

令和5年度 患者満足度調査結果のご報告

「患者満足度調査」は、当センターが日ごろ提供している医療サービスに対して、患者さんがどのように当センターを評価し、どのようなことを望まれているのかを把握し、サービスのさらなる向上を図ることを目的に毎年実施しております。

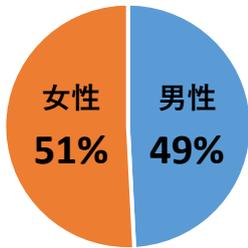
調査にご協力いただきました患者さんやご家族の皆さまには、厚く御礼申し上げます。

いただいた貴重なご意見は、県民の皆さまや医療機関の皆さまから信頼される心温かなセンターづくりに活用させていただきます。調査結果を次のとおり報告いたします。

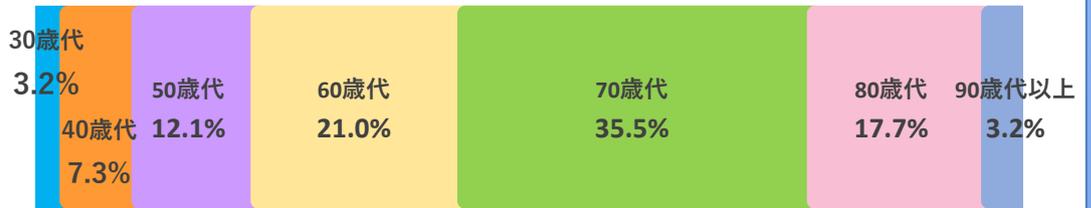
- ◆ 調査実施期間：2023/10/2～10/13 ◆ 対象者：放射線治療開始前・治療中・治療後の患者さん 143名
- ◆ 回答者数：124名 ◆ 回収率：86.7%

ご回答いただいた患者さんについて

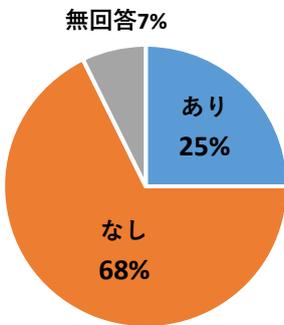
性別



年齢



放射線治療を受けるために、お仕事や学業、家庭・地域での役割に影響がありましたか。

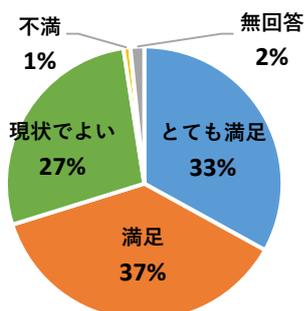


お仕事だけでなく、家事や地域活動・ボランティアをしながら、通院されている方も多くいらっしゃいました。できる限り生活スタイルに合わせられるよう、治療時刻の調整を行っています。長期間に及ぶことも多い放射線治療に際し、これまでの社会生活との両立に支障のないようサポートしています。

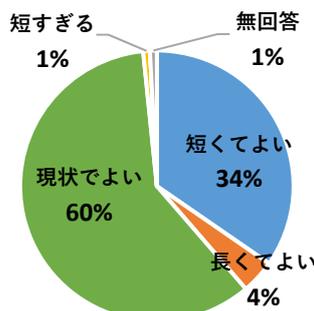
役割：家事一般、地域活動、ボランティア等

診療に関することについて

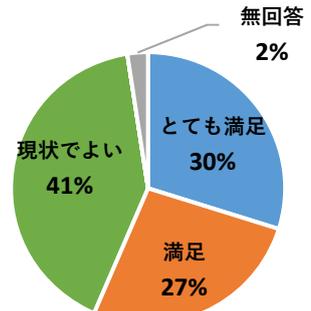
診察の待ち時間



診察時間について

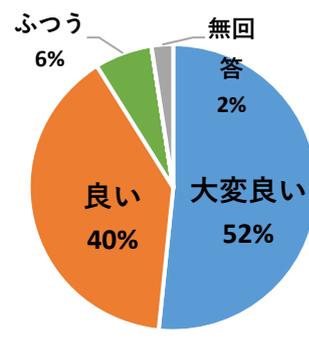
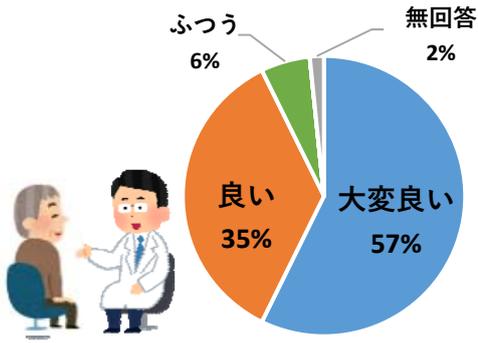


支払手続の待ち時間



スタッフはあなたの不安を緩和しようと努めていますか？

治療・検査時のスタッフの手技に不安はありませんか？



----- スタッフの接遇・コミュニケーションについて -----

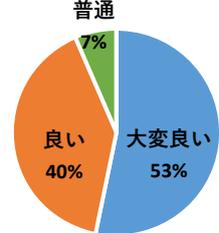
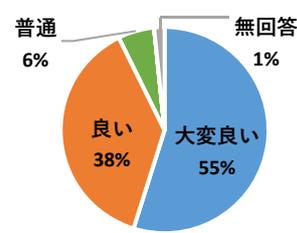
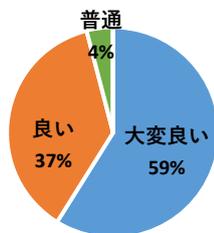
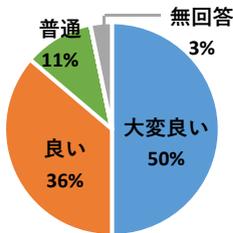
職員の説明・態度・身だしなみを職種毎に教えてください。

医師

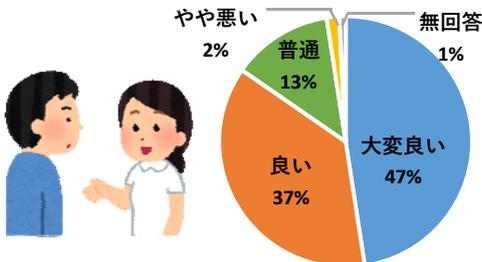
看護師

技師

受付

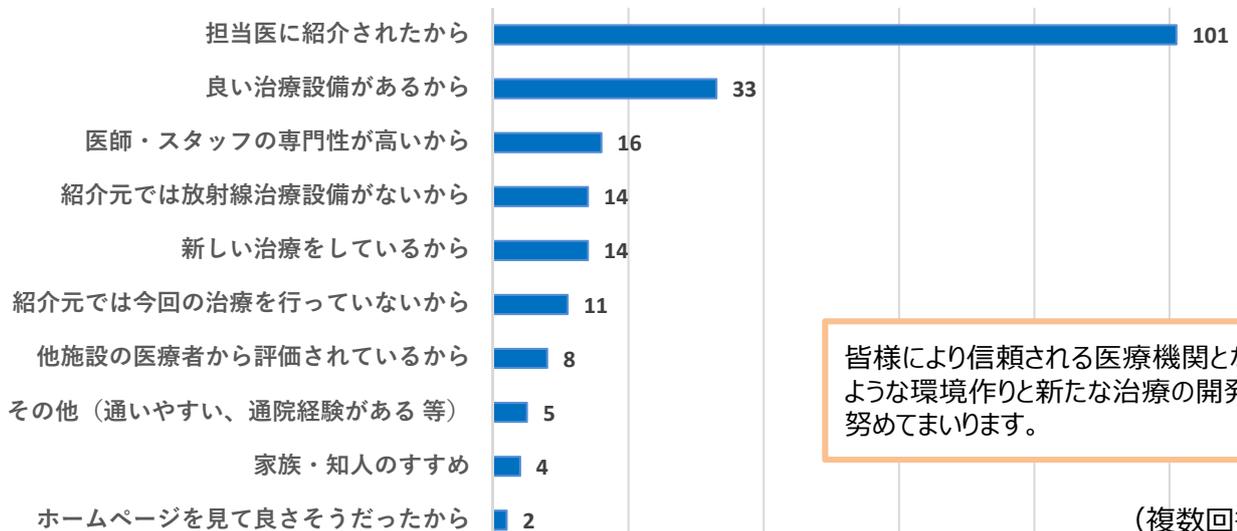


プライバシーへの配慮は充分に行なわれていますか？



スタッフの努力や取組を、皆様にご高く評価していただいたことを大変嬉しく思います。引き続き、スタッフ一人一人が「思いやりの心」を大切にした接遇を心がけてまいります。

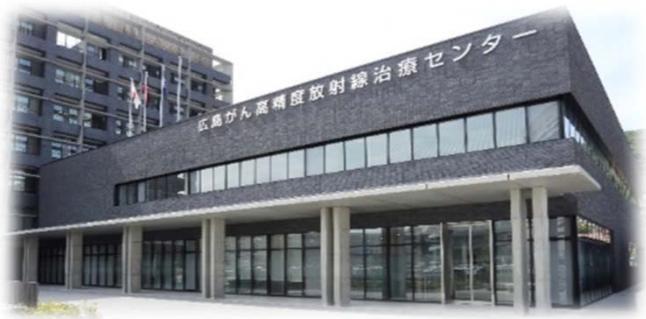
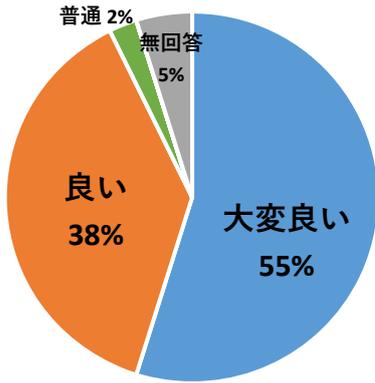
----- 当センターを選択した理由 -----



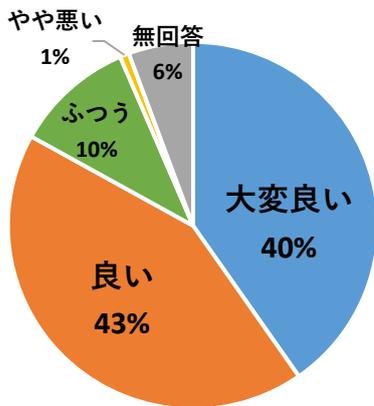
皆様により信頼される医療機関となるような環境作りと新たな治療の開発に努めてまいります。

(複数回答可)

-----施設の外観・雰囲気・清潔感について-----



-----当センターの感染症（コロナウイルスやインフルエンザ等）対策について-----



アルコールは両手に**15秒以上**擦り込むことで、消毒効果が生じます。センター内各場所に消毒液を設置しておりますので、適宜ご使用ください。引き続き、感染対策を徹底してまいりますので、ご協力をお願いいたします。



-----患者さんからの嬉しいお言葉（抜粋）-----

放射線治療への不安を軽減していただけるような声かけや対応により安心して臨むことができました。ありがとうございました。

気軽に看護師さんに話した事をすぐに取り入れ実行してくれたのは驚いた！

センターの外観も内部もとてもきれいで清潔で、スタッフのみなさんが親切丁寧な対応をしてくださっているので毎日気持ちよく通っています。ありがとうございます。

長期の毎日通院と不安でしたが、診療時間も適宜で親切にいただき、ありがとうございました。

これからガン治療が始まるのですが、やさしく、ていねいで、心が楽になりました。病気にはメンタル面もかなり大きいなあをつくづく思っています。なんとかガンバリたい。

初めての放射線治療で不安がありましたが、スタッフの皆様が優しく接していただき、また質問にも丁寧に教えていただき安心して治療を受けることができました。ありがとうございました。

皆さん笑顔で、いつも気づかっただいて、質問などもしやすい雰囲気で安心して通うことができそうです。ありがとうございます。

・・・・・・・・・・患者さんからのご意見（抜粋）・・・・・・・・・・

| ご意見内容 | 当センターの対応（予定を含む） |
|---|--|
| <p>治療台に乗った時、動いて調整することが難しい。治療終了時、起き上がる際に上から紐の一本でもあれば起きやすい。</p> | <p>治療寝台周囲に紐や手すりがあると、治療器の動きの障害になってしまったり、放射線がそれを通過することで減弱してしまうなどの影響が考えられるため、紐や手すりの設置はできません。寝台での寝起きや移動が難しい場合は、可能な限り、手を引く・肩を貸すなどしてお手伝いいたします。</p> |
| <p>予約時間を30分または1時間、遅らせたい。</p> | <p>予約時間に関しては、可能な限り要望にお応えできるように調整いたしますが、原則毎日同じ時間での予約とさせていただきます。予約時間の調整をご希望の際はスタッフまでご相談ください。</p> |
| <p>年配の方が多いため、説明時の声が大きいので皆に聞こえる。はじめの説明の時、男性の患者さん達の横で、胸のことをくわしく言われるのは少しつらい。</p> | <p>患者様のプライバシーに配慮し、状況に応じて個室で対応していますが、治療時間等の観点から廊下で対応させて頂く場合もあります。その場合はお伺いする言葉に留意するなど、プライバシーに配慮していきたいと思っております。</p> |
| <p>給水機の注ぎ口の位置が難しく、慣れるまでこぼしてしまうことがあった。よく真下にこぼれているを目撃したので、誰もが困っているのだと思う。</p> | <p>センターでは、バリアフリーの一貫として車椅子に座ったままでも注ぎやすいよう、背丈の低いウォーターサーバーを採用しております。ご理解いただきますよう、お願いいたします。</p> |
| <p>余った飲料水の捨て場がない。</p> | <p>衛生管理や感染予防のためにも、お手数ですが、お手洗いに捨てていただきますようお願いいたします。</p> |
| <p>このセンターを知らない人への知名度アップが必要と思う。</p> | <p>センターでは、最新のがん治療や放射線治療に対する県民の理解を深めることを目的として、県民を対象としたセミナーや、広島県内の高校生を対象とした医療体験セミナーなどを開催しております。開催にあたり、院内やホームページでご案内をしておりますので、ぜひご参加いただければと思います。</p> <p>また、当センターは「完全紹介制」により放射線治療を担っているため、患者さんをご紹介いただく医療機関との連携強化が重要と考えており、センター長による病院訪問、各種セミナー・会議等の開催、放射線治療の技術的支援等に引き続き積極的に取り組んでまいります。</p> |

| ご意見内容 | 当センターの対応（予定を含む） |
|--------------------------------|---|
| 前立腺がんの照射回数が人によって違うのはなぜか。 | <p>当院では、前立腺がんに対して、病状の進行具合や全身状態によって治療回数を変えております。基本的には37回か39回で治療を行っております。病状の進行具合が比較的早期の場合は20回で治療を行うこともあります。</p> <p>また、術後の再発に対しては33回で治療を行っております。</p> |
| 地下のエレベーター近くにあるアルコール消毒の機械が動かない。 | <p>ご不便をおかけし、大変申し訳ございません。機械が動かない場合は、スタッフまでお声掛けください。</p> <p>なお、受付や給水機など、センター各所に消毒液を設置しておりますので、そちらもご利用いただければと存じます。</p> |
| 始めて受診にお伺いした時、入口が判りにくく探した。 | <p>ご不便をおかけし、大変申し訳ございません。センターのホームページの「交通アクセス」に詳しい周辺地図を掲載し、写真を用いて駐車場入口や正面玄関などをご案内しておりますので、そちらもご利用いただけますと幸いです。</p> |

貴重なご意見をありがとうございました。

この度いただきましたご意見を参考に、引き続き、皆さまに満足していただける医療機関を目指し、スタッフ一同努力してまいります。



当センターに関する質問は、下記へお問い合わせください。

【住所】〒732-0057 広島市東区二葉の里三丁目2番2号 【URL】 <https://hiprac.jp>

【TEL】082-263-1330（代表） 【FAX】082-263-1331 【E-mail】 office@hiprac.jp