

合作的服務單位的回饋操作流程

修訂人：莊筑
製訂日期：115.06.12
第二版

一、定義

使合作的服務單位可提供回饋及建議予 A 單位。

二、目的

建構良善合作夥伴關係的長照服務輸送體系，提供服務使用者最佳服務品質。

三、申訴方式

- 1.撥打慈濟醫院 A 單位莊組長電話 03-8561825#16505；長照整合中心陳主任電話 03-8561825#15592。
- 2.撥打慈濟 A 申訴專線 03-8465020。
- 3.撥打 1966 長照專線申訴。
- 4.慈濟 A 單位公務電子郵件信箱：tzuchi01b003@gmail.com。
- 5.衛服部系統個案之異動通報。
- 6.其他第三方轉知。

四、申訴內容

1. 派案原則：詳可見服務派案改派停派之作業辦法。
2. 服務品質稽核：對於 A 單位服務人員專業性、服務安排的合適性、暫停和結案回報的即時性、合理性及正確性、使用者申訴狀況、服務評價及滿意度等。
3. 聯繫會議相關：對於 A 單位舉辦之 ABC 聯繫會議、跨團隊會議等相關會議之回饋。

五、回覆回饋方式

1. A 單位應視案情影響案家及服務單位健康及權益否，於 48 小時內，透過衛服部系統個案異動通報回覆。
2. 視案情若透過申訴/輿情表單需於七個工作天內回覆，並進行文件檔案登打及留存。
3. 若為評估抱怨不進行投訴，由組長/主管回電或訊息連繫申訴單位，並列入本單位異常事件檢討並處理，視情況於 ABC 聯繫會議公告。