



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
113.11.29檢視
114.11.28檢視
115.07.31檢視

意見回饋交流機制

壹、服務使用者權益義務：

以服務使用者最佳利益為優先考量，給予案家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：renaijijia151@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



參、處理流程：

一、本家回饋由專責人員為符合其主責合理性，由個管督導及長照組長擔任，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。

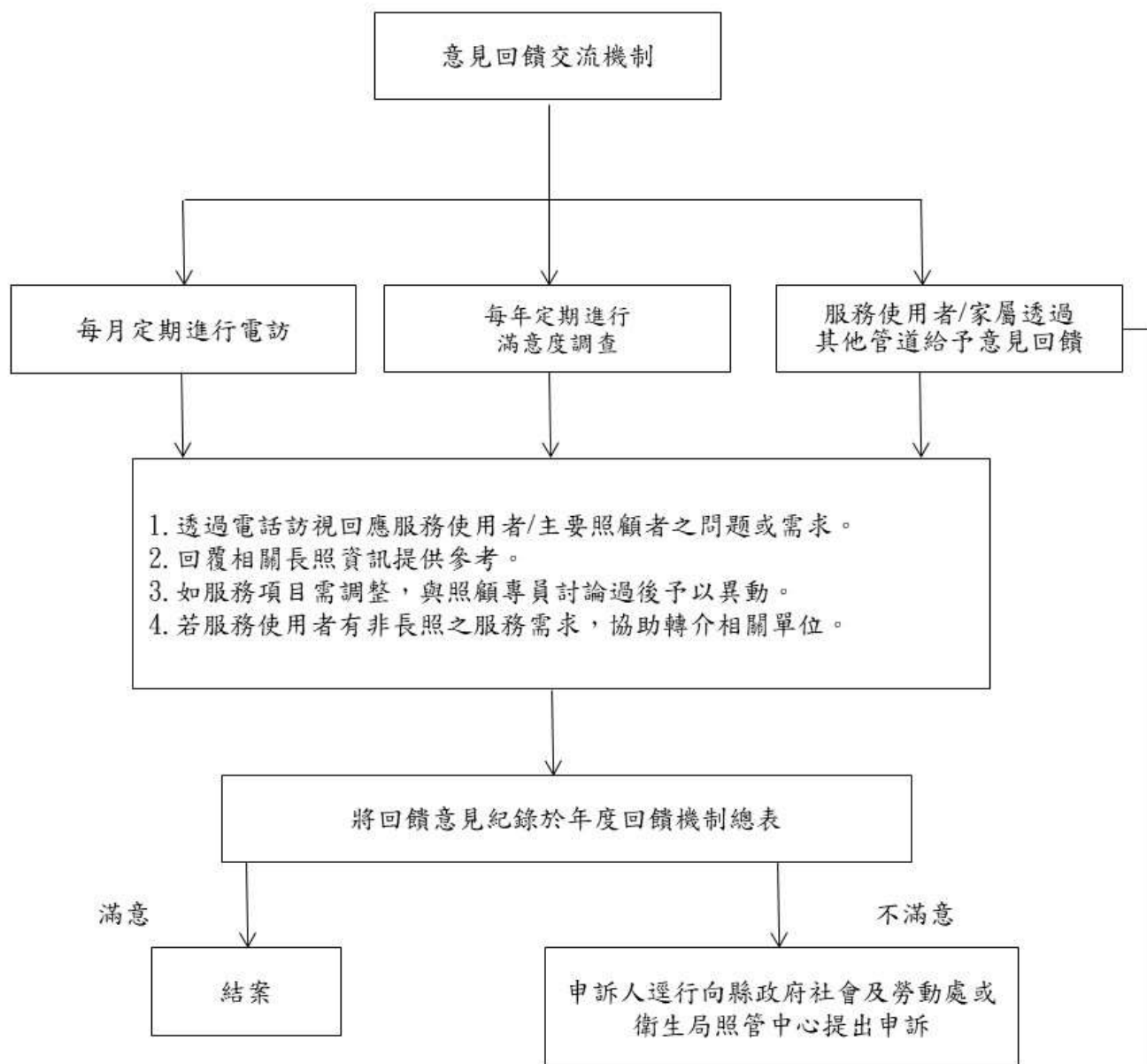


財團法人南投縣私立南投仁愛之家

南投市社區整體照顧服務體系(A)

意見回饋處理流程

附件一



意見回饋管道:

1. 口頭回饋
2. 書面回饋
3. 電子信箱帳號: renaijijia151@gmail.com
4. 南投仁愛之家長照專線: 049-2222751
5. 南投仁愛之家長照個管QRCode

