

 評価のポイントCL-新人.リーダーシップとマネジメント能力
[90-新人] 苦情・クレームの種類と内容

以下の患者さんとの状況の対応を考えてみてください。

患者さんは、どうやら不機嫌な様子です。
初期対応として、患者さんへの説明を含め、どのように対応すると良いですか。

患者：あのさ、これ一体どうなってんの？今日はお風呂入れるって、さっきの看護師は言ったよ。そしたら、今日は他の人を入れないといけないから、あなたは入れないって別の人に言われたんだけど。たいした説明もしてくれないし。誰かに聞こうと思ってナースコールしても、全然来てくれないし。さっきの人も、私はリハビリだからわかりません。って言って、すぐにどっか行ったし。

<状況> Aさんは、本日は入浴日ではありません。あなたは、Aさんの担当ではありません。
先ほどは誰かが間違った説明をしたようです。また、リハビリ（PT）の人にも声をかけたようです。

患者さんが訴えている最中は、患者さんの目線にあわせて話を聞く。会話の最中は、相づちを入れる。「それは、申し訳ありません。こちらの説明が間違っていたようです。せっかくお風呂に入れると思っていたところ、入浴日ではないから入れないといわれ、しかも、その後説明してくれないからお困りになったということですよね。」と、要約をして確認をする。誰かが間違った説明で入浴日と言った、さらに、入浴担当から横柄な説明をされた、また、リハビリが関係ないという態度をとったため、話を聞く限り、こちらに非があると判断したため、いったん謝罪をする。「それは、こちらの対応が不足しており、申し訳ありませんでした。」その後、「〇〇さん、もしよろしければ、本日入浴できる時間が調整できるか確認してみまじょうか。もしよろしければ今日、入っていただいても構いません。調整ができなければ、予定通りの入浴日となってしまいますが、確認だけでもしてみまじょうか。」と、2案以上の提案を出してみる。ただし、入浴が難しい場合も念頭に置いておく。その後、入浴担当と経緯を説明して、調整可能なら入浴の案内を行う。