

ひどいケガなのに受診しないのはなぜ？と訴える家族

—看護師の経過観察判断は正しいか？—

■ちょっとした頬の打撲に家族は激怒、なぜ？

ショートステイを利用しているTさん（女性28）は、早朝に居室で転倒してしまいました。足が滑りサイドレールに頬をぶつけてしまいましたが、看護師の出勤を待って受診判断をすることになりました。目の下の頬骨の辺りをちょっと打った程度の打撲で、痛みもほとんど無いため看護師は受診せずに経過観察と判断しました。

夕方退所時に来所されたTさんの父親が、左の頬が大きく腫れ、左目の周りも青くなっているTさんの顔を見てビックリして看護師に食ってかかりました。しかし、看護師は「頬骨は軽度の打撲でも大きな腫脹が出る場合がありますし、目の周囲の青い痕は頬骨の打撲時に眼球が振れてできる内出血ですから大したことはありません」と説明をしました。しかし、父親は納得できず「すぐに病院へ連れて行く」と言って退所しました。後日「ひどいケガなのに受診させようともしないのはおかしい」と大きなクレームになりました。

家族の立場に立った受診判断も必要

■医学的には正しい説明だが

たとえ、看護師の受診判断が医学的には正しかったとしても、家族は医療に関しては素人であり、納得するとは限りません。ですから、受傷状態が軽くても「見た目に大きな傷に見える場合」など、家族の感情に対する配慮も必要となります。また、看護師の家族に対する説明が事務的であったことも、今回のトラブルの要因です。家族は「大きなケガだ」と感じているのですから、説明にも家族感情への配慮が必要でした。では、こんな場合看護師はどのように説明すれば良いのでしょうか？

「現在〇〇のような状態で緊急受診が必要な状態ではないと、看護師が判断して経過を観察しています。もし、ご家族がご心配だということであれば、緊急受診の手配をいたしますがどうされますか？」と家族に意見を求めれば良いのです。看護師の意見を家族に押し付けずに、家族にも受診判断をお願いすれば家族の納得につながります。

■家族への配慮が必要なケースとは？

上記の事例の他には、どのような場合に家族への配慮が必要になるのでしょうか？ある施設では「受傷状態が軽微でも次のようなケースでは、家族連絡の上受診の可否について意見を求めること」というルールがあります。そのケースとは次の3つのケースです。

①顔などの目立つ場所に傷や打ち身などがあり、見た目には大きなケガと映る場合

男性利用者に比べ女性利用者の場合、顔面や人目に触れる傷に対して家族は大きな心配をします。予後が悪ければ目立つ場所に傷が残るケースがあるからです。

②傷口は小さく止血の対処で足りるが、相当量の出血がある場合

看護師は少しの出血では驚きませんし、「頭部は出血があるほうが心配ない」などの専門的な判断をします。しかし、私たち素人は出血しただけで驚きますし、出血が多ければ重症と感じます。

③受傷程度は軽微ではあるが、強い痛みの訴えが継続する場合（痛みは人により感じ方が異なる）
その場では利用者が「大丈夫、大丈夫」などと気丈なことを言うので軽症だと思っていたら、後になって「痛くて眠れなかった」などと言い出すことがあります。痛みは何度も確認しましょう。

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・高橋 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[®]Ⅱ
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882