

# 財團法人台南市私立菩提林教養院

## 第一季申訴處理會議記錄

一、會議日期：113年4月26日9時00分

二、會議地點：會議室

三、會議紀錄：陳品文

四、出席人員：陳品文 蔡心茹、顏子貝 王淑暉

五、會議內容：

(一)因目前申訴案件都以個人表達意見為主，未達權益侵害等申訴要件，故回歸於服務對象自治委員會、生活座談會等自決會議討論回應處理。若該季無申訴案件，將於每季召開申訴處理會議，檢討服務對象們於各式會議提出之意見是否已完成改善。

(二)意見和處理情形：

意見內容	回應組室	辦理結果
1. 飯菜冷，希望早餐饅頭可以加果醬。 2. 五花肉太油。 3. 白飯太硬。 4. 有時候湯都不太鹹，沒有味道。 5. 希望煮魚湯不要有魚頭、魚骨頭。 6. 可以多煮有豆腐料理的餐點。 7. 想吃水餃。 8. 想吃涼麵。 9. 希望早餐提供多樣化(包子、麵包等)。	廚房	1. 餐點問題已請廚房完成改善。 2. 已將服務對象喜歡的餐點加入菜單中。
餐廳後面的工具架已損壞，無法吊掛清掃工具。	行政組	已修繕完畢。
1. 不要煮豆薯，不喜歡吃。 2. 少吃筍子炒蛋，容易過敏皮膚癢。 3. 希望可以使用多項辛香料來調味。	教保組	1. 已對有特定食物偏好的服務對象調整餐點數量。 2. 已對容易食物過敏的服務對象調整容

<p>4. 裝粥的大碗數量比較少。</p> <p>5. 餐廳的清掃工具損壞，需要再申請。</p> <p>6. 更換書櫃的書籍。</p> <p>7. 廚房的抽油煙機聲音影響睡眠品質。</p>		<p>易引發過敏的餐點。</p> <p>3. 已於用餐時間由工作人員至廚房盛裝調味料供服務對象使用。</p> <p>4. 已完成購買大碗和清掃用具。</p> <p>5. 已請圖書委員進行更換。</p> <p>6. 已對受影響的服務對象調整床位。</p>
<p>1. 餐會的日期尚未決定。</p> <p>2. 希望院內能增購健身腳踏車。</p>	<p>社工組</p>	<p>1. 已於 3/13 辦理完成。</p> <p>2. 已加入本院募捐清單並向外界募捐。</p>

六、臨時動議：無

七、散會

院長：

院長王敬捷

0430

財團法人台南市私立菩提林教養院

第二季申訴會議記錄

一、會議日期：113年7月10日9時00分

二、會議地點：會議室

三、會議紀錄：張芳瑜 *張芳瑜*

四、出席人員：*王綠暉 蔡珮茹 顏召兒 陳品文*

五、會議內容：

(一) 第二季無申訴案件。*追蹤彙整*

(二) 因服務對象無申訴紀錄，故服務對象自治委員會和生活座談會提出之建議均回應改善情形。

意見內容	回應組室	辦理結果
1. 湯麵裡的麵量不夠。 2. 希望早餐的漢堡/饅頭可以加蛋或肉鬆，增加營養、豐富早餐內容。 3. 炒飯的飯粒偏硬，咀嚼不易、口感欠佳。 4. 用餐時飯菜已偏涼，影響食慾口感。 5. 甜粥出現頻率太高。 6. 酸辣湯裡的配料太少、單調。 7. 水餃份量太少、不夠吃，且水餃都黏在一起、破皮，影響食慾及口感。 8. 想要早餐吃饅頭夾蛋。 9. 希望能在午餐或晚餐吃水餃。 10. 希望早餐能吃吐司夾果醬、燒餅。 11. 想要吃薯條、可樂。 12. 想要吃紅燒獅子頭、苦瓜雞料理。	廚房	1. 餐點問題已請廚房完成改善。 2. 已將服務對象喜歡的餐點加入菜單中。
廚餘桶口徑偏小，傾倒廚	行政組	已更換適用的廚餘桶。

餘時容易掉落桶外。		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 最近想要去濟公廟走走。</li> <li>2. 飯菜有時太鹹有時太淡，調味不穩定。</li> </ol>	教保組	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 已安排行程。</li> <li>2. 已於用餐時間由工作人員至廚房盛裝調味料供服務對象使用。</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 希望每年都能像今年一樣舉辦一次速食餐點的春酒。</li> <li>2. 建議再舉辦歌唱大賽，讓愛唱歌的人有表演機會。</li> <li>3. 想要剪頭髮。</li> </ol>	社工組	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 預計明年辦理。</li> <li>2. 歌唱大賽將於 08/29 辦理。</li> <li>3. 預計 8/13、9/5 安排義剪。</li> </ol>

六、臨時動議：無

七、散會

院長：

院長王敬捷

0716

財團法人台南市私立菩提林教養院

第三季申訴會議記錄

一、會議日期：113年10月03日16時00分

二、會議地點：會議室

三、會議紀錄：陳彥蓁、陳彥蓁

四、出席人員：賴張茹、顏正兒、王淑峰、陳品文

五、會議內容：

(一)第三季無服務對象申訴。

(二)因服務對象無申訴紀錄，故追蹤彙整服務對象自治委員會和生活座談會提出的意見，了解其意見和處理情形：

意見內容	回應組室	辦理結果
1. 餐點希望可以減少五花肉，因為很油 2. 很少吃到鱈魚塊。 3. 沒有每天有水果。 4. 下午提供的冷飲不夠甜。 5. 早餐粥的配料越來越少了。 6. 洋蔥炒蛋裡的洋蔥太少了、五花肥肉太多。 7. 早餐粥有焦味、蛋料理內有掉落的蛋殼 8. 不要喝廚房提供的冷飲了。 9. 想吃水餃、玉米濃湯、芝麻涼麵、多提供蔬菜。 11. 早餐果醬量太少，配餐飲料提供不足。 12. 希望主食如雞肉、鴨肉等，能挑選肉比較多的。 13. 快樂餐漢堡內的小黃瓜偏硬是否可以用其他蔬菜取代。 14. 蚵仔麵線的蚵太少。	廚房 教保組	1. 餐點問題已請廚房完成改善。 2. 為了滿足服務對象的多元化飲食偏好，已增加外出用餐次數，提供更多外出享用個人喜愛餐點的機會。

<p>15.附餐水果是否改換飲料取代。</p> <p>16.9/10 麵食餐點沒有味道。</p> <p>17.餐點已好久沒有水餃這道料理</p> <p>18.早餐是否可提供水煎包搭配鋁箔包飲品。</p> <p>19.提供炒麵餐點時，希望烹煮時不要太糊或成團。</p> <p>20.周日晚膳不要固定主食是台灣鯛，可否更換水晶魚等。</p> <p>21.餐點可否增加草魚等大型魚類的主食。</p>		
<p>1. 發現院內的樹木倒塌，柏油面有些許坑洞。</p> <p>2. 斜坡道的遮雨棚因颱風損毀至今修繕未完成。</p> <p>3. 寢室吊扇已報修但仍未處理。</p>	<p>行政組</p>	<p>1. 已修繕完成。</p>
<p>1. 想逛夜市。</p> <p>2. 希望冷氣跟三樓同步</p> <p>3. 本家吳長益很吵，經常干擾影響其他同儕安寧，是否可以將他換家別。</p> <p>4. 目前樹葉量減少了，樹葉可以丟進子車嗎？</p> <p>5. 福利社目前沒有營業，不知何時會營業</p> <p>6. 清潔班的掃具已損壞。</p>	<p>教保組</p>	<p>1. 已安排行程。</p> <p>2. 已調整冷氣開放時間。</p> <p>3. 已於 10/7(一)協助服務對象吳長益轉銜至蝴蝶康復之家</p> <p>3. 目前將樹葉覆蓋在草地上，抑制雜草生長。</p> <p>4.福利社已恢復營業。</p> <p>5. 已購買新的掃具。</p>
<p>1.九月份的中秋節是否有烤肉活動？</p> <p>2.希望自治委員會也有專</p>	<p>社工組</p>	<p>1.本院於 113 年 9/7(六)舉辦中秋節活動。</p> <p>2.將舉辦小型茶會</p>

屬自己的福利。		，並頒發感謝狀以表彰委員的辛勤付出。
---------	--	--------------------

六、臨時動議：無

七、散會

院長：

院長王敬捷

1014




# 財團法人台南市私立菩提林教養院

## 第四季申訴會議記錄

一、會議日期：114年01月21日16時00分

二、會議地點：會議室

三、會議紀錄：蕭維微

四、出席人員：顏正賢 王淑暉  陳品文

五、會議內容：

(一)第四季無服務對象申訴。

(二)因服務對象無申訴紀錄，故追蹤彙整服務對象自治委員會和生活座談會提出的意見，了解其意見和處理情形：

意見內容	回應組室	辦理結果
<ol style="list-style-type: none"><li>榨菜肉絲湯麵太油。</li><li>中式炒麵無調味。</li><li>希望有肉羹麵。</li><li>蒲瓜煮太爛。</li><li>想吃義大利麵、炸物甜不辣。</li><li>午、晚餐份量太少。</li><li>希望廚房提供的飲料能有洛神花茶。</li><li>湯品無調味。</li><li>蔬菜的梗很多。</li><li>希望能減少餐點是豆芽菜麵的次數。</li><li>可否菜色點心增加湯圓。</li></ol>	廚房 教保組	<ol style="list-style-type: none"><li>餐點問題已請廚房完成改善調整。</li><li>廚房已提供調味料，服務對象可依據喜好酌量使用，以增加餐點風味。</li><li>已增加服務對象院外用餐次數，服務對象可於外出用餐時購買想吃的餐點。</li></ol>
<ol style="list-style-type: none"><li>後山涼亭的燈昏暗。</li><li>斜坡道下雨後會有泥土。</li><li>女生家晒衣場需要安裝電燈，提供夜間收/曬衣物時照明。</li><li>腳踏車停放區附近易有蛇出沒，需要安裝電</li></ol>	行政組	<ol style="list-style-type: none"><li>設備損壞部分已修繕完成。</li><li>照明設備已安裝完成。</li><li>泥土已清理完成。</li></ol>

燈照明。 5. 後山涼亭區需要安裝電燈提供照明。 6. 機車停車處車棚的電燈壞掉。 7. 202 寢室下雨後地板會滲水進來。 8. 活泉家喇叭音響故障。		
--	--	--

六、臨時動議：無

七、散會

院長：院長王敬捷

v/23