

# 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。

患者さんは、「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します。医療者としての対応ポイントをまとめました。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、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**。
  - ・ 相手の気持ちや、失った人やもの、重大な出来事など、相手が**話したいことをそのまま受け止めましょう**。ただし、感情や反応を**無理に話させることは避けましょう**。
  - ・ うなずきや相槌を打つ、相手の言葉を繰り返す、要約する等、**こちらが理解しているという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。
  - ・ 沈黙も焦らず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。
  - ・ 相手が**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」等と過度に自分を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、互いに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**困りごとを尋ね**、家族らと離れていても受けられるサポートがあるか検討しましょう。
- ・これまでなんとか辛さを乗り越えてきたことを**ねぎらい**、その力があることを**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

- ・このように急激なストレスを受けた場合、現在の状態は**正常な反応で無理もないこと**、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のひとつの方法です。
- ・大切な方を失ったことによる悲嘆反応も同様ですが、**反応や経過は人によって様々**です。それぞれの悲しみ方を尊重しましょう。
- ・相手が取り入れている**ストレス対処法**を聞いてみましょう。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

- ・周囲の人とも上記の内容（ストレス反応について等）を共有しておくといでしょう。

## 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目安》

- 死にたい気持ち、自分を傷つける行動
- 落ち込みが強く食事もとれない、不安や焦りが強く日常生活もままならない
- 記憶のない時間がある、ぼーっとして反応が乏しい
- フラッシュバック（恐ろしい出来事の記憶が動悸・発汗・過換気等を伴って突然よみがえる）、生々しい悪夢が頻発する など

## 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、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。

群馬県こころの健康センターでは、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

平日 9:00～17:00（祝日・年末年始を除く）

◇ 027-263-1156

2020.5 愛知県精神保健福祉センターが作成した資料を、群馬県こころの健康センターが改変しました

参考資料：WHO「心理的応急処置(PFA)フィールド・ガイド」、「mhGAP Humanitarian Intervention Guide」

日本赤十字社「新型コロナウイルス感染症（COVID-19）に対応する職員のためのサポートガイド」、「感染症流行期にこころの健康を保つために」シリーズ