

## 傷病者とのコミュニケーション

# 〔第9回〕「外傷傷病者とのコミュニケーション」

講師 水澤 俊介 (釧路東部消防組合 釧路消防署)

### 1. はじめに

交通外傷(写真1)や労働災害、凍った路面での転倒(写真2)や運動競技中の怪我(写真3)など、外傷の受傷機転は様々です(※受傷機転=外傷を負うに至る原因、経緯)。

傷病者を観察した後、適切な医療機関へ搬送するためには、傷病者や周囲にいる関係者から事故当時の情報を得ることが重要となります。しかし、傷病者や関係者とのコミュニケーションが不十分であると必要な情報を得ることができません。本来救急搬送が必要であったのに不搬送としてしまった、傷病者の状態に合わせた適切な病院搬送ができなかった等、傷病者にとって不利益な結果を招く可能性があります。

今回は「外傷患者」とのコミュニケーションについて、事例を基に自身の経験も交え、私なりの考えを述べていただきます。



写真1 交通外傷



写真2 凍った路面での転倒



写真3 運動競技中の怪我

### 2. 事例

#### ●不搬送とした外傷患者が……。

外傷患者と接触した時、最初に「何をしていた怪我を負いましたか?」と聴取する方が大半ではないかと思います。なぜなら、受傷機転は観察のポイントや、搬送先病院等を判断する大切な要素だからです。しかし、傷病者の状態によっては正確な受傷機転を聞き出せない状況もあり、救急活動がスムーズに進行しないこともあります。

私の所属であった事例を紹介します。

#### 事例内容

酒に酔い、頭部から出血した状態で帰宅した傷病者(写真4)、驚いた家族が救急要請をしました。到着した救急隊が、傷病者に怪我をした時の状況を聞いたのですが、返ってくるのは「転んだ」という答えだけ。どこで転び、どのような物に、どれくらいの強さでぶつかったのかという、



写真4 頭部を受傷した傷病者



写真5 家族が説得

救急隊が知りたい情報は得られませんでした。止血後、救急隊は病院への搬送準備を開始しましたが、本人は「大丈夫だから」と頑なに搬送拒否。家族の説得（写真5）にも応じず、結局、搬送辞退となりました。

しかし翌朝、その家族から「様子が変わり」（写真6）と再度救急要請あり、救急隊が病院へ搬送しました。後日返却された傷病者引継書の診断名欄には「外傷性脳出血」と記載されていました。



写真6 家族が異変に気づく

## 考察

本症例において、酩酊状態である傷病者から正確な受傷機転を聞き出すことは、困難であったと思われます。よって、傷病者の全体的な雰囲気や、受傷部位の状態等から重傷度を判断することになります。しかし、それにも限界があり、時間経過とともに出現する症状には対応しきれないところがあります。

例えばですが、この傷病者が運悪く、翌朝CPA状態で家族に発見されていたら……。前日、家族と救急隊のコミュニケーションが不十分であった場合「昨日、救急隊が病院へ搬送していれば……」と思った家族が訴訟を起こす可能性も十分に考えられます。そういったトラブルを回避する為には、不搬送時の傷病者の状態、これから出現するか

もしれない症状等を本人、家族へ十分に説明し、救急隊の判断に対し理解を得ることが必要です（写真7）。「救急隊はここまで親切に対応してくれた。」と家族に感じてもらうことが大切なのです。

もちろん、本症例において、救急隊は家族に十分な説明をしたことを付け加えておきます。



写真7 家族へ十分説得し理解を求める

## ●心もケア

外傷の種類に切断があります。例えば、手指の切断。生命の危機に直結する外傷ではないかもしれませんが、しかし、傷病者にとっては、時に傷による痛みよりも、将来への不安が勝つこともあるようです。実際に私が出動した事例を紹介します。

## 事例内容

労災事故による出動。木材工場にて作業中、回転する機械の刃に傷病者の指が触れ中指を切断（写真8）。現場に到着した時、傷病者は年配の同僚に付き添われ事務所にいました。痛みが強かったのか、苦悶様の表情ではありませんものの、顔色は良くありませんでした。

私「大分痛みますか？」

傷病者「痛いですよ。だけど仕事ができなくなるかと思うと、そっちの方が……。やっちゃったなあー、この指じゃもう仕事はできない。会社クビかな、これから生活どうしようかな……。」



写真8 手指を切断

と、ひどく落胆していました。正直なところ、私はかける言葉が見当たりませんでした。励ましたところで、「お前に何がわかる!」と怒らせてしまう可能性もありますし、「指の1本無くては仕事はできますよ。」なんて口が裂けても言えません。

救急車内に漂う、どんよりとした空気。そんな時、場の雰囲気を和ませてくれた方がいました。救急車に同乗していた、傷病者の同僚です。

傷病者の同僚「おまえ何言っただ、そんな落ち込むことじゃないだろ。救急隊員さん、俺の指見てよ(写真9)。ほら、ここから先が無いだろ?みんな怪我してんだよ、職業病みたいなもんさ、仕事だって続けてるよ、ワハハッ!」

この会話の最中に知ったのですが、実はこの方、傷病者の父親でした。

傷病者「そういう問題じゃないし」とは言いながらも、傷病者は笑顔を浮かべ、どこか安心したようでした。



写真9 「救急隊員さん、俺の指見てよ」

## 考察

人生の先輩である父親の経験談は説得力抜群でした。車内の雰囲気は一変、私たちも傷病者と会話がしやすくなりました。

傷病者は怪我をしたことにより、将来に不安を感じていましたが、同じ境遇から回復した父親の言葉が、大きな安心感をもたらしたのだと思います。

私はこの症例から、自身の経験談を交えたコミュニケーションは、傷病者に安心感を与えられる有効な方法(写真10)ではないかと考えました。

そして後日、その方法を実践する機会がありました。スポーツ競技中に膝を負傷した高校生を搬送した時のことです。私は以前、ラグビーをしていて膝を負傷し、計4度手術をしたことがあります。その高校生の膝も、受傷機転や痛み方等を聞くと私の怪我と同じような状態と推測できました。そして、高校生は私に聞いてきました。「また、運動できるようになりますか?」その不安は、怪我をした



写真10 経験談は傷病者に安心感を与えられる有効な方法

当時私が抱いていたものと同じでした。

現在、怪我から復活し再びスポーツに打ち込んでいる私が(さすがにラグビーはやめました)、先程の父親と同じように自身の経験談を用いてコミュニケーションを図ったことは言うまでもありません。効果は抜群で、病院へ到着するまで話に花が咲いたことを覚えています。

## ●初心忘れるべからず

度重なる救急出動、そんな中「こんな怪我で救急車を呼んだのか…、自分たちで病院に行って欲しかったなあ…」と思った経験はありませんか?もちろん現場でその気持ちを声にすることはありませんが、感情はささいな言動や、ちょっとした態度に表れることがあります。私が救急隊員になって間もない頃、経験した事例を紹介します。

## 事例内容

一般外傷による出動。要請概要は、はっきりと言えば「たいたことはないな」と感じる内容でした。現場に到着し、私が傷病者の観察をしました(写真11)。その時、隊長は、搬送資器材の準備を手伝っており、少し遅れて傷病者のもとへ到着しました。私は隊長へ観察結果を報告しました(写真12)。



写真11 軽症の傷病者