고 충 처 리 지 침

고충처리절차
고충처리신청서
고충접수및처리대장

우리요양원

고충처리 지침

1. 목적

1) 수급자(보호자)·직원의 불만, 고충발생 시 그에 따른 상담과 해결책을 마련하여 양질의 서비스 제공에 기여할 수 있는 요양원 환경 조성에 이바지한다.
2) 수급자(보호자)·직원의 고충처리 및 상담을 통하여 직원의 복리후생 발전과 기관의 효율적 운영에 반영하여 최고 서비스 기관으로의 도약에 이바지한다.

2. 고충처리 운영

1) 고충처리 상담실은 1층 상담실을 이용한다.
2) 고충처리 위원은 원장, 사무국장, 사회복지사(또는 간호(조무)사)로 한다.

3. 고충처리 신청 및 접수

1) 고충처리 신청 방법
   가. 인터넷 상담 : 요양원 e-mail (kams4756@naver.com)
   나. 고충처리 위원 전화 및 메일상담
   다. 방문상담 : 상담실
   라. 고충처리함 : 2층 프로그램실 TV옆
   마. 기타 : 고충 수급자(보호자)·직원 별도 요청장소 및 sns 이용
2) 고충처리 접수
   · 어떠한 방법으로 신청하든 고충처리 신청을 고충처리접수대장에 기록한다.

3. 고충처리 심사요건

1) 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

4. 고충처리 과정(심사)

1) 사실조사 및 사실조사를 의뢰하고 사실조사 후 고충심사위원회에 회부하여 심사한다.
2) 이해관계가 충돌하지 않는 경미한 즉결 처리사항에 대하여는 시설장의 선량한 재량으로 해결한다.

5. 고충처리 결과 안내 및 기한

1) 고충 처리 결과는 심사 종료 즉시 결과를 신청인에게 유선 및 서면으로 통지한다.
2) 처리결과 안내는 신청 접수로부터 15일을 넘기지 않는다.

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

우리요양원

고충처리 신청서

<table>
<tr><td>접수일</td><td colspan="2">20 . . .</td><td>담당자</td><td>(서명)</td></tr>
<tr><td rowspan="6">당사자</td><td rowspan="2">신청인</td><td rowspan="2"></td><td>소속</td><td></td></tr>
<tr><td>성별</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">대리인
※ 대리인이 신청하는 경우</td><td rowspan="2"></td><td>소속</td><td></td></tr>
<tr><td>성별</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">행위자</td><td rowspan="2"></td><td>소속</td><td></td></tr>
<tr><td>성별</td><td></td></tr>
<tr><td>상 담
(신 청)
내 용</td><td colspan="4">※ 6하 원칙에 의해 문제가 되는 행위, 지속성의 여부, 목격자 혹은 증인의 유무 등을 기록</td></tr>
<tr><td>요구사항
※조사를 원하는 경우</td><td colspan="4">1. 중지( ) 2. 공개사과( )
3. 징계 등 인사조치( ) 4. 기타( )</td></tr>
<tr><td>처리결과</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="5">※ 관련 자료 첨부</td></tr>
</table>

고충 접수 및 처리 대장

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