

4月の苦情処理

～ 貴重なご意見ありがとうございました。～

苦情内容

4/2(日)、娘さんご夫婦の面会あり、面会時に子(女)配偶者より「リハビリ通院にどうして連れて行って貰えないのか」との話があった。「自分の力で立つことができるのです。だから筋力を上げれば何とかできるかと思ってね」と自ら本氏の手を握って立位をとらせ歩行を促していた。

(対応経過時)

インフルエンザ感染症発生と病院へ行く事で感染する可能性が高い事から遅れている事を謝罪しました。職員より現状を報告「現在は、手摺を握っての立位等で日常生活の中で行っているが職員の付き添いが必要な状態で一人での動作は困難になっており、足を動かす事も困難な状態なので今後のリハビリで劇的に良くなる事は難しい事」を伝える。娘様は「病院での生活も難しかったのでそうですよね」と納得されている様子でした。

対応

4/4(火)看護師より主治医回診時にリハビリ通院の件を相談し4/5(水)より、看護師付き添いにてリハビリ通院が開始となった。