

好事多國際有限公司附設屏東縣私立愛智社區長照顧機構 服務對象或家屬意見反映實施辦法

壹、目的：

- 一、滿足服務對象及家屬需求，及時提升照顧服務品質。
- 二、提升服務對象及家屬滿意度，增進服務對象生活品質。

貳、意見反映事項：

- 一、對本中心各項服務業務或行政處理認為有偏失、不公或不當者。
- 二、對本中心有具體之興革建議者。
- 三、其他與本中心有關之即時建議事項。

參、作業內容：

一、反映方式：

管道：透過親臨、電話、電子信箱、書面、網路等管道。

(1) 親臨：親至前往本機構填寫

(2) 專線：08-7896053、0910-335-955

(2) 郵寄：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、反映者（或中心人員代填）應填寫「意見反映單」，依循上述管道反映，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，業務負責人接獲意見反映後，應於 3 個工作天完成調查、釐清事件始末並填寫處理紀錄，召集相關人員進行討論、原因分析與擬訂改善策略。

四、調查與處理應於 7 個工作天內完成，並向反映對象報告或答覆處理過程、發生原因及未來改善策略，並做成紀錄。

五、意見反映處理完畢後，於 1-3 個月內追蹤改善狀況，無特殊狀況則進行結案。

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，回覆反映人說明。
- 三、定期應統計分析意見反映原因，將原因分析、改善策略與辦法，於行政會議或服務品質會議內宣導。
- 四、如意見為正向，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智社區長照顧機構
服務對象或家屬意見反映實施流程

