

病院のお仕事いろいろ

病院の用心棒「警察OB」

患者支援センター 警察OB

遠藤 勉(えんどう つとむ)



徳島大学病院では、病院全体の安全を守るために平成18年より警察OBが患者支援センターに常駐をしており、遠藤さんで4人目となります。遠藤さんは今年の4月より徳島大学病院で勤務しています。

仕事内容は、病院内における患者さんからの苦情や迷惑行為への対応のほか、病院職員からの相談まで多岐にわたります。病院業務が満ると、多くの患者さんに迷惑がかかってしまいます。トラブルが起これば現場にも立ち会い、大きな問題となる前に、院内での早期解決を目指します。

徳島県警を定年退職し、徳島大学病院の患者支援センターで働くこととなった遠藤さん。病院で働き始めて、「病院の職員は苦情への対応に慣れていない」と感じたそうです。苦情には最初の対応が大事で、最初の対応を問

違えると話がもつれ、原因の究明が難しくなってしまいます。自分だけで問題を解決しようとせず、早めに相談することを病院職員に求めています。

警察官と現在の病院勤務との違いについては、「自分が警察官でなく、一般の民間人であって逮捕権や捜査権などの権限を持っていないこと。話す相手が犯人ではないことから言動に配慮しなければならないこと」であるそうです。従って、柔らかい対応を心がけているそうです。しかしながら、状況によっては警察で得た知識や経験が相手に伝わるように工夫して接しているそうです。

また、今後の抱負としては、「医療については専門ではないが、双方に話を伺い、苦情が正当かどうかの判断をしている。犯罪については県警との連携をし、病院の安全に努めたい。」と語ってくれました。



院内で顔を見かけたことは
ありませんか?
患者さんが安心して診察を
受けられるよう、
毎日巡回を行っています。