

2

あえて伝えなかったこと
で失敗！

>>> 気遣いがクレームを生んでしまった…

内容

40歳代、男性、妻介護5、妻、子ども3人の5人暮らし（子どもは小6・小4・幼稚園児）、脳幹出血を発症され四肢麻痺あり。訪問リハビリ（PT・OT）では機能維持、廃用症候群の予防のため起立練習を行いたいと考えていた。しかし、両下肢の伸展パターンが強く、内反尖足し足底接地が困難なことや頸部保持が全介助を要することを考慮するとセラピスト1人では転倒の危険性があった。そこで本事例のみ特別に入院担当のセラピストに同行してもらった協力体制を作り、毎回2人体制で訪問することとした。同行の調整が難しく1人で訪問することが時折あり、その際は立位練習は行わず、端座位を後方から支えながら頸部の運動などを実施した。

訪問リハビリを開始し約3カ月後、妻より「入院中はリハビリスタッフは3~4人で立つ練習をしていたのに訪問リハビリでは2人でしかやってくれない、1人で訪問に来る際は立つ練習をしない日もある」というクレームが挙がった。

Sample PT-OT-ST.NET

Sample PT-OT-ST.NET

原因

訪問リハビリを開始する際に、本来は訪問リハビリの場合は1人で訪問することが一般的だということを、気兼ねさせてしまうのではと思い、あえて告げていなかった。回復期リハビリ病棟でのリハビリの方法（介助量が多い場合、近くにいるスタッフが手を貸してくれる状況や、PT・OTが同時に治療に入る調整が訪問リハビリより行いやすいなど）に慣れていたご家族にとって、1~2人で訪問することは手を抜いていると勘違いさせてしまっていたと考える。

対応

本来、訪問リハビリでは、一人で訪問することが一般的であることを説明。リハビリの内容や介助量に応じて可能な範囲で2人体制で訪問させて頂いているが、それ以上に人数を増やすことは難しいと丁寧に伝えました。本事例以降、開始時に契約書を説明する際に「リハビリ内容が2人必要な場合のみ、2人でリハビリすることもあります。基本的には1人で訪問」する旨を伝えるようにしている。

結果

「本来は1人で来るものを今まで2人で来てくれていたことを知らずに、あんなことを言ってしまうと申し訳なかった。入院でのリハビリの様子に慣れていた数名でやってくれることが当たり前だと勘違いしていた。今後もスタッフの都合がつく範囲で構わないので2人で来てもらいたい」という返答があり、ご家族の誤解を解くことができました。

解説

訪問リハビリが開始される際に、本来は1人体制であることを伝えていれば、このような誤解を生むことは避けられたと思う。訪問リハビリへ不信感を抱いている状況では、ご家族との情報交換などに支障をきたすことが考えられ、何事も丁寧な説明を行い、関係性を築くことが重要である。

訪問リハビリサービスは他サービスに比べまだまだ一般に認知されていないため、利用者ご本人やご家族がイメージするサービスと大きくかけ離れていることもある。常に「初めて利用されるサービス」ということを意識し、わかりやすい説明を添えるように心がけたい。

Sample PT-OT-ST.NET