

平成27年 3 月 31 日現在の報告は下記の通りです。

特別養護老人ホーム 三和荘（平成26年度苦情・要望・意見件数）

苦情・要望 など	件数	苦情・要望・意見 検討会議開催数	第三者委員会 への申し出・報告	計	口頭回答 個人及び家族	文書回答 個人及び全員
苦情	3	3	0	3	0	3
要望	7	7	0	7	0	7
意見	0	0	0	0	0	0
計	10	10	0	10	0	10

《 文 書 回 答 例 》

※ 苦情の内容

- 1、 隣の部屋の方をわざわざ自室を通過してトイレ誘導しないでほしい。

※ 要望の内容

- 2、 居室入口のカーテンが長いので車椅子で出入りする時に顔にかかるのでもう少し短くしてほしい。10cm位。

※ 回答内容

- 1、 トイレ希望者の自室から誘導を行います。トイレが終わったら自力で歩行され行こうとするので転倒の危険もありすぐ流すのを確認できないので一度。椅子まで誘導後、排便量の確認も兼ねて対応した職員が最後流す所まで行い最後まで流れたのを確認し退室します。
- 2、 要望通り少し短くなるように縫うようにします。