

績效管理處

您的安全極為重要：瞭解 DHS 的事件監督

紐澤西州人力服務部（New Jersey Department of Human Services, DHS）致力於保護接受服務者的健康、安全與福祉。我們的績效管理處（Office of Performance Management, OPM）致力於確保任何涉及受照護者的嚴重事件均透過重大事件管理組（Critical Incident Management Unit, CIMU）和事件驗證組（Incident Verification Unit, IVU）妥善通報、審查並進行後續追蹤。

重大事件管理組負責督導所有與事件通報，以及對通報事件之追蹤、回應和後續工作的相關事務。CIMU 對服務提供者進行監督並提供技術協助，以確保其遵守事件通報要求。

事件驗證組對通報的事件與指控執行現場驗證。

若接受 DHS 服務的個人受到傷害、疏忽或面臨其他危險，必須通報該情況。其包括身體傷害、精神虐待，或可能影響安全的嚴重事件。事件一經通報，將由受過訓練的人員進行審查，並採取適當措施以保護所有相關人員。

我該如何通報疑似虐待或疏忽？

若您懷疑您的親人遭受虐待、疏忽或剝削，您可以全天候進行通報：

- 發展障礙成人：
請致電 DDD 虐待通報專線 [1-800-832-9173](tel:1-800-832-9173)（按 1）
- 18 歲以下兒童：
請致電 1-877 NJ ABUSE（[1-877-652-2873](tel:1-877-652-2873)）或在有即時危險時撥打 911。

全部收合

若 DMHAS 計畫中發生事件該怎麼辦？

將 DMHAS 事件提交至：

- dmhas.incidentrept@dhs.nj.gov
- [\(609\) 341-2324](tel:(609)341-2324)
- 藥物使用投訴: [1-877-712-1868](tel:1-877-712-1868)
- 心理健康投訴: [1-800-382-6717](tel:1-800-382-6717)

您無需提供證據即可通報，且您可以選擇保持匿名。

通報時應提供哪些資訊？

請儘量提供詳細資訊：

- 發生了什麼事，以及何時發生
- 發生地點
- 涉及人員（若已知）
- 其他相關詳細資訊

我提出通報後會發生什麼事？

- 針對特定傷害或指控，來自事件驗證組（IVU）的州政府人員將於 48 小時內親自前往訪視，以確保當事人安全並確保事件通報準確。此為 Stephen Komninos 法之規定，且不會透過家屬或監護人安排。您的家屬將不會就此事件接受面談或詢問。
- 指派給 CIMU 的事件由服務提供機構進行調查，並由 CIMU 徹底審查。指控與事件的詳細清單列於[事件通報層級與類別一覽表](#)。
- 調查通常最長需 30 個工作天完成。調查完成後，服務提供機構隨後會將報告提交給 DHS 進行審查。

為什麼由服務提供機構進行調查？

提升安全需要持續合作努力，且必須主要由服務提供者主導。事件通報包含辨識錯誤、承認錯誤、矯正不安全狀況，以及展現改進成果。此持續流程推動更好的成果與更高的安全標準。事件通報建立一種學習環境，將錯誤視為成長的機會，尤其是針對未造成傷害的較

低層級事件。服務提供者應針對事件進行自身的調查 / 審查，以便更深入瞭解風險、預防未來的事件發生，並培養一種持續追求卓越的文化。

在調查期間，我的親人會安全嗎？

是。服務提供者必須採取立即措施，以確保所服務對象的安全。其可能包含：

- 暫時調離涉及該事件的員工
- 將涉事人員分開
- 加強監督
- 確保提供醫療照護

在調查中我會接受面談嗎？

若您目擊該事件或直接知悉，可能會要求您提供陳述。面談著重於收集準確的事實，而非意見。

我可以取得調查報告的副本嗎？

家屬可直接向該機構申請調查報告副本。

我該如何得知調查何時完成？

DHS 完成審查後，服務提供機構必須以書面形式通知您結果。其包括該事件是否屬實，以及採取了哪些措施防止其再次發生。

若您對事件或調查有任何疑問或疑慮，可聯絡重大事件管理組（CIMU）直接致電 DHS：

[聯絡我們](#)

會採取哪些後續措施？

根據事件或指控的類型，可能會採取若干後續措施。無論指控是否成立，每一起事件皆須採取後續措施。後續措施的一些範例包括：

- 立即措施：醫療照護、暫時將人員調離、加強監督
- 矯正措施：員工訓練、輔導、調整班表
- 預防措施：修訂政策、加強監管、團隊規劃以降低風險