

介護事業者の事故対応

「深夜の転倒事故」家族への遠慮から連絡を怠りトラブルに

—連絡を嫌がる家族にはどうしたら良いか—

■「小さなことで電話を入れるな」という息子

特養入所のKさん（男性・78歳）は、要介護4の認知症がある半身麻痺の利用者です。日常は車椅子対応なのですが、時々立ち上がって歩こうとして転倒します。キーパーソンの一人息子は、独身で会社勤めのため忙しくあまり面会には来られません。お父様の介護について施設から相談をしても「任せているのだからそちらで決めてやってくれ」と、“全てお任せ”という介護に対しては少し消極的な家族です。緊急連絡先は、息子さんとなっているため、職員が電話をすると「そんな小さなことで電話してこないでくれ、忙しいんだから」と電話連絡も嫌がります。

ある日、深夜に介護職員がKさんの部屋に巡回で訪室すると、ベッド脇の床にKさんが倒れています。介護職員が抱き起すと「何をするんだ」と怒りました。Kさんは意識もはっきりしており、痛みの訴えもありませんでしたので、介護職員はオンコール当番の看護師に連絡して容態を説明しました。看護師は「翌朝痛みがあったら受診しましょう。しばらく様子を見ておいてね」と指示しました。介護職員は家族連絡を入れようとして思いとどまりました。電話を嫌がる息子さんへの深夜の電話は怒られると思ったからです。翌朝、家族連絡の上受診すると、頭部打撲による硬膜下出血と診断され緊急手術となりました。一人息子は「なぜすぐに受診させなかったんだ。なぜこんな重大なことを連絡してこないんだ」と怒りを露わにしました。

どのように対応すれば良かったのでしょうか？

事故と体調急変はどんな場合でも全て“家族連絡”を徹底する

[事例から学ぶ対応のポイント]

■経過観察は必ず家族の了解を得る

深夜に転倒しても、重篤性も緊急性も無いと判断すれば、一般的には翌朝まで経過観察という対応になります。この判断や対応はどの入所施設でもほぼ変わりませんし、不適切という訳ではありません。しかし、本事例のように「緊急性が無いので経過観察」という判断をしても、結果的に重篤な容態であったというケースもあり得ます。したがって、看護師が経過観察と判断したり、医師への電話相談で経過観察対応となったとしても、必ず家族に連絡を入れて了解を取っておくべきなのです。



経過観察させていただきますが

本事例の場合であれば、「今お父様が居室で転倒されました。痛みの訴えも無く緊急性は無いと判断していますが、ご家族がどうしてもご心配だということであれば受診とします。いかがいたしますか？」とお話するのです。もちろん、深夜であれば「すぐに受診を」という家族は少なく、結果的には経過観察となりますが、家族に連絡を入れて判断を仰いでおけば、トラブルを避けることはできます。

■家族が深夜の連絡を嫌がる場合

深夜の電話は、誰でもありがたくはありませんから、つい看護師や介護職も気を使って遠慮してしまいます。しかし、経過観察対応は“家族連絡”なしに判断して重篤な状態になればトラブルになります。ですから、「事故または体調急変で経過観察判断」という場合は、時間帯にかかわらず家族へ連絡を入れて了解を取らなければなりません。

では、深夜の連絡を嫌がるような家族にはどのように対応したら良いのでしょうか？最近では、キーパーソンのご家族の緊急連絡先は携帯電話になってきていますので、「出られない時は留守電に用件を入れますから」と家族に言っておけば良いのです。もし、携帯に留守電機能が無ければ「重要な連絡もありますから必ず留守電機能を付けて下さい」とお願いして下さい。例えば、留守電に入れていたが、家族には伝わっていない場合でも、「電話を入れて連絡を試み用件を残した」という事実は残ります。

発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

マーケット開発部 市場開発室

担当 堀江

TEL 03-5789-6456

担当課・支社 代理店

株式会社福祉施設共済会

東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOST[®]ル

電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882