



今月のテーマ 「医療機関での転倒に関するクレーム対応事例」

今月号では、クレーム対応事例集より転倒に関連する事例をご紹介します！

場所、状況、対象者の症状により内容は変わりますが、ひとつの目安としてご参考にしてください。

ケース① 入所者が室内で転倒し、 大腿骨頸部を骨折した

■場所：室内

■結論：原則－無責

有責となるのは、例えば清掃の際バケツの水がこぼれたのに気付かずそのまま報知。その水たまりに足を取られて入所者が転倒した場合は。

■ポイント：施設は24時間一人の入所者にかかりつきりとなるわけではない。

入所者は、施設内で100%保護されているわけではない。自己責任の原則は、施設内においても貫かれるべき原則である。

■対策：施設の入所者に対し、自己責任の原則を徹底、周知させる。
離床センサーでベッドの起き上がりを感知し、介助する。



ケース② 車椅子から落ちて転倒し、 骨折した

■場所：室内

■結論：原則－無責

有責となるのは、車椅子が施設側から提供されたもので、その車椅子の欠陥を原因として転倒した場合や、車輪のストッパーをかけたにもかかわらずストッパーが緩み車椅子が移動し車椅子に乗りそこねた場合等特段の事情がある場合は。

■ポイント：施設は24時間一人の入所者にかかりつきりとなるわけではない。

入所者は、施設内で100%保護されているわけではない。自己責任の原則は、施設内においても貫かれるべき原則である。

■対策：施設の入所者に対し、自己責任の原則を徹底、周知させる。
車いす用のセンサーで立ち上がりを検知する。



ケース③ 介助者がベッドから車椅子に 移乗させる際、支えていた手が 滑り、利用者が転倒し骨折した

■場所：室内

■結論：有責

■ポイント：利用者は車椅子の利用者でかつベッドから車椅子に移乗させる場合も補助を必要とするものである（要保護性が高い）。そして、介助者は安全にベッドから車椅子に移乗させる注意義務を負っている、そして手が滑らないように仕事を行うことは可能である。よって施設側の責任は免れない。

■対策：他職員を呼び二人で車イスの移乗介助する。



ケース④ トイレ個室入り口まで介助者が 誘導。トイレ個室まで 誘導しようとしたところ、離床者が恥ず かしそうな素振りを見せたので、介助 者は離れた。しかし、利用者はトイレ 個室で転倒し、大腿骨を骨折した

■場所：トイレ

■結論：原則－無責

■ポイント：介助者が離れた段階で、利用者が自分で便座に座れる状況にあったのか、否かによる。「イエス」であれば、施設側に落ち度はありません。「ノー」であれば、施設側に落ち度が認められます。後者の場合、気を利かせたつもりでも、かえってそのことが相手の為になりません。

■対策：立位不安定で、排泄後ナースコールで呼ばない対象者向けにトイレ専用のセンサーを設置する。

