

# 龍眼林居家長照機構社區整合型服務中心(A單位)

## 個案申訴及意見反映處理辦法

### 第一條 目的

為確保服務使用者/家屬及BC單位服務人員獲得良好服務輸送品質,以促使本中心所提供之服務,更符合及貼近服務使用者/家屬之需求,特訂定本辦法。

### 第二條 適用對象

本辦法適用對象為本機構A單位服務使用者/家屬B單位服務提供之相關人員。

### 第三條 申訴及意見反映範圍

本辦法之適用範圍包括：

- (一)服務使用者/家屬友人等對於本中心人員之服務、流程、態度、品質等有意見者。
- (二)服務使用者/家屬友人等對於B單位人員之服務流程、態度、品質等有意見者
- (三)其他足以影響使用者服務權益或服務感受之事件

### 第四條 申訴及意見反映及意見反映方式

- (一)申訴及意見反映人提出申訴及意見反映之方式,可藉由書面、郵件(包括電子郵件)、網路通訊軟體或電話、傳真、機構設置之意見箱或會議時間等,向本中心主管級以上人員提出申訴及意見反映。
- (二)申訴及意見反映電話:04-25682195;申訴及意見反映傳真:04-25688759;申訴及意見反映電子郵件信箱:lon.ho@msa.hinet.net;郵件地址可郵寄至台中市大雅區民權街147號,機構意見箱亦放置於中心辦公室一樓。
- (三)匿(冒)名申訴及意見反映不予受理,以示慎重,為受理申訴及意見反映之單位或人員須視申訴及意見反映案件性質與申訴及意見反映當事人所處的情境,必要時對當事人身分採取保密措施,亦防止當事人遭受二度傷害可能。

## 第五條 處理程序

### 一、初步審理

接獲申訴及意見反映案件時，受理單位須先確認申訴及意見反映書所載內容是否清楚具體且經署名，申訴及意見反映案件有下列情形之一者，不予受理：

- (一) 匿名或提起申訴及意見反映之時效已逾期者。
- (二) 非與本中心提供之長照相關服務有關。
- (三) 對已決定或已撤回之申訴及意見反映案件，就同一原因事實再次提起申訴及意見反映者。

### 二、申訴及意見反映事件分類

關於申訴案件與意見反映，主要以服務使用者之權益是否受損作為分類依據，關係到服務使用/家屬之權益者，以申訴案件處理，未關係到服務使用者/家屬之權益受損者，則以意見反映流程處理。

三、申訴及意見反映事件如涉及本中心之服務人員，本中心可暫時停止該服務人員對申訴及意見反映人之服務，並視情況暫時調派其他人服務。

### 四、調查案件

(一) 調查人處理申訴及意見反映案件，須約見申訴及意見反映當事人與相關人員，並獲得下列相關陳訴與證據，以確認事實經過：

1. 申訴及意見反映當事人對申訴及意見反映事實與理由之陳訴。
2. 相關文件及證據。
3. 關係人之陳訴或其證人之陳訴。
4. 必要之答辯。

(二) 申訴及意見反映當事人與相關人員要忠實答覆調查人員之詢問及提供有關資料。

(三) 申訴及意見反映案件，經查證後若與事實不符，且為惡意誣陷者，不列入申訴及意見反映當事人保障範圍，必要時可依法提報相關單位處理。

### 五、調查結果與決議

(一) 申訴及意見反映案件調查委人根據調查之事實經過，依本機構相關規定，對申訴及意見反映案件進行調查分析，並做出決議與相關措施。

(二) 申訴及意見反映案件之處理，以**7個工作天為限**，必要時，得**延長為14個工作天**，並通知當事人。

(三) 本中心得依調查結果進行討論並做成決議，必要時得對相關人員進行懲處，情節嚴重者，依法報請相關單位處理。

(四) 本中心之申訴或意見反映案件，調查人應於**決議後7個工作天內**，填

寫相關申訴紀錄或意見反映紀錄，申訴案件之記錄須由雙方確認簽章後，留檔備查。

## **第六條 申訴及意見反映結果之申覆**

若不服申訴及意見反映案件之決議、處置者，可於得知決議後3個工作天內，向本中心提起申覆，經本中心重新審查後及處理後，若仍不服本中心之處置者，則請申訴或意見反映者，逕向台中市長期照顧管理中心04-25265394提出申訴。

## **第七條 實施與修訂**

本辦法奉核後公告實施，修訂時亦同。

# 龍眼林居家長照機構社區整合型服務中心 (A單位)

## 個案申訴暨意見反映處理流程

