 . . . . .	23
3.6 联系管理 . . . . .	8	7.5 监视客户进度/案例复查 . . . . .	24
3.7 多学科团队方法 . . . . .	9	<b>第 8 章 在审案例管理 . . . . .</b>	<b>25</b>
3.8 法定行动框架 . . . . .	9	8.1 简介 . . . . .	25
3.9 资格 . . . . .	9	8.2 在审案例参与者 . . . . .	25
3.9.1 Title IV-E . . . . .	10	8.3 辖区间 . . . . .	25
3.9.2 其他资格计划 . . . . .	10	<b>第 9 章 收养 . . . . .</b>	<b>27</b>
3.10 背景信息 . . . . .	10	9.1 简介 . . . . .	27
3.10.1 特别注意事项 . . . . .	10	9.2 参与者 . . . . .	27
3.10.2 人体特征 . . . . .	10	9.3 收养过程 . . . . .	27
3.10.3 医疗信息 . . . . .	11	9.4 确定潜在家庭 . . . . .	27
3.10.4 教育信息 . . . . .	11	9.4.1 发起招募活动 . . . . .	27
3.10.5 黑帮从属关系 . . . . .	11	9.4.2 提供安置建议 . . . . .	28
3.10.6 帐户交易 . . . . .	11	9.4.3 捕获家庭回应 . . . . .	28
<b>第 4 章 从转介到推荐 (受理) . . . . .</b>	<b>13</b>	9.5 捕获安置决定 . . . . .	28
4.1 简介 . . . . .	13	9.6 收养补贴 . . . . .	28
4.2 受理叙述 . . . . .	13		
4.3 参与者 . . . . .	13		

**第 10 章 绩效指标 . . . . . 29**

10.1 简介 . . . . . 29  
10.2 仪表板 . . . . . 29  
    10.2.1 操作仪表板 . . . . . 29  
    10.2.2 其他仪表板 . . . . . 29

**第 11 章 场景 . . . . . 31**

11.1 简介 . . . . . 31  
11.2 儿童保护服务场景 . . . . . 31  
    11.2.1 参与者 . . . . . 31  
    11.2.2 受理 - 儿童保护 . . . . . 31  
    11.2.3 调查 - 儿童保护 . . . . . 31  
    11.2.4 在审 . . . . . 32  
11.3 家庭服务场景 . . . . . 33  
    11.3.1 参与者 . . . . . 33

11.3.2 受理 - 家庭服务 . . . . . 33  
11.3.3 评估 - 家庭服务 . . . . . 34  
11.3.4 结果管理规划 - 家庭服务 . . . . . 34  
11.4 信息和引荐场景 . . . . . 34  
    11.4.1 参与者 . . . . . 34  
    11.4.2 受理 . . . . . 35  
11.5 辖区间场景 . . . . . 35  
    11.5.1 参与者 . . . . . 35  
    11.5.2 辖区间流程 . . . . . 35  
11.6 收养场景 . . . . . 35  
    11.6.1 参与者 . . . . . 35  
    11.6.2 收养过程 . . . . . 35

**声明 . . . . . 37**

商标 . . . . . 39







---

表



---

# 第 1 章 简介

---

## 1.1 用途

本指南用于提供 Cúram Child Services™ (CCS) 的概述。本指南描述由机构执行的旨在保障儿童安全、促进健康以及支持持久性的过程。本指南描述了 CCS 解决方案，此解决方案提供了全面的功能，以支持机构实现最佳实践模型以及实现其保障儿童安全方面的目标。

阅读本指南后，读者应该对 CCS 有清晰的了解。为了尽可能好地理解这些概念，应该全面阅读本指南。

---

## 1.2 读者

本指南面向所有对了解 CCS 的业务概念感兴趣的读者。

---

## 1.3 先决条件

为了充分理解本指南的内容，建议读者熟悉下列指南：《Cúram 参与者指南》、《Cúram 案例指南》、《Cúram 居民背景查看器指南》、《Cúram 法律行动和上诉指南》、《Cúram 家庭服务套件管理指南》、《Cúram 结果管理指南》、《Cúram 结果管理配置指南》、《多学科团队门户网站指南》、《Cúram Social Enterprise Collaboration 指南》以及《Cúram 工作流程概述指南》、《Cúram 共同受理工具指南》、《Cúram 监管人工作区指南》、《Cúram 个性化 Pod 页面配置指南》和《Cúram 工作流程概述指南》。

有关绩效指标的说明：请参阅《针对 Child Services 的 Cúram 商业智能与分析指南》以获取更多信息。

---

## 1.4 本指南中的各章

- 第 1 章 - 简介
- 第 2 章 - Cúram Child Services 概述 - 本章提供有关 CCS 的概述。
- 第 3 章 - 支持案例工作人员 - 本章提供有关 CCS 如何简化和强化儿童福利工作人员所从事的工作的基本信息。
- 第 4 章 - 从转介到推荐（受理）- 本章介绍一个业务流程，该流程确定机构如何对可能儿童保护或其他服务的引荐作出反应。
- 第 5 章 - 从推荐到反应（调查）- 本章介绍对于要求进行进一步调查和评估以确定儿童安全状况和家庭的最佳行动方案的引荐，机构通常以何过程作出反应。
- 第 6 章 - 从带离到回家 - 本章阐述用于管理儿童的离家安置的业务流程。
- 第 7 章 - Cúram 结果管理 - 本章阐述用于支持对结果进行评估的结果管理业务流程。
- 第 8 章 - 在审案例管理 - 本章阐述保证儿童在其自己家中或者在离家安置点的安全所需执行的业务流程。
- 第 9 章 - 收养 - 本章阐述机构为了支持收养过程而执行的业务流程。
- 第 10 章 - 绩效指标
- 第 11 章 - 场景

声明 - 包含版权和许可证信息。



---

## 第 2 章 Curam Child Services 概述

---

### 2.1 简介

“儿童福利服务”这个术语通常用于描述政府或非政府机构为了帮助保护有受虐待和/或疏于照顾风险或者深受其害的儿童和青少年而提供的服务。这些机构的目标通常是促进家庭安全和稳定。

### 2.2 背景

在全世界，存在许多旨在保护儿童并促进其家庭恒久而安全的国家、地区和地方计划。由于法律已历经上个世纪的演进，因此政策已制定了更加全面的评估和保障措施来保护儿童。这还促进了儿童福利案例工作人员使用经过广泛调查研究的最佳实践模型来安排儿童的工作的发展。国家报告要求提供了在了解受到伤害儿童、伤害原因以及哪些服务可帮助阻止事件进一步发生方面的有用信息。在 20 世纪 90 年代，美国发起了全州自动化儿童福利信息系统 (SACWIS) 计划。在 1989 年，英国的儿童法案正式引导地方政府保护儿童。这产生了英国的综合儿童系统。另外，其他国家或地区也寻求技术以提升针对儿童的结果和报告，以及支持儿童福利案例工作人员完成他们的重要工作。存在一个致力于改善儿童安全和结果的强大国际社区。Cúram 已与儿童福利领域的专家协同工作，并寄往世界各地的领袖们进一步为保护儿童和支持最佳实践模型作出努力。

### 2.3 支持案例工作人员

Cúram Software 提供了基于结果的企业范围功能部件和工具，用于支持案例工作人员有效地与家庭合作。这些工具提供了机构范围的工作环境，该环境支持所有用户，并提供了可以在案例的整个生命周期内根据需要使用的案例管理工具。

这些功能部件包括：

- 主页：向案例工作人员显示摘要信息，并可以对此信息进行配置以便与案例工作人员的独特角色相符。
- 过往历史视图：此视图提供有关个人与机构之间的先前介入历史记录快速摘要信息。
- Cúram 共同信息接受工具：此功能部件可供案例工作人员使用，并为社会企业提供了一种统一的方法通过指导式的智能信息捕获跨计划产品高效执行受理。另外，它还支持计划提供协作式“无错通道”方法来服务市民。
- 通信：向案例工作人员提供了常用的预定义通信的样本，以满足通通信义务。
- 联系管理：记录并管理案例工作人员、儿童、家庭以及所有其他相关方之间的互动。
- 多学科团队方法 (MDT)：使专业人员、社区代表和家庭相互合作，以便向儿童及其家庭提供一系列服务和支持。
- 法律行动框架：记录有关儿童和家庭与法庭进行交涉的法律行动，以及通过听证会、申请和指令管理这些行动的能力。
- 背景信息：记录关系、教育程度、医疗以及人体特征。
- 特别注意事项：捕获需要立即加以关注的领域，例如与儿童或其他人员相关联的健康关切、离家出走风险或者自杀念头。

另外，机构还必须分配预算并跟踪与案例相关的支出（包括安置支出、服务支出和物品支出）。可以选择多个资金来源（包括国家级别的款项）来抵消成本。通常，建立津贴和授权计划以确认那些将会允许在各个司法级别使用资金的情况。自动化资格确定将复查客户环境，以验证个人或家庭是否有资格或有权接收用于向安置支出、服务支出或物品支出分配此类资金代码的计划津贴。『资格』一节对本主题作了进一步描述。

---

## 2.4 从转介到推荐（受理）

儿童福利机构必须对有关儿童虐待和疏于照顾的关切作出反应。受理过程涉及接收和筛选可能伤害的报告，以确定是否需要干预。在受理过程中捕获的信息包括有关儿童遇到的情况以及对儿童造成的伤害的叙述性描述，并包括有关儿童、父母或看护人、潜在证人或亲属联系人以及儿童的当前地点和安全状况的信息。在很多时候，一个家庭可能要与许多问题（例如住房、就业、家庭暴力或者导致其他精神压力的情绪问题）做斗争。这些因素可能会影响家庭为儿童提供安全稳定环境的能力。确保儿童和家庭的安全与健康是全世界儿童福利机构的核心要务。儿童福利机构必须提供易于采用且可信赖的方法以便公众报告虐待指控。受理工作人员必须及时准确地记录信息。受理信息可以由关心儿童福利的人员报告，也可以由了解并关心情况的人员报告。报告人可以包括直接与家庭或儿童接触的专业人员（例如教师或医生）或其他人员（例如家庭成员、朋友或邻居）。

---

## 2.5 从推荐到反应（调查）

儿童福利机构与其他机构（例如执法部门）进行协作，以评估和调查儿童虐待和/或疏于照顾报告。在调查过程中，儿童福利机构将提供服务以保护儿童的安全。儿童福利调查员必须与儿童虐待和疏于照顾的涉嫌受害人进行面对面交谈。另外，他们还必须从其他来源获取信息。机构必须对高优先级情况迅速作出反应，并向各个地点派遣调查员以满足联系要求。调查员必须确认人员身份并快速准确地捕获叙述性信息。机构人员评估儿童安全状况，适当时制定安全计划，并评估家庭未来遭受危害的风险。调查员根据他们的互动和当地政策来确定儿童和家庭的服务。另外，调查员还必须处置指控，并且偶尔需要将儿童从他/她的家带离（如果儿童处于不安全的境况）。

---

## 2.6 从带离到回家

确定儿童在他们自己的家中不再安全后，机构必须将他们从不安全的境况中带离，并将他们安置在安全的环境中。案例工作人员还必须考虑带离是否符合儿童的最大利益，并考虑是否已尝试所有其他保证儿童在家中安全的选项。带离过程包括法院干预以及审判员或地方法官发出的有关同意寄养照顾安置作为最佳行动方案的指令。案例工作人员还将研究其他安置选项，例如尽可能将儿童交给邻居/亲戚照顾。此类安置可能涉及辖区间协作，以便在儿童安置于其初始辖区外时提供家庭调查和儿童监管。机构可能必须在机构与家庭进行互动期间的任意时间点将儿童从其家中带离。机构的目标是使儿童安全地返回到她/他的家中。案例工作人员与家庭密切合作以实现再次团聚。

---

## 2.7 Curam 结果管理

Cúram 结果管理为案例工作人员提供了一个结构，该结构支持适用于许多人类服务领域的评估和规划过程。Cúram 结果管理适用于持续照顾期间的儿童福利服务。对于 CCS，Cúram 结果管理结构提供了其他与儿童福利服务特别相关的功能。可以对儿童福利的结果管理进行配置，使其适合于机构的实践模型和评估工具。评估过程对案例规划过程进行指导，并为案例工作人员提供了一种衡量目标实现进度以及向法律当局报告发现的方法。评估和规划过程还向 MDT 提供指导和通知，并帮助成员更好地了解儿童和家庭的优势和需求以及适当的服务和活动。另外，结果管理还用于复查进度并根据机构政策进行重新评估。对于离家安置的儿童，探视计划是结果规划的一个重要方面，并集成到 Cúram 结果管理中。有关更多信息，请参阅《Cúram 结果管理业务指南》。

---

## 2.8 在审案例管理

在审案例根据调查结果而创建。在审案例为案例工作人员管理操作案例活动和后勤案例活动（例如，与客户和提供者联系、法定活动和安置管理等等）提供了手段。案例工作人员的职责的一个重要方面包括与儿童和家庭进行持续和定期的交流。案例工作人员可以与 MDT 进行协作以评估儿童和家庭的需求，并以协调而计划周详的方式提供服务。案例工作人员通常需要向法律当局报告案例规划活动和进度。案例工作人员利用 Cúram 结果管理来管理结果计划和其他案例管理活动。

---

## 2.9 收养

在许多国家或地区，当儿童不再可能回到原先的家庭时，收养被视为一项重要选择，并以当地的儿童福利司法实践为基础。儿童福利机构参与确定潜在的收养家庭，将儿童安置在合适的家庭，并通过收养过程对家庭和儿童进行管理。

---

## 2.10 绩效指标

绩效指标包括用于评估儿童安全状况、健康状况和持久性以及旨在支持这些目标的工作人员互动的度量。

---

## 2.11 场景

场景描述儿童福利机构、案例工作人员、他们所服务于的儿童和家庭之间的互动以及 CCS 如何支持这些互动。





---

## 第 3 章 支持案例工作人员

---

### 3.1 简介

CCS 提供了一组案例管理工具，用于支持与本章阐述的儿童福利服务相关联的职责。

### 3.2 主页

CCS 提供了个人页面（即“主页”），这些页面针对特定的案例工作人员角色（例如受理工作人员、调查员或指导人）进行定制。主页包含称为“展舱”的摘要信息。展舱是一个容器，用于向案例工作人员显示一组数据。这可以通过多种格式（例如列表、图表或另外一些图形视图）向案例工作人员或指导人显示。案例工作人员可以通过在页面上重新安排展舱、通过添加更多展舱或通过隐藏展舱来更改主页的内容和布局。这使案例工作人员能够轻松浏览到他们最常参与的活动并查看对他们最重要的信息。

Cúram 提供了众多可供所有 CCS 案例工作人员使用的预定义展舱，例如“我的约会”。有关展舱的更多信息，请参阅《Cúram 个性化展舱配置指南》。

另外，CCS 提供了 CSS 所特有的展舱。这些展舱列示如下。

#### 3.2.1 待完成的受理

受理工作人员的主页包含“待完成的受理”展舱。此展舱突出显示需要更多信息才能完成的受理或者已捕获到必需信息但尚未提交的受理。

#### 3.2.2 期满初始联系

调查员的主页包含“期满初始联系”展舱。调查员通常必须与涉嫌虐待受害人进行面谈。此展舱列示了必需联系的姓名以及各次联系的时间范围（距期满天数或逾期天数）。时间范围可以根据机构政策进行配置，并被赋予响应优先级。此功能还有助于直接从展舱中捕获一位或多位参与者的联系日志，而不需要先访问相应的案例然后再浏览到相关功能。

#### 3.2.3 我的未完成调查

调查员的主页包含“我的未完成调查”展舱。此展舱列示尚未完成的调查。此功能使调查员能够轻松访问需要进一步执行操作的调查。

#### 3.2.4 期满联系

案例工作人员的主页包含“期满联系”展舱。在审案例工作人员以及收养工作人员通常需要定期探访受照顾的儿童。此展舱列示了必需联系的姓名以及各次联系的时间范围（距期满天数或逾期天数）。时间范围可以根据机构政策进行配置。此功能还有助于直接从展舱中捕获一位或多位参与者的联系日志，而不需要先访问相应的案例然后再浏览到相关功能。

---

### 3.3 过往历史视图

调查员或其他案例工作人员通常必须在较短时间内完成工作并需要快速摘要信息，因此需要人员与机构的过往互动历史的简要概况，在该人员以前曾参与虐待和/或疏于照顾调查时更是如此。通过选择案例参与者的居民背景查看器，此解决方案提供了人员与儿童福利或儿童保护机构之间的过往互动历史的视图。

---

## 3.4 Curam 共同受理工具

Cúram 共同受理工具简化了跨计划领域的受理过程，并提供了可根据机构和当地政策进行配置的受理过程。此工具促进了“无错通道”理念来加快家庭获得所需的福利和服务。CCS 提供了对 Cúram 共同受理工具的访问，以帮助家庭完成针对多个辅助计划的申请过程。有关更多信息，请参阅《Cúram 共同受理工具业务指南》。

---

## 3.5 通信

Cúram 提供了通信功能，这些功能允许创建可以与案例或参与者相关联的 Microsoft® Word、Pro-forma 或电子邮件。提供了众多预先配置的模板，用于履行与儿童福利相关的一般通信义务。此样本包括委托报告人受理信函、信息和转介打印件、涉嫌虐待人处置报告、父母处置报告和委托报告人处置信函。

---

## 3.6 联系管理

过去，案例工作人员使用联系日志（也称为记录、联系或案例注释）来详细描述并记录以下内容：

- 他们采取的措施，
- 与他们交谈的个人，
- 他们了解到的情况，
- 根据此信息得出的结论，以及
- 这些结论的基础和理由。

联系日志使案例工作人员能够及时捕获到事件、会面和/或会议的详细信息，以使这些事件的描述不受未来事件影响。工作人员可以根据他们对案例/儿童及其安全性或登录概要文件的涉及来访问联系日志。Cúram 提供的功能允许您分别标识进行会面的人员以及在系统中记录条目的人员，并允许您标识该条目的日期和时间。

案例工作人员还可以记录与其他家庭成员、亲属联系人和其他重要人员的互动。CCS 支持下列过程：记录各次联系的详细信息，附加相关文档、照片或录音，通过对现有联系记录添加附录来更新联系记录，以及查看摘要列表或叙述形式的特定一组联系日志。

在儿童福利领域，记录儿童与工作人员之间的互动至关重要。案例工作人员必须在机构政策所确定的时间范围内完成并记录联系。CCS 允许根据机构政策以管理方式对必需联系的时间范围进行配置。例如，时间范围可以包括调查员必须多快地与儿童进行面对面联系，或者案例工作人员必须多久与接受寄养照顾的儿童联系一次。系统将向案例工作人员显示即将进行的联系和逾期联系。

联系日志中的文档是一个公共案例活动，单一案例的联系日志量可能会变得非常大。此日志有两个重要的优点，即报告和搜索。案例工作人员能够快速搜索特定的一组联系日志，以查找类型非常特定的信息。可以使用搜索标准（例如参与者、位置、联系方法和日期范围）来找到联系日志。

用于定义何时应该进行儿童或家庭联系及联系方法（例如面对面交谈和电话交谈）的时间范围随机构及其政策不同而有所不同。例如，时间范围可以包括调查员必须多快与作为涉嫌虐待或疏于照顾受害人的儿童进行联系。另外，案例工作人员探视离家安置儿童的时间范围根据机构政策不同而有所变化。案例类型、安置类型和服务提供所需的联系方法和联系频率等因素可配置。

有关即将进行的联系和逾期联系的信息是案例工作人员日常任务的重要方面。因此，如前所述，此信息在调查员和案例工作人员的主页展舱中显示。这包括有关距联系被视为逾期的时间长度以及逾期联系的数据。这有助于工作人员区分必须处理的联系的优先次序，并轻松完成活动而不必浏览案例结构。

---

## 3.7 多学科团队方法

儿童福利服务通常通过政府儿童福利机构与其他政府部门和非政府机构（例如，第三部门、自愿机构和社区机构）合作提供。在某些地区，服务的提供涉及多个机构，提供服务的职责可以与其他部门和机构共同承担。此类服务可能包括评估、咨询、治疗、培训和安置等服务项目。MDT 通常由机构职员、社区机构代表、法院代表、卫生保健专业人员和教育工作者、药物滥用计划代表、住房供给计划协调人员或代表以及家庭成员组成。此方法有助于进行集成式服务交付以及基于团队的决策。

通过包括各个方面的代表，MDT 的配备更为完善，能够全面地对儿童及其家庭的需要作出反应。团队合作确定导致安全风险和不安全环境的家庭问题。他们还通过分享评估信息来讨论并记录各个家庭成员的需要。每个团队成员都可以提供自己的一组技能和背景来评估风险和安全问题。在 MDT 成员的共同努力下，儿童福利机构可以确定适合的计划来满足儿童的需要，通过保护儿童来避免发生进一步的伤害。

家庭介入决策过程，这支持以儿童为侧重点并以家庭为中心的实践。通过使家庭介入决策过程，有助于促进成功的规划和服务供应。由朋友和其他亲属构成的家庭支持网络可以帮助找到在家庭日常活动中确保儿童安全的方式。法院代表的介入通常能够缩短正式诉讼流程，并促进对传统的儿童福利实践作出差异化的替代反应。

社会企业文件夹 (SEF) 为 MDT 成员提供了一个在线协作环境，以便安全地分享信息。其意图是确保以集成方式提供服务，以便为家庭实现期望的结果。SEF 提供客户和案例信息的企业级视图，而不考虑维护这些信息的位置。

---

## 3.8 法定行动框架

引入法律当局（例如委员会、地方法官和法院等等）通常是机构与儿童和家庭互动的一个重要方面。为了提升合作关系以保护儿童的健康，机构必须与法律当局进行准确而有益的交流 and 信息交换。需要法律当局介入时，解决方案将集成法律行动框架作为解决方案中实现的业务流程的组成部分。

法律当局还可以确定案例参与者的法律地位。法律地位的名称根据地方法规和政策不同而有所变化，并可进行配置以满足地方机构的需求。法律地位的示例可以包括：

- 暂时保护性监护，
- 最高监护，
- 永久监护，
- 照管，
- 单方面自愿协议，
- 暂时替代性照管，以及
- 终止父母权利。

解决方案支持记录有关法律行动（例如申请、听证会或指令）以及涉及的参与者（例如儿童，以及他们的家庭 - 如果适用）的详细信息。法律行动可以相互联系或关联，以提供法律事件和结果的时间表。例如，监护申请可以与监护听证会相关联。

---

## 3.9 资格

政府和非盈利性组织通常利用侧重于财政责任而不是盈利能力的资金来源。其关键概念是，根据一组由国家或地方政策定义的条件，将支出分到不同的资金帐户进行结算。解决方案中的资格功能使机构能够根据一组与家庭和/或提供的服务（例如安置和治疗等等）相关联的规则和证据来确定应该分配哪些与家庭相关联的资金成本。

### 3.9.1 Title IV-E

在美国，社会保障法 (SSA) 的 Title IV-E 确定了各州针对将儿童安置在寄养家庭或其他离家设施的成本申请联邦拨款时必须满足的规则和条件。CCS 使机构工作人员能够根据已配置的规则以及客户提供的证据灵活确定儿童是否具有 Title IV-E 资格。“资格认定过程”是指，根据收集的信息应用资格规则，以确定环境是否使儿童具有 Title IV-E 资格。如果儿童具有 Title IV-E 资格，并由许可提供者进行安置，那么州政府在儿童离家安置方面的部分成本可以由联邦政府支付。这些计划可以包括由满足 IV-E 条件的 Title IV-E 提供者（例如寄养家庭）暂时或永久托管的合格儿童的寄养照顾生活费和收养协助费。

IV-E 组件使用 Cúram 公共证据（跨不同计划适用并可用的证据）组件。Title IV-E 证据还包括特定于儿童福利的证据，此证据与儿童的初始带离指令的相关联法律语言相关。按照 Title IV-E 资格认定规则的要求，相关法院指令中的语言将指示从家中带离的儿童的“最大利益 (BI)”、“合理努力 (RE)”和“永久”利益。

Title IV-E 资格认定是美国全州儿童福利自动化系统 (SACWIS) 的唯一要求。因此，Title IV-E 组件在 CCS 中是可选项的。《Cúram IV-E 资格指南》提供了更多有关此功能的信息。

### 3.9.2 其他资格计划

利用资金帐户方法使支出与拨给需要安全保护的目标儿童的款项和补助相平衡的政府也能够利用此功能。如果辖区提供了此类资金来支付服务和/或照顾费用，并且此资金以资格条件（例如认定规则）为基础，那么可以利用 Cúram 公共证据功能，并且解决方案扩展为捕获特定于儿童福利的准则以满足地方规则。自动化资格认定将回顾客户环境，以验证应该在哪个资金帐户中记录个人或家庭的开支。

---

## 3.10 背景信息

CCS 允许跟踪与儿童和家庭相关的个人信息。下面的众多属性通过 Cúram Enterprise Framework™ (CEF) 提供，并由于它们对于儿童福利而言特别重要而包括在本节中。下面是一些可供儿童福利用户使用的领域：

- 特别注意事项
- 人体特征
- 医疗信息
- 教育信息
- 黑帮从属关系
- 帐户交易

### 3.10.1 特别注意事项

可以针对个人维护一组特别注意事项，以着重说明所有需要特别注意的问题。特别注意事项直接与儿童的安全或者与某个人或其他相关人员的安全相关。它们可以包括行为（例如离家出走和自杀风险）、健康（例如过敏症、接触性传染病和特殊膳食安排）或安全问题（例如相关犯罪历史记录 - 暴力或性罪犯）。您可以对特别注意事项的列表进行配置以满足机构的需求。如果儿童具有一个或多个活动的特别注意事项，那么相应的页面将显示图标。有关特别注意事项的更多信息，请参阅《Cúram 参与者指南》。

### 3.10.2 人体特征

Cúram 能够维护人员的人体特征记录。虽然某些特征（例如眼睛颜色）长期保持不变，但另一些特征（例如身高和体重）可能会波动；因此，人体特征作为一系列时间点描述进行记录。用于人体特征（身高和体重等）的测量可以在 CCS 的管理组件中进行配置。

### 3.10.3 医疗信息

收集医疗信息有助于提升儿童的安全和健康水平。CCS 提供了用于为所有儿童维护医疗历史记录的工具，这些记录包括：

- 儿童的疫苗接种历史记录
- 目前和过往的医疗条件，
- 残疾和过敏症，
- 跟踪就诊，以及
- 药物治疗

对于医疗条件，类别和条件的列表可以基于本地报告要求，并可进行配置以满足机构的要求。

### 3.10.4 教育信息

儿童福利机构所涉及的儿童在学校的境况可能欠佳、可能有特殊的教育需求或者面临辍学问题。他们的教育可能会由于住所或家庭情况经常变动而中断或打乱。促进出勤和教育成绩是机构的重要目标，这两项目标通常用来衡量儿童能力的发展。由于新寄养家庭位置而转入新学校的儿童特别容易受到伤害。转学对于需要稳定的儿童来说非常艰难，而与转学范围是跨镇还是跨国家或地区无关。任何搬迁都可能影响成绩以及社交和个性发展。

跟踪儿童教育状况的一个主要部分是衡量成绩。可以捕获不同方面的进步，例如平均绩点 (GPA)、国家课程评估和成绩单等等。其目的是跟踪儿童在学校的进步，以及确定受照顾对儿童产生的任何潜在影响。另外，还可以维护特定主题的成绩，从而着重说明儿童的强项学科以及那些无法通过的学科。可以根据教育成绩提出建议，包括建议满足儿童的特殊需要。与儿童的受教育情况相关联的文档可以存储为附件。这些附件可以是扫描的文档或此类附加到儿童个人信息的文档的电子版本。这些文档的示例包括存储的成绩单、教育计划、学校的评估和测试结果以及职业培训和就业。

### 3.10.5 黑帮从属关系

黑帮从属关系对于从事青少年工作的人员而言是十分重要的信息。它使案例工作人员能够部分了解青少年的环境，并可以提供有关哪些青少年可以或不能住在一起或参与集体治疗或工作计划的信息。通过维护青少年的黑帮从属关系和黑帮成员资格历史记录（记录开始日期和结束日期），可以提供从属同一黑帮的其他人员的概况。

### 3.10.6 帐户交易

此解决方案中的帐户交易是指捕获的针对指定银行帐户的提款和存款。Cúram 能够管理银行帐户详细信息（例如，帐户类型和帐号等）。帐户交易工具使用户能够跟踪个人帐户的交易，这些交易可用于涵盖机构无法提供或支持的服务。



---

## 第 4 章 从转介到推荐（受理）

---

### 4.1 简介

CCS 受理过程使您能够方便地捕获需要服务或保护的儿童的报告（或引荐）。个人可以通过各种访问渠道与儿童福利机构联系，以报告儿童虐待嫌疑或表达对有关家庭情况的关切。受理工作人员需要捕获由报告人提供的叙述性信息，记录参与者信息，确定受理类型，并捕获其他与受理类型相关的信息。例如，对于“儿童保护服务”受理而言，必须捕获指控，但对于其他受理类型而言并非如此。

受理工作人员提出最初的筛选推荐，以便根据报告人提供的信息和机构筛选标准来滤入或滤出报告。如果滤入受理，那么将进行调查以确定机构的相应反应。受理工作人员可以根据机构工作流程向受理指导人提交推荐以待批准。指导人或指定的人员复查并批准或拒绝受理推荐。受理工作人员还可以提出有关反应时间的推荐。这将确定机构必须多快对指控作出反应。

---

### 4.2 受理叙述

在受理过程中，受理工作人员通常捕获描述了情况、参与者及其在受理中的角色、指控以及其他相关信息的自由格式文本。受理叙述包括富文本格式（例如粗体和下划线等等）以及拼写检查。此功能旨在使受理工作人员能够以报告人提供的方式（而不是通过严格的结构化表格方法）捕获报告人提供的详细信息。

---

### 4.3 参与者

受理所涉及的人员被赋予受理角色。这些角色定义受理参与者在受理时的身份（角色或职责），例如儿童、父母/监护人、涉嫌受害人、涉嫌虐待者或照料者。参与者可以具有多个与受理相关的角色。角色与关系的不同之处在于，它们确定人员在整个受理过程中的角色。在受理过程中，还可以捕获关系。以下是一些包括在受理过程中的角色。

- 报告人 - 报告人是联系儿童福利机构以报告偶发事件、虐待/疏于照顾嫌疑或申请服务的人员。在许多地区，作为许可条件，要求儿童虐待/疏于照顾由特定类型的专业人员报告。这些专业人员称为授权报告人。授权报告人应该透露人员信息，例如姓名、地址和联系电话。另外，还应该透露授权报告人所服务于的机构的详细信息。报告人也可以是家庭成员、邻居或其他人员（包括受虐待的儿童）。报告人（授权报告人除外）可能希望保持匿名。
- 父母/监护人 - 认定为父母和/或监护人的人员。
- 儿童 - 认定为儿童的人员。
- 涉嫌受害人 - 对于“儿童保护服务”受理，认定为虐待对象或疏于照顾对象的儿童将具有“涉嫌受害人”角色。
- 涉嫌虐待者 - 对于“儿童保护服务”受理，认定为虐待涉嫌凶手或疏于照顾涉嫌凶手的人员将具有“涉嫌虐待者”角色。
- 提供者 - 认定为具有“提供者”角色的人员（例如寄养父母或日托提供者）。
- 相关人 - 这是提供了有关家庭的信息，但未被视为参与者的人员。相关人可以包括教师、邻居、学校辅导员、日托工作人员和家庭朋友等等。
- 主要客户 - 案例的参考人。
- 照料者 - 负责照顾儿童的人员。

将存储先前的参与者信息。CCS 解决方案提供了指示搜索结果是已知参与者的“潜在”匹配项的功能。此信息将在稍后某个时间提供给受理工作人员或调查工作人员进行确认。

---

## 4.4 受理类型

受理工作人员需要确定受理类型。

- 儿童保护服务 (CPS) - 如果存在指控，那么受理工作人员将选择创建“儿童保护服务”受理。
- 家庭服务 (FS) - 如果不存在指控，但存在服务申请（预防），那么受理工作人员可以选择创建“家庭服务”受理。
- 辖区间 (IJ) - 如果人员申请将儿童转移到受理工作人员的辖区（例如，将儿童从一个辖区移至另一个辖区），那么受理工作人员将创建“辖区间”受理。
- 信息和引荐 (I 和 R) - 如果人员申请获得有关儿童福利（或任何其他内容）的信息，或者仅仅申请服务引荐，那么受理工作人员可以创建“信息和/或引荐”受理。

如果受理类型在受理启动时未知，那么受理工作人员可以创建“未知”受理类型，但必须先从前四种受理类型中选择一种类型，然后再提交受理推荐。

### 4.4.1 儿童保护服务

当受理工作人员接收到有关一个或多个儿童受虐待或疏于照顾的指控或怀疑报告时，将创建儿童保护服务 (CPS) 受理。儿童虐待和/或疏于照顾的发生原因是，父母或其他照料者进行偶然或一系列对儿童造成伤害、潜在伤害或伤害威胁的犯罪或失职行为。儿童虐待和/或疏于照顾可能在儿童的家庭中发生，也可能在提供者安置场所（例如寄养照顾场所或儿童保育场所）发生。不同的辖区对什么是“儿童虐待”制定了各自的定义。

受理报告要求职员回答许多问题，包括：儿童是否安全？如果不安全，我们需要多快作出反应？这些初始问题对儿童安全和机构工作量有着重要的影响。一旦明确指控满足儿童虐待/疏于照顾的相关定义，就必须考虑用于确定反应紧急程度的准则。

儿童保护受理过程明确地标识了用于确定职员是否应该对新的儿童虐待/疏于照顾引荐作出反应，以及多快作出反应的因素。这有助于提升工作人员之间的一致性，并使管理员能够轻松地传达他们用于确定机构如何处理虐待和疏于照顾引荐的标准。此过程旨在帮助管理逐渐减少的资源（即，调查员），同时继续确保需要帮助的儿童的安全。另外，对引荐进行分类和区分优先次序有助于确定在根据报告发起调查方面，如何做到及时或切合实际。按照新西兰的新差分模型方法以及美国的 CFSR 安全指标的记录，此项关键指标已经以全局方式定义为主要考虑事项，并可用于实现英国的“每个孩子都重要”安全措施结果。

筛选和反应优先级评估对于机构是可选的，并且不必包括在受理过程中。Cúram 支持将本地首选评估与 Intelligent Evidence Gathering (IEG) 之类的产品配合使用。IEG 用于提供问题和适用的答案，以及收集评估数据。Cúram Decision Assist (CDA) 或 Cúram Eligibility Rules (CER) 可用于确定评估结果。此类评估可以由受理工作人员在受理过程中完成，并且结果用于帮助工作人员确定筛选推荐和/或反应时间。

将对受理期间捕获到的指控进行评估以确定是否需要进行调查。下面列示了儿童虐待/疏于照顾的当前类型。机构可以根据需要对这些类型进行修改。

- 身体虐待 - 对儿童的身体伤害，
- 疏于照顾/生活必需品匮乏 - 未能满足儿童的基本需求（例如食物和住所），
- 性虐待 - 与未成年儿童进行性活动，以及
- 情感虐待 - 非身体行为（例如言语虐待）。

CCS 提供了针对同一受理案例捕获多项指控的灵活性。每项指控都有一个涉嫌虐待者和一个涉嫌受害人。

---

1. 儿童与家庭服务综述 (CFSR): <http://www.acf.hhs.gov/programs/cb/cwmonitoring/recruit/cfsrfactsheet.htm>



“儿童保护服务”和“未知”类型还提供了捕获指控详细信息（包括指控类型、涉嫌受害人、涉嫌虐待者（如果已知）以及涉嫌虐待位置及时间）的能力。涉及离家安置的“儿童保护服务”受理还提供了捕获离家照顾提供者详细信息的功能。详细信息包括离家照顾提供者的姓名和位置，并包括离家照顾提供者可以接触的任何其他儿童的姓名和位置。

#### 4.4.2 家庭服务

当家庭或个人寻求机构提供服务，以便解决家庭中一个或多个儿童面临的困难情况时，将创建家庭服务 (FS) 受理。这些服务可以包括儿童仍在自己家中时申请的服务，也可以包括儿童在离家安置期间临时自愿安置时申请的服务。在其中进行筛选的 FS 接收信息要求进行评估以确定儿童/家庭成员的需求。案例工作人员与家庭成员共同确定短期和长期目标以及相关服务。

#### 4.4.3 信息和引荐

当儿童福利机构接收到信息和/或服务引荐申请时，将创建“信息和引荐”(I&R) 受理。机构通过提供有关提供了受欢迎产品和/或服务（例如食物、衣服和住所或者咨询服务）的社区机构的引荐信息，确定适当的反应。此类受理通常不会导致机构向申请人提供直接服务。

#### 4.4.4 辖区间受理

当儿童服务机构接收到来自另一辖区的儿童服务机构的儿童服务申请时，将创建“辖区间”(IJ) 受理。IJ 受理涉及将儿童福利案例从一个辖区转移到另一个辖区。在这些情况下，辖区通常是指特定地理区域（例如省、市、自治区和直辖市）的法律当局。

#### 4.4.5 受理推荐

根据受理的类型不同，受理工作人员可以执行不同的步骤以收集相应的信息，包括确定参与者和参与者角色以及确定指控。在完成受理之前，受理工作人员将验证最初确定的受理类型是否已更改。如果未曾更改，那么受理工作人员将继续完成受理过程。如果受理类型已更改，那么受理工作人员将完成与新受理类型相关的步骤。

机构可以结合运用政策、最佳实践和可靠的评估工具以帮助受理工作人员提出有关引荐（受理）所需的操作的推荐。接着，受理工作人员提交受理并建议滤入或滤出该受理。根据机构的要求，可以省略提交和批准过程。如果提交和批准过程涉及受理指导人，那么受理指导人可以批准受理工作人员的推荐。如果指导人不同意受理工作人员的推荐，那么受理指导人可以将受理退回给受理工作人员以进行重新处理，或者直接进行必要的更改并覆盖最初的受理推荐。



---

## 第 5 章 从推荐到反应（调查）

---

### 5.1 简介

从推荐到反应（调查）过程以接受受理证明需要进一步分析（滤入了受理报告）的引荐推荐开始。调查的意图在于评估儿童的安全状况、与参与者联系、处置指控并确定与儿童面临的未来伤害相关的风险因素。机构根据家庭的需要，以服务、转移注意力活动、在审案例管理和/或从家庭带离儿童等形式作出相应的反应。

---

### 5.2 复查引荐

滤入受理后，调查过程的第一步是复查最初的引荐详细信息。这包括确定是否应该发起新的调查，或者是否应使此受理与现有受理相关联。

---

### 5.3 联系家庭

接收并接受受理以进行调查之后，调查员将尝试找到并联系涉嫌受害人、父母或监护人以及任何确定的亲属，在适当的时候还将尝试找到并联系涉嫌虐待者。调查工作人员使用联系管理功能来记录联系人。根据机构政策，调查员必须在特定时间段内与参与者（例如涉嫌受害人）进行面对面交谈。维护联系人日志涉及记录互动详细信息，例如下列性质的内容：

- 对于 CPS 调查：调查工作人员与涉嫌虐待者、涉嫌受害人或调查参与者的各次面谈；
- 对于 FS 调查：调查工作人员与各个家庭成员的一对一面谈；
- 调查工作人员与亲属的面谈；以及
- 安排会议。

请参阅『联系管理』一节以获取更多信息。

---

### 5.4 参与者

直接或间接涉及调查案例的个人称为调查参与者。对受理参与者进行复查后，并不是所有列示在受理报告中的个人都包括在调查中。另外，可以在调查过程中添加新的参与者。就受理参与者而言，个人可以具有多种角色。角色的示例包括儿童、父母/监护人和亲属联系人，对于指控虐待和疏于照顾的调查，还包括涉嫌受害人和涉嫌虐待者。并且，在调查过程中还可以捕获关系，关系与角色的不同之处在于，它们定义个人关系及其相互之间的关系。

---

### 5.5 评估安全状况

调查员联系涉嫌受害人以评估儿童的即时安全状况。与儿童和家庭进行联系后，调查员必须获得足够的信息以评估儿童的安全状况。存在任何安全威胁即认为儿童不安全，并且将儿童从该环境带离是唯一足以保护儿童安全的干预措施。

对安全状况的评估还确定哪些保护措施是弥补潜在不安全状况所必需。调查员与该家庭共同确定导致当前调查的因素，并评估该家庭能够立刻满足哪些需要以缓解问题。调查员可以确定有助于缓解正在讨论和调查的问题的安全措施。在这种情况下，得到该家庭的同意后，调查员将为该家庭创建安全计划。此计划确定能够满足该家庭的即时需要并保证儿童在家中安全的服务和活动。调查员将考虑指控处置结果（或调查结果）以及该家庭的社会支持网络和其他因素，以确定该家庭能否解决问题。

---

## 5.6 处置指控

根据与涉嫌受害人、涉嫌虐待者（如果有）、父母/监护人以及其他亲属联系人的面谈，调查员确定指控是否有效。另外，调查员还复查并证实其他可用证据（例如执法协作、医疗记录和学校记录等）。

---

## 5.7 评估风险

调查员评估家庭中的儿童是否面临以后被父母/监护人或其他人员虐待或疏于照顾的风险。许多辖区使用评估工具来确定风险的级别。安全和风险评估对于机构是可选的，并且不必包括在调查过程中。Cúram 支持将机构首选评估工具与 Intelligent Evidence Gathering (IEG) 之类用于提供问题和适用的答案以及收集评估数据的产品配合使用。Cúram Decision Assist (CDA) 或 Cúram Eligibility Rules (CER) 可用于确定评估结果。此类评估可以由调查工作人员完成，并且结果用于帮助工作人员确定未来服务的反应。

---

## 5.8 确定反应

调查员利用以上信息（风险级别、家庭满足需要的能力和指控处置结果）来确定最适合家庭的行动是过渡到在审案例，还是结束调查而不需要机构作进一步行动或干预。

---

## 第 6 章 从带离到回家

---

### 6.1 简介

如果调查表明儿童的当前生活安排不安全，那么儿童服务机构可以确定将儿童从其看护人家中带离符合该儿童的最大利益。带离儿童可以是依照法院指令进行、自愿进行或者由紧急情况所致。如果是因紧急情况而带离，那么在大多数情况下，儿童服务机构必须获得法院指令才能继续进行离家安置。对于特定的带离，如果已存在法律行动，那么可以使该带离与安置记录相关联。CCS 支持带离过程。案例工作人员将记录带离日期、带离原因（例如，身体伤害或性虐待）和其他详细信息。并且，案例工作人员还可以指定带离类型（法庭或自愿），并捕获其他相关详细信息作为带离叙述的一部分。CCS 还支持捕获有关将儿童从其父母或监护人身边带离以及带离前的儿童生活安排的更多详细信息。

---

### 6.2 带离儿童

如果案例工作人员或调查员发现儿童处于不安全的环境中，那么工作人员将立即采取行动将儿童从不安全的环境中带离。这个环境通常（但不一定）是儿童与其父母或监护人共同居住的家庭。带离过程从儿童的“初次”带离日期开始，在该日期，将儿童从其家庭带离，或者在机构、父母和（可选）安置提供者之间的正式自愿协议下进行安置。由于家庭的案例可能会因为虐待和疏于照顾的再犯而重新开启，而且儿童也可能被退回给机构照顾，因此儿童的一生可能会遇到多次带离（或带离事件）。

本解决方案支持捕获有关将儿童从家庭带离的信息，包括带离发起详细信息（例如日期和原因）、带离结束（或免除）详细信息（例如日期和原因）以及支持决定将儿童从其家庭带离的法律行动的关联。

---

### 6.3 带离类型

包括下列带离类型：

- 法院指令 - 依照法院指令进行的带离通常包括“照顾和保护”申请或指令。这是为了保护儿童而申请的法律行动，此法律行动因虐待、疏于照顾或其他表明儿童在其当前环境中不安全的情况所导致的即时危险或迫在眉睫的危险，而请求命令对儿童进行离家安置。
- 自愿放弃 - 自愿放弃通常包括“自愿安置协议”。这是儿童的父母与机构之间的法律行动或书面协议，依据此行动或协议将儿童从其家庭带离并在一段有限时间内对该儿童进行寄养照顾。这还可以包括“自愿放弃”，即，父母自愿将儿童的所有监护权移交给机构，以便进行收养。

地方机构可以根据需要配置其他类型的带离。

---

### 6.4 确定提供者

寄养照顾可以通过大型政府实体（例如儿童与家庭服务部）、地方当局（例如地方儿童保护委员会）、非政府机构（例如儿童援助协会）或地方机构提供。所有这些机构都将确定、许可并维护寄养提供者（或照顾者）来源。在 Cúram 中，将这些资源称为安置服务提供者。安置服务提供者在指定时间段内向一个或多个儿童提供离家安置服务（例如寄养照顾）。一些安置服务提供者专门向具有特殊需求或严重疾病的儿童提供安置服务。通常，向儿童分配以单元（通常为几天）计的安置服务。

向提供者支付的款项通常以预先商定的费率结构为基础。您可以将 Cúram 配置为支持儿童服务机构的费率结构以及合同商定费率。通过 Cúram 提供者管理™ (CPM)，可以对作为提供者的个人或机构的注册和维护进行管理。有关提供者和付款方式的更多信息，请参阅《CPM 指南》。

## 6.4.1 安置

只要有可能，案例工作人员或调查员与家庭合作确定儿童的最低限制性安置环境。这些资源可以包括邻居、亲属或密友。通常，这些资源并不为机构所知，因此批准安置前需要进行验证（例如进行安全筛选）。

有关将离家照顾的儿童安置于何处的决定应该在考虑众多因素后作出，这些因素包括：

- 儿童的现有支持网络（例如学校），
- 儿童的优势和需求，
- 可用看护人或设施的技能，以及
- 儿童对家庭安置永久性的愿望。

儿童福利机构的目标是，通过考虑上面列示的所有因素（以及其他因素）以提升稳定性，最大程度地减少儿童的安置次数。

接受离家照顾（例如寄养照顾）的儿童可以在众多可能的环境中生活。这些环境包括亲戚的家庭、社区或邻居家庭、传统寄养家庭、治疗寄养家庭或者群居或寄宿照护场所。许多社区使用“寄养照顾”一词来表示这一系列的安置。在其他情况下，“寄养照顾”是指在寄养家庭的家中照顾，而“离家照顾”包括所有安置服务提供者选项。

照顾儿童的最终目标是使他们的家庭重新成为安全的环境，使他们能够茁壮成长。在机构认为安全且合适时，将使儿童回到父母/监护人身边，带离（或带离事件）以此结束。

## 6.4.2 创建安置请求

案例工作人员可以为儿童申请特定的安置。此申请可以针对安置资源进行，这些资源可以包括：

- 机构已知的潜在安置资源，
- 机构所未知的潜在安置资源，或者
- 在确定适合的安置资源时要考虑的儿童特殊需要或特征。

在某些机构，有些工作人员专门负责管理提供者，这称为安置或资源工作人员。在其他机构，案例工作人员作为其职责的组成部分处理提供者管理工作。负责管理提供者的人员将与提供者或潜在提供者合作以满足申请。

## 6.4.3 邻居/亲戚安置

亲戚是有能力并适合于安置儿童的家庭联系人。邻居是在情感上与儿童有联系的非家庭联系人 - 例如邻居和社区成员。邻居/亲戚安置通常是首选，这是因为，他们往往能够为儿童提供干扰最少的环境。确定邻居或亲戚安置后，案例工作人员、调查员或其他指定人员必须确保安置资源安全且合适。

如果找到从未被机构利用的邻居或亲戚资源，那么机构必须先审查该资源，然后才能将该邻居或亲戚家庭用作特定人员的安置资源。此过程包括与家庭会面以及背景审查。资源是否适合于安置指定的儿童由众多因素（例如儿童与资源的关系、犯罪历史和家庭条件等等）确定。

---

## 6.5 回家或建立永久性

最终目标是使儿童回到其父母/监护人身边，但前提条件是确定该儿童未来受伤害的风险较低，并且导致最初带离该儿童的根本问题已解决。离家安置是一项短期措施。解除儿童安置表示安置服务以及该儿童的当前带离记录结束。

儿童可能由于下列原因而被解除安置：

- 回家：儿童及其家庭的状况已取得足够的进展，使机构确定该儿童可以安全地返回到从中将其带离的环境。
- 确定收养：司法辖区的法院终止了儿童父母的权利，所有收养过程均已完成，从而使得收养父母获得该儿童的监护权。
- 超龄：这表示儿童已达到特定年龄限制或者在法律上不受约束，并且不再有资格接受离家安置照顾。

案例工作人员必须指定解除安置的生效日期以及解除安置原因。在解决方案中，每次带离只能与单一解除安置相关联。儿童的安置在该儿童被解除安置时终止。

每次带离可以有一次或多次安置，但只能有一次解除安置与其相关联。解除安置表示带离结束。





---

## 第 7 章 Curam 结果管理

---

### 7.1 简介

Cúram 结果管理提供了使儿童和家庭实现积极成果的全面方法。Cúram 的结果管理方法包括：定义评估和结果计划、构建结果计划以实现积极的成果、管理规划的活动以及监视客户进度。Cúram 结果管理是以客户为中心的服务交付方法，并以儿童和家庭尝试实现的结果为侧重点。这是一种协作式方法，此方法可以在儿童福利案例的整个生命周期内促进 MDT 过程。

### 7.2 评估和规划

结果管理使机构能够实现不同类型的评估以确定儿童和家庭的问题和需求。机构可以根据他们对评估工具的选择来配置并运行多种类型的评估。评估使用智能证据收集™ (IEG) 来提供问题和适用的答案以及收集评估数据。Cúram Decision Assist™ (CDA) 或 Cúram Eligibility Rules™ (CER) 可用于确定评估结果。

通过使用评估结果，家庭和案例工作人员可以将期望的成果标识为规划过程的组成部分。机构通常对儿童和家庭进行评估以衡量他们当前在一个或多个因素方面的情况。机构并不总是能够解决评估过程所确定的所有问题，而必须集中精力于最紧急的需要。评估框架支持确定因素的优先次序。通过确定因素的优先次序，案例工作人员能够区分评估所标识的因素的优先次序，从而确定需要紧急关注或进一步关注的因素。例如，如果人员评估结果表明药品滥用是一项确定的问题，那么可以对这些结果区分优先次序，以便案例工作人员先尝试处理此因素再解决任何其他问题。

### 7.3 结果计划

案例工作人员根据评估信息来制定针对儿童和家庭的结果计划。法律当局可以复查结果计划，事实上，这些计划可视为合法的法庭文档。这些计划必须为所有家庭成员所理解，并明确地确定任务和职责。父母和/或监护人将受邀参与规划过程并签署计划。结果计划将定期受监视并更新，而且可以在环境变化时进行更改。规划过程还处理服务需求以及选择服务。案例工作人员可以从 CPM 服务注册表中列示的服务中进行选择，服务也可以由系统推荐，然后由案例工作人员进行选择。可以为多个客户或单一客户创建服务。服务选项可配置。

对于接受离家安置的儿童，制定探视计划以指定并描述在接受离家安置的儿童与家庭成员（父母或亲戚）或其他参与者之间发生的计划内互动。探视计划（可以依据法院指令制定，也可以经机构和家庭双方同意制定）通常指定了探视的发生时间、方式和地点以及计划内互动的频率和持续时间。创建探视计划时，案例工作人员必须确定涉及的参与者。在任意时刻，一个儿童可以有多个处于活动状态的探视计划。探视计划将并入结果计划过程以确保儿童福利，并包括用于记录依照探视计划完成的实际探视的联系管理功能。

### 7.4 管理计划内活动

评估儿童和家庭的需要，并构建满足这些需要的计划仅仅是帮助实现积极成果过程的第一步。对这些活动另外进行监视并维护至关重要，这样可以确保儿童和家庭不仅参与这些活动，还能从这些活动中获得其所需（成效），以及确保提供者提供恰当品质级别的服务供应。结果管理支持对结果计划中的活动进行维护。向客户提供服务的一个重要方面是，确保提供的服务具有高品质，并确保针对提供的服务向提供者付款。结果管理使案例工作人员能够灵活地根据儿童和家庭的需要（参与和成效）更改服务、监视对提供者进行的付款以及评估所提供服务的品质。

---

## 7.5 监视客户进度/案例复查

为了确保完成结果计划中的活动，以及相应地满足人员的需要，案例工作人员将定期复查结果计划。在儿童福利领域，此过程称为案例复查。此功能使案例工作人员能够复查目标、意向、服务和操作，并根据客户的进度来修改结果计划的任何组件。

在案例复查过程中，如果儿童在复查所涵盖的时间段内接受安置，那么案例工作人员可以针对该儿童评估当前安置和过往安置。这包括（但不限于）对安置中断的解释、现有安置的积极方面以及对当前带离事件的评估。

可以对每种类型的结果计划进行配置，以定义应该在计划创建之后的多少天后进行第一次复查。另外，可以指定复查频率，以定义何时需要进行下一次复查。

有关 Cúram 结果管理或配置选项的信息，请参阅《Cúram 结果管理指南》和《Cúram 结果管理配置指南》。

---

## 第 8 章 在审案例管理

---

### 8.1 简介

在审案例管理是管理机构所照顾儿童的相关操作及后勤活动的过程。前面的章节对许多在审案例管理过程作了阐述：『Cúram 结果管理』和『从带离到回家』。这些过程支持在审案例工作人员开发、管理和监视结果计划和探视计划以及管理安置和服务。『支持案例工作人员』一章阐述了如何完成案例工作人员任务（例如联系管理、资格检查和法律行动）、捕获和维护深入的儿童和家庭信息以及特别注意事项。

在本章中，我们阐述适用于在审案例和收养案例的辖区间协议。

---

### 8.2 在审案例参与者

在审案例参与者可以包括儿童、父母/监护人和家庭成员之类的人员以及根据儿童福利机构的要求认为合适的其他人员。

---

### 8.3 辖区间

如果将儿童从一个辖区移至另一辖区符合该儿童的最大利益，或者潜在收养可以在有别于儿童最初所在辖区的辖区中发生，那么机构可以履行 IJ 协议。必须确保安置在其他辖区的儿童接受与他们原先所在辖区中提供的保护和服务相同的保护和服务。另外，还必须确保在证实此安置不符合儿童的最大利益时使他们返回到原先的辖区。这要求机构在各种活动中相互合作互助，以促进儿童安全和安置稳定。

IJ 活动的示例包括：

- 儿童在另一辖区有适合作为安置选项的邻居/亲戚，
- 跨辖区线对儿童进行家庭背景审查和案例监督，
- 另一辖区提供了专业服务或制度照顾，或者
- 家庭已经由于就业或家庭原因已搬往另一地区，并受某些案例管理干预。

CCS 提供了管理和跟踪传入及传出辖区间申请的功能。CCS 提供了基于已定义的过程的模板以及用于 IJ 协议的表格。处理辖区间活动的过程有时由负责协调在发送和接收辖区之间分享的信息的专业人员管理，以便每个辖区都有一个联系点。



---

## 第 9 章 收养

---

### 9.1 简介

如果不可能使受照顾的儿童回到原先的家庭，那么可以为他/她创建收养案例。您随时可以根据机构所确定的政策和最佳实践来创建收养案例。此案例可以与在审案例同时创建，也可以在其结案后创建。如果同时创建收养案例和在审案例，那么可以从收养案例和在审案例中查看与受照顾儿童相关联的安置功能，但是只能从其中一个案例（最初是在审案例）中获得安置详细信息更新。

在审案例工作人员可以在机构政策认为恰当的任何时候依据机构政策将安置管理功能移交给收养案例工作人员。一旦收到法律当局的指示（例如父母权利终止），该儿童就不再被视为原始在审案例的组成部分。因此，将从原始在审案例中除去该儿童，并创建一个新的收养案例来管理并跟踪该儿童的服务。收养安置和结束是提供的服务的焦点。

前面的章节对许多收养案例管理过程作了阐述：『Cúram 结果管理』和『从带离到回家』。这些过程支持在审案例工作人员开发、管理和监视结果和探视计划以及管理安置和服务。『支持案例工作人员』一章阐述了如何完成案例工作人员任务（例如联系管理、资格检查和法律行动）、捕获和维护深入的儿童和家庭信息以及特别注意事项。另外，『在审案例管理』一章还对辖区间协议作了阐述。

---

### 9.2 参与者

可以选择儿童作为收养参与者。收养案例的意图是，在适当的时候确定最适合于儿童并且可以促进稳定性和持久性的安置。收养案例支持单人收养方案和兄弟姊妹组收养方案。

---

### 9.3 收养过程

收养案例由收养案例工作人员在选择儿童后发起。案例工作人员创建收养案例后，他/她通常采取步骤来完成该案例。管理收养案例包括管理（或涉及）儿童的结果计划、规划招募活动（例如收养聚餐）、管理收养前会议以确定潜在收养家庭以及评估潜在收养家庭。

收养工作人员创建结果计划，以记录机构为了促进儿童收养目标的实现而提供的收养前服务。收养工作人员使用这些活动中累积的记录信息来评估所有潜在收养家庭，并推荐最适合于儿童的收养家庭。

---

### 9.4 确定潜在家庭

必须将那些有兴趣收养儿童的人员标识为提供者。根据不同的选择条件，案例工作人员搜索并选择最适合于参加收养前会议的潜在收养家庭。

注意：通过 CPM，将那些有兴趣收养儿童的人员作为提供者进行管理。

#### 9.4.1 发起招募活动

招募活动旨在使公众了解待收养的儿童。儿童福利机构可以组织招募活动，例如网络和媒体事件。CCS 帮助记录机构组织的招募活动。收养案例工作人员可以记录招募活动的类型、地点和日期。另外，案例工作人员还可以记录此活动所面向的儿童的姓名，以及是否存在表示有兴趣收养该儿童的潜在领养父母。

## 9.4.2 提供安置建议

收养案例工作人员为每个针对参加收养前会议进行评估的潜在收养家庭创建推荐。案例工作人员可以在解决方案中进行下列推荐。

- 是 - 收养前会议的参与者认为潜在收养安置合适;
- 否 - 收养前会议的参与者认为潜在收养安置不合适; 或者
- 撤销 - 此家庭不再有兴趣考虑收养儿童。

收养案例工作人员可以记录推荐原因, 并可以为特定家庭设置优先级。通过区分优先次序, 案例工作人员可以从罗列的许多家庭中选出首选潜在收养家庭。

## 9.4.3 捕获家庭回应

CCS 使案例工作人员能够记录有关收养前会议和潜在收养家庭与会情况的信息和观察。此解决方案十分灵活, 它支持案例工作人员捕获有关潜在收养家庭与参加收养前会议的每个儿童之间互动情况的信息和观察。

---

## 9.5 捕获安置决定

通过使用解决方案中记录的信息、观察和案例工作人员推荐, 收养前案例指导人将记录其有关每个儿童的安置决定。

注意: 对于每个儿童或兄弟姐妹组, 案例工作人员可以提出有关多个潜在收养家庭的积极推荐。根据情况, 最终的安置决定可以基于现有信息、观察和优先级排名。另外, 机构人员和收养前会议的所选与会者可以确定, 潜在收养家庭与相关儿童之间的其他联系人可以提供更多有助于作出安置决定的信息。可以将 CCS 配置为支持各种与收养相关的机构业务流程。

---

## 9.6 收养补贴

管理机构会为收养家庭提供财务支持或非现金支持, 以资助他们满足收养子女的特殊需要。特殊需要是由管理机构定义的, 通常会考虑使儿童难以被收养的情况, 例如年龄、多兄弟姐妹、残疾等因素。该机构会与收养家庭达成并签署一份协议, 该协议在被收养儿童仍然在世、生活在收养家庭且未成年时一直有效。该补贴需要经过一段“重新认证”时期以验证补贴协议条件是否符合规定, 确定后收养家庭会继续享受财务补贴或非现金补贴。

CCS 已实现了一个样本收养补贴, 该补贴是由收养案例单独维护的, 将在收养活动结束后保持活动状态。此补贴由 Dynamic Program 支持, 可对其进行配置以满足管理机构的需求和规则。

---

## 第 10 章 绩效指标

---

### 10.1 简介

Cúram 提供了包括图形报告、仪表板和分析在内的报告功能，用于帮助儿童福利机构更有效地管理计划。绩效指标用于指示安全状况、健康状况和永久性，以及衡量机构和工作人员的绩效。与时间范围相关的参数以及其他变量均可进行管理性配置。

---

### 10.2 仪表板

下面列示了一些在考虑到儿童安全和机构绩效的情况下实现的仪表板。许多这些来自国际标准的度量以儿童福利领域基于证据的完善研究为基础。

#### 10.2.1 操作仪表板

下面列示的工作人员操作仪表板随解决方案一起提供，并且不需要单独获得许可：

- 初始联系人时间线

此度量与上文描述的联系管理过程相关，并与需要在指定时间范围内与作为涉嫌虐待受害人的儿童进行面对面交谈的调查员所进行的初始联系相关。此度量帮助机构将其绩效与某些辖区制定的基准标准进行比较，并进行必要的改进以保护处于不安全境况的儿童。时间范围、联系人类型和其他变量均可配置。

- 持续联系人时间线

此度量与上文描述的联系管理过程相关，并且与案例工作人员（需要与接受离家安置的儿童或者虽然留在自己家中但已实现安全措施以确保儿童健康的儿童保持联系）所进行的持续联系相关。此度量帮助机构将其绩效与某些辖区制定的基准标准进行比较，并进行必要的改进以确保儿童的持续受保护和健康。时间范围和其他变量均可配置。

#### 10.2.2 其他仪表板

其他报告功能在要求另外进行许可的前提下提供。此功能所提供的信息评估将考虑高度发达的报告过程，这些过程可以度量再犯、安置次数以及其他由国际准则确定的基于证据的信息之类的因素。

Cúram 开发了下列仪表板来说明在此选项下提供的功能，包括：

- 再次发生虐待

此仪表板的意图是提供那些曾经作为证实或指认儿童虐待和/或疏于照顾的受害人，并且在虐待事件后的指定时间范围内再次成为证实或指认虐待受害人的儿童的相关信息。这有助于确保符合儿童福利要求，以便首先保证儿童免受虐待和疏于照顾，并且尽可能在儿童自己的家中确保其安全。此度量帮助机构将其绩效与某些辖区制定的基准标准进行比较。时间范围和其他变量均可配置。

- 永久性

此仪表板的目的在于提供有关接受离家安置的儿童的稳定性信息。基于证据的调查已证实，儿童的安置变动频率越低，儿童获得的稳定性越高，搬迁次数越少，对儿童生活的扰乱就越少。此度量帮助机构将其绩效与某些辖区制定的基准标准进行比较。时间范围和其他变量均可配置。





---

## 第 11 章 场景

---

### 11.1 简介

下面概述了 5 个场景，用于提供有关儿童福利机构、工作人员、家庭和儿童之间的互动的描述。这些场景描述可能发生的事件，并分类为“儿童保护”、“家庭服务”、“信息和引荐”、“辖区间”以及“收养”领域。

---

### 11.2 儿童保护服务场景

#### 11.2.1 参与者

- Daniel Walker - 男，14 个月
- Laura Gibson - Daniel 的母亲
- Bob Jackson - Laura Gibson 的男友
- Deborah Turner - Laura Gibson 的朋友和邻居
- Amy Walker - Mark 妹妹（Daniel 的姑姑）
- Jerry Walker - Amy 的丈夫（驻扎在海外军事基地）
- Bethany Walker - Amy 和 Jerry 的女儿（女，6 岁）
- Joe Hall - 受理工作人员
- Betty Nelson - 调查员
- John Lee - 在审案例工作人员
- Veronica Castillo - 资格工作人员

#### 11.2.2 受理 - 儿童保护

Daniel Walker 是与母亲 Laura Gibson 住在一起的 14 个月大的儿童。Laura 有一个男友 Bob Jackson，后者经常住在 Laura 家。Daniel 的父亲 Mark Walker 目前住在吸毒和酗酒康复中心，以便履行法律义务。他必须成功地完成此计划，否则将面临牢狱之灾。Laura 与她的男友参加午夜聚会，还没回家。Laura 将 Daniel 留给她的好友兼邻居 Deborah Turner 照管。Deborah 自己有两个孩子，并且自从 Laura 与 Bob 开始交往后就非常担心她的行为。Deborah 注意到 Daniel 的脸颊和下巴有少许青肿。在 Laura 晚上外出之前，Deborah 向她询问过这一情况。Laura 称小孩摔跤了。Laura 离开后，Deborah 发现 Daniel 身上有其他淤青。于是，Deborah 给儿童福利机构打了电话。

受理工作人员 Joe Hall 接听电话。他记录了相关人员的姓名并记录了叙述信息。随后，他补全了指控信息以及涉嫌受害人和涉嫌虐待信息。根据受理期间收集的信息，Joe 建议滤入受理。接着，受理由受理指导人进行复查和批准。

#### 11.2.3 调查 - 儿童保护

调查员 Betty Nelson 被指派调查 Daniel Walker。Betty 复查信息，并致电邻居 Deborah Turner 以便安排时间来探视小孩。Betty 尝试联系孩子母亲并在她的手机上留言。Betty 在联系日志中记录她尝试联系孩子的母亲。Betty 来到 Deborah Turner 家。Daniel 看上去很健康，喂养得很好。脸部的淤青不像是普通的摔伤。Betty 尝试确定如何联系孩子的父亲或其他亲戚。Deborah 有 Amy Walker（Mark Walker 的妹妹）的电话号码。Betty 对儿童的伤处进行了拍照，并安排对儿童进行体检。体检找到陈旧性骨折创伤以及之前遭受成人身体伤害的其他证据。Betty 联系了 Mark 的妹妹，后者提供了 Mark 的手机号和电子邮件地址。她指出由于 Mark 正在接

受治疗，因此联系非常受限，但有一个供家人留言的紧急联系号码。Betty 联系了康复中心并与康复中心的主管进行了通话。该机构的主管找到 Mark 并将发生的情况告诉他。

Betty 记录了目前为止她已完成或尝试的联系，包括与孩子父亲、孩子、体检医生、邻居以及父亲的妹妹 Amy 进行的联系。她验证并更新参与者和关系信息。Betty 记录与孩子母亲的联系，并根据获得的信息完成安全评估。

这个孩子目前与他的母亲呆在一起并不安全。根据提供的信息，安全评估的结论是儿童“不安全”并应立即带离。Betty 同意此评估结论，并且 Daniel 安置在紧急寄养家庭。

Betty 同意此评估结论，并与 Daniel 的姑姑 Amy 交谈。Amy 表示她愿意让 Daniel 搬进来。Amy 有一个六岁的女儿，并有一间多余的卧室。Amy 是教师，而她的丈夫 Jerry 在海外军事基地服役。

Betty 开始许可 Amy 作为亲戚寄养家庭的过程。她对 Amy 及其丈夫 Jerry 展开背景调查。并且，未发现以前曾被拘留或遭受指控的历史记录。Betty 向资源经理引荐 Amy 和 Jerry 以开始许可过程。

Betty 最终联系到 Laura。Laura 承认 Bob 对 Daniel 很粗鲁，并且有时可能将他抱得太紧。Laura 承认她的父亲对她非常严格，并且在她和她的兄弟姐妹做错事时对他们进行身体虐待。她承认 Bob 不能忍受孩子总是啼哭。

Betty 将在未来 30 到 45 天（视机构政策而定）内与孩子父亲和父亲的妹妹进行另外会面，然后处置指控。在所有会面和相关评估完成以后，她得出需要提供持续服务的结论。此案例将移交给在审案例管理。

## 11.2.4 在审

- 结果计划

Amy 获批成为亲戚寄养安置者，并且在审案例工作人员 John Lee 将 Daniel 从紧急寄养家庭带到 Amy 的家中。John 完成对 Daniel 和父母的评估。根据这些评估，为家庭制定了一个结果计划。Daniel 在 Amy 的照顾下茁壮成长。Mark 即将完成他在康复中心的义务并且正在处理转移计划。John 与家庭的其他相关人员（包括 Mark 的康复中心顾问 George、军方为军人家属提供支持的家庭法律顾问 June 以及 Mark 和 Amy）一起进行 MDT 会议。Mark 同意出席例行会议、接受毒品和酒精测试、每周在 Amy 的家中对 Daniel 进行两次监督探视并开始工作。Mark 正在参与自行车大师认证计划，并且已经在 Amy 家附近的一家自行车店找到一份学徒工作。他正在附近寻找公寓并打算骑自行车上班和探视 Daniel。Mark 同意了有关他的活动的结果计划以及 Daniel 探视计划。他签署了计划。

根据机构政策，John 必须每月与 Daniel 和 Amy 进行三次面对面探访。他还必须定期联系 Amy 以了解 Daniel 的成长状况。

另外，还安排了与 Laura 的 MDT 会议。但是，Laura 未出席会议。John Lee 给 Laura 打电话并留言。第二天，Laura 回电要求重新安排会议，并称她的车抛锚了，并且手机也没电。他们将会议重新安排在下一天进行。John 同意在 Laura 家与她碰面。John 到达时，没有人在家。John 在 Laura 的门下留下纸条，请她务必回电。Laura 从未探视 Daniel。John 记录了尝试与 Laura 进行的联系。

- 案例复查 - 6 个月听证会

John Lee 捕获 6 个月的听证详细信息作为在审案例中的法律行动。接着，系统生成通知并将其发送给确定的相关方（例如父母），将安排的下一听证日期、时间和法庭通知他们。

Daniel 在 Amy 家过得很好，并且以他这个年纪的正常速度生长。并且，他也变得依赖 Amy 和她的女儿 Bethany。John 完成了与 Daniel 和 Amy 的定期会面以及与 Amy 的持续通话。John 使用联系日志记录了与 Amy 和 Daniel 的联系。

Mark 完成了探视计划所规定的 Daniel 探访，并在洁身自好和保持清醒方面做得不错。他正在与 Amy 的一个朋友约会。他在工作上同样表现不错。他与康复中心的一个朋友合租了一间公寓，这个朋友也洁身自好并保持清醒，并且在同一自行车店工作。Laura 搬到了另外一个镇，并且从未与 Daniel、Amy 或 Mark 联系。她未与机构联系，并且没有定期探视 Daniel。

John 开始向法庭申请终止 Laura 的父母权利。他继续定期与 Daniel 和 Amy 会面。他按法官要求向法庭提交报告。法官批准了此计划并支持 Mark 与 Daniel 重新团圆的目标。John 根据目标详细信息更新了计划。

- 案例复查 - 12 个月听证会

Daniel 在 Amy 家过得很好。Mark 花费大量时间与 Daniel 和 Jerry (Amy 的丈夫，已由于海外服役期满而回家) 相处。Mark 已与 Amy 的朋友 Chloe 订婚。他们的交往已超过 7 个月。Chloe 的工作是助教，她非常喜欢小孩。Mark 计划搬往 Amy 家居住，并完成家长教育课程，他正在为 GED 而努力。Chloe 也正在为她的学位而努力以期待能成为一名教师。Mark 希望 Daniel 与他住在一起，并且感觉自己现在已准备好承担父亲的责任。John 完成了 Mark 和 Daniel 的风险重新评估和重新团圆计划。由于 Mark 开始了他与 Chloe 的新生活，因此 Daniel 开始与 Mark 和 Chloe 住在一起。他们为 Daniel 安排了卧室。John Lee 更新了结果计划并确定了重新团圆步骤。John Lee 与家庭共同制定此计划。John 向法庭提交更新后的结果计划。法官批准了此计划并建议将 Daniel 的监护权重新授予 Mark。机构监护权终止，所有相关方均签署此计划。Mark 的妹妹和姐夫 Jerry 将继续提供支持。Mark 和 Chloe 将一起参加关注混合家庭的父母讲习班。John Lee 在今后的几个月将继续对此家庭进行检查。在合适的时间，John 致电 Mark，告诉他即将关闭此在审案例。Mark 感谢 John 的帮助，John 关闭案例。

---

## 11.3 家庭服务场景

### 11.3.1 参与者

- Nick McKesson - 男，14 岁
- Anna McKesson - Nick 的母亲
- Larry McKesson - Nick 的父亲
- Joe Hall - 受理工作人员
- Betty Nelson - 调查工作人员
- John Lee - 在审案例工作人员

### 11.3.2 受理 - 家庭服务

Nick 的母亲联系地方保护儿童董事会 (LSCB)，指出她与儿子 Nick 正在度过一段困难的时期。他将自己锁在房内，并且不出来吃饭。他的学校辅导员来过电话，称 Nick 已有多周末交任何家庭作业。Nick 的父亲 Larry 已失业，家庭因此处于经济压力之下。Anna 与她的朋友 Marissa 一起开始从事打扫房间的工作，勉强维持生计。Larry 非常沮丧，在当地的酒吧与他高中的老朋友一起呆到很晚。据 Amy 称，Nick 一直是个好儿童，在学校和运动方面一直表现良好。昨晚，Nick 爬上屋顶，在那里呆到半夜。Anna 尝试爬上梯子将他带下来。她没能爬上屋顶，并且 Larry 也不在家，没能帮助她将 Nick 从屋顶上带下来。Anna 上床睡觉了，而 Nick 也在夜里某个时间从屋顶下来去睡觉了。第二天，Anna 尝试让他起床去上学，但他拒绝并说自己太累了。Larry 走进 Nick 的房间并称他最好立即去学校。Nick 大声喊叫说“我是失败者，我讨厌学校！”Larry 冲出了房子。Nick 的母亲非常担心。她害怕 Nick 会离家出走。她没有任何可以寻求帮助的地方。她说，她们家以前从未向当地政府要求过任何东西。他们努力工作并坚信总是能够在家庭内处理家庭琐事，但是，由于他们在当地没有亲戚，她感觉走投无路。

Joe Hall 记录了受理信息。他与 Anna 进行了交谈。Anna 说她必须去工作才能有足够的钱购买生活用品，并且房屋抵押已逾期三个月。Joe 记录了这些信息并尝试使 Anna 冷静下来。他记录了参与者信息。没有证据表

明 Nick 遭受虐待或疏于照顾，但很明显，这个家庭处于压力之下。Joe 觉得必须立即解决这种情况。他记录了所有参与者的当前位置。Joe“滤入”此受理作为家庭服务的引荐。

### 11.3.3 评估 - 家庭服务

Betty Nelson 被指派评估 McKesson 一家并展开调查案例。Betty 与母亲 Anna 联系并请求安排时间来讨论目前的状况。他们定于当前下午在 Anna 家会面。Betty 来到 Anna 家。她到达时，Anna 刚下班回家。Anna 邀请 Betty 在客厅就座并询问她是否需要一杯水。Nick 仍然在他的房间内。Larry 不在家。Anna 开始哭泣。她说 Nick 没去上学。Betty 与 Anna 交谈，得知房子已抵押。Anna 厨房里的食物非常少，Nick 是一个正在发育中的青少年，但他因为担心家庭的经济状况而没有吃饭。与 Anna 交谈片刻后，Betty 向 Anna 询问能否与 Nick 谈谈。Anna 同意了。Betty 走进 Nick 的房间。他躺在床上并且没有开灯。在进行一段非常长时间的讨论后，Betty 询问 Nick 是否想吃点东西。Nick 说他已经好几天没吃过一顿像样的饭了。Betty 给她的指导人打电话并获得家庭外带食物批准。食物到了，并且 Larry 也回到家了。他说他找到一份新的庭院设计工作。他似乎喝醉了。Anna 为打扰 Betty 而道歉，并请求 Betty 离开。Betty 提供了她的联系信息并离开。

Betty 记录了这些信息，并且第二天与她的指导人和团队成员进行讨论。Betty 联系学校以了解 Nick 是否在校。学校的社会工作人员称他上学期缺课 10 天以上，并且他在课堂上的表现明显变差。Betty 与“家校支持”(SHS) 联系，以便针对 Nick 对住房和金钱的担忧提供支持，并针对提高学习成绩和结果提供支持。

Betty 联系 Anna 以了解事情的进展。Anna 说 Larry 没有得到庭院设计工作。Betty 询问 Larry 是否已向劳动和社会保障部 (DWP) 的就业中心求助。Anna 说她不确定 Larry 是否一直保留他的预约。Betty 指导 Anna 进入 DWP 的 Directgov Web 站点，指出该站点为求职者提供了信息，并指出她可以帮助 Anna 和 Larry 申请求职者津贴和就业支持津贴。Anna 很快同意了。她还同意与 Betty 和其他人见面，以制定适合家庭的结果管理计划来度过这段时间。此家庭的案例将移交给第三部门机构进行在审案例管理和服务。

### 11.3.4 结果管理规划 - 家庭服务

案例工作人员 John Lee 联系 Anna 和 Larry，以确定最适合参与多学科团队 (MDT) 的专业人员和人员支持系统。MDT 由就业中心代表、LCSB 代表、来自 SHS 的社会工作人员以及 Nick 的学校辅导员组成。在 MDT 会议之前，John 与家庭针对照料者和 Nick 的优势和需求进行评估。会议期间，在查看评估推荐时，每个人都同意，家庭的经济状况明显对 Nick 产生了巨大的影响。他感觉到极大的同辈压力和自卑。Nick 和他的家庭指出这是他们最紧迫的问题，团队同意这是需要首先处理的领域。John 和 Betty (学校辅导员和 SHS 案例工作人员) 与家庭合作制定一个结果计划，以帮助 Nick 通过获得家教 (由学校系统中的计划提供) 以及咨询会话 (处理与家庭目前状况相关的担忧和沮丧) 回到正常学习轨道。

Nick 的父母为这种情况对 Nick 的影响感到很难过。他们同意开展家庭会议来讨论他们面临的问题并找到一家人共同努力的方法。Anna 将继续与 Marisa 一起从事房屋清洁工作。Larry 正在留意就业中心开展的培训计划，该计划将提供医疗领域的就业机会。Larry 还同意进行酒精评估并认为自己的饮酒已变得不可收拾。此家庭还申请了就业与支持津贴。此信息随实现成果的特定目标日期一起记录在结果计划中。Betty 将根据结果计划继续跟踪家庭的进步。

---

## 11.4 信息和引荐场景

### 11.4.1 参与者

- Elizabeth Farman - 女，六个月
- Jennifer Farman - Elizabeth 的母亲
- Joe Hall - 受理工作人员

## 11.4.2 受理

Jennifer 是社区的新成员。她正在为她六个月大的孩子寻找儿童保育。她致电受理工作人员 Joe Hall 以了解有关如何找到儿童保育提供者的信息。Joe 将她引荐给儿童保育许可机构，该机构帮助家庭找到获得许可并能够满足家庭需要的提供者。Joe 获得了 Jennifer 的电子邮件地址，并向儿童保育机构提交了一份电子版推荐。这包括儿童保育机构的电话号码、Web 站点地址、物理地址以及有关他们的引荐服务的一般信息。Joe 将受理类型记录为“信息和引荐”（I 和 R）受理并完成受理。

---

## 11.5 辖区间场景

### 11.5.1 参与者

- John Taylor - 男，14 岁
- Emily Smith - John 的姑妈
- Joe Hall - 受理工作人员（接收组织）
- John Lee - 在审工作人员（接收组织）
- Maggie Friedman - 在审工作人员（发送组织）

### 11.5.2 辖区间流程

14 岁的 John Taylor 居住在安大略湖北边的寄养环境中。John 的父母目前已被关押。John 的案例工作人员 Maggie Friedman 得知他有一个阿姨在多伦多（中央区），这可能是适合 John 的安置。John 目前的寄养父母已决定停止提供寄养，并愿意收养 John 直到找到另一安置地为止。Maggie 向位于多伦多的儿童援助协会（CAS）发出申请，以研究让 John 的阿姨收养 John 这一选择。多伦多儿童援助协会的受理工作人员 John Hall 记录有关 John Taylor 及其阿姨的受理信息。他将受理类型记录为“辖区间”，并滤入该受理。未对 IJ 受理发起任何调查。为 John Taylor 创建了在审案例。John Lee（在审工作人员，同时负责辖区间安置）复查由发送机构提交的信息。他完成与 Emily Smith 的必要面谈、现场探访、背景调查以及其他机构协议。他将此信息返回到传出辖区。安置协议获得批准，并安排让 John 搬家。John Taylor 将安置在他的阿姨 Emily 家中。案例管理和财政义务的职责由 CAS 根据当地政策确定。

---

## 11.6 收养场景

### 11.6.1 参与者

- James Stance - 男，14 岁
- Christy Stance - 女，7 岁
- Jeremy Johnson - 收养管理人
- Geoffrey Wilkins - 收养案例工作人员
- Mark 和 Mary Jones - 潜在收养父母
- Jerry 和 Sara Matthews - 潜在收养人

### 11.6.2 收养过程

James Stance（14 岁）和 Christy Stance（7 岁）是一起在寄养照顾中度过两年的同胞兄妹。法庭最近终止了他们的父母的父母权利（TPR），从而允许儿童福利机构继续进行收养活动。在继 TPR 指令之后的会议中，收养管理人 Jeremy 指示收养案例工作人员 Geoffrey Wilkins 来管理该案例。团队确定这两个孩子的寄养家庭经验证明以兄弟姊妹组方式收养这两个孩子符合他们的最大利益。基于这点，Geoffrey 为这两个孩子创建单一收养案例。Geoffrey 查看收养案例信息，验证能够从新案例中访问这两个孩子的带离和安置记录以及法律信息。

Geoffrey 将这两个孩子的信息上载到全州收养照片列示 Web 站点作为针对这两个孩子的第一个收养活动。作为在州 Web 站点上看到这两个孩子的响应，两个家庭表明有意收养这两个孩子：Mark 和 Mary Jones 夫妇以及 Jerry 和 Sara Mathews 夫妇。Geoffrey 安排了两次收养前会议，以便 James 和 Christy 分别与这两个家庭见面。会议后，Geoffrey 记录到这两个孩子与 Jones 一家的会面非常顺利，而在与 Mathews 一家的会面中，很明显感觉到这个潜在收养家庭对于单独收养 Christy 比同时收养这两兄妹兴趣更浓。

作为收养前会议的结果，Geoffrey 针对 Jones 家庭和儿童创建探视计划，以便在未来四周内为他们安排多次探视。完成并记录所有探视后，Geoffrey 分别与这两个孩子和收养父母见面，讨论他们是否希望继续进行收养以及希望收养哪个孩子。

根据与家庭的面谈、他们的批准前状态以及儿童与家庭之间的成功会面，Geoffrey 向 Jeremy 建议由 Jones 家庭收养这两个孩子。Jeremy 批准建议后，机构将展开后续的法律活动，这将使得 James 和 Christy 被 Mark 和 Mary Jones 夫妇收养。根据地方政策，此家庭还有资格接受收养补贴款项。

---

## 声明

本信息是为在美国提供的产品和服务编写的。IBM 可能在其他国家或地区不提供本文档中讨论的产品、服务或功能特性。有关您当前所在区域的产品和服务的信息，请向您当地的 IBM 代表咨询。任何对 IBM 产品、程序或服务的引用并非意在明示或暗示只能使用 IBM 的产品、程序或服务。只要不侵犯 IBM 的知识产权，任何同等功能的产品、程序或服务，都可以代替 IBM 产品、程序或服务。但是，评估和验证任何非 IBM 产品、程序或服务的操作，由用户自行负责。IBM 公司可能已拥有或正在申请与本文档中所描述内容有关的各项专利。提供本文档并不意味着授予用户使用这些专利的任何许可。您可以用书面形式将许可查询寄往：

IBM Director of Licensing

IBM Corporation

North Castle Drive

Armonk, NY 10504-1785

U.S.A.

有关双字节 (DBCS) 信息的许可查询，请与您所在国家或地区的 IBM 知识产权部门联系，或用书面方式将查询寄往：

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law.

IBM Japan Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokyo 103-8510, Japan

本条款不适用英国或任何这样的条款与当地法律不一致的国家或地区：International Business Machines Corporation“按现状”提供本出版物，不附有任何种类的（无论是明示的还是暗含的）保证，包括但不限于暗含的有关非侵权、适销和适用于某种特定用途的保证。某些国家或地区在某些交易中不允许免除明示或暗含的保证。因此本条款可能不适用于您。

本信息可能包含技术方面不够准确的地方或印刷错误。本信息将定期更改；这些更改将编入本信息的新版本中。IBM 可以随时对本出版物中描述的产品和/或程序进行改进和/或更改，而不另行通知。

本信息中对任何非 IBM Web 站点的引用都只是为了方便起见才提供的，不以任何方式充当对那些 Web 站点的保证。那些 Web 站点中的资料不是 IBM 产品资料的一部分，使用那些 Web 站点带来的风险将由您自行承担。

IBM 可以按它认为适当的任何方式使用或分发您所提供的任何信息而无须对您承担任何责任。本程序的被许可方如果要了解有关程序的信息以达到如下目的：(i) 使其能够在独立创建的程序和其它程序（包括本程序）之间进行信息交换，以及 (ii) 使其能够对已经交换的信息进行相互使用，请与下列地址联系：

IBM Corporation

Dept F6, Bldg 1

294 Route 100

Somers NY 10589-3216

U.S.A.

只要遵守适当的条件和条款，包括某些情形下的一定数量的付费，都可获得这方面的信息。

本资料中描述的许可程序及其所有可用的许可资料均由 IBM 依据 IBM 客户协议、IBM 国际软件许可证协议或任何同等协议中的条款提供。

此处包含的任何性能数据都是在受控环境中测得的。因此，在其他操作环境中获得的数据可能会有明显的不同。某些测量可能是在开发级的系统上进行的，因此不保证与一般可用系统上进行的测量结果相同。此外，有些测量可能是通过推算估计出来的。实际结果可能会有所差异。本文档的用户应当验证其特定环境的适用数据。

涉及非 IBM 产品的信息可从这些产品的供应商、其出版说明或其他可公开获得的资料中获取。

IBM 没有对这些产品进行测试，也无法确认其性能的精确性、兼容性或任何其他关于非 IBM 产品的声明。有关非 IBM 产品性能的问题应当向这些产品的供应商提出。

所有涉及 IBM 将来方向或目标的声明都可能会更改或撤销而不作任何通知，仅代表目的和目标

显示的所有 IBM 价格都是 IBM 建议的最新零售价，可随时更改而不另行通知。经销商的价格可能会有所不同。

本信息仅适用于规划目的。在所述产品可用之前，此处的信息可能会更改。

本信息包含日常商业运作所使用的数据和报表的示例。为了尽可能全面地说明这些数据和报告，这些示例包含个人、公司、商标和产品的姓名或名称。所有这些姓名或名称都是虚构的，与实际商业企业所用的姓名/名称和地址的任何雷同纯属巧合。

版权许可证:

本信息包含源语言形式的样本应用程序，用以阐明在不同操作平台上的编程技术。如果是为按照在编写样本程序的操作平台上的应用程序编程接口 (API) 进行应用程序的开发、使用、经销或分发为目的，您可以任何形式对这些样本程序进行复制、修改、分发，而无须向 IBM 付费。这些示例尚未在所有条件下经过全面测试。因此，IBM 不能保证或暗示这些程序的可靠性、服务能力或功能。这些实例程序“按现状”提供，不附有任何种类的保证。IBM 对于因使用这些样本程序所造成的任何损害赔偿均不负责。

凡这些样本程序的每份拷贝或其任何部分或任何衍生产品，都必须包括如下版权声明:

© (your company name) (year). Portions of this code are derived from IBM Corp. Sample Programs.

© Copyright IBM Corp. \_enter the year or years\_. All rights reserved.

如果您正在查看本信息的软拷贝，那么图片和彩色图例可能无法显示。



---

## 商标

IBM、IBM 徽标和 [ibm.com](http://ibm.com) 是 International Business Machines Corp. 在世界范围内多个司法辖区的商标或注册商标。其他产品名称和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 上的“版权和商标信息”（网址为 <http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>）中提供了最新 IBM 商标列表。

Microsoft 和 Word 是 Microsoft Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标。

其他名称可能是其对应所有者的商标。其他公司、产品和服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。



Printed in China