

平成29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28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 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 要望 | 3 | 3 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| 意見 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | |
| 計 | 5 | 5 | 0 | 5 | 0 | 5 |

《 文 書 回 答 例 》

※ 苦情の内容

- 1、 母親から肌着の長袖ではなく袖なしを着ていると連絡があった。寒がりであるのにこの季節に袖なしを提供するのは常識がないと思います。

- 2、 パット交換をお願いしたが別の方の対応があると言い戻って、その後なかなか戻って来なかった。

※ 回答内容

- 1、 入浴への誘導の際にはご本人にどの衣類を着るか確認し提供します。
衣類提供の際、季節にあった衣類をおすすめします。

- 2、 別の方が失禁していたので、そちらを対応していたら忘れてしまった。
すぐに対応できない時には別の職員へお願いするようにします。