

事例から学ぶ

相談員のためのトラブル対策

NEWS

ひどいケガなのになぜ病院に連れて行かないのか！？

■頬をちょっとぶついただけなのに

特養に入所している認知症のないMさん(女性88歳)は、夜間のみポータブルトイレを使用しています。ある朝、Mさんがポータブルトイレを使おうとして足を滑らせ、ベッド柵に左頬をぶつけてしまいました。部屋にきた職員は転倒したことを聞いて看護師を呼びましたが、Mさんは看護師にも「痛みはないし、大げさにしないで」と話したため、看護師はしばらく様子を見ることにしました。翌日、事務室にき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「そんなことまで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さんに面会に行った娘さんが、相談員のところへ来て、「あんなひどいけがをしているのになぜ受診させないのですか」と強く憤慨しました。相談員がMさんのベッドに行ってみると、左の頬が大きく腫れており、左目の周りも青くなっていました。看護師を呼んで説明を聞くと、「頬骨は軽度の打撲でも腫れが出やすい部位ですが、心配ありません。また、左目周囲の青いあざは打撲時に眼球が動いてできる内出血で、すぐに消えます」とのことでした。しかし、娘さんは納得せず、「すぐに病院へ連れて行きます」と言って、Mさんを病院に連れて行きました。

医療的には正しい説明でも家族に伝わらないことも

■家族にとっては大ケガに見えることも

看護師は医療の資格を持つ専門職ですが、家族は医療について十分な知識があるとは限りません。そのため、看護師が医学的には正しい説明をしても、家族にはうまく伝わらないことがあります。本事例のMさんの頬の内出血についても、「軽度の打撲であり、受診するほどではない」「大げさに心配する必要はない」という判断は、医療的には妥当なのかもしれません。



しかし、家族は顔に腫れや大きな内出血のあざができただけでも驚いてしまうことがあります。私たち医療の専門家ではない者は、実際の症状や状態よりも傷の見た目に気持ちが引かれて、必要以上に心配してしまうことも少なくありません。Mさんの場合も、これが顔面でなければ、娘さんもここまで強く反応しなかったかもしれません。

■家族の感じ方は看護師の認識とは異なる

この事例のように看護師と家族の認識の違いによって、このようなトラブルが発生してしまうことがあります。足趾の傷から出血し、靴下が半分血に染まっていたにもかかわらず、看護師が受診させなかったことで、家族とトラブルになった例もあります。看護師は「止血をすれば問題ない」と判断しましたが、出血の程度を見て、重大なけがだと受け止める家族もいます。では、このようなトラブルを避けるためには、どのように対応すればよいのでしょうか。

■家族との通訳も相談員の仕事

看護師に家族へ配慮した判断や説明を求めるだけでなく、「次のようなケースでは、相談員が家族に連絡したうえで、受診の必要性について意見を求める」というルールにしておく、トラブルを避けやすくなります。

- ①顔面の傷や打撲など、見た目に大きなけがと受け取られやすい場合
- ②傷口は小さく止血で対応できても、出血量が多い場合
- ③けがは軽度でも、痛みの訴えがある場合

また、相談員は家族に説明する際、できるだけ医療用語を避けるようにした方がよいでしょう。「頬骨は軽度の打撲でも腫れが出やすい部位です」と言われても、家族には意味が分かりにくいかもしれません。相談員は、施設と家族の間をつなぐ役割を担うこともあるのです。

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 森田・山口 TEL 050-3462-6444

監修 株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課・支社 代理店