

紐約州
兒童與家庭服務辦公室

盲人與視障人士
委員會

兒童服務 手冊



11/09 修訂版

前言

紐約州 Commission for the Blind and Visually Handicapped (CBVH, 盲人與視障人士委員會) 所編訂的《兒童服務手冊》旨在幫助您熟悉 CBVH 的兒童服務計劃。該兒童服務計劃的宗旨是協助您的孩子達成目標，並成爲一個獨立、融入社會的人。

CBVH 辦理多項盲人服務計劃。請聯絡您當地的 CBVH 區辦公室，以詢問有關職業輔導計劃、老人輔導計劃和獨立生活計劃的資訊。

CBVH 使命宣言：CBVH 的使命是幫助盲人和視障人士加強就業能力、培養最大的獨立能力、並協助他們發展其他能力和強項。

目錄

什麼是 CBVH ?	第 2 頁
如何申請服務?	第 2 頁
什麼是「個人化服務計劃」?	第 3 頁
CBVH 提供哪些服務?	第 3 頁
如何最好地利用 CBVH 兒童服務?	第 3 頁
什麼是「CBVH 服務紀錄」?	第 4 頁
爭議處理和消費者上訴.....	第 4 頁
您在上訴程序中有哪些權利?	第 5 頁
CBVH 區辦公室	第 7 頁
家人的權利和責任.....	第 8 頁
消費者資料保密	第 9 頁

什麼是 Commission for the Blind and Visually Handicapped (盲人與視障人士委員會)？

紐約州 Commission for the Blind and Visually Handicapped (CBVH, 盲人與視障人士委員會) 是隸屬於 Office of Children and Family Service (兒童與家庭服務辦公室) 的一個單位，其使命為透過全州各區辦公室為盲人提供服務。CBVH 為符合資格的人提供職業復健服務，以助其達到就業目標。即使對沒有特定職業/就業目標的兒童和成人，CBVH 也提供其他必要的服務。

如何申請服務？

如欲為您的孩子申請服務，請聯絡 CBVH 區辦公室 (列表請見附件 A) 並索取服務申請表。將申請表填好，送交區辦公室。接著，您將被安排與一名 CBVH 兒童諮商師做初步面談。您也可以由學校、醫生、私立盲人服務機構或者其他社區、保健或社會服務機構轉介給 CBVH。

在申請過程中，您可能還需要提供其他背景資料，如病歷或學校記錄。證明孩子的障礙情況的近期醫學報告也許會派上用場，也可能被要求提供。如果您沒有這些資料，CBVH 將協助您取得。

CBVH 兒童服務計劃的幫助對象為出生到十歲的孩子。到了十歲，你的孩子很可能被轉介到 CBVH Vocational Rehabilitation Program (職業復健計劃)。如果您的孩子將繼續念書到 21 歲，在適當的情況下，他 (她) 將在 18 歲時被轉介到 Vocational Rehabilitation Program。

在提供所有服務時，CBVH 不因年齡、性別、身心障礙、種族、宗教或血緣而有所歧視。

欲獲得這些服務，您的孩子必須是法定盲人 (或推定為法定盲人) 並且是紐約州居民。

當您和兒童諮商師進行初步面談時，諮商師可能會與您討論申請資格、倡議服務、在 Individualized Education Plan (IEP, 個人化教育計劃) 進行過程中的協助、家長和諮商師預期介入的程度、過渡到成人 Vocational Rehabilitation Program 的協助、上訴程序以及消費者的權利和責任。

什麼是「個人化服務計劃」？

Individualized Service Plan (ISP, 個人化服務計劃) 是記錄孩子個人化服務的一份書面文件，由 **CBVH** 諮商師和家人/孩子共同制訂。**ISP** 將兒童諮商師與家人/孩子共同制訂和同意的所有服務落實成正式文件，以幫助孩子達成目標。它也記錄了每個人所應承擔的責任。**ISP** 須經兒童諮商師和孩子家長簽名，並提供給家長一份副本。

CBVH 為兒童提供哪些服務？

以下復健服務可透過 **ISP** 為您的孩子提供，以協助其達成目標：

- 定向和行動指導
- 復健教學
- 社會個案工作
- 低視力檢查以及提供某些低視力輔具，如眼鏡
- 輔助器材
- 家長點字指導
- 診斷評估

這些服務都是由特約的私立盲人機構、民間廠商、醫生和低視力專家提供。所有服務均受可用經費的限制。如有其他福利或經費來源可用，將首先使用這些經費來購買上述多項服務。

如何最好地利用 **CBVH** 兒童服務？

1. 立下承諾：從孩子的目標規劃到完成，全程參與。
2. 行動和溝通能力是一個人是否能獨立的關鍵。您對訓練的全心投入，是孩子獲得這些關鍵能力所不可或缺的元素。
3. 與您的 **CBVH** 兒童諮商師保持聯絡。隨時讓您的諮商師知道事情的進展情況。

什麼是 **CBVH** 服務紀錄？

CBVH 替每一位服務對象保留一份服務紀錄，以確保服務相關資料能正確存檔。它包含您孩子的申請表、諮商師的筆記、醫療報告、**ISP** 服務計劃和其他各類相關資料。

所有資料都被保密；除非有您的書面同意，CBVH 不會與任何人或組織分享這些資料。家長 (或監護人) 可調閱孩子的服務紀錄，但需遵守某些流程和限制。您的諮商師可向您解釋調閱服務紀錄的流程。

爲了提供服務，我們經常需要取得或揭露您孩子的資料。附錄 B 「消費者資料保密」將解釋其原因和處理方式。

爭議處理和消費者上訴

當您的孩子涉及 CBVH 服務時，您可能不同意我們所做的某些決定。如果您和諮商師無法化解彼此的歧見，您有權對諮商師在任何方面做出的行動或決定提出上訴。

我們訂出一套上訴程序來保護孩子的權利，並且以公正的態度來審查這些決定。CBVH 的目標是讓雙方盡可能迅速和簡單地達成共識。您的諮商師可爲您提供更多有關上訴程序的詳細資訊。

當您不同意諮商師做出的某項決定時，請試著清楚表達您的顧慮，盡力化解歧見。如果行不通，請告訴諮商師您想對該決定提出上訴。

有兩種上訴管道：

- 初步審查 (INITIAL REVIEW) -
初步審查是指由區經理或資深顧問找孩子的家人和兒童諮商師開一場審查會議，以解決消費者的不滿；
- 行政審查 (ADMINISTRATIVE REVIEW) -
行政審查是指消費者可要求政府機關內更高的管理階層對該機關做出的行動或決定進行審查。

如欲採取初步審查，可向 CBVH 兒童諮商師、區經理或資深顧問提出要求。如欲採取行政審查，請以口頭或書面方式聯絡 CBVH 區辦公室經理。

您可以透過寫信或打電話提出要求，但寫信較好。如果您需要協助來準備書面要求，請在您要求審查時提供以下資料：

1. 孩子的姓名和住址 (包括收信地址)；
2. 可聯絡到您的電話號碼；
3. 您在聽證會上的代表人的姓名、地址和電話號碼 (例如你的律師或其他代言人)
4. 涉及這項爭議的一名或多名 CBVH 職員的姓名、區辦公室和電話號碼；
5. 描述您要上訴的決定或行動，越具體越好；
6. 由 CBVH 寄發、與這項上訴相關的任何書面通知副本；
7. 請註明您偏好的通訊模式，例如點字、大字、錄音帶、語音等。

您在上訴程序中有哪些權利？

您有權請一位授權代表人陪同或做您的代表，例如法律顧問、助理律師、親戚或其他代言人。CBVH 不負擔您雇請代表人的費用。

您也有權檢查或提出與您的服務紀錄相關的資料。服務紀錄上某些資料的揭露存在著限制。您的諮商師可為您解釋調閱服務紀錄的流程以及有哪些限制。

附錄

- 附錄 A CBVH 區辦公室
- 附錄 B 家人的權利和責任
- 附錄 C 消費者資料保密 - 個人隱私保護法

附錄 A
CBVH 區辦公室

Buffalo 區辦公室
295 Main Street
Room 545
Buffalo, NY 14203
(716) 847-3516

White Plains 區辦公室
445 Hamilton Avenue
Room 503
White Plains, NY 10601
(914) 993-5370

Rochester 分部
259 Monroe Square
Room 303
Rochester, NY 14607
(716) 238-8110

New York City 區辦公室
80 Maiden Lane
23rd Floor
New York, NY 10038
(212) 825-5710

Syracuse 區辦公室
Suite 105
100 South Salina Street
Syracuse, NY 13202
(315) 423-5417

Hempstead 區辦公室
50 Clinton Street
Suite 208
Hempstead, NY 11550
(516) 564-4311

Albany 區辦公室
40 North Pearl Street
15th Floor
Albany, NY 12243
(518) 473-1675

Harlem 區辦公室
163 West 125th Street
Room 209
New York, NY 10027

附錄 B 家人的權利和責任

CBVH 在提供服務時將確保您孩子的權利得到保障。您有義務協助您的孩子朝向其目標取得進展。ISP 不是一份合同，而是一份服務計劃。只要您的孩子繼續符合資格，計劃經費足以維持，而且計劃與 CBVH 最新的政策和流程一致，該計劃就會持續實施下去。您和兒童諮商師最少將每 18 個月檢討一次 ISP。

您的權利和責任如下：

權利

- 您有權完全介入孩子的計劃制訂。
- 您有權在孩子的個案結案前被徵詢意見。
- 如果您孩子的個案因資格不符而結案，您將有機會參與決定過程。
- 如果您不滿意孩子在該計劃下獲得的服務，或者不滿意孩子被拒絕服務，我們鼓勵您與兒童諮商師討論此問題。
- 如果仍不滿意，您可以提出上訴。
- 所有為您孩子的復健所提供的個人資料都將被保密。不過，您可以依據現有的政策和流程要求放棄保密。

您的責任包括：

- 協助實施這項計劃。
- 當出現以下任何會影響孩子的服務計劃的改變時，請隨時通知兒童諮商師：
 - 健康狀況
 - 醫療保險
 - 其他可用的福利
 - 地址
 - 電話號碼

附錄 C
消費者資料保密 -
個人隱私保護法

CBVH 所取得的全部資料都將被嚴格保密。

每當有需要取得或揭露您孩子的資訊時，CBVH 將請您提供書面同意書。若要為您的孩子提供有幫助的服務，您的合作不可或缺。

CBVH 將使用特定的資料來決定您的孩子是否符合獲得服務資格——如果是的話，哪些服務能幫助您的孩子達成目標。

《紐約州未彙編法》(Unconsolidated Laws of New York) 第 8701-8714 條 (Sections 8701-8714) 賦予 CBVH 蒐集您孩子的特定資料的權利。

為了規劃服務項目，我們可能與其他人聯絡，以瞭解更多有關您孩子的資訊。例如，我們可能：

- 在必要時取得孩子的醫療、教育和社會資訊；
- 安排必要的評估和服務；
- 與特殊教育委員會 (Committee on Special Education)、視障教師、社工或學校其他教職員聯絡；

除了以此方式使用您所提供的資料外，紐約州還可能用這些資料製作關於服務對象的統計數據，以協助管理這些計劃。

如果您拒絕提供我們所需的資料，可能使我們無法決定您的孩子是否符合服務資格，進而無法繼續辦理您的服務申請。

本手冊備有西班牙文版、錄音帶版、點字版和電腦軟碟版，供需要者索取。如欲索取手冊，請寫信到：

CBVH Children's Handbook
Commission for the Blind
and Visually Handicapped
Capital View Office Park
South Building, Room 201
52 Washington Street
Rensselaer, NY 12144

電話：518-474-6812

傳真：518-486-5819

TDD 聽語障專線：518-474-7501