

宜蘭縣蘇澳鎮衛生所-社區整合型服務中心(A 單位)

107 年 12 月制定
108 年 6 月第一次修訂
109 年 2 月第二次修訂
110 年 3 月第三次修訂
111 年 12 月第四次修訂

壹、申訴處理及追蹤機制：

一、申訴案件處理及追蹤

(一) 以支持同理傾聽關懷態度受理申訴案件，申訴人提出申訴後，應秉持

「透明、公正、公平」原則。

(二) 告知單位承辦人、護理長及主管，並連繫相關單位。

(三) 填寫申訴處理單（詳見表 1），3 日內需將結果回報申訴者，以維持個

案知權益及服務品質，並登打紀錄並追蹤。

(四) 針對申訴案件會議，並列為檢討及改善紀錄。

(五) 持續追蹤並確認受申訴案件已獲得改善至結案。

二、申訴管道：

(一) 宜蘭縣蘇澳鎮衛生所電話:03-9962185

(二) 宜蘭縣蘇澳鎮衛生所傳真:03-9971590

(三) 宜蘭縣蘇澳鎮衛生所網頁意見橋 <http://sua.ilshb.gov.tw/>

(四) 宜蘭縣蘇澳鎮衛生所地址:27004 蘇澳鎮志成路 60 號

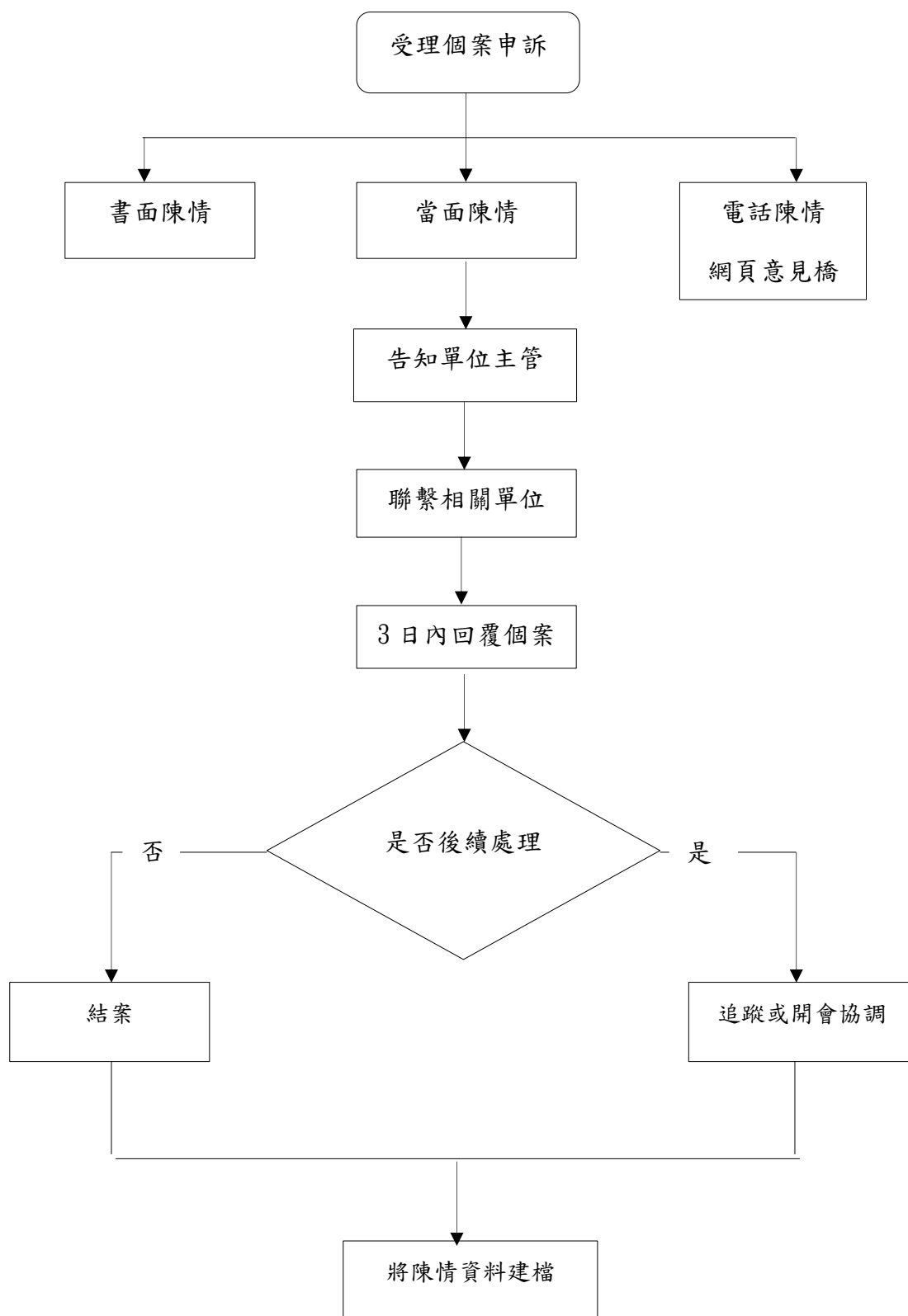


圖 1 申訴處理流程

宜蘭縣蘇澳鎮衛生所-社區整合型服務中心(A 單位)

長照 2.0 意見反應或服務申訴表

填表日期：	服務項目： ☐ 讚許 ☐ 投訴 ☐ 建議		
填表人：	關係： ☐ 個案 ☐ 個案家屬 ☐ 其他		
聯繫方式： ☐ 電話 ☐ 傳真 ☐ 其他			
發生日期：	發生地點：	服務單位/服務人員：	
意見反應或服務申訴事件簡述與期待：			

服務專線 : (03) 9962185

傳真電話 : (03) 9971590

宜蘭縣蘇澳鎮衛生所-社區整合型服務中心(A 單位)

申訴處理單

				投訴 編號	
來源	☐ 電話 ☐ 傳真	姓名		紀錄人	
	☐ 當面 ☐ e-mail	住址		投訴 時間	年 月 日 時 分
	☐ 書信 ☐ 其它	電話			
申 訴 內 容					
。					
原 因 分 析					
對策及處理情形					
受理日期		承辦員		單位主管	