

令和4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。

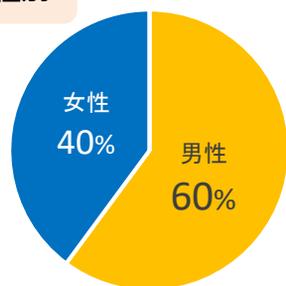
調査にご協力いただきました患者さんやご家族の皆さまには、厚く御礼申し上げます。

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。

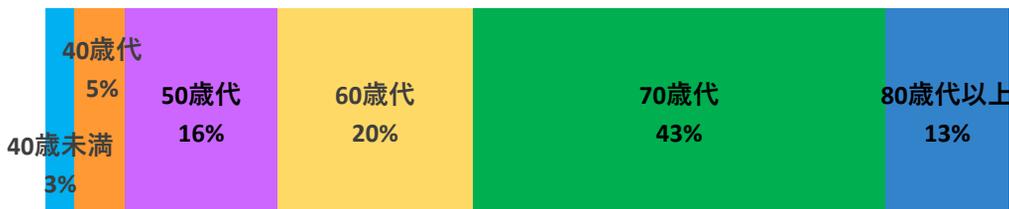
- ◆調査実施期間：2022/8/22～9/2 ◆対象者：放射線治療開始前・治療中・治療後の患者さん 134名
- ◆回答者数：133名 ◆回収率：99.3%

..... ご回答いただいた患者さんについて

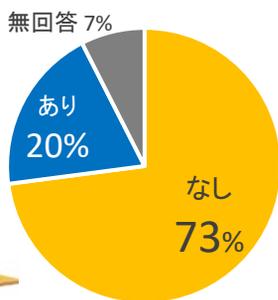
性別



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おられました。

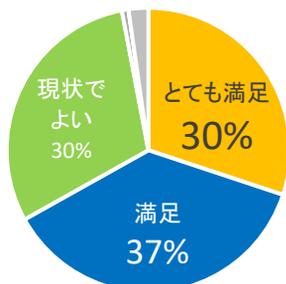
できる限り生活スタイルに合わせられるよう、治療時刻の調整を行っています。

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。

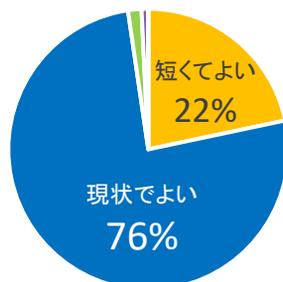
役割：家事一般、地域活動、ボランティア等

..... 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

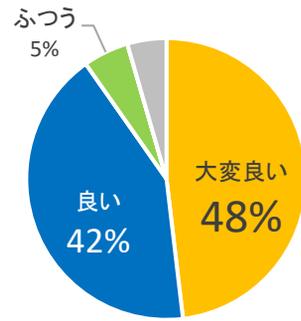
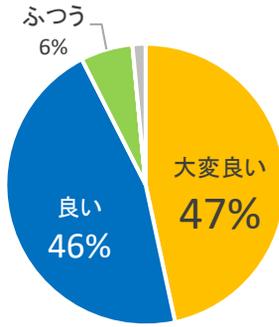


支払手続の待ち時間



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

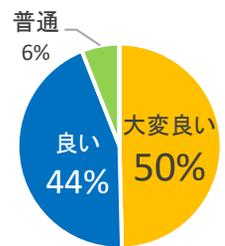
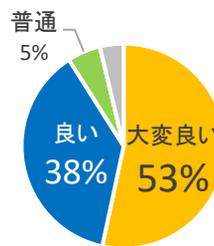
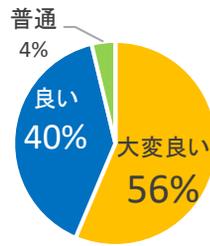
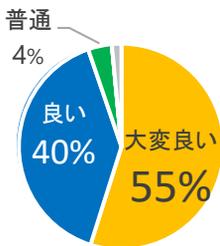
職員の説明・態度・身だしなみを職種毎に教えてください。

医師

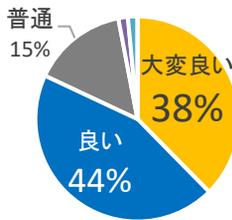
看護師

技師

受付

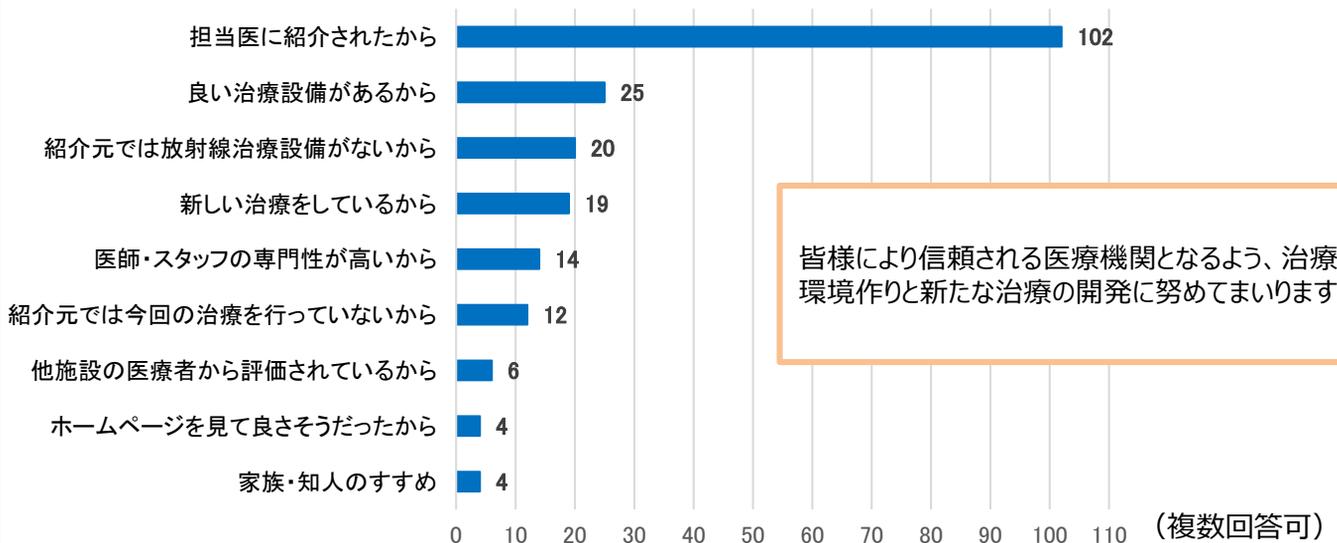


プライバシーへの配慮は充分に行なわれていますか？



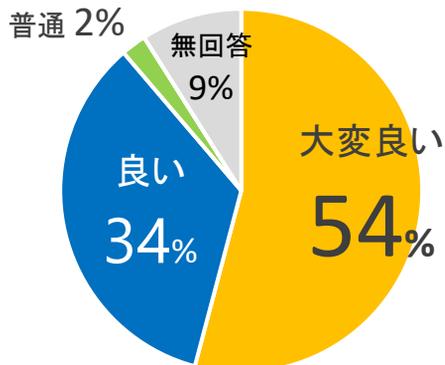
スタッフの努力や取組を、皆様に高く評価していただいたことを大変嬉しく思います。引き続き、スタッフ一人一人が「思いやりの心」を大切にされた接遇を心がけてまいります。

..... 当センターを選択した理由

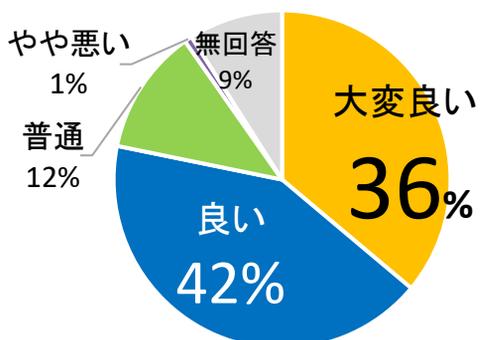


皆様により信頼される医療機関となるよう、治療環境作りと新たな治療の開発に努めてまいります。

施設の外観・雰囲気・清潔感について



センターの新型コロナウイルス感染対策について



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）

待ち時間なくスムーズに治療終了して帰宅でき、とても良い。

初めてのことで、心配なことも気がかりなことも多かったです。でもその中で毎日看護師さんが状況を聞いてくださり、先生方が週に2回も診察してくださり、安心することができました。技師の方々が毎日きちんと位置を合わせてくださり、センターの皆様のおかげで最後まで無事に治療を終えることができました。大変お世話になり、ありがとうございました。

こちらの皆様は他施設の方々より一層患者に寄り添い温かく声かけしたり説明したり、とても丁寧な対応をされていると感じました。初めての時は何をやるのかどうなるのか不安でいっぱいでしたが、帰る時は少し気持ちが軽くなった気がしました。

治療をしながらお仕事を続けていけるのはありがたいです（時間等の配慮をいただいています）。スタッフの声かけもありがたいです。

看護師さんはいつも笑顔で対応して下さり、安心して治療を受けることができます。短い時間ですが治療前に話しかけていただき、うれしいです。医師からも治療前に詳しく副作用や、これから起こりうる症状など詳しく理解しやすい説明をしていただき、継続して治療していくことができている。ありがとうございます。

他の病院に比べて、静かで落ち着いていて大変良い。治療開始時間が予約どおりキッチリ守られていて大変良かった。

看護師さん、先生、受付の方、皆様親切で優しく安心して治療が受けられてます。いつもありがとうございます。

JRを利用して通いましたが、駅に近かったのでもとても助かりました。

ご意見内容（抜粋）	当センターの対応（予定を含む）
<p>治療を受ける前にエアチューブを鼻につけるが、ちゃんと消毒しているか？前の人の分じゃないか？</p>	<p>エアチューブは一患者一個として使用しています。使用後には消毒薬で清拭し、清潔に保管していますので、ご安心ください。</p>
<p>予約時間より早くスタンバイできていれば、何分間だけでも早く始めてほしい。</p>	<p>早く来院された方には、可能な範囲で早めにご案内しておりますが、日によっては他の業務を行っており、ご対応できないこともあります。状況によっては遅れることもありますので、ご了承ください。</p>
<p>入口入ってすぐの所に消毒を置いて欲しい。</p>	<p>感染対策のため、来館された方全員に受付での体温測定をお願いしております。そのため、玄関ではなく受付にアルコールを設置しています。また、両手に十分な消毒ができるよう、荷物台も設置しておりますので、こちらをご利用いただければと存じます。</p>
<p>駐車場や玄関の入り口が分かりにくい。</p>	<p>ご不便をおかけし、大変申し訳ございません。構造上、駐車場出入口を改修することはできませんが、当センターのホームページには交通アクセスのページを作成し、駐車場や周辺地図を写真入りで掲載しておりますので、そちらもご活用いただけますと幸いです。</p>
<p>ウォーターサーバーの水の出口が低いため、かがみこまないとコップに水を入れられない。</p>	<p>当センターは、車椅子の方などいろいろな方が利用されます。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>ハード・ソフト両面から広報活動に力を入れ、存在感を広く県民にアピールしてはどうか。</p>	<p>当センターでは、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、年2回の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しておりますので、ぜひご参加いただければと思います。また、昨年リニューアルしたホームページでは、当センターの看板の一つである「高精度放射線治療」の詳しい説明をはじめ、気になる費用のことなども掲載しております。今後、さらに内容を充実させてまいりますので、よろしくお願いいたします。</p>
<p>8:30からのドアの開く時間が8:00にして下されば良いと思います。電車の到着時間で早く着くので。</p>	<p>医療施設でもあり、患者さん・設備の安全管理のため、医療スタッフの揃う8:30からの開錠としております。ご了承ください。隣接する広島県医師会館（当センターの運営主体）は7:00には開館しており、1階ロビーでお待ちいただくこともできます。</p>

ご意見内容（抜粋）

当センターの対応（予定を含む）

入院施設がないのが残念です。

がんの診断・治療を行う医療機関と、各放射線治療施設が役割分担・連携することにより、高度で質の高い放射線治療を、安全かつ効率的に地域全体へ提供できる体制を構築することを目的に、広島県が当センターを設置しました。

この体制の中で、当センターは他施設から紹介された患者さんに、外来での放射線治療を提供し、放射線治療後は紹介元に逆紹介します。

入院が必要な患者さんの放射線治療は、入院設備のある放射線治療施設で行われます。放射線治療設備のない病院にご入院の場合で、当センターへの往来が可能でな体調の方は、入院したまま当センターで放射線治療を受けることも可能です。

各施設で役割分担し、広島県全体の放射線治療の提供体制がより充実するよう今後も努力して参ります。

治療中、好きな音楽をかけてほしい。

ご要望に沿えない場合もありますが、可能な範囲で対応させていただきます。

室内の壁面を有効利用する。治療に希望が持てるような絵画、書など芸術作品を展示する。空間スペースには彫刻作品を置いてもいい。

芸術作品の展示について、ご助言いただき、ありがとうございます。皆様にリラックスして治療を受けていただけるよう、検討させていただきます。

なお、地下1階にはアクアリウムを設置し、定期的に魚の種類を入れ替えております。また、現在、サンクンガーデンの緑化を進めておりますので、こちらにもご注目いただければと思います。

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。

今後とも、ご指導・ご鞭撻賜りますようよろしくお願い申し上げます。



HIPRAC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】 <http://www.hiprac.jp>

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