



發展服務部

人權辦公室
人權諮詢委員會
500 Harrison Ave
Boston MA 02118

提供給家庭的 人權資源



2018年11月16日

來自委員Ryder的資訊

為了發展這項資源材料，我們試著查看家庭成員所需的基礎資訊，以作為有效的宣導。我們包括了一些關於發展服務部（DDS）如何提供服務的基礎資訊。我們專注在共同人權的問題，並提供關於如何宣導正面成效的建議。

必須記住個人並非只是接受服務，他們應參與其中。這包括關於是什麼服務和如何提供服務的重要決定。

我們希望這對您有所幫助。



委員Jane F. Ryder

發展服務部

發展服務部（DDS）致力於與他人合作以創造實質機會供給有智力障礙之個人，讓他們以身為他們社群有價值成員進行完全且有意義的參與。

服務系統

- DDS提供專業化服務給予有智力障礙個人他們需要的輔助，以及選擇他們生活方式的機會。
- 服務接受者包括大約38,000名有發展障礙的個人。
- 服務類型包括日間輔助、聘雇輔助、住宅輔助、家庭輔助、緩刑、交通和其他個人輔助服務。
- 通過簽署合同的235家私人服務供應機構和州營服務處提供服務。
- 一旦符合DDS服務的資格，會在他們當地地區辦事處指定一位服務協調員給每個人。
- 通常地區辦事處會和服務供應機構簽訂合同，提供個人有資格接受的支援服務，這些服務經由地區辦事處、服務供應商和個人/監護人共同同意。這是個人/監護人、DDS和服務供應商之間的合夥關係。
- 這些服務的提供會由部門內多方進行監督，包括地區辦事處人員、人權人員、執照人員、品質管制人員、調查人員和公民諮詢委員會及理事會。
- 服務供應機構必須具備人權委員會以進行監督。

DDS委員會和中央辦事處人員

DDS區域辦事處

DDS調查辦事處

DDS品質管制辦事處

DDS人權辦事處

DDS
地區辦事處

州營住宅
服務

調查人員

執照、風險管
理人員

人權專
家

全州人權
委員會

服務協調
員、計畫監
督和其他人
員

服務供應
機構

州營人權委
員會

品質評議會

公民諮詢委
員會

服務供應商
人權委員會

人權

發展服務部有保障制度，確認、提升並保護本部所支持個人人權和公民的權力。這些權利包含基本美國憲法提供給所有人民的權利。此外，麻塞諸塞州一般法律和DDS法規提供額外的保障系統，確保個人得到他們所需的協助，他們不會遭受虐待，並會在他們日常生活中提供自我決定的機會。

DDS人權保障系統

每位元DDS和服務供應機構員工有責任以帶有尊嚴和尊重的態度對待每個人。他們也必須停止他們所目睹的任何謾罵和虐待，並有權向殘障人士的保護委員會（DPPC）回報該情事。

每個個人服務計畫（ISP）團隊包括個人、監護人/家人、他們的服務協調員和服務供應機構人員。ISP團隊判定服務的計畫，包括提供的服務內容以及提供服務的方式。這些包括任何行為輔助計畫和限制性計畫的審查。

人權職員由服務供應機構主任為他們機構服務地點指派。這些人員為個人和他們家人的聯絡處，可以將任何人權問題/申訴轉交至他們的機構人員委員會。

人權協調員是被指派為服務供應機構人權職員提供監督的**機構員工**，並為服務供應機構的人權委員會提供行政支援。

人權委員會是依據DDS法規指派的獨立服務供應機構委員會。這些委員會負責保護並確認個人的權利，包括行為輔助計畫的審查和核准、限制報告的審查、限制性程序和調查。他們也為他們的機構主任提供關於機構政策和程序的建議。

DDS人權專家是人權辦事處的區域性員工成員。他們提供訓練、技術支援和宣導給服務供應商和部門社群（包含家庭、個人和人權委員會）的所有部門。指派給每一DDS區域的人權專家受到發展服務部人權主任的監督。

人權諮詢委員會（HRAC）代表本部門的所有人員，並在重大人權政策和問題為**委員**提供建議。HRAC確保個人的權利受到本部門政策和施行的保護。

<http://www.mass.gov/eohhs/gov/laws-regs/dds/> -這是DDS法規和DDS政策及其他資訊的連結，包含OHR資訊、背景和更新或目前的人權資訊等。



發展服務部人權辦事處

人權主任Frances N. Nwajei

500 Harrison Avenue

Boston, MA 02118

電話：(617) 624-7782

區域	聯繫資訊	地區辦事處和發展中心
中央/西區	<u>Teka Harris</u> 人權專家 DDS 中央/西區 140 High Street Springfield, MA 01105 電話：(413) 205-0892 1- (800) 328-3123, 轉0892 Teka.J.Harris@massmail.state.ma.us	Berkshire、Franklin/Hampshire、 Springfield/Westfield、 Holyoke/Chicopee、 South Valley (<i>Milford & Southbridge locations</i>)、North Central、 Worcester、 Templeton Developmental Center
東北區	<u>Rebecca Christie</u> 人權專家 DDS 東北區 Hogan Regional Center P.O. Box A Hathorne, MA 01937 電話：(978) 774-5000, 轉528 Rebecca.Christie@massmail.state.ma.us	Lowell、Merrimac Valley、North Shore、Metro North、Central Middlesex & Hogan Regional Center
東南區	<u>Nate Hoover</u> 人權專家 DDS Southeast Region 151 Campanelli Drive, Suite B Middleboro, MA 02346 Phone: (508) 866-8916 Nathan.Hoover@massmail.state.ma.us	Brockton、Taunton/Attleboro、Fall River、New Bedford、Cape/Islands、 Plymouth、South Coastal & Wrentham Developmental Center
大都會區	<u>Jennifer Benoit</u> 人權專家 DDS 大都會區 411 Waverley Oaks Road, Suite 304 Waltham, MA 02452 電話：(781) 788-5261 Jennifer.R.Benoit@massmail.state.ma.us	Newton/South Norfolk、Middlesex West、Charles River West、Greater Boston

監護人的角色

所有成年人，包括那些有發展障礙者，均被視為有能力之人士，他們保有合法權利可做出關於健康、教育、財務和安全的決定，除非法院判定他們無法為之。有一系列可使用的決策支援，包括完整或部分監護權、監護、授權委託、醫療保健代理、代理收款人和其他選項。適當的決策支援讓個人取得他們所需的幫助和保護，同時盡可能在他們的生活中保有權力。

麻塞諸塞州一般法190B章5-309款規定：

- 監護人只能在無行為能力者心理和適應性限制的需要下行使權力，並且盡可能鼓勵無行為能力者參與決策，代表自己行事，並發展或取回管理個人事務之能力。在已知範圍內，當進行決策時，監護人應考慮無行為能力者表達的願望和個人價值，並以無行為能力者的最大利益行事，並進行合理的照顧、努力及謹慎。

因此，監護人應平衡兩個重要目標：

- 確保他們瞭解該個人，且以他們的最大利益進行決策，保護他們的安全、健康並免於不合理的風險。
- 確保該個人在能夠進行決策時對於他們的生活做出決策與選擇。

這可以是個難以達到的平衡。每個人和每個情況是獨特的。個人、支持人員和監護人可能對於監護人代表個人進行決策有不同的觀點。包括那些監護人做出的選擇也應該反映出個人的喜好。最好的方式是對於差異進行直接且清楚地溝通，謹記每個人都以個人最大的利益為宗旨。在沒有不合理風險的情形下，目標應為尊重個人的決定和偏好，即使那些可能並非我們會選擇的。

麻塞諸塞州一般法律190B章5-301款規定：

- 監護人對於無行為能力者的權力和責任在監護人或無行為能力者死亡時終止。

麻塞諸塞州一般法律190B章5-309款聲明：

- 監護人被解職、辭職或死亡時，或如果監護人被判定無行為能力或殘障，法院可以指派繼任的監護人並做出任何適當的命令。再指派繼任的監護人、或命令某人無行為能力的情形已終止前，法院應遵守相同的程式，保障無行為能力者申請監護人指派請願的權利。

行為輔助計畫和限制性程序

個人有權利完全進入他們的住家、社區、所有物並擁有隱私。在特定情形下限制可能適用於這些權利。這僅會在個人的安全或健康受到不合理危害時發生，如果他們和/或他們的監護人同意這些限制，且已進行所有必需的審查和許可。

DDS法規規定：

個人擁有「.....進行典型發展經驗的機會，即使這樣的經驗可能帶來一定的風險因素；提供的.....個人的安全和健康不應受到不合理的危害.....」服務應輔助個人最大的決策能力和選擇自由.....」（DDS法規，115，

有時候服務供應商可能需要要求平衡個人行使自我決策的權利，以確保個人的安全和健康。

任何限制性程序需要正式的同意和審查程序，包括：

- 提議的限制是對於個人和他人不合理健康和福利風險的回應。
- 提議的限制是維持合理安全措施的最小可能干預措施。
- 有指導計畫以減少和/或消除未來的限制需求。
- 有列出具體的標準以逐漸減少或消除限制。
- 個人和/或他們的監護人已同意提議的限制。
- ISP團隊已經審查提議的限制。
- 服務供應機構的人權委員會已最少每年審查提議的限制。

可能會使用**行為輔助計畫**來協助個人取得並維持那些生理、心理和社交技能，讓個人以最有效率的方式應付他或她個人和環境的要求。行為輔助計畫可以在個人有讓他們自身或他人陷入危害行為時使用。行為輔助計畫也可以在個人有干預學習或日常生活的行為時使用。

- 行為輔助計畫被視為「治療」。
- 計畫辨別「目標行為」，對個人或他人造成危害或其他重大問題。
- 分析行為對於個人有何功用。
- 計畫協助減少或消除目標行為，並指導更多正面替代行為，取代目標行為。
- 有時候計畫將會包括限制性要素，這些要素必須盡可能減少限制。
- 必須保存資料判別計畫是否有效。
- 有具體標準減少或消除計畫。
- 個人和/或他們的監護人已同意提議的計畫。
- ISP團隊已經審查提議的計畫。
- 服務供應機構的人權委員會已經審查過提議的計畫。
- 一些計畫會需要額外的臨床審查。

什麼是知情同意？

知情同意是由個人或監護人自願提供的**協定**，他們瞭解並權衡與特定決定相關的風險和利益。身為個人/監護人，您有同意（或不同意）治療的權利，像是藥物或醫療程式、行為計畫和限制性程序；您也可以在任何時候撤回您的同意。

您作為家人/監護人可以做的事情是，如果您感到個人受到沒有授權行為的限制時：

- 聯繫您的服務供應機構員工並**討論**您關心的問題。他們可能可以馬上解決問題。
- 聯繫您的服務協調員或輔助個人的您地區辦事處。他們可能和您以及服務供應商**進行有說明的討論**。
- 告知機構的人權人員或協調員。如有需要，您可以聯繫他們的人權職員或人權協調員，向服務供應商的人權委員會**提出申訴**。
- 聯繫DDS區域人權專家或DDS人權主任。他們可以**解釋**法規以及審查/核准程序。

來自您服務供應商的事件通知

服務供應機構必須通知個人和監護人所有導致任何以下情形的事件：需要任何醫療的生理傷害、心理傷害、重大的財務損毀、員警介入、個人疑似受虐或人員對個人進行緊急限制。應在事件發生後的**24小時內**進行通知。

為您的家人發聲

提倡您想要的服務：

每個接受DDS服務的個人每年皆有個人服務計畫（ISP）會議，身為監護人，您是團隊計畫的一份子。其他家人可被個人邀請參與會議。ISP會議在許多原因上對您而言十分重要：

- 它允許您作為個人/監護人分享您對您生活的觀點，這些觀點是計畫和提供服務的基礎。
- 它聲明目前提供的服務內容以及提供服務的方式。
- 它回報任何個人能力和需求的評量，團隊可以確定 ISP 服務解決需求的問題並拓展能力。
- 它提供機會，讓個人或您討論關於目前服務的問題以及提供服務的方式。這是向 ISP 提倡您期望改變的適切場合。
- 它允許改變或您希望進行的額外服務。

在 ISP 會議後的 45 天內，您（個人/監護人）將收到一份服務計畫的書面副本，供您審視、同意並簽署。您有權同意或請求變更。您可以在簽署同意前請求計畫修改。您不應等到下一次年度 ISP 會議才表達您顧慮的問題或是要求變更。如果您不同意 ISP 或是其內容，您有權向您的區域 DDS 主任提出申訴。未簽署 ISP 不構成拒絕或申訴。

表達您對服務品質以及您家人人權的顧慮：

可能會有未依 ISP 提供服務，或是未遵守 DDS 法規或不稱心的情形。有些接受 DDS 服務的人無法為他們自己發聲，需要您的協助（以家人、朋友和宣導者的身分），表達他們的顧慮。

所有人皆擁有下列權利，您應瞭解並在您認為這些權利未受尊重或執行時進行伸張：

- 「人性且適當的照顧及對待」權利。員工應尊重您的家人。他們應分別、冷靜並以適合年齡的態度與他/她交談。應依照個人的興趣而非員工的選擇或偏好進行看電視或聽音樂類型的活動。
- 適當溝通的權利。員工應確保提供您家人使用的溝通設備和其他方法和溝通模式，並由所有人員使用。
- 從因冷淡且不人性環境引起的不適感、煩惱和匱乏解脫的權利。員工需要提供良好且完善的個人照顧，讓您的家人乾淨、舒適且適切地的著裝。他們應該知道每個人的特殊輔助需求，可能會包括像是溝通方法或設備、特別制定的飲食、醫療和/或行為上的輔助等。
- 自我決策和自由選擇的權利。這包括像是決定飲食、如何度過他們的休閒時間、就寢時間、如何使用他們的金錢等等；在可能的範圍內，並且不會讓個人暴露於不合理的風險。
- 他人造訪和拜訪他人的權利。必須有令人信服的理由才能限制這些權利（像是個人和/或他人的安全）；且這類限制應取得個人或監護人的同意，並由服務供應商的人權委員會和ISP團隊進行審查。
- 合理隱私期望的權利。這包括不論何時由相同性別的員工進行個人衛生和相關需求的協助。
- 參加提升個人有意義社區整合活動的權利。這包括任何人在社區內需要的員工輔助。應有充足的計畫員工人數以尊重此項權利。

如果您的家人沒有受到他們應得、列於上述之權利列表和DDS法規並在ISP上同意的照顧，您可能需要幫助他/她發聲或替他們發聲。如需進行，您可以：

- 聯繫您的服務供應機構管理人員和/或向他們的人權委員會提出申訴。
- 聯繫DDS地區辦事處員工，包括服務協調員和/或地區辦事處管理人員。

- **聯繫**您的地區DDS人權專家或DDS人權主任。
- 如果您懷疑有謾罵、虐待或忽視的情形，向DPPC（殘障人士保護委員會）或DDS區域高級調查員**提出投訴**。

如果懷疑護理者有虐待或忽視的情形該怎麼辦

- **致電 DPPC（殘障人士保護委員會）24 小時服務專線 1-800-426-9009。**
- **DPPC 的任務是：**「通過調查監控、公眾意識和預防，保護有殘障之成年人免於受到他們護理者的虐待行徑或失職行為。」

- 向 DPPC 回報疑似虐待以及忽視情形的標準是「合理相信的理由」，也就是授權的回報者（合法的）只需要「懷疑」殘障人士受到虐待或忽視的對待，即可回報此事件。

授權的回報者必須回報疑似虐待和忽略的情形；而且，如果他們失職，他們必須依法接受懲處。大部分受雇為殘障個人工作的人為授權的回報者。

非授權的回報者，包括個人、家人、朋友等，任何相信殘障個人受到虐待或忽視對待的人，我們鼓勵他們回報疑似的虐待和忽視情形。

您、您的家人和朋友或任何人可以致電 DPPC 專線或向 DPPC 提出虐待和忽視投訴申請以進行投訴（請前往 www.mass.gov/dppc）。

接下來會發生什麼？

一旦 DPPC 接到電話或收到報告，他們會決定提供的資訊是否符合他們的法律標準，並「篩選入」或「淘汰」此案件。如篩選入，提供的資訊必須表明「護理者的行為或疏忽導致嚴重的生理或情感傷害，包括雙方同意的性行為」已經發生。

- 州員警會審查每一個案件確認該陳述是否會被視為犯罪行為；如果是，他們會將案件轉至當地地區檢察官進行審查以及可能的犯罪調查。
- 當案件被篩選進且州員警將其視為犯罪，DPPC 人員可以依 DPPC 的法定管轄權進行調查；或 DPPC 可以將案件指派給 DDS 調查單位，DDS 調查員會進行調查，但使用 DPPC 的調查標準。DPPC 標準是「疑似的虐待情形必須與殘障者相關，且該殘障者因為他們護理者的行為或疏忽導致嚴重的生理傷害和/或嚴重的情感傷害。」
- 如果案件被淘汰，它代表 DPPC 已判定提供的資訊不符合 DPPC 調查的 DPPC 法令規範。
- 如果案件被淘汰，DPPC 將會把案件送至 DDS 調查單位，他們有不同的調查標準。DDS 的調查標準是「DPPC 管轄範圍之外的任何投訴，指控虐待、虐待本身、攻擊、性虐待或對個人的財務剝削」。這項標準不需要有嚴重的生理或情感傷害。
- 如果案件符合這些標準，DDS 調查單位會進行他們自己的調查。
- 如果指控不符合調查的標準，但依據 115CMR 5.05 仍可被視為虐待，調查單位將把案件轉至區域辦公處進行 DDS 行政審查。
- 如果指控不符合調查或行政審查的標準，案件可能被直接轉至投訴解決團隊進行審查並判定是否需要任何醫療服務。

收到指控後的通知；在等待調查或行政審查的結果時，服務供應機構可能需要立即採取行動保護提出被指控受害者其健康和福利。

<https://malegislature.gov/Laws/GeneralLaws/PartI/TitleII/Chapter19C> 此連結至麻塞諸塞州一般法律 19c 章，提供 D.P.P.C.4b 款的立法基礎，規定 DPPC 可以將案件轉至 DDS 進行調查。

調查或行政審查的結果：

- 關於調查結果的決策信函副本將寄至個人和/或他們的監護人，並附有對該調查結果上訴、或要求重新考慮行政審查的指示。
- 服務供應機構的人權委員會也會收到決策信函的副本。

如果您已致電 DPPC 進行投訴，但尚未收到來自他們或 DDS 的回覆該怎麼辦？

- **致電給他們。**如果案件已轉介至 DDS 調查單位或其他機構，請向他們致電。可能會需要一些時間完成調查，他們可能不會向您致電提供進度。您可以致電並瞭解調查的情形，這樣您可以瞭解您顧慮問題的情形。

**DPPC電話為
800-426-9009**

DPPC判定是否需要採取保護措施。

如果是

DPPC和DDS以及他人配合立即確保個人安全

DPPC判定案件是否符合他們的管轄範圍

如果是

DPPC 進行調查

DPPC可能會要求DDS依DPPC 19c法規進行調查

完成案件配置，發送判決信函

個人、監護人或人權委員會可以對判決提出上訴

發佈措施計畫。個人或監護人和聲稱的施虐者可對結果或措施計畫提出上訴。

由州員警篩選電話，確認是否有犯罪行為

如果是

案件轉介執法

在DPPC或DDS調查前完成犯罪調查

如果否

DPPC將案件轉介至DDS調查單位

DDS調查單位判定案件是否符合他們的調查標準

如果是

DDS依據他們的法規進行調查

進行調查，發送判決信函

如果否

案件轉介至DDS行政審查

進行行政審查

完成行政審查

或

案件轉介回調查單位

投訴解決團隊審查事件。

發佈解決信函

個人或監護人可以向區域主任提出重新審查請求

資源列表

人權發展服務部辦公室 (Department of Developmental Services Office for Human Rights)

主任 Frances N. Nwajei (617) 624-7782

Frances.Nwajei@state.ma.us

發展服務部網站 (Department of Developmental Services Website)

<http://www.mass.gov/eohhs/gov/departments/dds/>

DDS 法規和政策

<http://www.mass.gov/eohhs/gov/laws-regs/dds/>

殘障者保護委員會 (Disabled Persons Protection Commission)

<http://www.mass.gov/dppc/>

300 Granite Street Suite 404

Braintree, MA 02184

電話：(617) 727-6465

殘障人士法律中心 (Disability Law Center)

<http://www.dlc-ma.org/>

11 Beacon Street, Suite 925

Boston, Massachusetts, 02108

電話：(617) 723-8455 / (800) 723-8455

麻塞諸塞州家庭變動規劃 (Massachusetts Families Organizing for Change)

<http://www.mfofc.org/>

Massachusetts Families Organizing For Change

PO Box 61

Raynham, MA 02768

電話：(508) 824-6946

麻塞諸塞州弱智兒童協會 (The ARC of Massachusetts)

<http://thearcofmass.org/>

PO Box 541603

Waltham, MA 02454

電話：(781) 891-6270

麻塞諸塞州宣導持續增強專案 (Massachusetts Advocates Standing Strong)

<http://ma-advocates.org/>

<https://www.facebook.com/Massachusetts-Advocates-Standing-Strong-231842356173/>

麻塞諸塞州一般法19C章 - DPPC

<https://malegislature.gov/Laws/GeneralLaws/PartI/TitleII/Chapter19C>

Disability info.org

<https://www.disabilityinfo.org/>