

当院の患者対応の現状

北陸アンギオ研究会

金沢循環器病院 放射線科 米 沢 正 雄

インフォームドコンセントが言われて久しいが、これまで特別な取り組みをしてこなかった。当院における現状と、今心がけている事を整理してみました。

検査説明

- 1) 医師からはなぜ、この検査なり治療が必要なのか、検査の方法、時間、検査中の注意点、造影剤のこと、麻酔のこと、どういう方法で行われるのかなどの説明を事前にシエーマや心臓の模型を使って説明される。
- 2) 検査後についての説明は病棟看護婦が行う。この時の説明が理解されたかどうか確認が必要である。これがインフォームドコンセントの同意である。
- 3) カテ室においての説明は担当分野の者がその都度具体的に行った方が患者さんにはわかりやすいと思う。例えば左室造影の際には放射線技師が声をかけるので放射線技師から説明したほうが良いと思う。

しかし緊急の場合には、患者さんは理解力、判断力が大抵の場合低下している。何か分からないけど早くしなければならぬという程度の認識でカテによる検査や治療を理解するケースが多いと思われる。よってカテ室では相手のレベルに合わせて説明する必要がある。また、家族には説明、承諾の後、待機中にさらに詳しく説明したパンフレットを見てもらっている。

患者確認

一般の検査の場合には受付で「お名前は？」と聞き、相手に名乗ってもらう事にしている。「○○さんですね。」と言ってしまうと、時に耳の遠い方だと違っていても「はい。」という返事が

返ってくる可能性があるからである。カテ室においては通常看護婦同士の申し送りで確認される。そして「○○さん、おはようございます。昨日はよく眠れましたか？」という言葉かけは医師や看護婦から一般的に行われていることだと思う。しかし、二重、三重にチェックしても良いと思う。しかし、何度も「お名前は」と同じ事を聞かれて患者さんは疲れてしまう。その時、放射線技師は「○○さん、おはようございます。担当技師の□□です。」と挨拶をすれば良い。挨拶が業務の流れをつくりだしてくれる。そして検査の良い位置に横になってもらう時も「○○さん、もう少し上がってください。」などと名前を呼ぶ。患者さんは意識がはっきりしているのでスタッフ同士の話し声が聞こえます。患者さんに声をかける時、いきなり言っても誰に言っているのか分からないだろうし、(体位変換、息止めをしてもらう際など)、名前をつけて行う習慣をつければよいと思う。

患者接遇

- 1) リラックスできる環境を心がける。緊張はアドレナリンの分泌によりスパズムの一因となる。といっても実際にはこれが難しい。患者さんの周りは帽子とマスクをした人ばかり、そしていろいろな装置に囲まれています。BGMはカテ室のスタッフには疲労感が少なくなるなど確実に有効と言えますが、患者さんには何度か経験のある人にしか有効ではないと思われる。初めての人は緊張が強くて話し掛ける言葉も耳元で言わないと分からない人がいる。

前述の入室時の挨拶、説明などによる声かけが有効であると考えます。「おはようござい

ます。」と言って「おはようございます。」と返してもらえば、その後は話しやすい状況になると思います。

- 2) 不安を抱かせない言動を心がける。患者さんは意識がはっきりしているのでスタッフ同士の発言に注意する。そして緊張して仕事をすることは良い事だが、緊張した声で「ハイ!」「何秒!」「バルーンの圧どれだけ!」等には注意する。
- 3) 患者さんの苦痛を極力聞く。患者さんには「何かあったら、体を動かさず、口で遠慮せずおっしゃって下さい。」と言っているが、こちらから聞いてあげてやっと苦痛のある事を話す患者さんが多い。例えば、「寒くないですか」、とか最近では腕を挙げるケースが少なくなったが「挙げた腕がだるくないですか」などと具体的に聞くと「ハイ」と言う返事が返ってくる。患者さんはpatient(名詞は患者、形容詞は忍耐強い)と言う通り我慢しています。

最近の循環器用の装置は自動化が進み、放射線技師の役割は変わってきている。当然装置の動作が正常かチェックをしたり、画像の登録、呼び出し、血管径の計測等いろいろすることはあるが、その役割分担は施設によって様々である。患者さんへの関わりは医師、看護婦だけの仕事ではないと思う。

情報共有

当院での検査申込書は、①中央材料部、②カ

テ室ナース、③病棟、④放射線科、⑤検査部、⑥医局、⑦主治医控えからなっている。

項目は ①カテ前診断(および冠危険因子、合併症)、②臨床経過(およびECG、画像診断などの情報)、③比較できる冠動脈造影はあるか、④検査、治療の項目(および、アプローチは、シースは、感染症はなど)。

放射線科では部門システムから検歴を関連部署に流し、カテ室にシネフィルムやCD-Rを用意している。

まとめ

- 1) 挨拶は患者さんとのコミュニケーションを良くし、緊張をやわらげ、信頼感を抱かせる行為であると思う。
- 2) 自分自身にゆとりと余裕がなければいけない。それは、能率的に業務を行う努力をし、経験することから生まれてくるものと思う。余裕はミスが減らすことにもつながると思います。
- 3) 確認を怠らない。特に優秀なスタッフと仕事をしている時に、あの人がやってくれているだろうと思うと間違いが起きる可能性がある。患者さんに思いやりを持って、といっても忙しくて時間がとれないという場合もある。気配り、目配り一つ一つは簡単な行為であり、時間も短い。それを習慣付ける努力が必要である。そしてスタッフが少なければ少ないほど専門職の垣根を越えて、いろんな事に関わっていかなければならないと思います。