

家屬、服務對象意見反應與申訴事件處理辦法

1. 目的：

- 1.1 為加強服務中心服務對象或家屬，有效處理其意見反應事件，以保障服務對象或家屬之權益與生活，作為提昇中心照顧服務品質之依據，特訂定本辦法。(以下簡稱本辦法)。
- 1.2 為針對服務對象於表達、文字書寫能力程度不同，設計便於服務對象之反應流程。

2. 適用範圍：

本中心所屬服務對象、家屬。

3. 定義：

本辦法所稱服務對象或家屬意見反應事件，係指服務對象或家屬對於照護層面、生活需求的申訴、建議、表揚，或服務對象福利服務的提供與權利之維護，以書面或言詞向中心提出具體事項。

4. 作業說明：

4.1 意見反應管道有下列各種方式

- 4.1.1 服務對象或家屬以電話、面談或填寫「服務對象/家屬意見單」提出意見反應，並且交由中心社工→主任處理。
- 4.1.2 於機構內設置家屬意見反應信箱，以供中心服務對象或家屬提出意見反應之用。
- 4.1.3 意見反應專線：(02)2861-1381 分機 2010、2011、2035、2193，受理單位：社工組。
- 4.1.4 為便於服務對象不受限於表達、書寫能力而無法反應事件，可於主責社工巡區、或親至社工辦公室、或透過區內老師表達要找社工，由社工協助確認意見反應內容，並書寫意見反應單，及協助追蹤處理進度並回覆服務對象處理狀況。
- 4.1.5 當意見反應對象為中心社工時，可投入反應社工意見反應信箱，或致電分機 2012，由主任處理。

4.2 意見反應處理流程

- 4.2.1 每週一由中心社工開啟意見箱(反應社工之意見箱由主任開啟)，或透過上述現場、電話反應管道反應給社工(意見反應對象為社工時則由主任受理)，二個工作日內交由中心主任處理，並由主任於二個工作日內會辦相關單位。
- 4.2.2 相關單位應於三個工作日內針對反應建議事項，提出具體處理結果、措施，且將處理結果答覆反應人。
- 4.2.3 必要時得視事件需要，約請反應人說明或派員實地調查處理，並將處理結果回覆反應人。
- 4.2.4 若反應人對處理結果不滿意，可於十四個工作日內填寫申訴單，提交永福之家服務權益委員會。
- 4.2.4 於權益委員會召開後五個工作日內，回覆申訴人決議，若對權益委員會決議不滿意則可向臺北市立陽明教養院提出申訴。
- 4.2.5 若反應人仍不滿意台北市立陽明教養院處理得逕向臺北市政府社會局提出申訴。

4.3 反應/申訴事件結案後由社工組歸檔保存。

4.4 本要點經核定公佈後實施，修訂時亦同。

5. 應用表單：

5.1 家屬、服務對象意見反應單

家屬、服務對象意見反應與申訴事件處理辦法

5.2 服務對象權益申訴單

6. 流程圖：

附件：家屬、服務對象意見反應/申訴事件處理流程

家屬、服務對象意見反應暨申訴事件處理流程

104年02月01日制訂
106年02月01日修訂
108年01月16日修訂
110年01月18日修訂

