

事例から学ぶ

相談員のための **トラブル対策**

NEWS

デイで疥癬に感染したというクレームでトラブルに

■医師が「デイで感染したのだろう」と言った

デイサービスの利用者Mさんの娘さんから、デイサービスに電話が入りました。娘さんは大変な剣幕で次のようにまくし立てました。「母が手の甲を掻いていた。痒くて仕方がないというから皮膚科を受診したら疥癬と診断された。疥癬などに感染した家族はいないと言ったら、医者から“きっとデイサービスで感染したのだろう”と言われた。お宅で感染したのだからデイサービスが治療費を出すべきだ」と言うのです。

デイサービスの相談員は、「うちの利用者さんで疥癬に感染したという人は聞いていません。他で感染したのではないですか？」と答えました。すると、娘さんは再び大変な剣幕で「医者がデイサービスで感染したのだろうと言っているのだから、間違いないでしょう。誤魔化さないでちょうだい」と言います。娘さんは「感染症を隠蔽するなんてとんでもない」と言って電話を切ってしまいました。その後、娘さんはデイサービスには連絡なしに、市に苦情申立をしました。

日頃から感染症への対応を家族に呼び掛けて認識してもらおう

■感染症のクレームは対応が難しい

このクレームがトラブルになった直接の原因は、娘さんの主張を即座に否定してしまったことです。あまり外出しないデイサービスの利用者が感染症を発症すれば、家族はデイサービスでうつったのだろうと考えます。医師でさえ「疥癬にかかったら感染経路は老人が集まる場所だ」と決めつけてしまいがちですから、娘さんの主張は当然の事かもしれません。



本事例のクレームに対しては、「それは申し訳ありません。他の利用者で感染者がいれば大変ですから、すぐにお調べしてご報告いたします」と対応すればトラブルにならなかったのではないのでしょうか。そして他の利用者に対して疥癬が発生したことを報告し、痒みを訴えていたらすぐ受診して欲しい、と連絡します。この時点で発症者がいなければ、Mさんが最初の発症者であり、デイサービスは感染源ではないかもしれません。娘さんには「お調べしましたが他の利用者で発症者はおりませんでした。早期の受診とご連絡をありがとうございました」と報告すれば良いでしょう。しかし、なぜ娘さんはデイサービスの責任だと主張してきたのでしょうか？このように感染症発症に対して家族が誤解してしまうのは、デイサービスが感染防止対策を家族と共有していないからなのです。

■感染症発生時の対応を家族にお願いする

本事例のトラブルにはもう一つ大きな原因があります。それは感染症発生時の対応を家族にお願いしていないことです。まず、利用者の感染症発症の報告が遅れば感染拡大につながりますから、平常時から家族に迅速な報告を依頼しておかなければなりません。どのような感染症でどんな症状が出るのかを説明し、疑いがあれば早期の受診とデイサービスへの連絡をお願いしておくのです。

このように、感染症発生時の家族の協力が大切であることを徹底し、感染拡大防止に対する意識を高めてもらえば、「デイサービスで感染させた」という責任追及は少なくなります。幼稚園や小学校も同じで、感染症は「誰のせいでうつったか」よりも、他の人に感染させないことが重要であり、その意味では皆お互い様なのです。

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

監修：株式会社安全な介護 代表 山田 滋

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 SEMPOSビル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882