
우리함께요양원 급여제공지침 고충처리지침



김포점
우리함께 요양원
UPGRADE TO HEALTHY LIFE

목 차

1 고충처리 접수

2 고충처리 담당

3 고충처리 절차

부록 고충처리 신청서
고충 접수 및 처리 대장

고충처리지침

고충처리지침은 직원의 불만 및 고충을 파악하여 그에 따른 적절한 조치함을 그 목적으로 한다.

1. 고충처리 접수

- 고충처리함 : 1층 데스크 기둥 앞
- 전화 또는 문자 : 시설장 김소라 (010-4422-2976)
- 직접 방문 : 상담실 또는 1층 사무실
- 기타방법 : 직원회의

2. 고충처리 담당 : 시설장

3. 고충처리 절차

고충 유형별 처리 기간	
1. 대상자서비스 관련사항 등에 관한 사항 접수일로부터 7일 이내 처리결과 통보 2. 규정 등 각종 제도에 관한 사항 접수일로부터 7일 이내 처리결과 통보 3. 직원 개인사정 등 일반고충에 관한 사항 접수일로부터 7일 이내 처리결과 통보	○ 접수 (전화, 문자, 방문 등) ↓ ○ 고충내용 분석 ↓ ○ 조치 ↓ ○ 결과 통보 ↓ ○ 사 후 관 리

고충처리 신청서

성 명		소 속	
고충사항			

위와 같이 고충처리를 신청하니 조치하여 주시기 바랍니다.

년
월
일

신청인 :
(인)

우리함께요양원 김포점

고충 접수 및 처리 대장

접수 번호	접수 일자	신청인		고충내용	처리결과	회신 일자	확인	
		성명	소속부서				상담원	시설장