

新型コロナウイルス感染症患者に接する看護師の皆さまへ

## 患者さんの不安やストレスを和らげるためのヒント

新型コロナウイルス感染症への対応にご尽力いただき、ありがとうございます。

「自由の制限により怒りを感じる」、「自分を強く責める」、「最悪の事態を考えてしまう」など、様々なストレス反応を示す患者さんへの対応ポイントをまとめました。業務内容や環境により全ては実践できなくても、できそうなものから取り入れることで患者さんの不安が和らぎ、医療従事者の皆さまも対応が容易になるかもしれません。

### 誰でも強いストレスを受けることで、様々な感情や反応が現れることがあります

- 一般に、強いストレスを受けることで、表のような反応が生じることがあります。
- これらは正常な反応であり、生きていく上での基本的なニーズが満たされ、周囲の手助けが得られればほとんどの方は時間が経つにつれて回復します。

	一般的なストレス反応	感染症流行時の一般的反応
身体	不眠、胃痛、高血圧、頭痛、食欲不振 等	
気分・感情	不安、イライラ、高揚感、悲しさ 等	感染と死への不安、怒り、隔離への恐怖、不信感 等
認知	悲観的、自責的、最悪の結果を考える、過度に楽観的 等	他者を責める、他者を排除する、原因の追求 等
行動	引きこもる、散財、飲酒、過食 等	感染症とそれによる危機から逃れるための行動（買い占め、拒絶、孤立、情報収集） 等

### ストレス反応を示す方への具体的な対応方法

以下のような、患者さんを安心させて気持ちを落ち着かせる対応が役に立つかもしれません。

#### ○無理強いせず、話を聴きましょう（傾聴）

- ・ プライバシーを尊重し、秘密を守ることを伝えましょう。
- ・ その方の気持ちや、失った人やもの、重大な出来事など、その方が話したいことをしっかり受け止めましょう。ただし、その方の感情や反応を無理に話させないようにしましょう。
- ・ うなずきや相槌を打つ、その方の言葉を繰り返す、要約する等、こちらが理解していることを相手に伝えましょう。また、できれば目線の高さを合わせて話しましょう。
- ・ 沈黙を受け入れるようにしましょう。

#### ○安心させ、心を落ち着けるよう手助けしましょう

- ・ 診察や検査、処置の際など、こちらが今何をしているのか、次のステップは何かを説明しましょう。
- ・ その方が理解できる言葉や方法で簡潔に伝えましょう。
- ・ 患者さんに怒りをぶつけられることがあるかもしれませんが、怒りもストレス反応のひとつであり、「自分の対応が悪かった」等と自身を過度に責める必要はありません。他スタッフに入ってもらうなど、穏やかになれる環境を用意しましょう。

### ○ニーズや心配ごとを確認しましょう

- ・今感じている困りごとをたずね、家族や友人等が離れていてもできるサポートがあるか検討しましょう。
- ・これまで辛さを乗り越えてきた方法や、乗り越えてきたことの強さをしっかり認め、肯定しましょう。

### ○押し付けることなく役に立つケアや支援を提供しましょう

- ・このような急激なストレスによる反応は、正常な反応であること、そして多くは時間とともに回復することを伝えましょう。それだけで気持ちが落ち着く方も多くいらっしゃいます。お配りしている患者さん向けのちらしを使いながら説明するのもひとつの方法です。
- ・大切な方を失ったことによる悲嘆反応も同様ですが、反応はその方によって様々です。その方の悲しみ方を尊重しましょう。
- ・その方が取り入れているストレス対処法をたずねてみましょう。家族や友人との定期的な連絡により、社会とのつながりを感じることも有効です。
- ・筋弛緩法などの具体的なストレスマネジメントの方法を伝えましょう。(患者さん向けちらし裏面を参考にしてください)

### ○情報やサービス、社会的支援につなぎましょう

- ・事実について正しい情報を伝えましょう。

### ○これ以上、心理的外傷を受けないよう気を配りましょう

## 専門的な支援が必要なとき

ストレスを受けている状態が長く続くと、人によっては心身の不調が強く表れる可能性もあります。更なる支援が必要な方については、不安を受け止め、精神科医などの専門家に相談することを検討しましょう。

### 《専門的な支援につなぐめやす》

- パニック発作、重い解離症状（記憶のない時間がある、ぼーっとして反応が乏しい等）
- 希死念慮、自殺企図、自分の命が短く断ち切られて明日にでも終わってしまいそうな感覚がある
- フラッシュバック(恐ろしい出来事の記憶が動悸・発汗・過換気等の身体変化を伴って突然よみがえる)、生々しい悪夢が頻発する
- 重度の抑うつ、不安状態

## 支援者であるあなた自身のこころの健康も保ちましょう

- 身体やこころがいつもと違う反応を示しているときは、できる限り休息をとり、ご自身を優しくいたわりましょう。また、悩みを一人で抱え込まず、家族や友人、同僚、上司など信頼できる人に話して、社会とのつながりを保ちましょう。
- 不安な気持ちが1か月以上続いたり、日々の生活やこころの状態に大きな影響を及ぼしているようであれば、専門家への相談を検討しましょう。

愛知県精神保健福祉センターでは、新型コロナウイルス感染症に関するメンタルヘルス電話相談を実施しています

時間：平日 9:00～12:00、13:00～16:30

◇ 一般県民(名古屋市除く) 052-962-5377

◇ 医療従事者とそのご家族 052-962-5379