**彰化縣私立東明居家式服務類長期照顧服務機構**

110.04.01制訂

114.04.17修訂

**申訴機制流程圖**

特約服務單位

家屬/代理人

個案

立即或48小時內回覆

1. 申訴地址：彰化縣北斗鎮中山路一段336號

2. 申訴專線(鐘組長)：

0965-015607

3. 機構電話：04-8875463

4. 申訴傳真：04-8875465

5. 申訴信箱：nursing82429895@gmail.com

6. Line /網路平台

工作人員接收到電話、意見單

評估問題狀況及判斷解決方式

填寫申訴單

7天內完成調查與回覆

回報中心主管

申訴問題未解決

進行初步調查

處理過程需於申訴單及申訴調查回覆表中做紀錄

申訴小組討論

協調/回覆申訴人結果

14天內完成追蹤紀錄

申訴問題解決

主管裁示持續追蹤與否

是 否

結案

追蹤處理後的狀況