

好事多國際有限公司附設屏東縣私立愛園社區長照顧機構 服務對象或家屬申訴實施辦法

壹、目的：

- 一、保障服務對象及家屬權益，提升照顧服務品質。
- 二、建立公正之申訴管道，增進服務對象生活品質與信任度。

貳、申訴事項：

- 一、對本中心各項服務業務或行政處理認為有違反法令、規定或妨礙申訴人之權益者。
- 二、對本中心各項服務業務權益受損之爭議事件。
- 三、其他與本機構有關之重大申訴事項。

參、作業內容：

一、申訴方式：

申訴管道：透過親臨、電話、電子信箱、書面、網路等申訴管道。

- (1) 申訴信箱：親至前往本機構填寫或由機構人員代填
- (2) 申訴專線：08-7896053、0910335955 業務負責人。
- (3) 郵寄申訴：920 屏東縣潮州鎮五魁里五魁路 13-6 號
- (4) 電子信箱：goodcare85097173@gmail.com

二、申訴者（或機構人員代填）應填寫「申訴單處理單」如附件一，依循申訴管道申訴，並不得匿名行之。匿名者或無法具體說明事件經過之投訴案件，單位將無法受理。

三、受理專責人員為業務負責人，業務負責人接受到申訴單後，應於 7 個工作天內完成調查工作。

四、業務負責人了解申訴案件始末，並填寫申訴處理單回覆，並召集相關人員進行討論、原因分析與擬訂改善策略。

五、 總計處理時間為 7 個工作天。接獲案件起 7 個工作天內（含調查時間），須向申訴對象報告申訴事件處理過程、發生原因，並說明未來改善策略，並做成紀錄。

六、 14 個工作天後再進行改善策略執行與追蹤，無特殊狀況，3 個月後進行結案。

肆、獎勵或改善措施：

- 一、 訂定改善措施，由當事人或承辦人執行改善措施。
- 二、 將改善措施及結果或處理結果，回覆申訴人說明。
- 三、 定期應統計分析申訴原因，將申訴原因分析、改善策略與辦法，應於行政會議或服務品質會議內宣導。
- 四、 如申訴調查後發現為正向或誤會之讚賞，應於會議內公告、獎勵，並列為年終考核參考，以資鼓勵。

伍、檢討及追蹤：

- 一、 檢討可能發生原因，預防再次發生，並於 1-3 個月內追蹤改善狀況，無特殊狀況則進行結案。
- 二、 每季服務品質會議統計申訴原因，並執行原因分析、改善與追蹤。

好事多國際有限公司附設屏東縣私立愛園社區長照顧機構
服務對象或家屬申訴實施流程

