

7

患者および 家族の対応

—初心者が陥りやすい4つのピットフォール
とよい医療提供のためのアドバンススキル

杉浦立尚

名古屋大学医学部附属病院 血液内科

Point **1** 急変時に最初に行う患者・家族対応が適切にできる。

Point **2** 蘇生の現場をコントロールするリーダーの適切な交代ができる。

Point **3** 心肺蘇生における家族の参加の意義を知る。

Point **4** 感情的になっている家族への配慮ができる。

KEY SUMMARY

- ① 家族対応への最初の行動は家族に連絡をつけることである。これは ALS・BLS と並行して行われるべきである。蘇生現場では患者に注意が集中するあまりに、家族への対応が遅れることが少なくない。迅速に家族への連絡を行うことが肝要である。
- ② 最初に、患者に蘇生を行うことが適しているか (DNAR ではないか) を確認する。また、DNAR かどうかは、情報をチームで共有し、いつでもすぐわかる形になっている必要がある。
- ③ 蘇生のリーダーを交代し、患者家族への説明が必要となる場合がある。この場合は ALS を遂行できる人にリーダーを引き継がなければならない。
- ④ 心肺停止患者の家族の多くは、患者の心肺蘇生にあたりベッドサイドに立ち会いたいと考えている。このような患者家族の気持ちに配慮して適切に対応する必要がある。
- ⑤ 突然の心肺停止は家族に強い心理的・感情的負担を与える。感情的になった人の対応には一層の注意が必要となる。

1. 家族対応の基本

症例 1

あなたが当直明けで病棟を歩いていると廊下から看護師が凄い勢いで飛び出してきた。「先生、急変です!」、ALS を勉強したばかりのあなたが勇んで病室に駆けこむと、患者は意識・呼吸・脈拍なく心肺停止の状態であった。すぐさま、BLS・ALS を始めた。蘇生チームはなんとか蘇生を成功させようと、必死に電気ショック、薬剤投与とさまざまな形で蘇生行為を行っていた。時間が経っても心肺停止が続いており、「そうだ家族に話を聞こう!」とあなたは思ったが、「あっ、まだ連絡が…」「家が遠いので今から 30 分かかかるそうです…」

POINT : 急変と同時に家族対応は始まっている

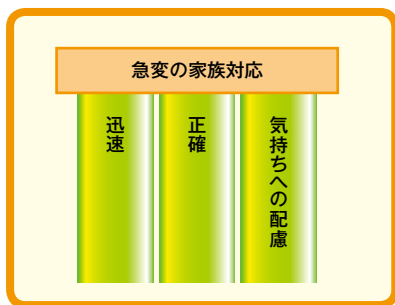


図1 急変時の家族対応の三本柱

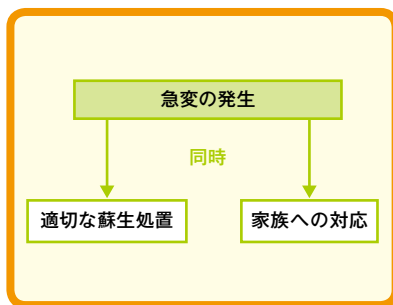


図2 急変発生時の迅速な家族対応

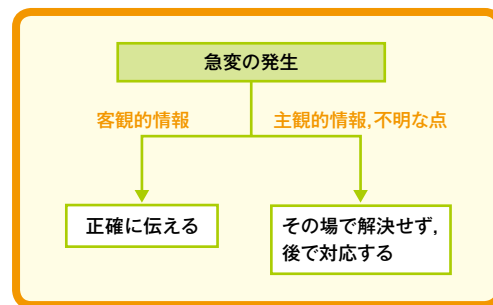


図3 正確な状況説明



本症例は病棟での急変発見である。迅速にBLS・ALSの施行がなされており、その点は評価できる。ただ、心肺蘇生が行き詰まり、打開策を求めたところで初めて家族へのアプローチを開始した点はとても残念である。ここでは急変時における家族対応の基本について解説する。家族対応の基本は、①迅速、②正確、③気持ちへの配慮、である（図1）。あなたは急変時、落ち着いて家族対応を進められるだろうか？

迅速な家族対応

心肺停止の急変が起こったら、すぐに適切な蘇生処置を行わなければならない。しかし、ここで忘れてはいけない重要なことがある。それは、すぐに**急変発見の時点で家族へ連絡を取る**ことである（図2）。これには2つの意味がある。ひとつは、一刻でも早く状況を説明すること（急変に気をとられていて家族を呼ぶのを忘れていたというのは言い訳にならない）、もうひとつは家族が診断に結びつく重要な事象を知っている可能性があるということである。蘇生現場では混乱が生じてしまうことが往々にしてある。チームリーダーは適切に蘇生が行われているか、全体を把握し進めなければならない。

正確な状況説明

急変の現場では、はっきりとわかることとわからないことが混在している。そのなかでまずは**客観的な情報を伝える**ことを心がけるべきである。客観的な情報は断定的に話をしてもよいが、それ以外のことや推測の範疇のこと（急変の原因など）を決めつけて話すとトラブルのもとになる。とくに主治医と急変対応医が異なるときは、より注意が必要である。今までの経過および患者説明について問われることがあるが、現時点でわからないことは「はっきりと今はわかりかねます」「確認して後で説明します」と対応する。家族が知りたい情報と医療側が提供できる情報にはギャップがあることも念頭に入れておく。まずは客観的な情報を正確に伝える。不明点は、その場で解決しようとしな（後で必ず解決する）ことが肝要である（図3）。

気持ちへの配慮

急変が起こったときは誰も（蘇生治療を行う人、家族など、かかわるすべての人）が気持ちの動揺を抱えている。家族が感情的になっていたり、あるいは何度説明しても理解ができていなかったりしても焦ってはいけない。大切な人が急に亡くなるかもしれない状態になったという**相手の気持ちを理解**しなければならない。時間をかけて何度も丁寧に話をし、時間がかかるときはリーダーを交代して（後述）話をし、また蘇生チームのメンバーも同じく動揺をしている。小さなミスは寛容な心で受け止め、怒る言葉より、次善策を打ち出す（図4）。またメイラビアン¹⁾の法則が示すとおり相手から受ける印象の多くは言葉だけでなく、あなたの態度の総和として相手に伝わる（図5）。

医療者のほんの些細な一言が家族・スタッフを苦しめることもあれば、救うこともある。その大切さを理解してほしい。