

版 本	1	生效日期	115 年 3 月 1 日	頁 次	3
修訂版		修訂日期	115 年 3 月 1 日		
<b>第十八章 住民申訴管理辦法</b>					

一、**目 的**：1.為使機構住民之申訴有所遵循，特制定本辦法。  
2.即時瞭解住民問題。

二、**適用範圍**：機構內之住民及住民家屬及外部人員。

### 三、院民(或家屬)申訴處理流程及需知

申訴的服務過程可以說是一項人際關係互動的歷程，藉由住民及其家屬意見反映，增進或維持住民居住於機構的適應性，亦加強機構的服務品質，借以提供更好的住民服務，因此訂定『住民申訴管道流程及須知』，期能提升照護品質，並藉此意見做為精進服務品質提升之方向。

#### 處理申訴的面向

##### 一. 現場處理標準流程

(一) 住民(或親友)申訴以現場言語表達方式時，由受理抱怨人員處理，無法解決時，轉請主管負責處理，由主管瞭解抱怨實情，予以委婉詳盡說明，以立即消弭為原則。

(二) 現場申訴處理原則：①傾聽。②態度誠懇。③虛心接受批評之雅量。  
④適時予以道歉。⑤化解爭端。

(三) 依住民(或親友)的申訴內容填寫填寫住民(或親友)申訴受理單。

(四) 請住民(或親友)至獨立安靜的環境，依住民(或親友)的申訴內容，

轉請

相關單位主管協助住民(或親友)解決之問題。

(五) 住民(或親友)之抱怨問題或申訴事項需洽其他相關人員協助辦理，

無法

於當日回覆者，請留住民(或親友)之聯絡電話、住址，儘速於3日內回覆住民(或親友)處理情形。

## 二、書面或 line 通訊軟體或電子郵件抱怨、申訴處理標準流程

(一) 住民(或親友)透過本機構網站反映之申訴電子郵件，由主管處查處逕覆。

(二) 依書面或電子郵件之抱怨或申訴內容分文處理。

(三) 住民(或親友)之抱怨問題或申訴事項需洽其他相關人員協助辦理，無法於當日回覆者，請留申訴住民(或親友)之聯絡電話、住址，儘速於 3 日內回覆住民(或親友)處理情形。

(四) 如住民(或親友)選擇申訴不需回覆或其申訴事實不具體，又未留下絡住址或電話時，則於簽核後結案存查。

## 三、電話抱怨申訴處理標準流程

(一) 工作人員接受住民(或親友)抱怨或申訴電話，以『傾聽及委婉謙和的態度』瞭解住民(或親友)的實際需求及期待處理的問題點。

(二) 依住民(或親友)的抱怨及申訴內容，填寫住民(或親友)申訴受理單。

(三) 如住民(或親友)的抱怨及申訴事項無法於電話中為住民(或親友)處理需轉接至其他人員處理者，請委婉告知住民(或親友)，並於轉接後簡述住民(或親友)抱怨或申訴內容讓承接工作人員了解狀況，以便迅速處理。

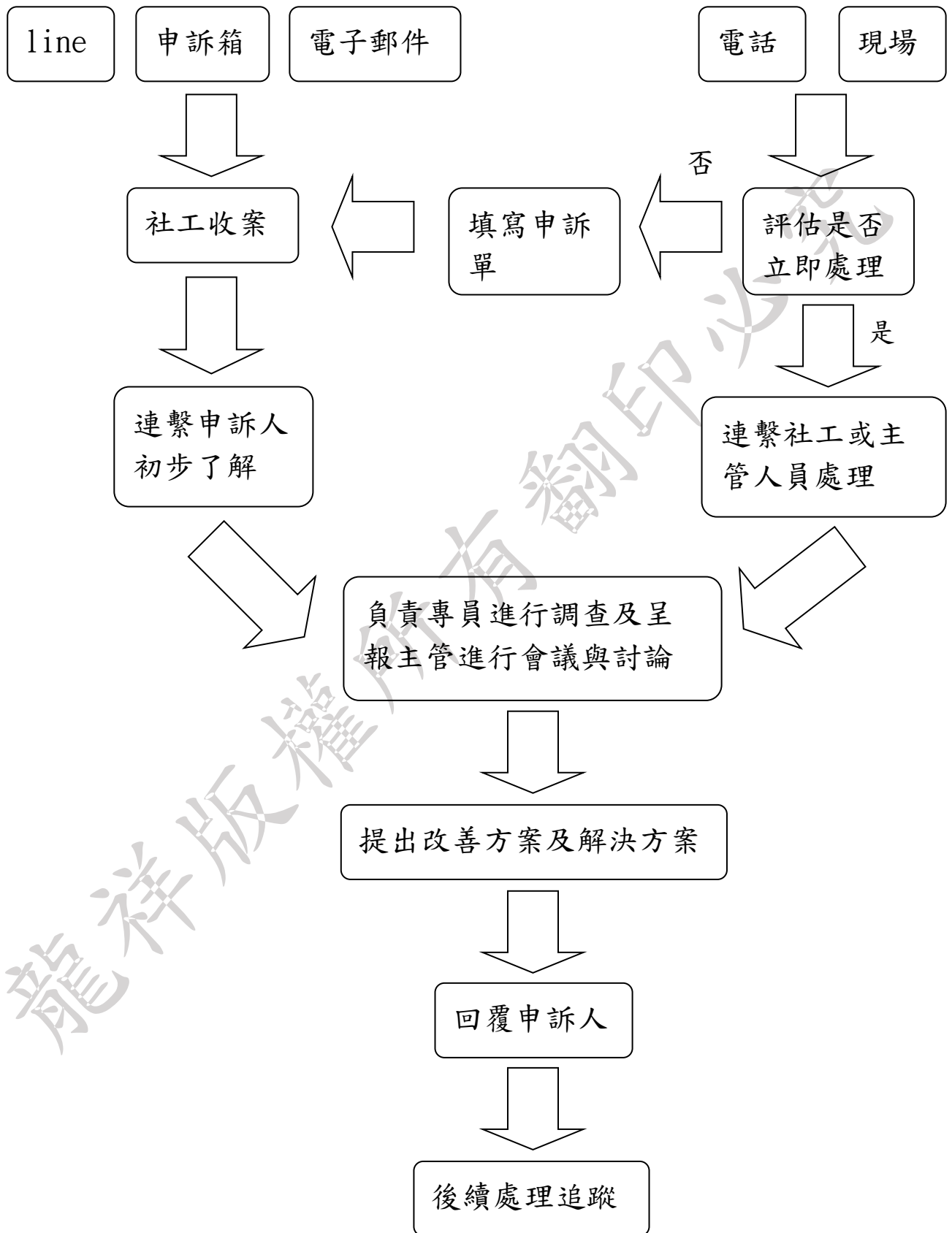
(四) 住民(或親友)之抱怨問題或申訴事項需洽其他相關人員協助辦理，無法於當日回覆，請留家屬之連絡電話、住址，儘速於 3 日內回覆家屬處理情形。

## 院民及其家屬申訴之處理情形及追蹤

一、依據彙整、分析之事項擬訂具體可行之方案，並定期追蹤改善、加強服務。

二、針對住民(或親友)抱怨案件、加以追蹤，以了解住民(或親友)抱怨案件是否已獲得改善。

# 院民(或家屬)申訴處理流程



龍祥版權所有 翻印必究