

Communication Guide for Nurses and Others During COVID-19

COVID-19 に関する看護師と医療者のためのコミュニケーションガイド

COVID-19 が継続的に拡大しており、不確実な状況が高まっていることから、ELNEC チームは、これまで以上にしっかりとコミュニケーションスキルが重要で、看護師に強く求められていること強調したいと考えます。この世界的パンデミックに際し、看護師やその他の医療専門職に向けて、我々が開発したコミュニケーションに関連する資料や他の参考資料の中から、難しい話し合いをするための推奨や、ガイドラインをご紹介します。

1. COVID-19 における患者や家族のコミュニケーションのニーズ :

生命にかかわる重篤な疾患を持つ患者をケアする時、効果的なコミュニケーションスキルは常に重要ですが、このパンデミックで私たちはコミュニケーションにおいて異なる試練に直面しています。以下は、患者や家族のコミュニケーションのニーズに対応するための提案です。

- (正確、不正確に関わらず) 多くの情報が、複数の通信網を通じて広く公開されています。患者が情報を十分に理解して合理的な選択ができるように、明確で簡潔かつ正確な情報を提供することが重要です。
- 多くの患者と家族は COVID-19 について分からないことが多く、ウイルスや病気の予後について、非常に大きな不安を抱えています。このため、患者がこの急性疾患に対して抱えている恐怖や、不安などの気持ちを表現できる機会をつくることが肝心です。
- 新型コロナウイルス感染は、多くの人にとって命取りです。患者が自分を取り戻せるように支援することで、不安を軽減し、人生の意味について話し合いにつなげることができます。
- 世界的に高い死亡率が報告されていますが、多くの人々がウイルス感染症との闘いに勝てるのだと希望をもつことが重要です。
- 多くの医療施設が面会を制限または禁止しています。看護師を含む第一線で活躍する臨床家は、患者の家族や関係者に電話での通話を一層活用することになるでしょう。患者の家族に患者の現在の状態をアップデートでき、患者と家族をバーチャルに結びつけて安心感を与え、面会できない家族のストレスと不安を和らげることができます。

2. 看護師および他職種が患者や家族と話す際に使用する質問：

COVID-19 のパンデミック時における患者や家族とのコミュニケーションには、今までに経験したことのない、特有の課題があります。患者についての情報を収集しながら、今後の医療やケアの方針に関する質問に焦点を当てるのが良いでしょう。

● 患者への質問：

- 「新型コロナウイルスの感染が広がる前の〇〇さんや、どの様に過ごされていたかを教えてください。」
- 「今、〇〇さんにとって最も大切なことは何ですか？」
- 「今、〇〇さんが最も心配していることは何ですか？」
- 「〇〇さんが自分らしさを保つために何が大切ですか？」
- 「新型コロナウイルス感染症についてどんな事をご存知ですか？何か説明がありましたか？」
- 「音楽や、芸術や、読書など、〇〇さんが穏やかな気持ちになって落ち着けるのは、どんな事ですか？」
- 「〇〇さんの人生で最も大切な人間関係は？」
- 「私たちが面会禁止の方針をとっている間、〇〇さんが連絡を取りたい人は誰ですか？」

● 家族への質問：

- 「今、どんな情報をお知りになりたいですか？」
- 「今は大切な人の側に付き添っていただけず、とても心苦しく感じています。大変な状況ではありますが、〇〇さんと連絡を取り合える様に、何か我々がお手伝いできることはありませんか？」

3. COVID-19 患者の家族との話し合いのための推奨事項：

多くの場合、家族との話し合いは非常に複雑です。特に面会を制限したり規制したりする施設が増えている今、医療専門職は今まで以上に家族とのコミュニケーションの方法を工夫し、柔軟に対応する姿勢が求められています。ELNEC は、電話やビデオ会議を利用して家族との話し合いを行う多くの臨床家に対応するために、家族との話し合いに関する推奨事項を修正しました。

● 話し合いの準備

- 医学的問題や病歴を確認する。
- 医療チームを調整する。
- 話し合いの目標についてチームで話し合う。
- チームの中から話し合いのリーダーを決める。
- 家族の誰が参加するか話し合う。
- デジタル会議の実施に必要で適切な技術サポートを手配する。
- 気が散る要素を最小限に抑える（PHS やポケットベルなど）。

- 話し合いを始める
 - 参加者全員を紹介する。
 - 医療状況を確認する。
 - 話し合いの全体的な目標を設定するために、次のように話してみましょう。「今日は、[患者さん]の様子を全員が理解できているか確認した後、ご質問にお答えしたいと思います。」または、「退院した後の、[患者さん]が受ける医療やケアについてご相談したいと思います。」
 - 家族の希望に応じて話し合いの目的が変わることもあります。備えておいてください。

- 家族の理解を確認する
 - 「[患者さんの]状態について、どのように聞いていますか？」など、家族に尋ねてみる。
 - 家族の話聞いた後のフォローアップとして、「分かりにくかったところや、何か他に聞きたいことはありませんか？」と家族に尋ねる。

- 患者と家族の価値観と目標（ゴール）について話し合う
 - 特に複数の意見がある場合、参加者全員の目標を聞く。
 - 「この状況で、あなたは[患者さん]にどのような事を望んでおられますか？」などのオープンクエスチョン（開かれた質問）から始めます。その後、家族に、より具体的な提案をすることもできます：「退院して家に帰ることが患者さんにとって重要な目標になることがあります。また、家族や友人に会えることが大きな目標になることもあります。こんなふうに、何か[患者さん]にとって、これを目指したいのではないかと推測されることはありませんか？」
 - コミュニケーションスタイルや、家族関係、医療、エンド・オブ・ライフ・ケアに影響を与える、民族的・文化的な影響を理解するために、次のように尋ねます：「[患者さん]に最善のケアをするために、[患者さん]の信念や習慣について理解したいと思います。もしよろしければ、何か教えて下さいますか？」
 - いつも患者の観点到話し合いの焦点を合わせましょう。そうすることで、家族が代理意思決定する際に感じる罪悪感を和らげるのにつながります。その質問には次のようなものがあります。「[患者さん]だったら、この状況で何をしたり、望んでいただろうと思いますか？」または「私たちは、あなたが何を望んで、何を望まないかを考えることを目指しているわけではないのです。[患者さん]ならば、この状況で何を望んでおられたか、あなたが[患者さん]についてご存知のことを教えていただきたいのです。」

- 意思決定を支援する
 - 現状の理解を目指す。
 - 患者の希望について、「今のような状況で、[患者さん]が何を望んでいて、何を望んでいないか、話し合ったことはありますか？」と問う。
 - あくまでも患者に最善の利益をもたらすような医療・ケアに関する意思決定をするのであり、家族にとって最善の意思決定を目指しているわけではないことを再確認する。
 - オープンクエスチョン（開かれた質問）から始め、必要に応じて特定の話題にうつす。

- 患者と家族の目指す目標に基づき明確な推奨を提供する。
- 意思決定の内容や、さらに詳しい説明をすることの是非について、可能な限り合意を目指す。
- 話し合った内容を次のようにまとめる。「[患者さん]だったら、このような状況で、人工呼吸器を使い続けたくない。と考えるだろうという合意に至ったようです。これは、みなさんが推定する[患者さん]の希望に間違いありませんか？」
- 「●●●●と決めたことについて、みなさんが理解に間違いのないようにしたいのですが…」などと伝えて、決定内容の合意を確認する。

● 話し合いを締めくくる

- 話し合った内容の簡単な要約をする。
- 最後に何か質問はないか尋ねる。
- 家族への感謝の気持ちと敬意を表す：「本当に難しい決断だったことと思います。[患者さん]にとって正しいことを一生懸命にしようとなさっているみなさんを尊敬しています。」あるいは「みなさんがここにお越しくださり、難しい決断を助けてくださったことに感謝します。」
- 明確なフォローアップ計画と、医療チームへの連絡方法を作成します。

● 話し合いの後のフォローアップ

- 話し合った内容を診療録に記録する。
- 話し合いで合意した内容を再評価したり、フォローアップしたりする時は、次のように言う。「前は、話し合った内容について、ごきょうだいに伝える予定と仰っていました。ごきょうだいのお話はどうでしたか？」

Source: Adapted from Rabow, M.W., Hauser, J.M., & Adams, J. (2004). Supporting family caregivers at the end of life: "They don't know what they don't know." Journal of the American Medical Association, 291(4), 487)

4. 希望することについて話し合うためのツール：

この希望することについて話し合うためのツールは、医療者が患者さんのことをより良く知り、支援するために開発されたもので、多くはスピリチュアリティに関する会話に関連します。このツールは、COVID-19 患者のケアにとっても役立ちます。なぜなら、危機や急性期ケアにおいて、そのような会話を忘れる事が多いからです。

〇〇さんはこの先、どんなことを希望していますか？
その希望は〇〇さんにとってどんな意味がありますか？

どんなことが、〇〇さんの希望や強さを失わせますか？
そんなとき、何か私が〇〇さんのためにできることはありませんか？

〇〇さんに希望や強さをくれるものは何ですか？
その希望は、どのようにあなたを助けたり、弱らせたりしますか？

〇〇さんが病気とたたかうのに役立つのはどんなことですか？
それに私がお側で手伝えることはありますか？

Sources: Olsman, E., Leget, C., & Willems, D. (2015). Palliative care professionals' evaluations of the feasibility of a hope communication tool: A pilot study. *Progress in Palliative Care*, 23(6), 321-325.

Herth, K. (1992). Abbreviated instrument to measure hope: development and psychometric evaluation. *Journal of Advanced Nursing*, 17, 1251-1259.

5. 患者へのスピリチュアルケアに役立つ質問：

多くの患者さんが家族や友人と直接会うことができない、この困難な状況で、医療者が患者と大切なことについて話し合う機会を持つことを忘れないようにすることが特に重要です。以下は、COVID-19に関連して、スピリチュアリティについて話をするのに役に立つ問いかけです。

- 〇〇さんの今日の心の調子はどうですか？
- 怖いですか？
- 〇〇さんが最も恐れていることは何ですか？
- 何が生きがいになっていますか？
- やっておきたいことはありますか？
- どんなことを期待しておられますか？
- より強い希望は何ですか？
- 死より悪いと感じられることはありますか？
- あなたの人生で最も誇りに思うことは何ですか？
- 後悔していることはありますか？
- 誰かを許したいと思っておられますか？
- 誰かに許して欲しいと思っておられますか？
- 〇〇さんの遺産になるのは何ですか？
- 〇〇さんの人生で一番愛してるのは何ですか？
- 平和な気持ちですか？

Source: Adapted from Baird P. *Spiritual care intervention*. In: Ferrell BR, Coyle N, Paice JA, eds. *Oxford Textbook of Palliative Nursing*. 4th ed. New York, NY: Oxford University Press; 2015: 546-553.

6. 宗教家による支援を必要とする患者への質問：

COVID-19 の多くの患者は苦痛や不安を経験します。あらゆる臨床現場の患者の増加により、牧師や僧侶などの宗教家の不足が予想されるため、宗教家による支援を必要とする患者をスクリーニングすることが重要です。

- 私が何をしたというんだ？
- 私は祈っていますが、病気が治りません。
- 以前は神を信じていましたが、今はもうよくわかりません。
- 希望がなくなったような気がします。
- 私は変わり者なので、誰も受け入れてくれませんでした。
- 私がいなくなったら家族はどうなるの？
- 私の人生にどんな意味があったのでしょうか？
- もう何もなくなってしまった。
- 誰もわかってくれない。
- 怖いです。

Source: Adapted from Baird P. *Spiritual care intervention*. In: Ferrell BR, Coyle N, Paice JA, eds. *Oxford Textbook of Palliative Nursing*. 4th ed. New York, NY: Oxford University Press; 2015: 546-553.

7. 実存的テーマに関連した CASH の評価項目：

上記のツールに加えて、CASH アセスメントの質問は、医療者がスピリチュアルケアを実践する際に役立ちます。

実存的テーマに関連した CASH の評価項目

略名	質問	実存的テーマ
C Care	あなたにより良い <u>ケア</u> をするために、知っておいた方が良いことがありますか？	意味、アイデンティティ、自律性、尊厳
A Assistance/help	病気の過程で何があなたを最も <u>支え</u> てくれましたか？	サポート、つながり、関係性
S Stress	今、あなたの人生で最大の <u>ストレス</u> 要因は何ですか？	ストレス、不安、罪悪感、孤独
H Hopes/fears	あなたが一番恐れていることは何ですか？ どんなことを <u>期待</u> していますか？	希望、恐れ、不安、孤独

Source: Alesi, E., Ford, T., Chen, C., Fletcher, D., Morel, T., Bobb, B., Lyckholm, L. (2015) Development of the CASH assessment tool to address existential concerns in patients with serious illness. *Journal of Palliative Medicine*, 18(1) 71-75.

8. 医療・ケアの方向性について話し合う際に有用な表現：

急性期の医療・ケアの方針決定は非常に重要であり、COVID-19 の治療は不確実性が非常に高い。このため、患者とその家族をよく理解して、最善であると考えられる医療・ケアが提供できるように話し合う必要があります。以下は、医療・ケアの方向性を話し合う際に役に立つ表現です。

診断や予後の理解を評価する

- 「お身体の調子はどうですか？」
- 「〇〇さんはこのウイルスや病気についてどのように理解していますか？」
- 「COVID-19 について医師はどんな話をしましたか？」
- 「今、どんな情報が必要ですか？」

探索的な質問をする

- 「もう少し聞かせてください...」
- 「それがどんな意味かご説明くださいますか？」
- 「心配されていることを教えてくださいませんか？」
- 「ご家族が病気になるのが心配と仰いました。もう少し教えてください...」
- 「何かお役に立てることはありますか？」

患者のサポートシステムを評価する

- 「これは〇〇さんの人生で一番大変な状況ですか？」
- 「過去に大変な状況にどのように対処してきましたか？」
- 「どこから助けがありますか？」
- 「〇〇さんを最も助けてくれるのは何/誰ですか？」
- 「ご家族はどのようにコミュニケーションを取っていますか？そして私たちは〇〇さんがご家族と連絡をとるために、今どんなお手伝いができますか？」
- 「ご家族がどんな心配をなさりそうか予測できますか？」
- 「〇〇さんが大切な決断をするときに頼りになる人はいますか？」
- 「ご家族さんとの話し合いのときに出席してくださる方は誰ですか？」

患者の医療・ケアの目標を明確にする

- 「これからの数日間で最も期待されていることは何ですか？」
- 「あなたの目標は何ですか？」
- 「今、あなたにとって何が重要ですか？」
- 「何か怖いことはありますか？」

患者が意思決定能力を失った際に家族に尋ねるべき重要な質問

- 「〇〇さんについて教えてください。」
- 「〇〇さんがについて少しでも知ることができればと思います。〇〇さんがどんなお方だったか、〇〇さんがどんな人生を送ってこられたか教えてください。」

- 「〇〇さんにとってどんなことが重要ですか？」

Source: Adapted from Peereboom, K, & Coyle, N. (2012). Facilitating goals-of-care discussions for patients with life-limiting disease: communication strategies for nurses. *Journal of Hospice & Palliative Nursing*, 14(4), 254.

9. COVID-19 における私たちの役割とは？

- 特に COVID-19 では、感性、細やかな気配りや、思いやりを伝えるためにベストを尽くすことが大切です。患者や家族は不安な気持ちでいっぱいであり、短期間で人生が大きく変わってしまったことを忘れてはいけません。
- わかりやすい言葉で情報を提供し、わかりにくいことがないか確認することで、誤解を最小限に抑え、ストレスを軽減できます。
- 患者と家族のために、いつも前向きで親しみやすい存在であること。
- 第三者の存在とサポートに関して、患者や家族が意思決定するときに擁護(アドボケート)すること。
- 共感を示し、他者の立場に立つことは、COVID-19 によるこの複雑な状況を切り抜けるのに役立ちます。

10. COVID-19 に関する追加資料：

- CAPC COVID-19 対応資料：
 - www.capc.org/toolkits/covid-19-response-resources/
- COVID-19 患者—医療者間のコミュニケーション：
 - www.patientprovidercommunication.org/supporting-communication-covid-19.htm
- COVID 対応のコミュニケーションスキル：VitalTalk の戦略とヒント：
 - www.vitaltalk.org/guides/covid-19-communication-skills/