

ワークショップ3

献血者とコミュニケーション

佐藤奈穂子(宮城県赤十字血液センター)

【はじめに】

医療における医療従事者と患者のコミュニケーションの重要性は高く、それは献血の現場でも同様である。職員同士をはじめ、献血者とも円滑なコミュニケーションを深めることにより良好な関係を築くことが重要になる。採血を担当する私たち、献血者と受血者の双方の安全を図るために規定の手順を遵守し、採血数や採血単位、採取量の確保および原料不適本数の減少などに取り組んでいるが、採血を安全に実施するためには採血される側(献血者)の理解と協力が必須となる。

【献血の特徴】

献血者を受け入れる私たちの心構えとして、検診SOPに「献血者は患者ではなく、自分の善意を行動で表したいと思っている人たちであること。献血者の接遇に留意し、その善意を傷つけたり不安感や不快感を与えたりするような言動は厳に慎む」と記載がある。献血は自発的な行動により始まる無償のボランティアという位置づけである一方、

献血者と受血者の安全性の確保は献血者の自己申告に大きく影響される。すなわち、献血をする意思があっても、献血によって起こりうる危険(献血者と受血者の健康被害)を回避するために献血者を選択することが必要となり、献血者の意に反して献血協力がいただけないことがある。献血者健康被害の発生率は漸減傾向にはあるが、主な副作用が毎年1%前後発生している(図1)。血管選択は献血者の健康状態を示すものとは異なるため、不採血時の理解をいただくことが難しい。

【コミュニケーションの重要性】

権利意識の高まりや価値観の多様化、SNSによる情報拡散の速さなど変化し続け、献血者数は減少している現代、自発的にそして善意を行動で表したいという思いを持つ献血者を募集するが、職員と献血者の関係性も多様で、事例ごとに展開や結果は全く異なる。コミュニケーションが不十分であれば行き違いにより献血者に重大な副作用を起こすことにもなりかねない。献血者の要望をそ

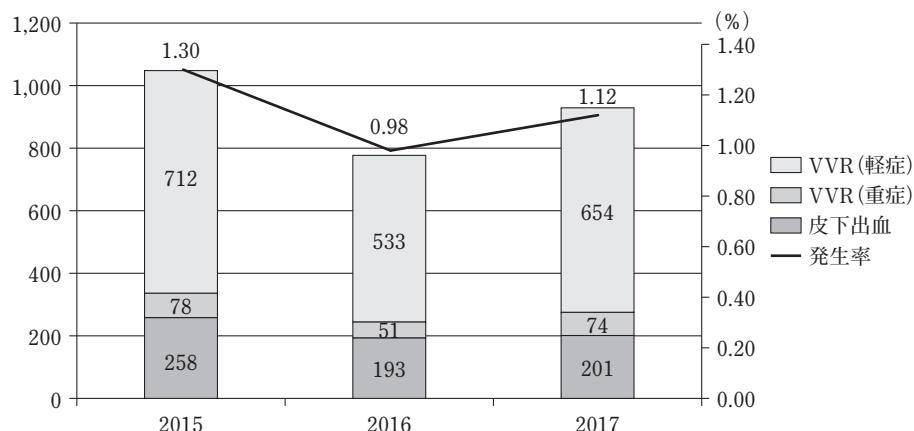


図1 献血者健康被害発生率推移(宮城BC)

のまま受け入れるのではなく信頼関係が築けるように情報提供し、その理解が得られるようにならなければならぬ。細分化されたそれぞれの業務の短い時間に献血者と相互に必要な情報を正しく伝え合うことは困難な面がある。丁寧な接遇を心がける一方で、献血者の協力意思に反して、採血を辞退するということを伝える難しさから苦情を恐れそのまま受け入れてさらに対応が難しくなるケースも多い。

【採血行為(穿刺に起因)に伴う献血者からの苦情の漸増】

当センターにおける平成27年度から平成29年度までの3年間で献血者からの苦情(苦情処理手順書に従い対応した事例)は14件あり、そのうち8件が細血管による不採血と穿刺にかかるトラブルで年ごとに増加していた(図2)。副作用や苦情は次回以降の再来にも影響するほか、皮下出血等の穿刺によるトラブルは血管へのダメージも考慮しなければならない。

〈事例 ①〉20年以上の献血協力がある30歳代男性献血者。現在は正中に大きな瘢痕が形成され窪んでおり血管は深部に触れる。皮下出血にて途中終了事例が数回あり徐々に血管選択が困難となってきた。成分献血を強く希望されるが難しいと判断

し、期間を空けていただくか全血採血をお願いするが、「何とかならないのか」と来場するたびに苦言あり。その後も、血管の状態を複数で確認しながら不採血になったり400mLや成分でのご協力をいただいている。

この事例のように、献血がもたらす「快楽」あるいは「自己肯定感」があるからこそ複数回の献血協力になってくる。複数回の献血を安全に実施し続けられるよう、もっと早い段階から、頻回穿刺に伴う血管や皮膚の生体反応や、血管の養生のための献血間隔について理解と協力が得られるように働きかけるべきといえる。

〈事例 ②〉献血回数390回を超えた50歳台の男性献血者。外側細目の血管で約2週間間隔の協力をいただいていた。ある日、初めてのVVRを発症した際の対応に不満が残り、苦情を何度も寄せられた。そこには採血装置の警告を、機器異常や機器トラブルと認識し事故が起きたと感じた様子や、VVRの発生機序や回復するまでの過程など丁寧に説明したが責任逃れと思われていたことが分かった。この献血者は、VVRを初めて経験し、気分不良、冷汗著明、表情のこわばりが長く続き、スタッフが常に観察し声掛けをしていたが、経験したことのない具合の悪さに不安が増大した面もあると思われる。

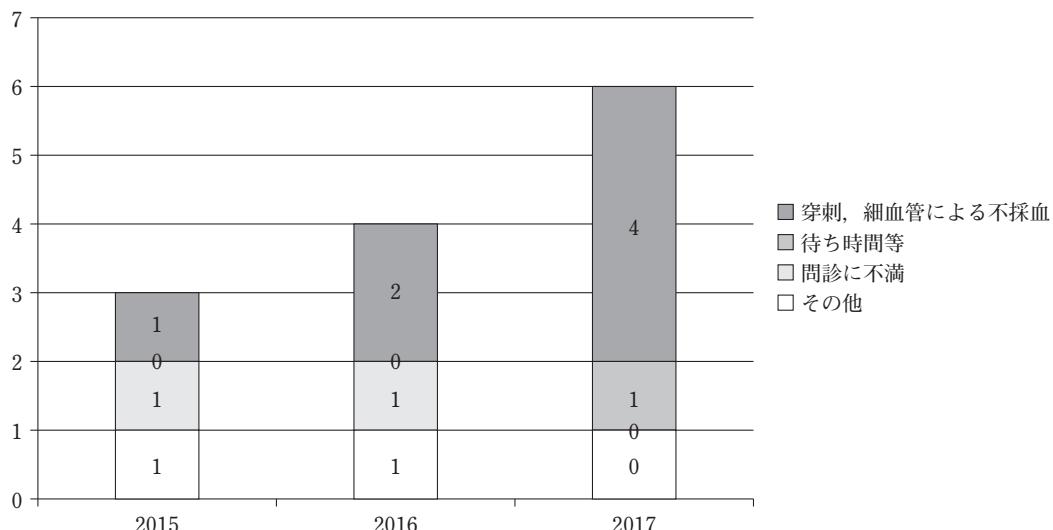


図2 献血者からの苦情発生事例件数推移

「献血のお願い」や「同意説明書」など、頻回献血者への説明や観察が不足しがちになる。頻回献血者であっても、本人の関心がない部分について理解を得られていないことが多いことがある。初回献血者への説明とは異なる頻回献血者だからこそその説明やフォローが必要である。また、同じような事例であっても献血者によっては、感謝のメールを下さる方もいてひとつひとつの対応の受け取り方や伝わり方は実に多様である。

【終わりに】

安全な献血（採血）のためには、献血者の理解と協力が必須であり、私たち看護師は採血環境の整備、血管選択にかかる採血技術の向上（目合わせや

スキルアップ）を日々努力することが重要である。献血は輸血用血液製剤を製造するための採血であり、「採血」「穿刺」による皮膚や血管の再生具合は人それぞれであること、血管の養生のために期間を空けることなどを含め、今後の啓発に繋がるような情報を提供していくことが重要である。成分献血を2週間間隔で協力していただく複数回献血者は非常に有難い。しかし皮膚や血管の個人差を考慮し献血を安全に実施するためには、理解いただけるように説明しなければならない。そのためにも、対人対応力を向上させる努力をし、献血者との良好なコミュニケーションを図りながら安全な採血を心がけていくことが必要である。