

臺北市立聯合醫院居家服務所

居家照顧服務 個案申訴處理辦法

107.05.18 制定

108.03.14 第一次修訂

- 一、 本院為維護居家照顧服務個案及案家權益，並增進服務品質，特訂定此辦法。
- 二、 凡個案或案家成員對本院居家照顧服務內容、品質或其他與服務相關之疑義時，皆可透過契約所載之申訴管道申訴。
- 三、 案主或案家可申訴之相關管道及聯絡方式如下：
 - (一)電話：(02)28353456 轉 6380
 - (二)傳真：886-2-2838-9586
 - (三)電子信箱：B1712@tpech.gov.tw
 - (四)地址：台北市大同區鄭州路 145 號
 - (五)社會局申訴電話：1999。
 - (六)勞工局申訴電話：1999。
- 四、 受理之工作人員於受理後，應向申訴人再次確認內容無誤並填寫申訴事件處理報告單作成紀錄。
- 五、 申訴由他人代理提出者，須註明代理人之姓名。
- 六、 確認受理之申訴案件，於受理之日起三日內，**經主任、護理長、居服督導、照顧服務員進行研討**，擬定處遇方案，並作成決議後，以書面或電話方式通知申訴者處遇結果。如由社會局轉達之申訴事件，則另以副本知會處遇結果。
- 七、 本辦法自公佈日起實施。