

苦情対応事例について

事例番号 1

通所介護：緊急時の対応及び事故原因の説明に納得ができない …… 153

事例番号 2

通所介護：利用者の体調に急変が生じたにもかかわらず、救急対応をしなかった …… 156

事例番号 3

短期入所生活介護：面会場所や水分摂取の要望に対応してもらえなかった …… 158

事例番号 4

短期入所生活介護：誤薬事故の説明及び対応に納得できない …… 160

事例番号 5

介護老人福祉施設：施設サービス計画書の説明がなく、頻尿や便秘への対応も悪かった … 163

事例番号 6

訪問看護：看護職員から傷つけられる言葉を言われ、事業所を変更せざるを得なかった … 165

事例番号 7

居宅介護支援：介護サービスの利用に係る援助が不適切であった …… 167

事例番号 8

短期入所療養介護：利用申し込みを断った理由や対応に納得できない …… 169

事例番号 9

短期入所生活介護：転倒事故について、家族への説明がなかった …… 171

事例番号 10

小規模多機能型居宅介護：宿泊時に起きた転倒事故の対応や誤薬に納得できない …… 174

事例番号 11

特定施設入居者生活介護：入居 8 日目に重度の褥瘡ができていたことに納得できない … 177

(注) 事例は、実例に基づき内容および表現に一部修正を加えて紹介しています。