

深夜の転倒事故で遠慮から家族連絡を怠りトラブルに

—連絡を嫌がる家族にはどう対応したら良いか—

■「小さなことで連絡はいらぬ」という家族

知的障がい者施設に入所しているKさん(男性・28歳)のお父様は「施設にお任せします」ということが多く、職員が報告のため電話をすると「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さんの部屋の巡回で訪室すると、ベッド脇の床にKさんが倒れていました。介護職員が抱き起すと意識もはっきりしており、痛みの訴えもなかったため、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。職員は家族に連絡を入れようとしたが思いとどまりました。いつも電話連絡を嫌がるので、こんな深夜の連絡では更に怒られると思ったからです。ところが、翌朝、家族に連絡の後受診すると、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。お父様は「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来ないんだ」と怒りを露わにしました。

連絡を嫌がる人ほどトラブルが多い

■経過観察は必ず家族の了解を取る

深夜に転倒して、重篤性も緊急性が無いと判断すれば、翌朝まで経過観察という対応になります。この判断や対応はほとんどの入所施設でも変わりませんし、不適切という訳でもありません。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。ですから、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ても、必ず家族連絡を入れて了解を取らなければなりません。

本事例の場合であれば、「今息子さん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が、いかがいたしますか？」とお伝えするのです。もちろん、深夜であれば「すぐに受診させて」という家族は多くはなく、結果的には同様ののですが、家族連絡を入れて家族にも判断を仰いでおけば、トラブルを少なくすることができます。

経過観察させて
いただきますが

■家族が深夜の連絡を嫌がる場合

深夜に電話で起こされれば、誰でも嬉しくはありませんので、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、経過観察対応はいつでも問題なく済むわけではありません。家族連絡なしに勝手に受診の必要なしと判断して重篤な状態になれば必ず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、家族を無理矢理起こしてでも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から、「出られない時は留守電に入れさせて頂きます」と家族に言う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ので必ず留守電機能を付けて下さい」とお願いして付けてもらうようにしましょう。たとえ留守電に入れて家族に伝わらなくても、「電話を入れて連絡を残した」という事実は残ります。また、ショートメール機能を使ってメールで連絡して残す方法もあります。

発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
マーケティング開発部 市場開発室
担当：堀江・佐伯 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