

疫情停課期「以家庭為中心」的早期療育日托照顧服務因應調整與成效評估——以家扶基金會為例

黃靜瑩、陳乘斌

壹、前言

2021年COVID-19疫情影響臺灣社會甚鉅，各福利服務機構、單位依循「衛生福利機構及相關服務單位發生嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）確定病例應變處置計畫」積極防疫，然因5月起本土疫情嚴峻，中央流行疫情指揮中心在5月19日首次提升全國疫情警戒至第三級，宣布各地同步加嚴、加大防疫限制，嚴守社區防線，除教育單位已先行停課，同時亦公告身心障礙機構及早期療育機構停止服務（衛生福利部疾病管制署，2021）。當時財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會（以下簡稱「家扶基金會」）附設發展學園（包含新北市家扶發展學園、彰化家扶發展學園、台中家扶發展學園、雲林家扶發展學園及大同育幼院早療部，以下簡稱「家扶發展學園」）所執行的早期療育日

間托育、身心障礙兒童日間照顧機構，服務模式面臨變動，雖依規範暫停日間托育和日間照顧服務，但家扶發展學園專業團隊也依循「停課不停學」的政策，以及家扶基金會秉持「哪裡有需要、家扶就在那裡」的精神，積極回應早期療育服務的家庭需求，因此隨即重整服務方法，透過各種策略和因應方式，不中斷對幼兒及家庭的早療服務與支持工作。社區區衛生福利機構暫停提供服務的期程不斷延後的期間，即便面臨新舊學期轉換，家扶發展學園依舊維持評估、修正和擬訂幼兒個別化服務計畫（Individualized Service Plan, ISP）或轉銜支持相關工作，直到7月中下旬，方陸續依規範恢復日托教學、療育和相關專業服務。在史上最長的停課期，確實考驗著家扶基金會早療專業團隊因應變局和創新服務模式發展的能力。

為瞭解疫情三級警戒期間，家扶發展

學園對特殊需求幼兒及其家庭服務的因應措施為何？各家扶發展學園如何將無法實體教學療育的衝擊降至最低、除實踐「停課不停學」也落實早期療育「以家庭為中心」核心理念，具體作法有哪些？機構調整服務模式後對幼兒與家庭的影響？研究者以日托服務家長作為服務參與者的觀點，透過自編問卷施測與統計分析，並蒐集社工、治療師和教保員等早療專業人員執行服務的經驗與相關執行報告進行二手資料分析。同時以機構作為服務輸送者的角度提出服務轉變、因應的實際作為，更從服務使用參與者的角度探討所經驗到的服務轉型內容，以及對幼兒發展與早期療育目標達成情形、與家庭面臨疫情期間獲得支持和關照的成效，盼依據研究發現和結論能提出具體建議，做為早療日間托育機構持續提供優質服務的參考。

貳、文獻回顧

一、以家庭為中心及專業團隊合作的早期療育日間托育服務

以家庭為中心的概念是將發展遲緩兒童與其家庭視為早期療育服務的主體，服務的提供除了能協助發展遲緩兒童獲得合適的治療與教育外，更需注意家庭在服務過程中，相關能力的培養以及需求的滿足（張秀玉，2021）。以家庭為中心的早期療育服務內涵，應包含（一）服務態度

是同理傾聽、尊重差異和優勢觀點的；

（二）服務執行時是由家庭參與服務計畫擬定及決策、個別化與彈性的服務規劃、重視與兒童發展相關系統的協力與改變；

（三）服務評估上，是重視家庭在早療介入後的轉變與成效，應該從家庭更了解孩子的能力和需求、家庭了解自身與孩子的權益並能倡導、家庭具有幫助孩子的發展學習的能力、家庭擁有正式和非正式支持系統、以及家庭能獲得所需服務資源並能在所屬社區中自在生活，這五個面向來加以評估。

家扶基金會的身心障礙暨早期療育專業服務以家庭為中心，將家庭視為一個服務單位，專業團隊尊重每個家庭獨特的文化背景與價值觀，依據家庭的優勢、現有資源、個別化的需求來提供兒童及其家庭支持和服務，輔以「使能」（enable）和「充權」（empowerment）的概念，協助家庭發現自身的優勢，建立家庭的力量。同時，亦積極邀請家長加入會議參與、評估、計畫擬定、目標設定及執行療育等，從中協助家長體會自身對孩子發展上所扮演的重要角色，藉由專業團隊服務介入，陪伴家庭一起走過生命幽谷（財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會，2020）。在機構的日間托育中，包括對家庭服務及幼兒教學服務，因此，服務重視的不僅是對有發展需求的幼兒進行照顧、治療和教學，更合包括協助家庭的需求、給予相關支持援

助，以及培力家庭有能力來參與早期療育的過程；家庭有權對兒童療育和教學進展的目標以及方法提出期待與看法，也在專業團隊的互動引導和協助中，家庭能提升自身對幼兒發展照顧和療育的知能，並可獲得更多有效的照顧和療育策略。

此外，許多實證研究顯示，以家庭為中心方案都強調（一）家庭成員是兒童重要的教導者，專業的角色在於同時引導家庭成員及兒童；（二）利用日常活動及作息作為兒童的學習情境（黃靄雯、康琳茹，2014）。因此，即使是在機構內日間托育的早期療育服務，也會重視家庭成員是兒童最重要的教導者，家庭視為參與在早療團隊中的一員，機構中的專業人員，包含直接對幼兒實施教學的早療教保員、進行治療的治療師，以及綜融服務的社工，透過評估、會議、親師聯繫溝通和諮詢、示範等方式，引導並肯定家庭可以在其作息中，持續營造幼兒學習和療育的環境、情境與機會，深化幼兒的各項發展，對幼兒每一階段療育目標，是一起合作進展、維護幼兒的權益。

二、兒童個別化服務計畫之擬訂與執行

ISP是指為使服務使用者得到適性的安置措施、教育訓練、家庭支持以及其他相關服務，透過團隊合作，依據服務使用者的個別化需求，規劃包含：評估、服務目標、支援服務、資源轉介、轉銜與成效

評量等的服務計畫，期藉由明確的策略與目標，做為訓練與服務依據，促進親師與各專業人員之間的溝通，並且確保專業服務的品質與績效（財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會，2020）。鑒於兒童發展與學習的快速，家扶基金會每學年都為幼兒及家庭訂定個別化服務計畫，且至少以每六個月檢視、檢討和修正計畫為原則，依實務現況，各家扶發展學園均會在學期初辦理期初擬定會議、完成ISP計畫，並接續依照計畫進行教學和治療的執行，約實施三個月會有一次學期中的修訂，檢視目標設定和執行策略是否符合期初的規劃，必要時對有需要調整的目標或方式進行修訂，至學期結束前會辦理期末檢討會議，評估目標執行成果，並作為下一學期初擬訂ISP計畫的基礎。

針對ISP，林雅容（2021）整理應重視幾項原則：（一）需求和期待優先順序需先與家庭討論、並將之納入計畫中；（二）目標應包含幼兒和家庭的目標，且目標擬定必須清楚列出執行或參與的人員、目標內容同時符合具體、可行、效果可測量、有時間期程的原則；（三）執行策略應是專業人員與家庭共同訂定、參與其中的，且能將家庭優勢納入、並提供各式可近和可及性的資源來支持家庭。家扶基金會（2020）也對ISP計畫目標的擬定須符合（一）適性：符合兒童個別需求、障礙程度以及障礙類別；（二）適齡：必

須考量兒童此時此刻的年齡階段所需的能力；（三）發展性：考量兒童生理發展、現況能力以及未來發展、轉銜需求等；（四）功能性：以兒童現階段必須要運用的能力為優先。

當ISP計畫擬定完成，有了明確的策略與目標做為依據，開始實施和執行各項教學、治療和家庭支持與相關服務工作，可以確保專業服務的品質、兒童在發展能力進程上有所成效。

三、疫情停課對早療兒童發展、受教權益和家庭的影響

疫情在全球蔓延時，許多研究和調查均重視在教育和照顧服務停止實體服務時造成的影響。英國國家學院（2021）發表COVID-19疫情對英國社會影響的報告書，指出疫情下因上課方式轉變，由實體互動改為遠距線上，對兒童和青少年學習情形、能力養成和心理健康均造成衝擊，而且線上教學和網路互動的形式，也造成兒童網路成癮、出現網路霸凌，同時缺乏實體的同儕關係支持，讓孩子有孤立感的負向結果（引自洪雅芳，2021）；美國在2020年疫情升溫時也隨即進入學校和兒童照顧服務暫停、讓孩子留在家中（stay-at-home）的防疫政策，調查發現家有發展障礙幼兒的家長，他們的焦慮和壓力高於一般兒童家庭，且家有發展障礙幼兒的家長更擔心有關孩子的學習、發展和行為

（Greenberg & Fisher, 2020）。此外，依據侯伯勳（2021）調查針對COVID-19疫情下對於發展遲緩兒童以及他們雙親健康狀態的影響，對兒童健康的影響包括神經發展狀況惡化、飲食睡眠等基本作息變差、使用藥物劑量增加，且有超過五成家長對疫情下的療育服務不滿意。因此，因疫情暫停原本療育和教學服務，孩子待在家中影響的不只是個人健康和能力發展弱化，也讓家長心理健康較為負向，即便增加電子化、遠距和線上不停學的服務，仍會在不同形式下產生新的議題，包括教學或療育的成效品質有限、兒童較低的自我效能感和人際關係狀態。

參、早療日托停課不停學的服務因應與防疫處置

在暫停日托期間，家扶發展學園的早期療育團隊所提供的服務轉型包括以下項目。

一、提供多元且符合家庭需求的療育內容和管道

運用圖像、影音、文書表單或溝通文字訊息，產出衛教、教學和療育服務的素材與內容，再以遠距（Tele-Intervention）或線上（online）的方式提供相關服務；若依對象屬性區分，可包括「通用型」和「個別化」的素材與內容，若依使用時機

或使用的媒介平臺區分，包括「同步」和「非同步」的使用。如此多元的教材與媒介方式，是為符合幼兒與家庭多樣的需求。

(一) 「通用型」、「非同步」的內容和服務

由家扶發展學園早療團隊自製或運用既有的圖像、影音、文書表單、居家教案或文字訊息分享，內容包含協助幼兒各面向能力發展、協助家庭獲得各項居家育兒的知識或相關資訊，且上傳到特定網定位址，例如，Facebook 臉書專頁／社團、YouTube 影音平臺、LINE 記事本、google 或其他可供下載的雲端平臺，讓家長可以與機構非同步時間閱覽、觀看和運用。例如彰化發展學園在臉書社團中，固定每天上傳一段居家教學示範影片，或新北市發展學園在 YouTube 建立頻道，每三天上傳一段影片，內容為教保人員自行拍攝剪輯的影片，運用家中常備物件進行居家親子互動的教學和示範。

(二) 「通用型」、「同步」的內容和服務

前段所述通用的教材或資訊，是透過機構以通訊、視訊軟體等溝通交流的當下，亦即遠距但同步互動的過程中，進行服務提供，藉以教學、建議和示範等服務。例如，新北市發展學園在機構一停止服務時，立即親自到宅配送每戶家庭一

份「居家學習包」，學習包內容準備親子遊戲的教具、教材或材料，且每份學習包內容一致，後續由專業人員透過通訊聯繫時，直接線上教導家庭在家中使用學習包的內容與幼兒互動。

(三) 「個別化」、「非同步」的內容和服務

考量幼兒個別化差異，教學和資訊的提供，會進一步依照不同幼兒的個別能力、目標和練習需要，加以設計專屬個別的內容，並放置在特定位址供對應的幼兒家庭索取和運用。例如，台中發展學園為 64 位日托幼兒設置獨立的雲端資料夾、檔案區，在個別的雲端空間內放置針對該名幼兒所需能力發展的療育示範影音、居家教案及衛教資訊，家長可自行安排時間隨時閱覽、觀看和運用、學習在家與幼兒的照顧互動，針對幼兒的個別療育目標進行練習，不須等待學園早療專業人員聯繫時才同步進行練習。

(四) 「個別化」、「同步」的內容和服務

專業團隊人員直接與個別的家庭和幼兒進行聯繫、互動，提供給個別家庭和幼兒需求的教學、建議、示範和服務，就發生在遠距的線上同步互動過程中。

前述做法是在警戒即將升級前或已宣布應暫停機構服務初始時，經過家長需求

調查、和依據幼兒ISP計畫或教學可能變化的方式經團隊討論後，各家扶發展學園發展出各種遠距和線上形式的服務轉型，因此停止日間托育服務期間，可以依照家庭狀況和幼兒發展需求，提供多元不同的內容和服務方式，且綜合傳遞管道，非侷限單一模式；此外，教材、媒介遊具和教案，可供無限期重複運用和練習，使用器材或材料，以居家常見而易取得為主，而教學的主體係輔助家長擔任教學陪伴的角色，專業人員提供示範和諮詢予家長，取代其在線上直接對幼兒進行教學互動，因此轉型的內容仍兼顧運用居家作息和自然情境、促進親子共玩共學，以及落實家庭能力和優勢，使家長成為幼兒發展最直接的教導者等原則。

二、透過回饋機制追蹤確認執行狀況

除前述各項衛教、教學和療育服務的素材與內容，透過遠距和線上方式提供外，家扶發展學園早療專業團隊也透過一些回饋和互動交流的方式，持續了解、追蹤家長和幼兒在家執行的狀況，當家長遇有困難或未能順利進行時，早療專業人員可以給予指導或調整新的策略，不斷支持家庭。這些回饋機制具體的作法包括：

（一）家庭「影片回傳」與討論

早療專業人員依據角色分工，定期透過通訊軟體與家長及幼兒連繫，在線上教

導或是提供相關影音教材教學之後，會請家長將在家陪幼兒練習的情境拍攝起來並回傳，供追蹤練習的狀況，早療專業人員再針對家庭執行時可以調整的部分、或是執行已有進展可再加入更進一步練習的方式，給予延續的引導。

（二）設計家庭版「居家目標執行紀錄表」

由早療教保人員將幼兒原本在學園日托時的個別化學習目標清單，調整和轉換成居家目標執行的建議和策略清單，也就是同樣的目標原本設定在學園教學情境裡，改為用表單書面列出在家庭情境中可行作法的建議和策略，結合家庭的成員、環境、常有的器材，作為幼兒直接在家中練習的資源，並將表單郵寄給家長，家長透過記錄表單可以有清楚的方向和方法，教保人員定期聯繫時引導家長練習並填寫每日、每週執行和達成的情形，更清楚了解療育的成果，也能符合原本的ISP計畫、不因居家而失去發展目標的進程。

三、家庭支持工作不停歇，活動轉型線上無遠弗屆

在疫情警戒升溫時，家庭面臨各種轉變和壓力，可能使全家落入焦慮和緊張的負面情緒當中，因此家扶基金會特別重視家庭在疫情期間，幫助家庭可維持基本生活與作息所需，也關切家庭成員的心理

健康情形、預防更嚴重的問題。家扶發展學園早療專業團隊在服務應變過程中，除了在幼兒居家療育方面積極提供服務，每次個別聯繫中均先關心家庭的身心狀況、給予鼓勵和心理支持，此外，也視需要將原本的活動、團體、聚會、團隊諮詢會議等，改以線上模式辦理，提供幼兒或家庭間有持續交流和相互支持的場域，特別是家長支持團體、家長權益委員會、幼兒線上團課、夏令營或成長團體、甚至是7月份的幼兒畢業典禮和ISP期末檢討與期初擬定團隊會議等，都將服務改採以線上舉辦，由專業團隊創新嘗試各種線上軟體和網路資源，讓家庭可以充分受到支持。這些服務持續辦理，能以符合衛生福利部心理健康司（2022）所採行的社區防疫安心原則——「安靜能繫望」的具體實踐：保持社交距離的安全、促進平靜鎮定的心情、維持作息與找回自我控制感、與外界溝通得到紓解與支持、為心理灌注正向希望。

肆、早療日托服務轉型的成果與成效評估

為了從家長作為早療日托服務使用者、參與者的角度了解，在疫情中家庭所遭遇的壓力（包含個人身心健康情形、家庭困擾等）、疫情中早療日托服務的內涵和轉變的樣態、接受轉型後服務的滿

意度，以及家長在這樣服務轉型過程中的困境和限制，最後透過研究檢定分析進一步探究哪些因素影響服務成果達成，因此研究者自編問卷，邀請在2021年機構暫停實體服務期間早療日托服務在案幼兒的家長填寫，問卷中針對服務轉型感到有幫助的成果變項，是依據以家庭為中心的工作內涵、以及ISP之評估、目標擬訂、執行策略和參與的原則所設定，包括幫助到「居家照顧信心」、「居家照顧策略」、「照顧者成為居家療育者」、「專業療育不中斷」、「符合家庭入學時期待」、「符合家庭停課時期待」、「符合入學時兒童需求目標」、「符合停課時兒童需求目標」、「保持發展不退步」、「促進發展達到ISP目標」、「家庭支持達到ISP目標」共11項成果，透過「李克特氏五點量表（Likert scale）」供家長自評，而影響成果因素之服務轉型變項，則依團隊專業人員——教保人員（含教保和治療師）、社工區分兩類，分別執行不同的個別化專業服務互動，與其他多元的家庭支持與服務內容。自編問卷題項及分析方法繪製如下圖1。

本次調查共回收102份問卷、分析98份有效問卷，發現以下幾點。

一、停課期間早療家庭曾面臨的壓力來源

停課期間最讓家庭感到的壓力為育兒負擔變重（57.8%），其次包括外在

環境風險增加無法外出（40.2%）、作息變亂（37.3%）、幼兒發展變得退化／退步（36.3%）、工作職場壓力變重（36.3%）、家庭對需要全日照顧幼兒感到無力困難（32.4%）等；也有少部

分認為幼兒ISP計畫無法執行、家庭經濟壓力變重、家庭成員關係變得不佳、家裡出現不當管教情形、感到家人健康退化……等。

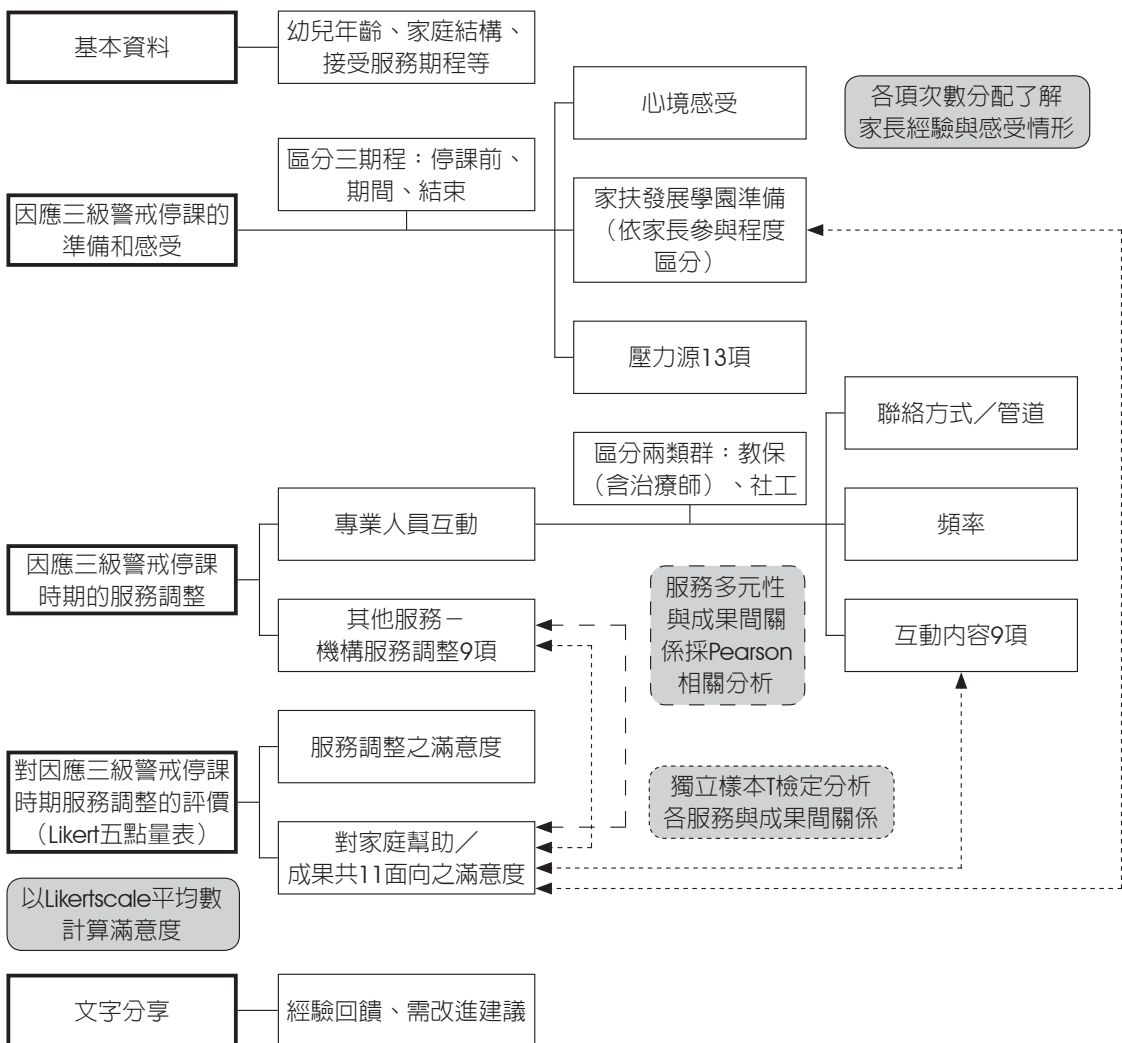


圖 1 家扶基金會〈Covid-19（嚴重特殊傳染性肺炎）影響家扶發展學園早期療育日間照顧／日托服務調整之服務參與者經驗〉問卷及分析架構

資料來源：作者自行整理。

二、家長經驗到疫情中早療日托服務的內涵和轉變的模樣

家扶發展學園轉型的服務如前述，包括提供個別化或通用型學習教材、定期遠距視訊教學、定期通訊關懷與諮詢訪談、辦理線上活動、ISP及轉銜會議亦改線上辦理，另針對有特殊需求的家庭提供臨托。以家長互動經驗為例，教保人員的聯繫和服務幾乎每天（39.2%）或1週2~3次（37.3%），社工則1週2~3次（41.2%）最多，兩者的服務讓家長最有感的是對家庭各種關心，而家長對教保人員的聯繫互動內涵，主要還有針對幼兒進行教學療育示範（62.7%）和對照顧者進行育兒教養

的指導、修正、建議與討論（65.7%），略不同於社工聯繫互動的內涵，家長的經驗是以心理支持（61.8%）和諮詢、提供資訊（43.1%）為主，如下圖2。此外，家長們也獲得許多學園提供的其他多元服務類型，如下圖3。

三、服務轉型的成果與影響

（一）家長對各項服務調整、轉為線上模式進行的滿意成果：平均達4.2-4.44分（5分最高），依序為「會議（ISP、轉銜等）採線上方式（4.44分）」、「教學療育採視訊、通訊軟體、影片等方式（4.36分）」、「家庭支持採視訊、通訊

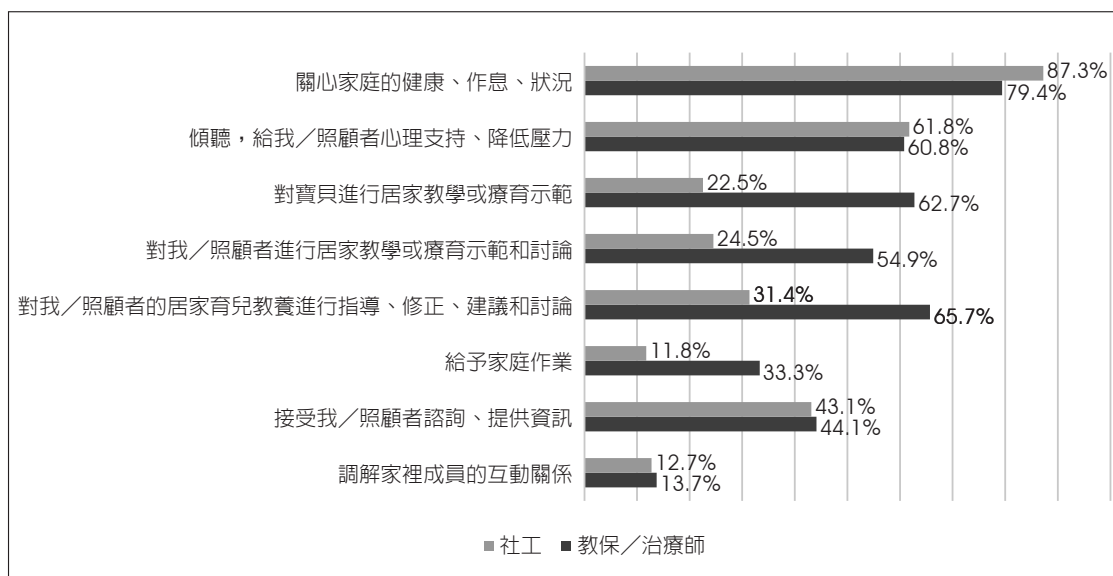


圖 2 家長經驗到教保人員、社工的聯繫互動內容

資料來源：作者自行整理。

軟體、影片等方式（4.32分）」、「其他團體活動採線上方式（4.2分）」。

(二) 相關聯繫互動和服務調整，對幼兒和家庭影響的11個成果變項中，均可達4.06-4.36分（5分最高）的程度，包括：「能幫助我／照顧者有信心在家照顧寶貝（居家照顧信心）4.36分」、「能幫助我／照顧者有方法策略在家照顧寶貝（居家照顧策略）4.36分」、「能幫助寶貝持續接受專業人員的教學療育（專業療育不中斷）4.34分」、「能幫助我／照顧者成為居家直接與寶貝進行教學療育的人（照

顧者成為居家療育者）4.28分」、「能符合我們家庭入學時的需求期待（符合家庭入學時期待）4.27分」、「能符合我們家庭於停課當時的需求期待（符合停課時兒童需求目標）4.31分」、「能符合寶貝入學時的需求目標（符合入學時兒童需求目標）4.23分」、「能符合寶貝於停課當時的需求目標（符合家庭停課時期待）4.21分」、「可以保持寶貝發展不退步的程度（保持發展不退步）4.06分」、「可以促進寶貝發展並仍達到本期ISP個別計畫設定的目標（促進發展達到ISP目標）4.14分」、「可以提供

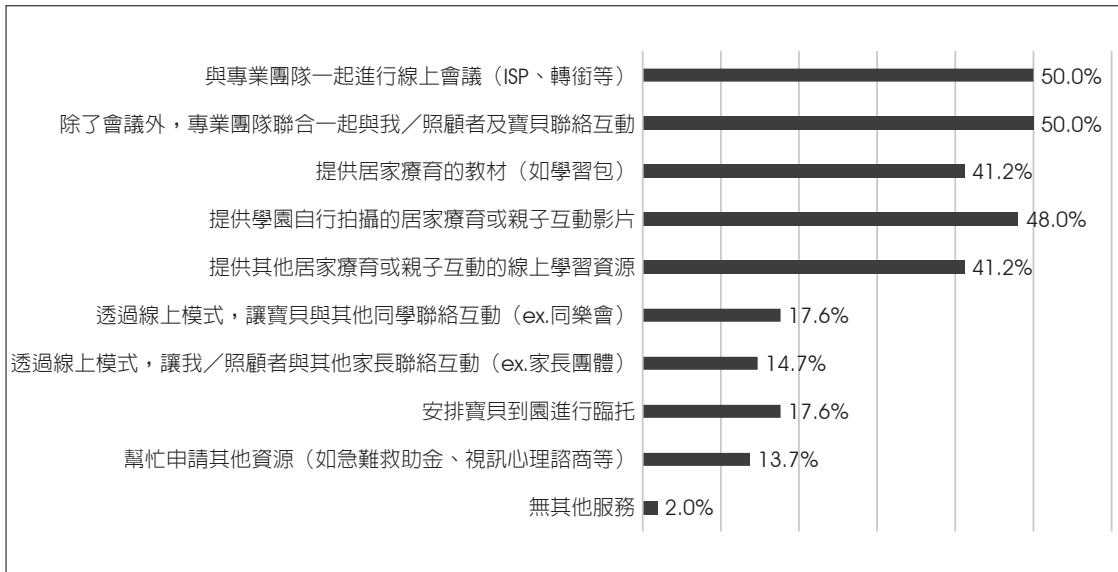


圖 3 家長經驗到家扶發展學園提供的多元服務內容

資料來源：作者自行整理。

家庭支持並仍達到本期ISP個別計畫設定的目標（家庭支持達到ISP目標）4.17分」。

（三）若再進一步透過獨立樣本T檢定來分析了解不同早療專業人員的聯繫互動對各項成果的影響，以 $p < 0.05$ 表示有統計上的相關，以確認專業人員的互動內涵對成果是否實際有影響，發現：

1. 教保人員以對家長執行線上教練模式（Online Coaching），相較只提供資訊、或介入主要對象為兒童時，在遠距介入效果較佳。（1）教保人員「對照顧者進行居家教學或療育示範和討論」，在全部11項成果面向結果的影響達顯著；（2）教保人員「對兒童進行居家教學或療育示範」，也顯著影響9項成果面向結果；（3）教保人員有「接受照顧者諮詢、提供資訊」，可在「家庭有信心和實際策略成為居家照顧療育者角色」、以及「停課當時的需求期待」面向的成果達顯著有影響。
2. 社工角色在團隊中發揮的角色，可能因為有較多關係調解、溝通協調的職責表現，影響服務成效有：
 - （1）「調解家裡成員的互動關係」，可促成「幫助照顧者在成為居家照顧療育者的信心、能力感」

的成效面向，且對幫助兒童和家庭在學期前（入學時）就建立的期待、目標、需求和ISP計畫等成效面向有影響；（2）「對照顧者的居家育兒及教養進行指導、修正、建議」的角色，當社工執行時有半數以上的成效面向可有顯著影響，若對照教保人員的T檢定結果，會發現本次研究對象在教保人員執行此指導者角色時確無統計上的顯著。

（四）同樣透過獨立樣本T檢來分析了解轉型後多元服務提供對各項成果的影響，以 $p < 0.05$ 表示有統計上的相關，發現在「照顧信心、照顧策略、成為居家照顧療育者、療育不中斷」四個成效面向上，當機構有辦理多元線上交流互動機會，含專業團隊間、家長間、幼兒同儕間交流，以及機構有提供居家療育教材（如：學習包）時，可達顯著；而且，專業團隊能聯合線上交流互動，也在促成多數的成效面向上有影響力。

（五）再者，運用Pearson相關分析，將家長經驗到的各項機構服務項目加總，視為內容多元豐富程度，加以對照各項成果項目進行分析，顯現當機構轉型的服務越多元多項，幾乎可與全部的成果有正相關，參見下表3。

表 3 停課間執行多元多項服務與成效程度之相關分析

| 成效面向 | 教保人員互動 | 早療社工互動 | 機構服務提供 |
|--------------|----------|--------|----------|
| 居家照顧信心 | 0.360*** | 0.235* | 0.287** |
| 居家照顧策略 | 0.373*** | 0.223* | 0.328** |
| 專業療育不中斷 | 0.342*** | 0.243* | 0.311** |
| 幫助照顧者成為居家療育者 | 0.410*** | 0.314* | 0.421*** |
| 符合家庭入學時期待 | 0.281** | 0.238* | 0.264** |
| 符合家庭停課時期待 | 0.263** | 0.190 | 0.293** |
| 符合入學時兒童需求目標 | 0.187 | 0.244* | 0.256* |
| 符合停課時兒童需求目標 | 0.267** | 0.210* | 0.239* |
| 保持發展不退步 | 0.100 | 0.221* | 0.162 |
| 促進發展達到ISP目標 | 0.236* | 0.237* | 0.242* |
| 家庭支持達到ISP目標 | 0.242* | 0.239* | 0.231* |

$p < .05^*$ $p < .01^{**}$ $p < .001^{***}$

資料來源：作者自行整理。

(六) 此外，針對停課前學園進行的準備行為與對成效面向的影響，進行獨立樣本T檢定，發現停課前期若能對因應方法和支持策略與家長一起決定出其認同的方式，相較僅提供或討論停課應配合資訊，更有助於成果的達成。

四、家長因應服務轉型的困境和限制

透過問卷最後的回饋——自由填答欄位彙整發現，也仍有一些家庭不易適應調整後的服務模式，原因包括：連線品質不穩、幼兒不易專注或軟體不易操作。

伍、早療日托服務因應防疫處置的結論與建議

本研究整合家扶發展學園所提供的服務資料進行二手分析，再針對家長施測的問卷資料進行次數分配、評分計算，並進一步以獨立樣本T檢定與Pearson相關分析加以探究選項間的關聯性。綜合各項發現，家扶發展學園在疫情期間發展的遠距、線上轉型與專業團隊的互動交流和服務，確實發揮了以家庭為中心、幫助家長建構相關能力而能在自然情境和作息中持續落實對幼兒訓練和療育的功能，將疫情帶來的挑戰和危機化為轉機，療育生活化

和家長參與的理念也有機會順勢實踐。

然而，暫停機構服務來的突然，家扶發展學園也只能邊做邊學、邊看狀況邊應變，雖展現出優質的專業團隊量能，但也不免因為應變時間短湊、人力負荷且網路操作能力有限、設備不足……等等因素，造成不少負擔。因此，整體建議：

- 一、疫情應變措施產生前，宜先（一）向家長詳細說明接下來的調整與措施、以及如何互相配合與合作；（二）必要時，與家長一起制定疫情期間的計畫；（三）給予電子或紙本書面資料作為調整措施的說明和指引，除幫助家長了解自己需要做的部分，也能確保早療團隊專業人員實作上的一致性（OWEI, 2021）。
- 二、機構應提供資源，建構人員有關線上服務如線上教練模式（Online coaching）、遠距服務介入（Tele-Intervention）、遠距健康照護（Telehealth）……專業知能的培養，並協助充足相關設備，補足軟、硬體能力，且讓各項服務模式均可於

平時多加演練與活用，以便因應服務所需（Camden et al., 2020; Camden & Silva, 2021）；

- 三、透過團隊合作，有更多彈性和多元的方式來回應需要；
- 四、持續在不同類型的服務中，邀請家庭參與，支持和培力家長成為能幫助幼兒能在居家自然情境與作息環境裡能落實療育的角色；
- 五、留意遠距服務中的倫理議題和資訊運用的法律規範，避免觸法；
- 六、在暫停機構服務的居家隔離期間，對家庭的支持協助，仍須以關照心理健康為優先，以保持規律作息和身心能量，才能有更多的機會和彈性面對困難的能力。

（本文作者：黃靜瑩為財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會社工處企畫組資深專員；陳乘斌為財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會社工處處長）

關鍵詞：早期療育、日間照顧、以家庭為中心、COVID-19、停課

參考文獻

- OWEI（2021年5月19日）。〈疫情期間的早期療育與幼教〉。Facebook。https://www.facebook.com/OWEITaiwan/photos/疫情期間的早期療育與幼教因應台灣這幾週短期的防疫政策我和靜儀學姊以及學妹tina整理了六個重點和相關資源給早期療育和幼教人員參考註靜儀學姊目前在美國肯特州立大學/287593653039496/

- 林雅容 (2021)。《早期療育社會工作：臺灣經驗之檢視》。新學林。
- 侯伯勳 (2021)。〈COVID-19疫情下對於發展遲緩兒童以及他們雙親健康狀態的影響〉。《兒童青少年精神醫學通訊》，20 (3)，5。 <https://www.tscap.org.tw/tw/ImgTscapOrg/20211223154602.pdf>
- 洪雅芳 (2021年5月27日)。〈當學生消失不見、心理健康惡化，英國如何因應疫情對教育的長期衝擊〉。報導者THE REPORT。 <https://www.twreporter.org/a/covid-19-distance-learning-in-uk>
- 財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會 (2020)。《身心障礙暨早期療育服務工作手冊》。未出版。
- 張秀玉 (2021)。《找到自己的位置：早療社工在專業間工作的實踐與困境》。雙葉。
- 黃靄雯、康琳茹 (2014)。〈以家庭為中心之早期療育〉。《台灣聽力語言學會電子學報》，53，2-5。 <https://www.slh.org.tw/upload/files/53-台灣聽語學誌第五十三期電子報.pdf>
- 衛生福利部心理健康司 (2022)。〈疫情心理健康〉。 <https://dep.mohw.gov.tw/domhaoh/cp-4740-52615-107.html>
- 衛生福利部疾病管制署 (2021年5月19日)。〈因應本土疫情持續嚴峻，指揮中心自即日起至5月28日止提升全國疫情警戒至第三級，各地同步加嚴、加大防疫限制，嚴守社區防線〉。 <https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/abDtRS-xzztQeAchjX9fqw?typeid=9>
- Camden, C., Pratte, G., Fallon, F., Couture, M., Berbari, J., & Tousignant, M. (2020). Diversity of practices in telerehabilitation for children with disabilities and effective intervention characteristics: Results from a systematic review. *Disabil Rehabil*, 42(24), 3424-3436. <https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1595750>
- Camden, C., & Silva, M. (2021). Pediatric telehealth: Opportunities created by the COVID-19 and suggestions to sustain its use to support families of children with disabilities. *Physical & Occupational Therapy in Pediatrics*, 41(1), 1-17. <https://doi.org/10.1080/01942638.2020.1825032>
- Greenberg, E., & Fisher, P. (2020, July 8). *Families of children with disabilities will need support beyond the pandemic*. URBAN Institute. <https://www.urban.org/urban-wire/families-children-disabilities-will-need-support-beyond-pandemic>