



財團法人南投縣私立南投仁愛之家

南投市社區整合型服務中心(A)

107.08.01 制定

108.07.01 修訂

109.08.03 檢視

110.10.08 檢視

111.11.01 檢視

112.12.01 修訂

意見回饋交流機制

壹、服務使用者權益義務：

客戶的意見回饋，是業務員在服務時了解自己優缺點非常重要的指標。

而且，消費者詳細且真實的資訊難以取得，若不靠平常的蒐集，將需要花費更多力氣才能找到產品的目標客群。因此，平常在進行客戶回饋的蒐集，別傻傻地只收下意見回饋表以及做出分析報告。

應以服務使用者最佳利益為優先考量，給予個案充足的服務資訊且以保密為原則、尊重其選擇服務之意願。若服務使用者有意提出調整服務項目需求，應與個案本身或其家屬確認後 A 級單位個管員才可異動計畫。

貳、意見回饋管道

南投市社區整體照顧服務體系之意見回饋管道包括：

一、每月定期進行電訪

二、每半年至案家進行家訪

三、每年定期進行滿意度調查

四、其他管道給予意見回饋，如：口頭回饋、書面回饋、電子信箱回饋、電話專線回饋、掃描 QRCode 回饋

五、南投仁愛之家長照個管電子信箱申訴帳號：renaijijial51@gmail.com

六、南投仁愛之家長照個管專線：049-2222751

七、南投仁愛之家長照個管 QRCode





財團法人南投縣私立南投仁愛之家

南投市社區整合型服務中心(A)

參、處理流程：

- 一、 本家回饋理專責人為符合其主責合理性，由個管督導及行政組長擔任，共同負責收案並受理，將意見整理並分門別類為：意見回饋及申訴，了解實際發生情形，進行溝通協調，協助處理、撰寫紀錄，並呈報主管。
- 二、 若服務使用者或其家屬對意見回饋之處理仍不滿意，則進入申訴處理辦法及流程，協助調整長照服務內容、改善服務品質；倘若處理結果申訴者仍不滿意，則由申訴人逕行向縣政府社會及勞動處或衛生局照管中心提出申訴。