

## 臺北市立聯合醫院居家式服務類長期照顧服務機 個案申訴處理辦法

107.05.18 制定  
108.02.11 第一次修訂  
109.07.09 第二次修改  
110.09.23 第三次修改

- 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、 本所為提升居服員辨識問題能力，提早發現個案或案家的問題與需求，建議居服人員如每次服務結束可主動關心個案與家屬回饋。若有提出需求，居服員可與居督討論改善方法。居督除了家訪或電訪外，可多與居服員多互動討論，更能主動了解個案需求。
- 三、 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。
- 四、 個案或案家可申訴之相關管道及聯絡方式如下：
  - (一)電話：02-25553000 轉 2030
  - (二)傳真：02-25595249
  - (三)電子信箱：B5646@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。
- 五、 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。
- 六、 申訴由他人代理提出者，須註明代理人之姓名。
- 七、 確認受理之申訴案件，於受理之日起三日內，經業務負責人、居服督導員、居家服務員進行研討，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。
- 八、 本辦法自公佈日起實施。