

XII. 고충처리 지침



목차

1. 고충처리 지침서
2. 고충처리절차
3. 고충처리 신청서

안나노인요양원

XII. 고충처리지침

고충처리 지침서

제1조(목적)

이 지침은 안나노인요양원에 근무하는 종사자의 인권, 생활, 근무 등의 욕구와 관련한 고충에 대하여 신청의 접수 절차와 처리를 목적으로 한다.

제2조(고충처리위원회 구성)

본 시설의 고충처리위원회는 시설장, 팀장, 사회복지사, 요양보호사대표로 한다.

제3조(고충심사기준) 고충상담이나 청구의 대상은 다음과 같은 경우에 할 수 있다.

- ① 종사자의 인사 및 근로에 관한 사항
- ② 종사자의 질병에 관한 사항
- ③ 시설 입소 어르신들을 케어 하는 과정에서 나타난 문제점이나 고충
- ④ 기타 종사자의 애로사항

제4조(고충심사절차)

- ① 고충처리의 신청에 대한 방법은 직접상담, 전화상담, 서신, 이메일 등의 상담으로 신청한다.
- ② 청구서를 접수한 때에는 30일 이내에 고충심사에 대한 결정을 하여야 한다. 다만 부득이하다고 인정되는 경우에는 7일 이내 범위에서 연장할 수 있다.

제5조(고충처리의 접수) 고충처리에 대한 접수는 접수대장에 기록되고, 처리결과 및 조치사항을 기록한다.

제6조(고충처리심사)

- ① 고충처리위원은 사실조사를 한다.
- ② 사실 조사 후 고충심사위원회에 회부하거나 경미한 경우 즉결 처리 한다.
- ③ 필요한 조치를 통하여 고충인의 문제를 해결한다.

제7조(고충처리 심사의 요건) 고충처리 심사의 인정과 요건은 다음과 같다.

- ① 수급자 또는 근무자의 신체적, 정신적 고통의 문제가 있을 경우
- ② 현재 상태의 업무수행상 긴급한 조치가 요망될 경우
- ③ 개인적 가정문제의 해결의 요구될 경우
- ④ 기타 고충처리위원의 도움과 결정이 필요한 경우

제8조(고충처리심사위원의 결정)

고충처리위원회의 결정은 과반수 찬성으로 하며 위원(회)의 결정은 즉시 반영, 차기반영 등으로 결정한다.

제9조(결정의 준용) 이 지침에 규정하지 않는 것은 신의와 성실로 인권 및 노동법등 관련법규와 관례를 준용한다

*** 고충 처리 절차 ***

종사자는 고충처리 절차를 알고 고충에 대한 적절한 조치를 받습니다.
기관은 접수된 고충에 대해 처리된 결과를 기록하고 요구자에게 그 결과를 통보 합니다.

접수 및 상담

1. 고충처리 접수함에 접수
2. 시설장에게 직접 접수
3. 상담내용 기록 및 고충처리 상담



접수내용 검토

내담자의 신청을 고충처리접수대장에 기록



고충처리심사 (고충처리위원회 소집)

- ① 같은 의견으로 고충처리접수가 2회 이상 수행된 경우에만 고충처리위원회 소집
- ② 사실조사 및 사실조사를 의뢰하고 사실조사 후 고충심사위원회에 회부
- ③ 경미한 즉결 처리사항에 대하여 필요한 조치를 통하여 고충인의 문제 해결.



고충처리심사 요건

- ① 거주자 또는 근무자의 신체적, 정신적 고통의 문제가 있을 경우
- ② 현재 상태의 업무수행상 긴급한 조치가 요망될 경우
- ③ 개인적 가정적 문제의 해결이 요구될 경우
- ④ 기타 고충처리위원의 도움과 결정이 필요할 경우



처리결과 통보 및 개선활동



즉시 반영 / 차기 반영

고충처리 신청서

접수일시			접 수 자	
신청인	성 명		생년월일	
	소 속 팀		직 위	
	입사일자		연 락 처	
	처리기한			
고충처리 신청내용	※ 6하 원칙에 따라 상세하게 기획(부족할 경우 별지사용 가능)			
위와 같이 고충처리를 신청하오니 조치하여 주시기 바랍니다. 년 월 일 신청인: (서명 또는 날인) 안나노인요양원 고충처리위원회 귀중				