

意識を採る

患者1000人アンケート分析

協力=病院の通信簿

調査期間 2010年7月28日~8月11日

調査方法 病院の通信簿の会員を対象にインターネット上で実施(匿名)

回答者数 1,000人(男483人、女517人)

ない
276人(27.6%)

ある
724人
(72.4%)

Q1. これまで医療機関(病院・診療所)で汚れや老朽化が気になったことがありますか？

Q2. Q1で「ある」と答えた方にお聞きします。気になった場所はどこでしたか？
(複数回答あり)



7割以上の患者が医療機関の汚れや老朽化を気にしている！

病気を治す医療機関に求められるのは高い技術はもちろん、院内の清潔さである。掃除が隅々まで行き届いていることで患者の満足度が格段に高まることはあまり期待できないかもしれないが、反対に清掃が徹底されておらず、「不潔なところだ」と患者に思われてしまったら最後、一気に評判を落ししかねない。今回は、医療機関を利用した際に汚れや老朽化が気になったかということと、その場所について調査を行った。

その結果、実に7割以上の人がこれまでに気になった箇所があると答えた。

なかでも最も指摘が多かった場所は待合だ。その理由としては、「一番長くいるところだから気になる」「椅子等に古い汚れが付着したままで、不衛生と感じたことがあった」などの回答が見られた。

2番目に多くの回答が得られたのがトイレ。汚れを挙げるだけではなく、「洋式トイレがなかったり

少ないと、この病院は本当に患者のことを考えてくれているのかわからない」「採尿のコップが並んでいるなか、面会の家族が用を足すのですが、管理としては疑問です」など、設備に対する苦言もあった。

次に診察室、外観、受付と続くが、「その他」を選んだ人からの印象的なコメントを紹介する。

「ある程度の老朽化は気になりませんが、いつも汚れている場合、不潔で良い感じがしないですし、赤字経営による高額請求や、診察も適切に行ってもらえるかなど不安になります」

清掃が行き届いていないことで、ここまでの拡大解釈をされてしまうこともある。たかが掃除、さほど掃除なのだ。

◆病院の通信簿とは
会員数30万人、1日平均アクセス数2万件を誇るマンモスサイト。匿名の患者アンケートから待ち時間、医師の印象、看護師の態度、待合室の快適度など、医療機関を15項目ごとに5段階評価し、「レーターチャート」にまとめてネット上に掲載。日本人になじみの深い通信簿形式で注目を集める。
http://www.tushinbo.com/