

事例から学ぶ

介護事業者の事故対応

たとえ軽症でも痛々しく見える顔面の受傷への配慮

—家族からどのように見えるか?—

■軽い顔面の内出血に受診を要求する家族

特養に入所している認知症のないMさん(女性88歳)は、ある日の早朝にポータブルトイレを使おうとして転倒し、ベッド柵に左頬をぶつけてしまいました。介護職員はすぐに看護師を呼びましたが、看護師は痛みがひどくないことからしばらく様子を見ることにしました。その日の午後に来所された娘さんに相談員が前日の頬の打撲について説明すると、娘さんも「迷惑をかけて申し訳ないですね」と了解してくれました。

ところが、居室のMさんを見た娘さんが、血相を変えて相談員のところへやって「あんなひどいケガをしているのになぜ受診させないの?」とひどくお怒りの様子でした。相談員が娘さんとMさんのベッドに行ってみると、左の頬が大きく腫れ、目の周りも青くなっています。看護師を呼んで説明を聞くと「頬骨は軽度の打撲でも腫脹が出やすい部位ですが心配ありません。また、左目周囲の青い痕は打撲時に眼球動いてできる内出血で、これもすぐに痕は消えます」と説明しました。しかし、娘さんは納得せず「すぐに病院へ連れて行きます」と言い、Mさんを病院に連れて行ってしまいました。さて、看護師の受診判断は間違っていたのでしょうか?

受傷状態が家族からどう見えるかも重要な受診判断の基準

■家族の目線で分かりやすい説明が必要

看護師は医療的な基準で受診の必要性を判断しますが、家族は医療的な知識がある訳ではありません。そのため、医療的には正しいことを説明しているにもかかわらず、家族に適切に伝わらないことがあります。本事例のMさんの頬の内出血も「軽度の打撲で受診するほどではないし、大騒ぎするようなことではない」という判断も医療的には正しいかもしれませんが。



しかし、家族は医療については素人であり、顔面に腫れや大きな内出血のアザができただけでビックリしてしまいます。私たち“医療の素人”は、実際の症状や容体よりも見た目の状況に惑わされて大げさに心配することが良くあります。この看護師と家族の認識のギャップが、このような要らぬトラブルを発生させることがあるのです。では、このようなトラブルを避けるためには、どのように対応したら良いのでしょうか?

■相談員が受診の可否を家族に打診

ある施設では、受診の可否を巡って家族とトラブルが続いたため、「受診に迷うようなケースでは家族に受診を打診する」というルールにしました。「受傷状態が軽度でも次のようなケースでは、相談員が家族連絡の上受診の可否について意見を求める」というルールにしたのです。

- ①顔面の傷や打撲などで見た目には大きなケガと映る場合
- 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
- ③受傷は軽度でも痛みの訴えがある場合(痛みは人により感じ方が異なる)

また、相談員は家族説明の際にできる限り医療用語を避けるように注意することになりました。「頬骨は軽度の打撲でも腫脹が出やすい部位です」と言われても、家族は用語の意味が分からないかもしれません。医療的な説明なのは、相談員が家族に対して分かりやすいように通訳の役割をしてあげることが、トラブル回避では重要なのです。

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・窪田
 TEL 03-5789-6456

担当課支社・代理店