

ペイシェントハラメント対策チェックリスト

(1) 事業者向け

■事前対応

- ☐ ペイハラ防止の体制整備について協議・検討しているか。
- ☐ 基本方針を就業者に周知・啓発しているか。
- ☐ 基本方針を公表しているか。
- ☐ 現場においてペイハラが発生した際の対処の内容を定めているか。
(例) 複数対応、患者とのやり取りの記録 など
- ☐ 特に悪質なペイハラ等への対処方針を定め、体制を整備しているか。
- ☐ 対処の内容等について、対応マニュアルの作成や研修の実施等により、就業者に周知しているか。
- ☐ 就業者からの相談に対応する窓口もしくは担当者をあらかじめ定めているか。
- ☐ 相談窓口もしくは相談担当者について、就業者全員に周知しているか。
- ☐ 相談窓口の担当者が適切に対応できるよう、対応マニュアルの作成や研修の実施等を行っているか。
- ☐ 相談してきた就業者のプライバシーを守るための必要な措置を講じ、就業者に周知しているか。
- ☐ 相談したことを理由として、解雇など不利益な取扱いをしない旨を定め、就業者に周知しているか。
- ☐ 就業者に対し、提供する医療サービスをよく理解させ、患者等への対応力の向上を深めるため、研修などの取組を行っているか。

■発生時の対応

- 就業者から報告・相談があった場合、事実関係を迅速かつ正確に確認しているか。

■事後対応

- ペイハラの被害を受けた就業者に対する配慮のための措置を行っているか。
(例) 被害者と行為者を引き離す、被害者のメンタルヘルス不調への相談
対応 など
- 同様の問題が発生することを防ぐ再発防止策を講じているか。
(例) 基本方針の再周知・啓発、就業者への研修・講習の実施 など
- ペイハラ事案について、関係部門で共有しているか。
- 就業者に対しアンケート調査やヒアリングを実施するなど、ペイハラ防止に当たって現場の状況を把握し、必要な見直しの検討を行っているか。

(2) 就業者向け

- ☐ 自院のペイハラに関する基本方針を理解し、遵守しているか。
- ☐ 患者等の正当な権利を尊重しているか。
- ☐ ペイハラが発生した際の初期対応の方法を理解しているか。
- ☐ ペイハラが発生した際の報告方法等を知っているか。
- ☐ ペイハラの相談窓口もしくは相談担当者について知っているか。
- ☐ ペイハラへの対処に関する研修等を受講しているか。
- ☐ 患者等への対応において、ペイハラの防止に資する行動をとっているか。
(例) 提供する医療サービスへの理解、患者等への対応力の向上 等
- ☐ ペイハラ防止に当たり、事業者が実施するアンケート調査やヒアリングに協力しているか。
- ☐ 自身がペイハラ被害を受けた場合、1人で抱え込むことなく、上司や相談窓口等に報告・相談しているか。
- ☐ 同僚がペイハラを受けている状況を黙認していないか。