

고충처리지침

고충처리절차
고충처리신청서
고충접수및처리대장



하은요양원

고충처리 지침

제1조(목적) 본 지침은 하은요양원 직원 및 수급자의 인권, 생활, 근무, 명예, 등의 욕구와 관련한 고충에 대하여 신청과 접수의 절차를 거쳐 바람직한 처리를 목적으로 한다.

제2조(고충처리위원의 구성) 고충처리위원은 5명으로서, 시설장(당연직), 직원(4명<사회복지사, 간호사, 요양팀장, 요양사>), 필요시 운영위원(시설장이 지명하는 자)가 위원으로 위촉되어 고충처리업무를 수행한다.

제3조(고충처리심사의 대상) 본 시설의 거주자 및 종사자의 인권문제, 생활편의, 건강증진, 인사문제, 근무여건 등의 제반문제가 대상이다.

제4조(고충처리의 신청<접수>) 고충처리의 신청에 대한 방법은 직접방문, 전화상담, 서신, 이메일 등의 상담으로 신청한다.(고충처리신청서: 별지양식)

제5조(고충처리의 접수대장 기록) 고충처리위원은 고충처리신청의 방법 중 전화상담 방문상담 우편접수 이메일 등 어떠한 방법으로 신청하든지 내담자의 신청을 고충처리접수대장(별지양식)에 기록해야 한다.

제6조(고충처리심사) 사실조사 및 사실조사를 의뢰하고 사실조사 후 고충심사위원회에 회부하여 심사하고, 이해관계가 충돌하지 않는 경미한 즉결 처리사항에 대하여는 시설장의 선량한 재량으로 해결한다.

제7조(고충처리심사결과 안내) 고충 처리 결과는 심사 종료 즉시 결과를 신청인에게 유선 및 서면으로 통지하되, 처리결과 안내는 신청 접수로부터 15일을 넘기지 않는다.

제8조(고충처리심사의 요건) 고충처리심사의 인정과 요건은 다음과 같다.

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

제9조(고충처리심사위원회의 결정) 고충처리위원회의 결정은 과반수 찬성으로 하며, 위원(회)의 결정은 즉시반영, 차기 반영 등으로 결정한다.

제10조(결정의 준용) 이 지침에 규정하지 않은 것은 신의와 성실로 시설운영하기위한 바람직한 관련법규와 관례를 준용한다.

제11조(부칙) 이 지침은 2024년 1월 1일 부터 시행한다.

고충처리절차

고충처리는 이용자 및 종사자의 인권, 생활, 근무, 명예 등의 욕구와 관련한 고충에 대하여 신청과 접수의 절차를 거쳐 바람직한 처리를 목적으로 한다.

고충처리 절차

고충처리신청

직접문방, 전화상담, 서신, 이메일 등의 상담으로 신청한다.



고충처리접수

어떠한 방법으로 신청하든 내담자의 신청을 고충처리접수대장에 기록한다.



고충처리심사

사실조사 및 사실조사를 의뢰하고 사실조사 후 고충심사위원회에 회부하여 심사하고, 이해관계가 충돌하지 않는 경미한 즉결 처리사항에 대하여는 시설장의 선량한 재량으로 해결한다.



고충처리결과안내

고충 처리 결과는 심사 종료 즉시 결과를 신청인에게 유선 및 서면으로 통지하되, 처리결과 안내는 신청 접수로부터 15일을 넘기지 않는다.



고충처리심사요건

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



고충처리심사위원회결정

즉시반영, 차기 반영

하은요양원

고충처리 신청서

접수일	20		담당자	(서명)
당사자	신청인		소속	
			성별	
	대리인 ※ 대리인이 신청하는 경우		소속	
			성별	
	행위자		소속	
			성별	

상 담 (신 청) 내 용	
	※ 6하 원칙에 의해 문제가 되는 행위, 지속성의 여부, 목격자 혹은 증인의 유무 등을 기록

요구사항	1. 중지()	2. 공개사과()
※조사를 원하는 경우	3. 징계 등 인사조치()	4. 기타()

처리결과	
------	--

※ 관련 자료 첨부

고충 접수 및 처리 대장

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