

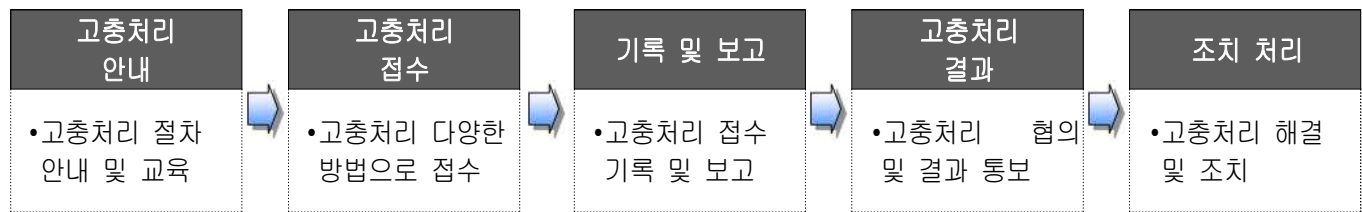
제16장 고충처리 절차에 관한 사항

제70조 (고충처리에 관한 사항)

- ① 직원의 근무환경 개선을 위해서 직원의 요청 시 기관에서는 반드시 상담을 진행하고 그 결과를 알려주고 기록 및 보관한다.
- ② 연간 1회 이상 직원의 업무만족도를 조사하여 직원의 고충이나 개선사항에 대해서 반영한다.
- ③ 고충상황이 발생 시 기관장 및 업무책임자는 상담을 통하여 상담일지를 기록하고 그 해결방법을 모색한다.

제71조 (불만 및 고충처리 체계 운영)

- ① 수급자 및 가족의 불만 및 직원의 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.
- ② 불만 및 고충처리 체계는 순차적으로 처리되어야 한다.



제72조 (불만 및 고충처리 방법 안내)

- ① 장기요양기관과 계약을 맺기 전, 노인 및 가족의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 ‘불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리’를 안내한다.
- ② 불만 및 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수해야 한다.
 - 가. 전화
 - 나. 인터넷
 - 다. 직원 면담
 - 라. 건의함 등
- ③ 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 수급할 만한 처리가 이루어져야 한다.
- ④ ‘불만 및 고충’의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고, 불만 및 고충처리 담당자와 공동 해결해야 한다.

제73조 (처리기준)

기관과 직원은 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

- ① 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 수급자와의 관계에 대하여도 공정히 한다.
- ② 고충처리를 통하여 전체 수급자의 권익을 보장하여야 한다.
- ③ 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 앙양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
- ④ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정 · 신속하게 처리하여야 한다.

제74조 (고충처리 절차)

- 직원 고충처리 절차 안내

근로자 상황 발생		기관장에 상담 요구		상담을 통한 상황 파악		수급자 및 보호자 상담	
상황에 따른 해결방안 모색		결과 반영		통보			

- 수급자/보호자 고충처리 절차 안내

수급자 및 보호자 상황 발생		기관장에 상담 요구		상담을 통한 상황 파악		보호사 상담	
상황에 따른 해결방안 모색		결과 반영		통보			

제75조 (처리결과 및 통보)

고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 시설장에 보고하여야 한다.

제76조 (불만 및 고충처리 기록 및 보고)

기관은 ‘불만 및 고충처리 기록장’ 을 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.