

성과관리국

서비스 이용자의 안전이 최우선입니다: DHS 의 사고 관리 체계

뉴저지주 인적서비스부(DHS)는 서비스 이용자의 건강과 안전, 복지를 보호하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 성과관리국(OPM)은 중대사고관리부(CIMU)와 사고확인부(IVU)를 통해 서비스 이용자와 관련된 모든 중대한 사건을 적절하게 신고하고, 검토하며, 필요한 후속 조치가 이루어지도록 관리합니다.

중대사고관리부는 사고 신고와 관련된 모든 사항을 총괄 관리하며, 신고된 사고의 추적, 대응 및 후속 조치를 감독합니다. 또한 서비스 제공 기관이 사고 신고 요건을 준수할 수 있도록 관리·감독하고 기술적 자문을 제공합니다.

사고확인부는 신고된 사고 및 신고 내용에 대해 현장을 직접 방문하여 사실 여부를 확인합니다.

DHS 서비스를 받는 사람이 부상을 입거나, 방임을 당하거나, 그 밖에 안전을 위협받는 상황이 발생한 경우에는 반드시 신고해야 합니다. 여기에는 신체적 부상, 정서적 학대 또는 안전에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사건이 포함됩니다. 신고가 접수되면 교육을 받은 담당자가 해당 사건을 검토하며, 모든 관련자의 안전을 보호하기 위해 필요한 조치를 취합니다.

학대 또는 방임이 의심될 경우 어떻게 신고할 수 있나요?

피후견인이 학대, 방임 또는 착취를 당한 것으로 의심되는 경우, 다음 연락처를 통해 24 시간 언제든지 신고할 수 있습니다.

- 발달장애 성인:
DDD 학대 신고 핫라인: [1-800-832-9173](tel:1-800-832-9173)(①번 선택)
- 18 세 미만 아동:
1-877 NJ ABUSE: [1-877-652-2873](tel:1-877-652-2873) 또는 즉각적인 위험이 있는 경우: 911

모두 접기

DMHAS 프로그램에서 사고가 발생한 경우 어떤 조치가 필요한가요?

DMHAS 프로그램에서 발생한 사고는 다음 연락처로 신고하시기 바랍니다.

- 이메일: dmhas.incidentrept@dhs.nj.gov
- 전화: [\(609\) 341-2324](tel:609-341-2324)
- 약물 사용 관련 민원: [1-877-712-1868](tel:1-877-712-1868)
- 정신건강 관련 민원: [1-800-382-6717](tel:1-800-382-6717)

신고 시 증거는 필요하지 않으며, 익명으로 신고할 수도 있습니다.

신고할 때 어떤 정보를 제공해야 하나요?

가능한 한 다음 사항을 자세히 알려주시기 바랍니다.

- 발생한 사건 및 발생 시점
- 발생 장소
- 관련자(알고 있는 경우)
- 기타 관련 세부 정보

신고 후 진행 절차가 어떻게 되나요?

- 특정 부상이나 신고 내용의 경우, 사고확인부(IVU) 소속 직원이 48 시간 이내에 현장을 직접 방문하여 서비스 이용자의 안전을 확인하고, 사고가 정확하게 신고되었는지 확인합니다. 이는 스티븐 콰니노스법(Stephen Komninos' Law)에 따른 의무 절차이며, 가족이나 후견인을 통해 방문 일정을 조율하지 않습니다. 또한 가족이나 피후견인은 사고와 관련하여 면담이나 질문을 받지 않습니다.
- 중대사고관리부(CIMU)에 배정된 사건은 서비스 제공 기관이 조사하며, CIMU가 해당 조사 내용을 면밀히 검토합니다. 신고 및 사건의 세부 유형은 [사고 보고 수준 및 분류표](#)에 자세히 나와 있습니다.
- 조사는 일반적으로 최대 30 영업일이 소요됩니다. 조사가 완료되면 서비스 제공 기관은 조사 보고서를 DHS에 제출하며, DHS가 이를 검토합니다.

서비스 제공 기관이 조사를 수행하는 이유가 무엇인가요?

안전을 개선하려면 지속적이고 협력적인 노력이 필요하며, 이러한 노력은 무엇보다 서비스 제공 기관이 중심이 되어 추진해야 합니다. 사고 신고는 오류를 파악하고, 실수를 인정하며, 안전하지 않은 환경을 개선하고, 개선 결과를 입증하는 과정이 포함됩니다. 이러한 지속적인 과정은 더 나은 서비스 성과와 높은 수준의 안전 기준을 달성하는 데 기여합니다. 또한 사고 신고는 오류를 처벌의 대상이 아니라 개선과 학습의 기회로 인식하는 환경을 조성합니다. 특히 피해가 발생하지 않은 경미한 사고의 경우에는 이러한 접근이 더욱 중요합니다. 서비스 제공 기관은 위험 요인을 보다 정확하게 파악하고, 유사한 사고의 재발을 예방하며, 지속적인 개선과 우수성을 추구하는 문화를 조성할 수 있도록 사고에 대한 자체 조사 및 검토를 실시해야 합니다.

조사 기간 동안 피후견인의 안전이 보장되나요?

예. 서비스 제공 기관은 서비스 이용자의 안전을 확보하기 위해 즉시 필요한 조치를 취해야 하며, 구체적인 내용은 다음과 같습니다.

- 사고와 관련된 직원을 업무에서 일시적으로 배제
- 사고와 관련된 당사자 간 분리 조치
- 감독 인력 추가 배치
- 필요한 의료 서비스 제공

조사의 일환으로 저도 면담을 받게 되나요?

사고를 직접 목격했거나 사건에 대해 직접 알고 있는 경우에는 진술을 요청받을 수 있습니다. 면담은 의견이 아니라 사실관계를 정확하게 확인하기 위한 목적으로 진행됩니다.

조사 보고서 사본을 받을 수 있나요?

가족은 서비스 제공 기관에 직접 요청하여 조사 보고서 사본을 받을 수 있습니다.

조사가 완료되었는지 어떻게 알 수 있나요?

DHS의 검토가 완료되면 서비스 제공 기관은 조사 결과를 서면으로 알려야 합니다. 통지에는 사건이 사실로 확인되었는지 여부와 동일한 사고의 재발을 방지하기 위해 어떤 조치가 취해졌는지를 명시해야 합니다.

사고나 조사와 관련하여 궁금한 사항이나 우려되는 점이 있는 경우에는 중대사고관리부(CIMU)로 직접 문의하실 수 있습니다. [문의하기](#)

어떤 후속 조치가 이루어지나요?

사고 또는 신고의 유형에 따라 다양한 후속 조치가 이루어질 수 있습니다. 신고 내용이 사실로 확인되었는지 여부와 관계없이 모든 사고에 대해 후속 조치를 실시해야 하며, 구체적인 예는 다음과 같습니다.

- 즉시 조치: 의료 서비스 제공, 관련 직원을 업무에서 일시적으로 배제, 감독 강화
- 시정 조치: 직원 교육, 상담, 근무 일정 조정
- 예방 조치: 정책 개정, 관리·감독 강화, 위험 감소를 위한 팀 단위 계획 수립