

| 討論個案 | | Client complains and feels | The root of the complain | Handling Approach |
|--------------------------------------|--|--|---|---|
| 個案(I) -病人(曹先生由診症室剛剛出來。) | | Anger -requesting sputum culture -being rejected | Anger- fear –strategy rejected <input type="checkbox"/> Head-FEAR <input type="checkbox"/> Heart-ANXIETY <input type="checkbox"/> Gut-RESENTMENT Why? | Staff: <input type="checkbox"/> Head-FEAR <input type="checkbox"/> Heart-ANXIETY <input type="checkbox"/> Gut-RESENTMENT Client: <input type="checkbox"/> Head-FEAR <input type="checkbox"/> Heart-ANXIETY <input type="checkbox"/> Gut-RESENTMENT Why? |
| 曹先生： | 姑娘，我發燒，有咳有痰，醫生點解唔幫我驗痰？ | | | |
| 診所助理姑娘： | 曹先生，請你等一等，我向醫生轉述你的要求。 | | | |
| 診所助理姑娘： | 曹先生，丁醫生話你只是普通感冒，毋須驗痰。 | | | |
| 曹先生： | (開始失控，大聲地罵) 有無攞錯？我睇開這區 D 醫生，都會幫我驗痰，你怕我無錢啤，唔幫我驗呀？話啤丁醫生聽，我大把錢，我宜家要求驗，得唔得？ | | | |
| 個案 (II) -病人(家屬張小姐自行病房儲物櫃取枕頭，護士剛巧經過。) | | Anger -not being respected | Anger- anxiety –not being respected <input type="checkbox"/> Head-FEAR <input type="checkbox"/> Heart-ANXIETY <input type="checkbox"/> Gut-RESENTMENT Why? | Staff: <input type="checkbox"/> Head-FEAR <input type="checkbox"/> Heart-ANXIETY <input type="checkbox"/> Gut-RESENTMENT Client: <input type="checkbox"/> Head <input type="checkbox"/> Heart <input type="checkbox"/> Gut Why? |
| 護士： | 小姐，如你需要枕頭，請告訴我們，切勿自行取用。 | | | |
| 張小姐： | (面紅耳熱，氣沖沖地罵) 你咁大聲同我講嘢，我要投訴你。 | | | |
| 護理主任： | 護理主任請她入房詳談。 張小姐，請你講一講發生了甚麼事？ | | | |

| | | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|---|
| 張小姐： | (還是氣沖沖的) 你 D 姑娘在大庭廣眾咁大聲同我講嘢，我要投訴佢。只不過是取過枕頭用下，唔得咩？你這間醫院唔知攞咩？住了幾日也醫唔好我爸爸，服務又唔好，我叫咗爸爸唔好入呢間醫院，佢又唔聽我講，我亞爸唔鍾意我，宜家你地仲在佢面前咁大聲罵我，我亞爸就更憎恨我，你叫我點算好？就算我錯，你都唔可以在大庭廣眾話我唔咁！ | | | |
| 個案 (III) -病人(萬女士施施然來到護理站。) | | Anger -You got no authority to punish me | Anger- resentment –punishing authority <input type="checkbox"/> Head <input type="checkbox"/> Heart <input type="checkbox"/> Gut Why? | Staff: <input type="checkbox"/> Head <input type="checkbox"/> Heart <input type="checkbox"/> Gut Client: <input type="checkbox"/> Head <input type="checkbox"/> Heart <input type="checkbox"/> Gut |
| 萬女士： | 姑娘，我預約了兩點鐘見劉醫生。 | | | |
| 姑娘： | 請問妳是不是預約了兩點鐘見劉醫生的萬女士呢？現在是二時四十五分，你遲到太久了，醫生正在看病人，安排另一位醫生給妳好嗎？ | | | |
| 萬女士： | 我約了見劉醫生，就要見劉醫生，人地住得好遠才遲到，係唔係我遲到，就要罰我無得睇劉醫生？我自己去問劉醫生，係唔係我遲到唔睇我？ | | | |
| 剛巧劉醫生打開門，萬女士立即衝入房內質問劉醫生， | | | | |
| 萬女士： | 劉醫生，姑娘話我遲到，無得睇你，係唔係你的意思？我要宜家看你。 | | | |
| 劉醫生： | 萬女士，對不起！我現在沒有時間看你，請你返出去先，姑娘會跟妳安排。 | | | |
| 萬女士： | 我要投诉你們，服務態度差，處理不當，預約都無醫生睇。 | | | |

