

이용자 고충처리 계획

“어르신을 공경하고 직원상호간 존중과 배려의
문화로 행복한 해오름요양원을 만들겠습니다.”

1 이용자 고충처리계획

가 고충처리의 목적

- 목적 : 시설의 이용자의 인권, 생활, 명예, 주변 환경 등의 욕구와 관련한 고충(진정)에 대하여 신청과 접수의 절차를 거쳐 바람직한 처리를 목적으로 하고 시설은 고충처리를 사유로 이용자에게 어떠한 불이익을 주어서는 안되며 그에 해당하는 부당 처우를 하지 않는다.

나 고충처리위원회 구성

- 시설은 이 지침의 운용을 위하여 '고충처리위원회'를 설치 운영을 한다.
- 위원회의 설치에 대한 구체적인 사항은 시설장이 정하되, 위원회의 구성은 다음 각 호의 직원 중 3인 이상의 위원으로 구성한다. 고충처리위원은 대표, 시설장 등 시설에 관계되는 사람을 위원으로 위촉할 수 있도록 하여 고충 처리업무를 수행한다.
 - ① 대표
 - ② 시설장
 - ③ 고충처리 담당을 지정받은 직원 (사회복지사 및 요양보호사)

다 고충처리위원회 기능

- 위원회는 고충민원의 처리를 위하여 다음의 업무를 수행한다.
 - ① 시설 및 서비스 이용에 관한 각종 고충민원의 조사와 처리
 - ② 이용자의 윤리 및 인권문제에 관한 조사와 처리
 - ③ 고충민원의 처리 과정에서 관련제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
 - ④ 위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
 - ⑤ 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원

라 고충처리의 대상

- 본 시설의 입소자는 인권문제, 생활편의, 건강증진, 기타여건 등의 제반문제를 건의할 수 있다

마 고충처리의 신청

- 고충처리의 신청에 대한 방법은 직접상담, 간접상담(보호자) 및 별도의 신청양식을 통하여 입소자가 편의를 가지는 방법으로 신청하고 처리한다. (양식 참조)
- 시설 이용자의 주 이용 공간인 2,3층에 고충처리함 및 신청양식을 배치하여 이용자가 손쉽게 신청이 가능하도록 한다.
- 시설 이용자의 고충처리요청이 어려울 경우 보호자가 고충처리요청을 할 수 있으며, 직접방문, 건의함, 전화상담, 메신저(카카오톡), 우편이나 이메일 및 홈페이지 등 다양한 채널을 통해 신청 이용에

어려움이 없도록 한다.

대표나 시설장에게 직접 메일을 보낼 수 있도록 보호자에게 공지 및 관련 이메일 주소를 공지한다.

바 고충처리 심사

- 고충심사를 접수한 고충처리위원은 사실조사 및 사실조사를 의뢰하고 대표는 사실조사 후 처리사항에 대하여 필요한 조치를 통하여 20일 이내에 고충인의 문제를 해결한다. 특별한 사정이 있는 경우에는 10일의 범위 안에서 심사 및 조사기간을 연장할 수 있다.

사 고충처리심사의 요건

- 고충처리심사의 인정과 요건은 다음과 같다.
 - ① 입소자의 신체적, 정신적 고통의 문제가 있을 경우
 - ② 현재 상태의 생활환경에서 긴급한 조치가 요망될 경우
 - ③ 개인적, 주변환경 문제의 해결이 요구될 경우
 - ④ 기타 고충처리위원의 도움과 결정이 필요할 경우

아 고충처리의 결정

- 고충처리의 결정은 즉시반영, 차기반영 등으로 결정하고 처리된 고충처리는 지속 관리하여 반영된 결과는 향후 재발하지 않도록 기록화 하여 보관한다.
- 고충처리인은 접수된 민원에 대한 처리를 완료할 때에는 그 결과를 민원인에게 관련 문서로 통보한다. 다만, 기타 민원인의 경우와 신속한 통보가 요구되거나 민원인이 별도로 요청하는 경우에는 구술 또는 전화로 통보할 수 있다.
- 고충 처리인은 민원에 대한 처리와 처리결과의 통지가 완료 되었을 경우 처리된 민원사항에 대하여 아래의 서식의 처리대장에 기록·관리하여야 한다.

자 **이용자 고충처리 접수 및 처리 대장**

해오름요양원 이용자 고충처리 접수 대장

고충인 기본 정보		고충 접수 정보	
성 명		접수일자	
회원번호 (생년월일)		접 수 자	
연락처		접수방법	
고충 제목			
고충 내용			
기타 사항			

해오름요양원 이용자 고충처리 처리 대장

담당	원장

고충인 기본 정보		고충 접수 정보	
성 명		접수일자	
회원번호 (생년월일)		접 수 자	
연락처		접수방법	
고충 제목	일시/장소	처리 내용	
민원 접수		▷ 고충 내용 및 조치사항	
처리 회의		▷ 고충 관련 처리 회의	
처리 결과		▷ 고충 관련 상담 실시	
결과 통보		▷ 고충 처리 결과 통보	