

ふれ愛の館しおん地域密着型特別養護老人ホーム

家族様より夜間の熱発の報告がなかったことに対して「高齢者ましてや認知症の高熱で高熱の後に認知症が悪化することも考えられるのに、連絡くれないなんておかしい。」と苦情訴えられる。

(対応)

当然の訴えであり、配慮が欠けていたことを謝罪し、以後このようなことがないように気を付けることを約束した。

職員教育として接遇面や虐待について改善に向けて強化月間として取り組んでいる説明を行った。職員用更衣室前にポスターを掲示し、会議等での検討、話し合いを日々行っていると説明を追加し ご納得して頂いている。