

事例から学ぶ

介護事業者の事故対応

事故後の家族対応もマニュアル化して共有できていますか？

－事故対応と家族対応－

■事故発生時対応で揉めて家族対応でも・・・

利用者のAさんは、老健で夜間に転倒しましたが、看護師が緊急性はないものと判断し、家族了解の上経過観察となりました。ところが、翌日家族が来所され一緒に受診すると、整形外科の診察室で突然意識を喪失してしまいました。整形の医師が頭部を触診して、側頭部の腫れを発見し、「転倒事故で頭部を強打しているかもしれない」と、総合病院に救急搬送しました。病院では硬膜下出血と診断され緊急手術となりました。娘さんは「どのように転んだの？」「なぜすぐに受診させなかったの？」「どのように経過を観察したの？」「記録は？」と相談員に詰め寄りました。相談員は主任と看護師に転倒後の対応について、娘さんの疑問に対する書類を求めましたが何もありませんでした。

1か月後にAさんは入院先の病院で肺炎で亡くなり、娘さんは1,000万の損害賠償を求めてきました。しかし、施設長は「肺炎になったのは施設の責任ではない」と返答しました。1か月後、弁護士から訴訟を起こすと通知があり、保険会社に問い合わせると「転倒と死亡の因果関係は死亡診断書をいただいてからでないと判断できない」と言われてしまいました。

事故後巡る家族トラブルは事故対応と家族対応

■事故発生時の利用者への対応

本事例での事故発生時対応を検証してみると、様々な対応ミスが目立ちます。夜間転倒している利用者を発見した時、どのように転倒したのかが分からない場合でも、対応を細部までマニュアル化して慎重に対応しなければなりません。対応ミスは次の4点です。



➡受診判断が甘かった

夜間の転倒事故では経過観察することは珍しいことではありませんが、後に転倒が原因と思われる重篤な容態が発生しないよう受診判断はより慎重に行うべきでした。

➡発見時に事故発生状況の検証がされなかった

施設で起こる転倒・転落事故の半数以上が、事故状況が不明です。事故発見時の状況を検証し、慎重に事故状況を推定する必要があります。ベッドからの転落の可能性を検証するべきでした。

➡経過観察とした根拠と記録が十分に残されていなかった

経過観察と判断した根拠が記録されておらず、経過観察判断のマニュアルもありませんでした。

➡経過観察のルールが明確でなかった

どのように経過観察し何を記録するのかをルールにして決めておく必要がありました。

■事故発生後の家族対応の問題点

「硬膜下出血で緊急手術」ということになれば、入院は長期に亘り身体機能が衰えて肺炎になりやすく、また肺炎を起こした時に重篤になる確率も上がります。以前は、転倒事故で入院して肺炎で亡くなったも、転倒事故と死亡とは因果関係が無いと判断されました。ところが、数年前に「直接には死因に関係しないが死因たる傷病の経過に影響を及ぼした傷病名」という欄が新設され、ここに骨折と書かれると因果関係が認められるようになりました。

このように、賠償責任の考え方も変更になることがありますので、施設長は「肺炎になったのは施設の責任ではない」と突っぱねず、法律の専門家や保険会社に確認を取るべきでした。事故後の対応で揉めないために、チェック表で確認してみてください。

参考資料：事故後の家族対応チェック表 ➡ <http://tiny.cc/csixzz>

(提供：株式会社安全な介護)

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

担当課支社・代理店