

意見反映或服務陳情申訴流程

為維護個案之權益，建立雙向溝通之意見回饋或申訴制度，特訂定本意見反映或陳情申訴處理辦法，服務期間如有任何意見回饋、申訴、抱怨及權益缺失受損等事宜等，可向本單位提出，本單位將進行相關資訊收集及事實調查。

一、管道:由個管督導作為申訴窗口。

(一)專線電話：02-24984807分機25。。

(二)現場洽談。

(三)電子信箱帳號：tpc265@ntpc.gov.tw。

(四)長照專線1966、市民熱線1999

二、處理流程：

(一)處理專責人員為符合其主責合理性，由個管督導王護理長擔任受理，藉單一窗口了解實際發生情形及期待，進行溝通協調、協助處理、並呈報主管，其案件追朔期為7日內完成。

(二)個案管理人員填寫回覆表告知處理結果，提出者若滿意接受審查結果，個

案管理人員將追蹤2個月(每月追蹤1~2次)後結案並將紀錄備查；若提出者不滿意審查結果，個管督導將再次進行溝通協調後，倘若處理結果提出者仍未接受，逕行依新北市政府網站雲端櫃台申辦e服務等作業程序辦理

(<https://service.ntpc.gov.tw/eservice/SearchCaseItem.action?qryKeyword=長期照顧服務爭議>調處)及依新北市政府長期照顧服務特約單位品質管理規範、新北市政府長期照顧服務特約單位品質管理監測異常事件處理流程辦理，並持續追蹤。

(三)處理紀錄並登載於衛生福利部照顧服務管理系統紀錄上。

三、案件處理原則：

(一)應以支持同理傾聽關懷態度受理申訴案件。

(二)申訴人提出申訴後，應秉持「透明、公正、公平」原則。

(三)適時提供申訴人所需資源連結及轉介。

(四)需將結果回報申訴者，以維持服務使用者知權益及服務品質，並登打紀錄並追蹤。

(五)針對申訴案件會議，並列為檢討及改善紀錄。

(六)持續追蹤並確認受申訴案件已獲得改善至正式結案。

4-1-1-1 陳情(申訴)流程圖

