



NHÀ WESTPAC  
Đơn vị 2 3276 MT LINDESAY HWY,  
BROWNS PLAINS, QLD, 4118  
ĐT: 07 3809 2893  
ĐÁM ĐÔNG: 0481 394 818  
ĐIỆN THOẠI: 07 3809 2895  
THƯ điện tử: [office@loganendoscopy.com.au](mailto:office@loganendoscopy.com.au)  
Trang web: [www.loganendoscopy.com.au](http://www.loganendoscopy.com.au)

# THÔNG QUA SĐỔI PHÓ @ LOGANNỘI SOI

THÁNG MƯỜI  
HAI 2019



## Tell us what you think

Chúng tôi cố gắng hết sức nỗ lực để xác định các khu vực nơi làm việc của chúng tôi mà chúng tôi có thể cải thiện cho tình trạng và sự an toàn của bạn.

Chúng tôi Tìm kiếm thông tin phản hồi của bạn về cách chúng tôi có thể cải thiện về communication c của chúng tôi với bạn. Tham gia và phản hồi của bạn được đánh giá cao. Bạn có thể giữ liên lạc với chúng tôi , hoặc bằng điện thoại chúng tôi 07-38092893 hoặc điện thoại di động không có 0481394810 hoặc đăng nhập vào trang web của chúng tôi [www.loganenodsocopy.com.au](http://www.loganenodsocopy.com.au) để đặt một cuộc hẹn để tham khảo ý kiến với các nhà ruột khí của chúng tôi, thủ tục kính hiển vi và các thủ tục nội soi đại tràng.

Email cho chúng tôi trên  
[Office@loganendoscopy.com.au](mailto:Office@loganendoscopy.com.au)

## Có gì mới không

Dịch vụ nội soi hàng không s đã trải qua những thay đổi liên tục kể từ hoàn thành công nhận đầy đủ cho an toàn quốc gia & chất lượng trong các tiêu chuẩn chăm sóc sức khỏe với achs trong 2014. T của ông được thực hiện mỗi 3 tai y để đảm bảo chúng tôi đáp ứng tất cả các yêu cầu. Công nhận đầy đủ tiếp theo sẽ là vào ngày 2020. Bạn có thể muốn xem xét các tiêu chuẩn này chi tiết hơn - họ có thể nhìn vào <http://www.safetyandquality.com.au>. Hiện có 8 tiêu chuẩn chất lượng & an toàn quốc gia, với một số tiêu chí để đáp. Tiêu chuẩn T những là:

1. Tiêu chuẩn quản trị lâm sàng
2. Hợp tác với người tiêu dùng tiêu chuẩn
3. Phòng ngừa và kiểm soát các bệnh nhiễm trùng liên quan đến y tế
4. Tiêu chuẩn an toàn thuốc
5. Tiêu chuẩn chăm sóc toàn diện
6. Giao tiếp tiêu chuẩn an toàn
7. Quản lý máu Standard - N/A
8. Nhận dạng và đáp ứng tiêu chuẩn suy thoái cấp tính

Với mới An toàn quốc gia & chất lượng trong tiêu chuẩn y tế Chúng tôi Tiếp tục Để lại các chính sách và quy trình của chúng mỗi 2-3 năm; này bao gồm T cách chúng ta chăm sóc cho bệnh nhân, và cách chúng ta hợp tác với Bệnh nhân để cải thiện EXP của hợerience Lúc Dịch vụ nội soi Logan. Chúng tôi đánh giá cao sự kiên nhẫn của bạn và hỗ trợ trong khi chúng tôi tiếp tục thực hiện và cải thiện quy trình của chúng tôi.



NHÀ WESTPAC

Đơn vị 2 3276 MT LINDESAY HWY,  
BROWNS PLAINS, QLD, 4118

ĐT: 07 3809 2893

ĐÁM ĐÔNG: 0481 394 818

ĐIỆN THOẠI: 07 3809 2895

THƯ điện tử: [office@loganendoscopy.com.au](mailto:office@loganendoscopy.com.au)

Trang web: [www.loganendoscopy.com.au](http://www.loganendoscopy.com.au)

## Bạn có biết...

Bạn có thể nhận thêm thông tin từ trang web của chúng tôi: <http://www.loganendoscopy.com.au>

Chúng tôi có bốn Gastroenterologists thực hành tại Logandịch vụ nội soi, tiến sĩ Keong Lim, tiến sĩ Linus Chang, tiến sĩ Sean Sze-too và tiến sĩ Kee Ooi.

Anesthetists của chúng tôi là tiến sĩ Edwin Tong, tiến sĩ Jonathan lau, tiến sĩ Christy Yeow, tiến sĩ Boon Chang, tiến sĩ Jee Poh và tiến sĩ Andrew tang.

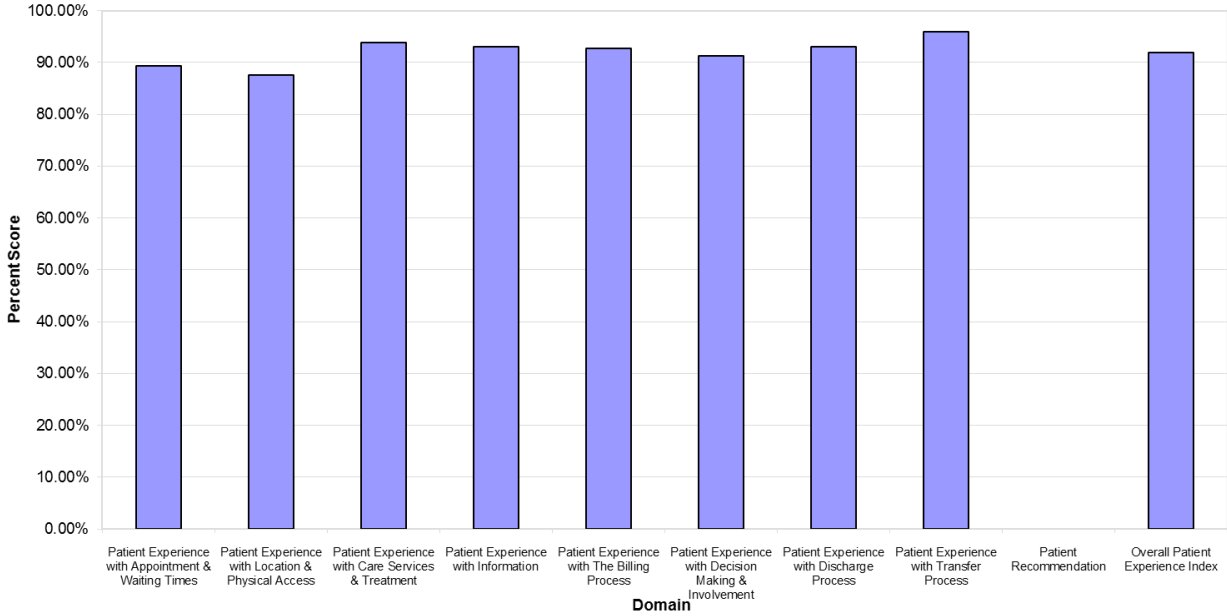


**NHÀ WESTPAC**  
**Đơn vị 2 3276 MT LINDESAY HWY,**  
**BROWNS PLAINS, QLD, 4118**  
 ĐT: 07 3809 2893  
 ĐẢM ĐÔNG: 0481 394 818  
 ĐIỆN THOẠI: 07 3809 2895  
**THƯ điện tử: office@loganendoscopy.com.au**  
**Trang web: www.loganendoscopy.com.au**



**Patient Experience - Domain Results - Total % Score**

Logan Endoscopy Services

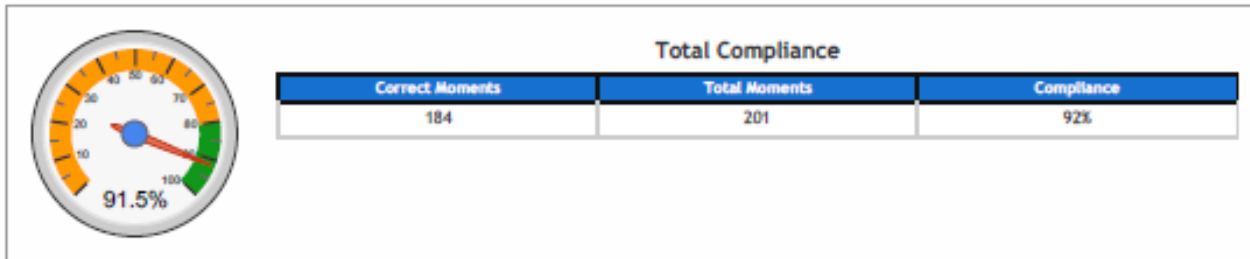




NHÀ WESTPAC  
 Đơn vị 2 3276 MT LINDESAY HWY,  
 BROWNS PLAINS, QLD, 4118  
 ĐT: 07 3809 2893  
 ĐĂM ĐÔNG: 0481 394 818  
 ĐIỆN THOẠI: 07 3809 2895  
 THƯ điện tử: office@loganendoscopy.com.au  
 Trang web: www.loganendoscopy.com.au

**Hand Hygiene Compliance Report**

QLD Private - Logan Endoscopy  
 01/07/2019 - 31/10/2019



**Compliance by Hand Hygiene Moment**

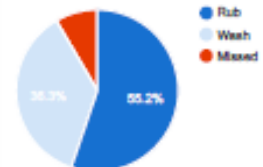
Moment	Correct Moments	Total Moments	Compliance
1 - Before Touching A Patient	8	10	80%
3 - After a Procedure or Body Fluid Exposure Risk	59	59	100%
4 - After Touching a Patient	1	1	100%
5 - After Touching A Patient's Surroundings	116	131	89%

**Compliance by Health Care Worker Group**

Health Care Worker	Correct Moments	Total Moments	Compliance
Medical Practitioner	1	1	100%
Nurse/Midwife	94	102	92%
Student Personal Care	1	1	100%
Gastroenterologist and Anaesthetist	88	97	91%

Glove Use	Correct Moments	Total Moments	Compliance
Off	63	63	100%
On	0	0	0%
Continued	0	1	0%

Description	Total HH Actions	Percentage Used
Alcohol Based Hand Rub	111	55%
Wash	73	36%
Hand Hygiene not performed	17	8%





**NHÀ WESTPAC**  
 Đơn vị 2 3276 MT LINDESAY HWY,  
 BROWNS PLAINS, QLD, 4118  
 ĐT: 07 3809 2893  
 ĐÁM ĐÔNG: 0481 394 818  
 ĐIỆN THOẠI: 07 3809 2895  
 THƯ điện tử: office@loganendoscopy.com.au  
 Trang web: www.loganendoscopy.com.au

## Patient Experience Survey

QPS Benchmarking Indicators			Numerator	Denominator	Percentage Score
1.2.1.1	Patient Experience with Appointment & Waiting Times	(1a+1b+1c)	694	725	95.72%
1.2.1.2	Patient Experience with Location & Physical Access	(2a+2b+2c+2d+2e)	970	1040	93.27%
2.1.3.1	Patient Experience with Care Services & Treatment	(3a+3b+3c+3d+3e+3f+3g+3h+3i+3j+3k+3l+3m)	2887	2910	99.21%
1.2.1.3	Patient Experience with Information	(4a+4b+4c)	1395	1415	98.59%
2.1.3.4	Patient Experience with The Billing Process	(5a+5b)	447	475	94.11%
2.1.3.3	Patient Experience with Decision Making & Involvement	(6a+6b+6c)	693	705	98.30%
1.1.5.0	Patient Experience with Discharge Process	(7a+7b+7c+7d+7e)	1046	1070	97.76%
1.1.5.1	Patient Experience with Transfer Process	(8a+8b+8c+8d)	116	120	96.67%
1.1.5.2	Patient Recommendation	(9a+9b)	916	1000	91.60%
2.1.3.6	Overall Patient Experience Index	All the above	9164	9460	96.87%

Net Promoter Score®			
Q: How likely would you be to recommend the care, treatment and services of this centre to family and friends?			
<b>+ 84.00</b>		<b>Promoters</b> 92.00% <b>Passives</b> 0.00% <b>Detractors</b> 8.00%	<p><i>Promoters (scored the question 9-10) are loyal enthusiasts who will keep using your services and refer others, fuelling growth.</i></p> <p><i>Passives (scored the question 7-8) are satisfied but unenthusiastic patients who are vulnerable to competitive offerings.</i></p> <p><i>Detractors (scored the question 0-6) are unhappy patients who can damage your brand and impede growth through negative word-of-mouth.</i></p>
<p>The Net Promoter Score® (NPS) can range from a low of -100 (if every customer is a Detractor) to a high of 100 (if every customer is a Promoter). The NPS® is a measure of your customer's overall loyalty to your organisation, which determines your potential for repeat business and positive word-of-mouth. The higher the net promoter score, the more likely a customer will recommend the service to friends and colleagues.</p> <p>Net Promoter, Net Promoter Score and NPS are registered trademarks of Bain &amp; Company, Inc., Satmetrix Systems, Inc., and Fred Reichheld.</p>			

Q4f: Which best describes your experience of the overall information provided by the Day Hospital.	No. of Responses	Percentage Score
Did not tell me much at all.	1	2.08%
Gave me only limited information.	0	0.00%
Kept me adequately informed.	1	2.08%
Kept me very well informed.	46	95.83%
Overwhelming, too much.	0	0.00%

## QPS chính tư vấn ý kiến tóm tắt

### 2.1.3.6: chỉ số trải nghiệm bệnh nhân tổng thể

Thực hiện tốt trong việc hoàn thành các khảo sát kinh nghiệm bệnh nhân. Đảm bảo các điểm mạnh và kết quả chính được sử dụng để cung cấp phản hồi cho tất cả các nhóm bên liên quan chính bao gồm người tiêu dùng của dịch vụ, lực lượng lao động và nhóm hành chính. Bao gồm một bản tóm tắt về cách kết quả được sử dụng để lập kế hoạch và thúc đẩy cải tiến trong việc cung cấp chăm sóc và dịch vụ cho bệnh nhân.

😊😊 Wow 😊 chúng tôi đang kỷ niệm 26 năm dịch vụ trong năm nay.

Chúng tôi các bác sĩ, các y tá và nhân viên quản lý Tìm kiếm thông tin phản hồi có giá trị của bạn và tư vấn về một Quality cao chăm sóc sức khỏe cho bạn. Chúng tôi đã và đang tiếp tục phấn đấu cho các tiêu chuẩn lâm sàng cao nhất về chăm sóc cho khách hàng của chúng tôi. Phản hồi và gọi lại của bạn trong quan hệ đối tác với chúng tôi trong toiminh dịch vụ của chúng tôi là ưu tiên hàng đầu.



**NHÀ WESTPAC**

**Đơn vị 2 3276 MT LINDESAY HWY,  
BROWNS PLAINS, QLD, 4118**

**ĐT: 07 3809 2893**

**ĐÁM ĐÔNG: 0481 394 818**

**ĐIỆN THOẠI: 07 3809 2895**

**THƯ điện tử: [office@loganendoscopy.com.au](mailto:office@loganendoscopy.com.au)**

**Trang web: [www.loganendoscopy.com.au](http://www.loganendoscopy.com.au)**

Quản lý & giám đốc điều hành

Tiến sĩ Keong Lim