

## 第7回熊本県腎不全看護研究会

### アンケート集計結果

155名中 133名アンケート回収

日時 2010年9月5日(日)9:45～

場所 済生会熊本病院 外来がん治療センター

4F コンベンションホール

**【情報提供】**9:45～

**【特別講演】** 10:00～11:00

『臨床倫理とコミュニケーション・スキル

—倫理的判断のポイント—』

宮崎大学 医学部 社会医学講座 生命・倫理学分野

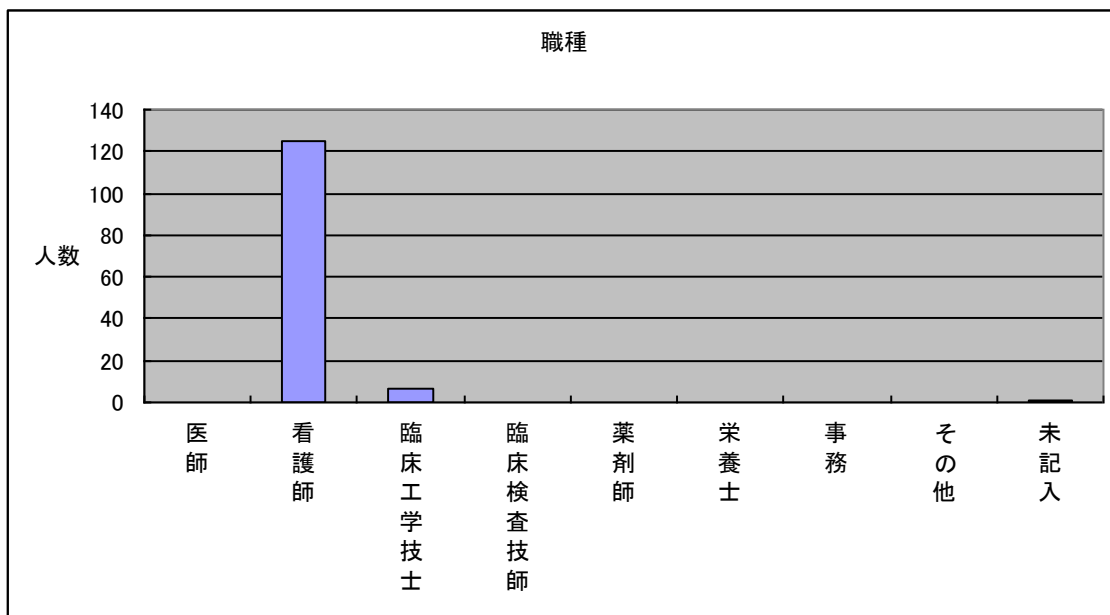
教授 板井 孝壺郎先生

**【事例検討・ディスカッション】** 11:00～12:00 (各30分)

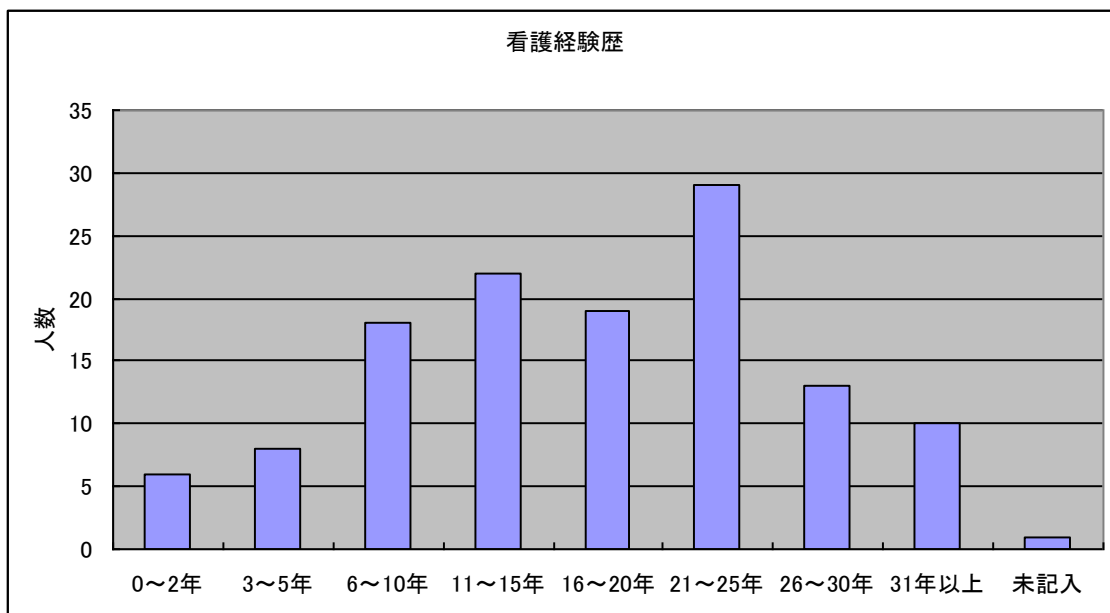
- 1) 穿刺失敗例のトラブル 1例
- 2) 体重増加に関して家族に伝えたところトラブルになった 1例

# 研究会アンケート結果

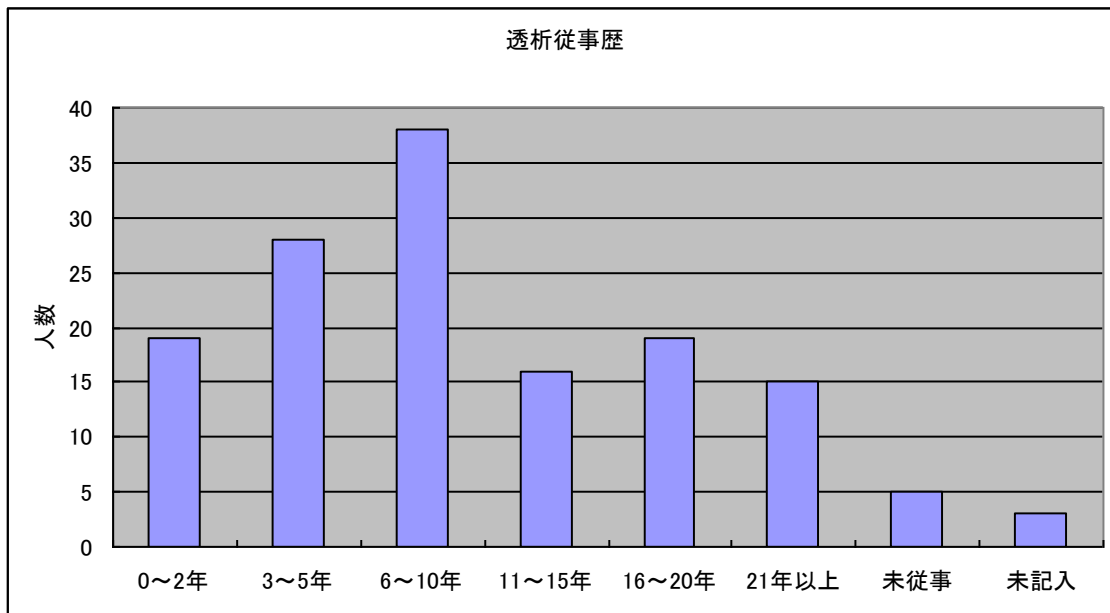
Q1：職種について



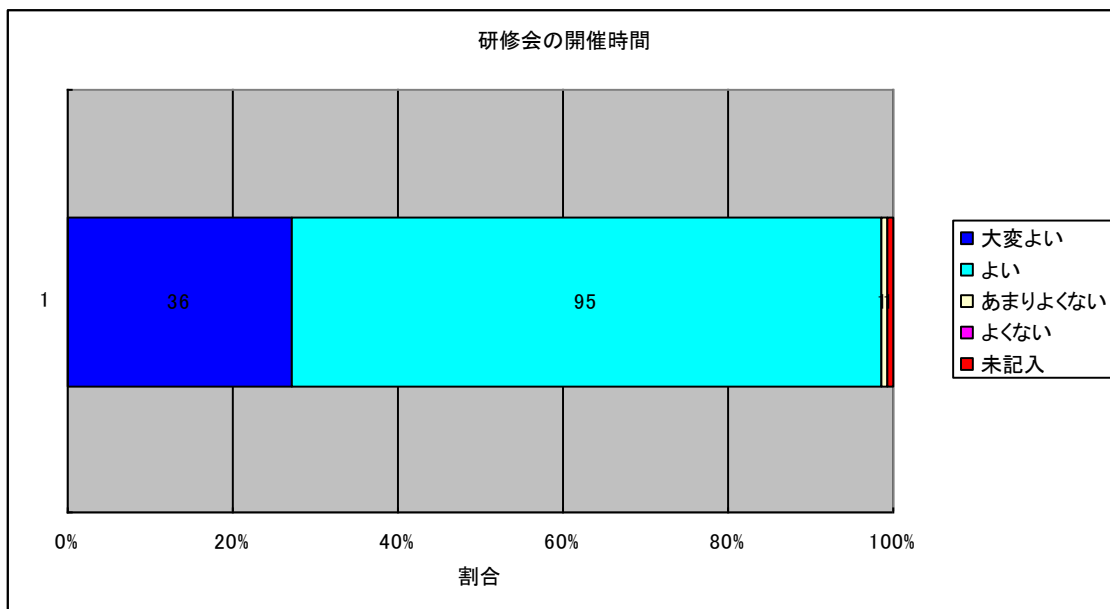
Q1-※：看護経験歴



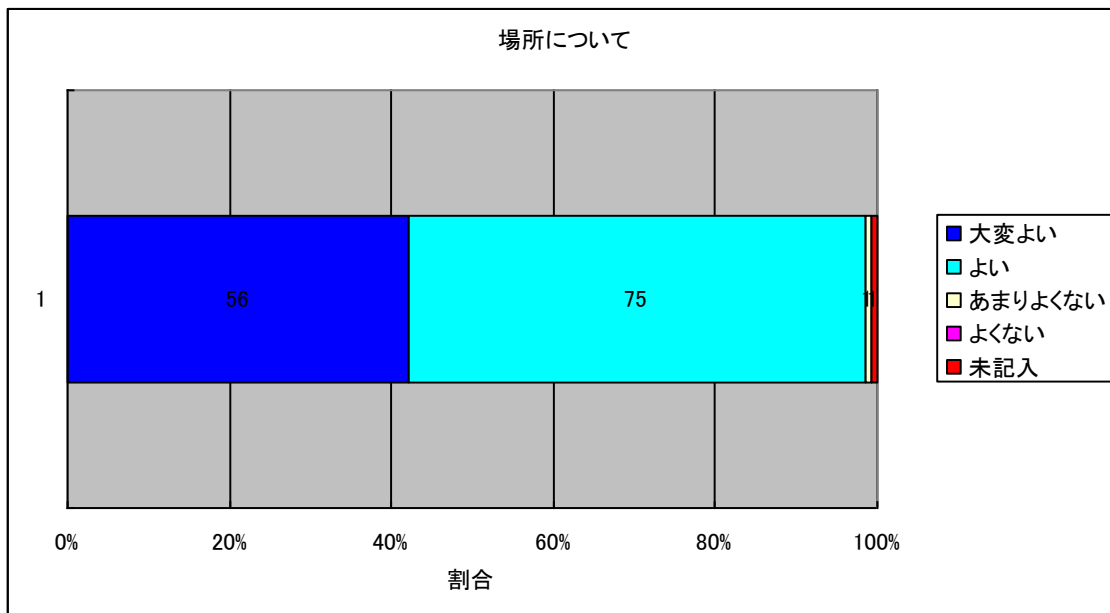
Q2：透析従事歴



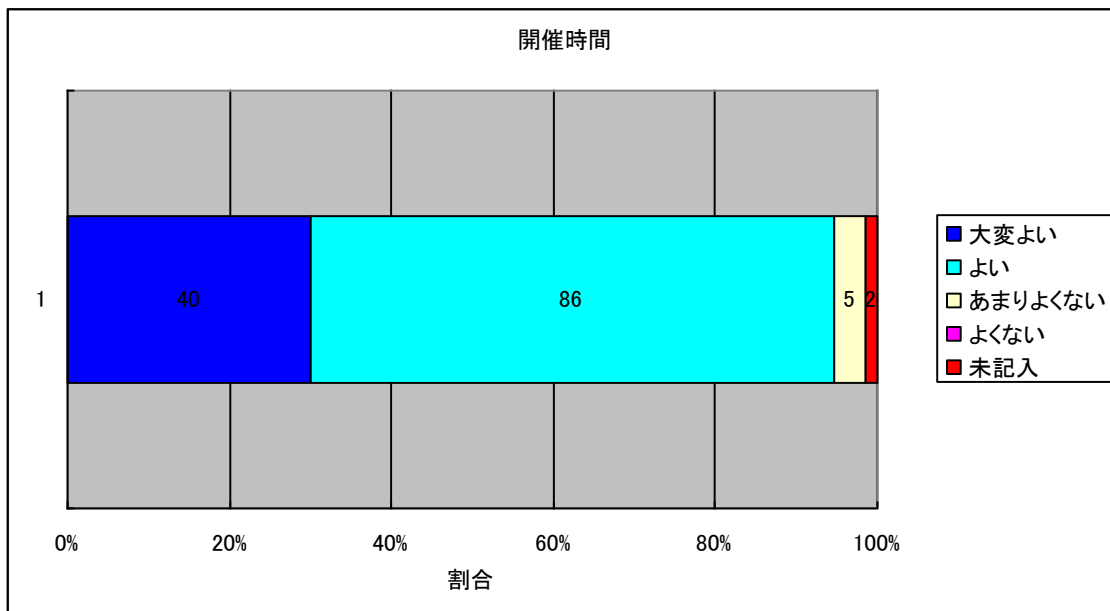
Q3-1：研修会の開催時間



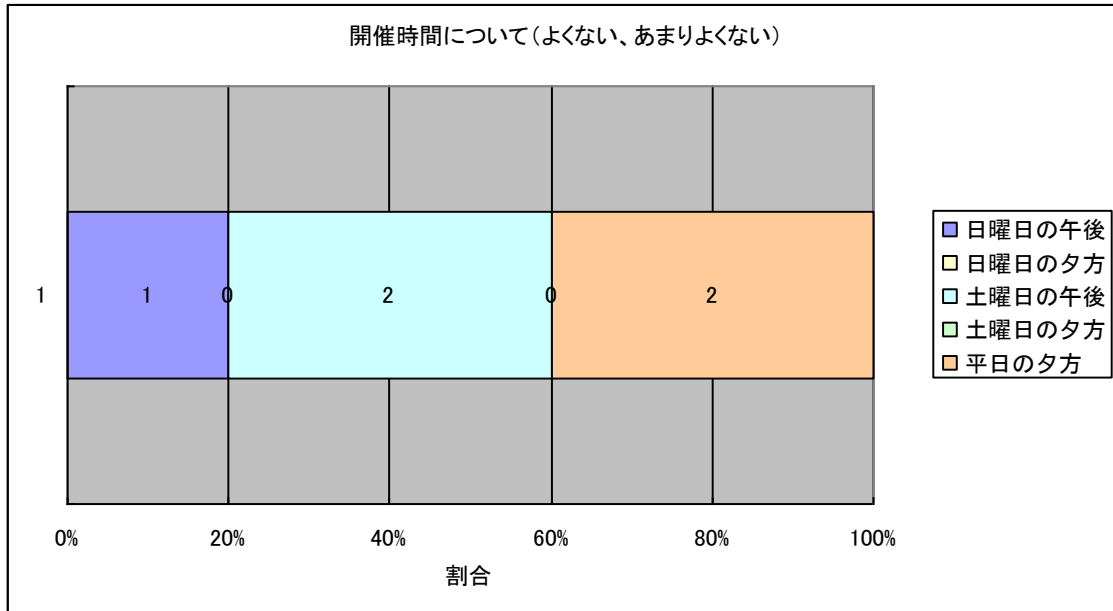
Q3-2 : 場所について



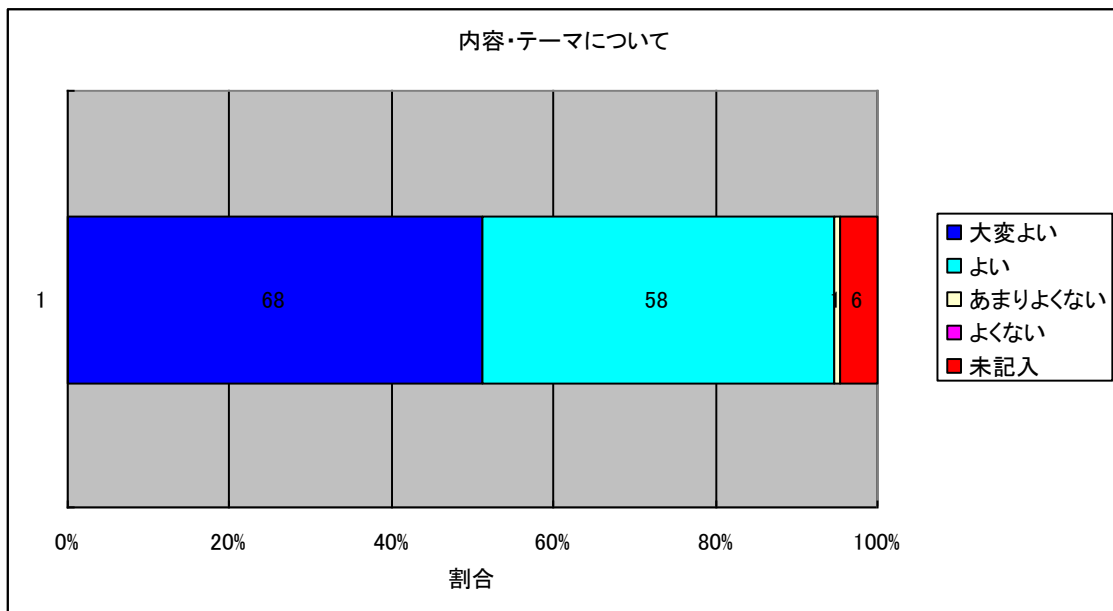
Q3-3 : 開催時間について



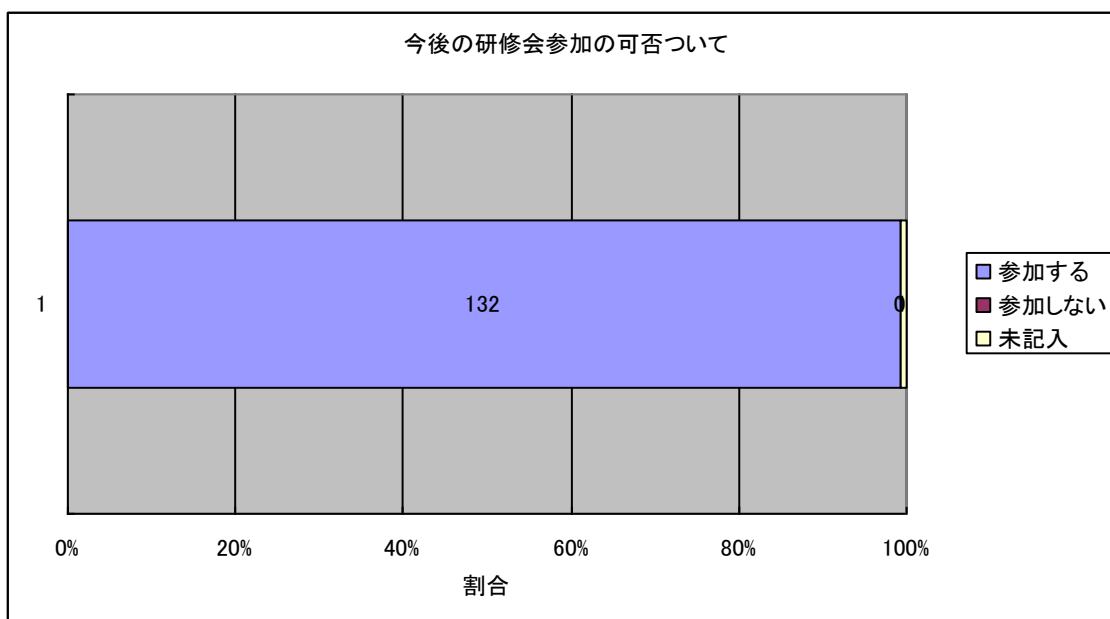
Q3-3 : 開催時間について(よくない、あまりよくない)



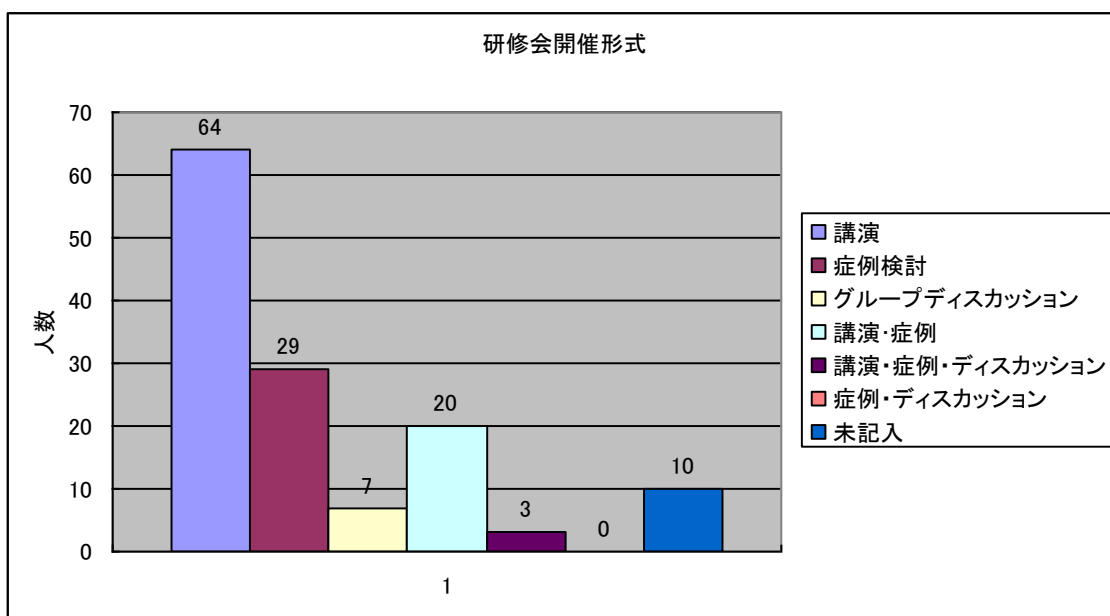
Q3-4 : 内容・テーマについて



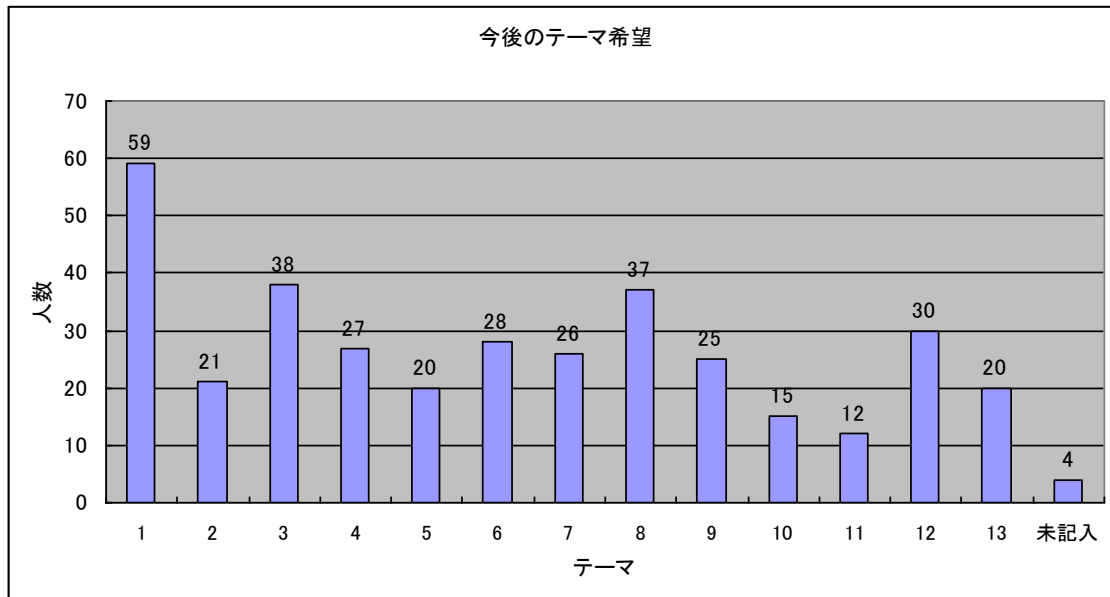
Q4：今後もご参加いただけますか？



Q5：開催するとすれば、どのような方法を望まれますか？



Q6: 今後取り上げてほしいテーマがあれば御記入ください。



- ①患者教育、患者指導（自己管理）
- ②糖尿病、糖尿病性腎症
- ③栄養指導、食事指導（実際の指導について）、食事管理
- ④記録、看護記録
- ⑤災害時訓練（Nsの対応）、災害対策
- ⑥感染、透析室の感染予防
- ⑦認知症対応、認知症患者とのかかわり方
- ⑧透析中のリスク→症例、対策など
- ⑨医療安全、リスマネジメント、医療事故（トラブル、記録）
- ⑩長期留置カテーテルについて
- ⑪腹膜透析、看護について
- ⑫スタッフと患者のコミュニケーションの取り方
- ⑬コーチング
- ⑭未記入

Q7.上記以外で取り上げてほしいテーマ等あれば記入下さい。

- ・ 退院のすすめ方（言葉）・・・本人も病院がいいと言っている。家族も病院にいてもらったほうがらくだと思っている。
- ・ ネックレスシャント。
- ・ 臓器移植を受ける患者、又は、希望している患者のかかわり方。
- ・ 移植について（臓器移植法を含む）（生体、死体腎の見付的な進め方）
- ・ CKD の患者教育。
- ・ 他のスタッフとのコミュニケーションのとり方。
- ・ 本日のような倫理的テーマは、現場では常にあることで、臨床では永遠につきない命題のようなので、シリーズ化して講演していただければ、何度でも聞きたいです。
- ・ 患者教育、指導の評価について（評価の尺度、理解度、実施度の評価についてたびたび点数化するだけでよいか）
- ・ 高齢者の透析、終末期の透析について。
- ・ 終末期患者とのかかわり方。
- ・ 終末期医療、希望調査について、他施設の情報を知りたいと思います。（調査の内容・取り方・タイミング等）
- ・ 患者さんに講演してほしい（患者の立場から、生活管理等を話してもらうなど）
- ・ 透析室業務での、それぞれの職種の役割・業務・情報共有、他の施設ではどうされているのか、興味があります。（看護研究とは関係ないかな？）
- ・ 透析は機械が少なく、呼吸器、レスピレーターに不慣れなため、理解していないので実際、そちらのほうを学びたいです。
- ・ 小児の腹膜透析に対する看護、将来性も含めて、学校生活や日常生活について具体的に教えて頂きたいです。

Q8:その他、意見、要望、改善点等ありましたらお聞かせ下さい。

- ・ 問題発見促進型コミュニケーションという方法論についてお話を聞くことができ、大変勉強になりました。
- ・ 今回の倫理の内容を1時間でなくもっと聞きたかった。この内容から症例に移るまでの無理がある気がしたので、せっかくなら事例などもこの手の倫理を取り上げ手ほしかったです（苦情じゃありません、そう思えたらすみません）
- ・ すごく良い講義でした。学んだと言う実感がある。ジレンマを癒しにいける場がある宮崎がうらやましいです。



- 倫理について日頃業務で感じていたことの話がありとても良かったです。もっと聴きたかったです。
- 自分は小児科勤務ですが、腹膜透析、血液透析を行っている子供もいます。今回は倫理の講演と言うことで参加させていただきました。どちらかという、脳死状態で人工呼吸器管理している子供に対する倫理について学べたと思いました。とても難しい場面に直面しているので今後の参考になりました。
- 今回の事例は架空のものとなりましたが、実際の症例をあげ、その後スタッフがどういう対応をして、どう変化していったかなどの情報があるともっとよかったです。
- 託児希望。
- 本日の講演会はとてもおもしろかったです。ありがとうございました。「何かきっかりなことはありませんか？」使ってみます。
- 倫理は難しいと思っていましたが、分かりやすい講演で勉強になりました。色々悩むこともあります、みんなで問題解決していこうと前向きになりました。ありがとうございました。
- 板井先生の講義はとても分かりやすく、おもしろく深い学びとなりました。今後の透析看護に活かして行こうと思います。
- 具体例は事例や他院の症例を聞いたのはとても良かったです。それに対して具体的な先生のアドバイスや意見が聞いたのは今後にとっても役立つと思いました。
- 臨床倫理は、簡単な内容でなく、もっと時間をとってほしかった。
- 倫理はとても難しいですが、本日の板井先生は楽しく、おかしくお話していただき、なんとなく理解できたように感じます。職場で活かせるようにしたいです。
- 今回のテーマについては、ディスカッションし、発表するとより多くの意見が聞けたと思います。本日は通常の業務に役立つものであり、明日からの患者対応に実践してみようと思います。
- 今回の場合は、先生のお話をもう少し長く聞きたいです。なんとなく、ほんの少ししか理解できず残念でした。
- 倫理について大変勉強になりました。
- 難しいテーマですが、分かりやすく楽しい講義でした。短時間で盛りだくさんの内容だったので少しもったいない感じがありました。
- ディスカッションの時間がもったいないと思った。せつかく時間を使うなら、同様事例などを事前にアンケート調査するなどして、進行したほうが良かったのではないかな？各施設事例は持っていると思うが、その場で背景を説明し、事例紹介をするのは難しいと思った。
- 楽しく講演を聴かせていただきましたが、早口で聞き取りづらかった。ディスカッションでは、司会の方の声が聞き取りにくかったです。もう少し有意義な時間にできればいいなと思う。

- 本日の座長について、ディスカッションの進行がいまいち。もっとハッキリしゃべって、明るく進行してほしい。暗くボソボソしゃべっているとイライラします。
- 楽しいお話ありがとうございました。倫理が少し身近になったような気がします。この形式がいいかな・・・(講演と事例、ディスカッション)。最後に先生への質問枠がなかったことが残念でした。
- 会場が少し遠いので、もう少し市内よりでももらいたいです。(施設はきれいなのでいいですけど)
- 今日の後半について、グループディスカッションにすればもっと意見がでたと思う。
- 事例検討の時に、各クリニックの意見や情報を得たい場合、事前の挙手のお願いなどされてはいかがでしょうか？スムーズな進行や活発な検討ができると思います。
- ディスカッションの場合、事前に事案を集めておいたほうが良いと思いました。(なかなか挙手をして報告しづらいし、人前で話をするのは苦手なので)
- 今回のテーマはとても楽しく聞けました。次回少し長めにさせていただき、臨床で実際におきた内容を中心に、再公演をお願いしたいです。

<事例検討記録>

事例① (感想及び実際の経験より)

会場・穿刺したスタッフの「今日は調子が悪かった」という発言は適切ではない。

- ・穿刺ミスをした場合はまずは謝ることが大事。(ひたすら謝罪する)
- ・穿刺ミス後、2度目の穿刺はベテランスタッフに代わるべきであった。
- ・穿刺をする上では、信頼関係がとても大事である。
- ・「痛い」と言われたショックよりも“舌打ち”をされたことが辛かった。
- ・穿刺困難な患者に対し、ミスをしてしばらく時間をおいて患者のところに穿刺に行ったが、「他のスタッフに変わってほしい」と言われた。

数ヶ月たっても受け入れてもらえず、この患者に対する穿刺はスタッフ固定となった。

しかし、スタッフ固定としたことでもしそのスタッフがいなかった場合は大変である。

- ・穿刺は患者との信頼関係が本当に強くある。

Q 患者の関係がよくなったというような事はなかったか？

穿刺が初めてである、異動などといったスタッフへの働きかけはどんなチームでフォローしているか？

A 極力穿刺や回収以外で患者に接することにしていった。

透析実務経験が長くても、異動などでは新人スタッフとして見られてしまうことが多い。そのためまず患者に「自分でよいのか」を尋ね、拒否があった場合はまたの機会があればということできりあえずその場を離れる。

緊張感を持ち、失敗しないことを心がける。

近くにベテランスタッフをおき、患者へ「大丈夫である」と安心感を持たせる。

Q クレームのひどい患者に関しての対応は個人で対応？それともチームで対応？

A まずは上層部で対応。それでもだめな場合は医師へ相談する。

しかし、スタッフの数などで慣れていないスタッフが行かざるを得ないことが多い。その為にも患者との信頼関係は大事である。

<板井先生より>

- ・キーワード ⇒ 「信頼関係」
- ・「痛いのはいや、俺の血管は細いし難しい」とアピールしていることを認識する。  
“穿刺者固定” “痛みに弱い” など患者アピールが強い。
- ・穿刺を失敗したことは事実なので、申し訳ないという気持ちで謝罪する。
- ・事例に関しての情報が少ないが、全スタッフに対しても同じような口調、反応なのか？  
年齢の近いスタッフはどうか？患者の反応を知ることも大事である。

- ・穿刺を失敗したスタッフが「もう一度」と言っていたが、患者が拒否した場合は患者より一度離れたほうがよい。そしてベテランスタッフへ変わった方がよい。
- ・ミスをしたスタッフが今後その患者と関わりがもてなくなるようなことがないように、（トラウマにならないように）自信を持たせることも大切。シミュレーションをすることも方法のひとつであると思う。
- ・トラブルになった患者と関わらせないということはせず、医療以外での会話で関わりを持ち信頼関係を築いていく。
- ・患者と関わる時間を持たせていくことは大切。
- ・新人が穿刺などで失敗をしたら他のスタッフが聞き役になることも重要。スタッフに対するフォローは大切。
- ・苦手意識を持たせないことが大切である。

## 事例② （感想及び実際の経験より）

会場・家族指導をしようとする、患者本人が拒否することが多くある。

- ・患者より「きちんとやっているけど…」は具体的に情報がかめないことが多い。
- ・女性スタッフが、患者の娘に電話をしたことでクレームがでたことがある。
- ・家族に迷惑をかけたくないといいた思いがあるのではないかな？
- ・夫婦関係や親子関係は当人にしかわからないので、患者本人には連絡をするということは必ず伝えるべき。
- ・まずは食事調査などを行い、状況を把握して指導を行うこともひとつの方法
- ・家庭での調理者を栄養教室への参加を勧める。
- ・問題が起こる前に家族面談を始めた施設もある。（中には受け入れの悪い患者もいる）

<板井先生より>

- ・個人情報保護法があるため、本人の同意なく家族に伝えることは出来ない。
- ・第三者提供…本人の生命、身体、財産に危険がおよぶ場合は除く。
- ・医学的根拠があれば、患者より理解を得ることもある。そのためには本人へアクションをかける。
- ・まずは患者がなぜそのような言動になるのかを考えることが大事。  
（家族に伝えたくない理由は何なのか？）
- ・家族関係を知り、情報を共有する。
- ・末期癌の患者に気がかりなことはないですか？という聞き方をすることが大事と言われているが、透析患者にも当てはめてみてはどうか？  
⇒ 医療以外の情報を得ることが出来る。
- ・なぜ？…背景因子をさぐる必要がある。

医療以外のことを聞き出せることもある。

- ・患者の頑張りを認め、ほめるという方法もあり。
- ・対応が若いスタッフだったので、コミュニケーションスキルがまだまだなのでコミュニケーションスキルの高いスタッフに代わることもひとつの方法。

恐怖かんき型コミュニケーション…信頼関係を築くのは困難・主体性を奪う

開き直ることがある

即効性はあるが、その後が続かない。

問題発見促進型コミュニケーション…主体性はよいが、時間がかかる。

即効性はないが、後は続く。

## 上記2種類のコミュニケーションを使い分けていくことが大事

### <会場から出た事例・記録>

50歳男性。肝硬変があり全身に刺青がある。わがままなところがあり、怒りっぽい。

どのスタッフも対応が出来なかった。ケアマネージャーや介護タクシーに協力してもらっていたが、透析拒否があり、きつくなったら来院するということを繰り返していた。家族や本人には透析をしないとどうなるかは説明済みである。

結果残念ではあったが、C PA 状態で死亡していた。

自己決定があり、透析いないという選択もあったが、その他にスタッフ側からのまた違った対応があったのか？ どういう対応が必要だったのか？

<板井先生より>

- ・結果論はたくさんある。背景などから自暴自棄になっていたのではないかと投げやりではなく、何十年かけてきた本人の性格、スタイルを変えることは出来ない。
- ・対応については後悔ばかりせず、頑張ってきた対応・看護を認めることが重要。
- ・問題を病院だけで抱え込まず、地域連携を活用し病院以外の力を借りて視野を広げることが必要。
- ・今回反省したことは必ず次に活かしていけるようにして、スタッフケアも大切。
- ・十分に頑張ったと思うし、せめる必要はない。