

介護事業者の事故対応

「入院先で判明した骨折」は施設で起きた事故だ」と主張する医師

—協力病院との関係も大切だが—

■医師の説明が正しいと主張する息子さん

特養に入所しているHさん（男性91歳）は要介護5の胃ろうの利用者で、自発動作がほとんどありません。12月のある日、Hさんが突然38.2度の発熱をしたため、インフルエンザを疑った看護師が市内の協力病院を受診すると、腰部に湿疹が見つかり帯状疱疹と診断されたため、家族も安心しました。診察が終わる間際、Mさんに意識喪失が発生したため、念のために入院することになりました。2日後には熱が下がり、1週間後には退院できる見通しとなりましたが、入院して4日目の朝オムツ交換をしていた看護師が、Mさんの左大腿骨の腫れとわずかな内出血を発見しました。すぐにレントゲンを撮ると大腿骨頸部の骨折が判明しました。

病院では、このまま保存療法で治療すると家族に説明しましたが、息子さんは「骨折の原因を知りたい」と病院に訴えました。担当医は、息子さんに次のように説明しました。「熱が出たのは帯状疱疹のせいではなく、骨折したためだと思います。おそらく施設のオムツ交換の時に骨折したと思われます」と。息子さんはすぐに特養の施設長に電話をかけてきて、「病院の担当医師が大腿骨の骨折は施設のオムツ交換が原因だと言っている」と訴えました。施設長は「入院後4日も経過しているので施設での骨折ではないと思います」と説明しましたが、息子さんは「医者が言うのだから間違いない」と聞き入れません。

どのように対応すれば良かったのでしょうか？

医療安全支援センターは医療に関する苦情・相談への対応機関

[事例から学ぶ対応のポイント]

■どちらで骨折したのかは水掛け論になる

骨折して患部が腫れたり内出血するのは通常1日以内と言われていきますから、施設長の主張が正しいと思われます。しかも、入院後4日間は看護師がオムツ交換をして腫れも内出血もありませんでした。しかし、問題は息子さんが「医師の説明が正しい」と信じ込んでいることです。いくら「施設での骨折ではない」と主張しても、証拠はありませんから水掛け論になってしまいます。また、特養の施設長としては協力病院にクレームを言うことも難しいでしょう。では、施設では病院の主張が正しいと信じている息子さんにどのように対応したら良いのでしょうか？



■施設での骨折ではないことを文書で説明する

家族は「施設で発生した骨折事故だ」と主張しているのですから、記録などの根拠を示して骨折事故についての説明をしなければなりません。具体的には、介護記録・看護記録などのコピーを添付して、施設で発生した骨折事故ではないという主張をすることになります。病院で骨折したと主張する必要はありません。その上で、施設の主張に疑問があれば国保連などの苦情申立窓口へ、医療機関の主張に疑問があれば医療安全支援センターへ苦情申立を行うように勧めます。公的な第三者に相談することを勧めることで、施設は公正な姿勢で対応していることを示すことができます。

■医療安全支援センターとは

医療安全支援センターとは、医療法第6条よって都道府県や市（特別区）により設置された機関で、医療に関する苦情・相談に対応するとともに、医療機関、患者さん・住民に対して、医療安全に関する助言等を行っています。患者・住民と医療提供施設との間にあって、中立的な立場から相談等に対応し、法テラス（日本司法支援センター）などの関係機関への紹介なども行います。もちろん、医療機関と患者の紛争ともなれば当事者同士の問題となるため、相談センターには介入する権限も調査する権限もありませんが、公的な機関に相談する（訴える）ことに大きな意味があるのです。

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

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