



西太平洋之家
單位 2,3276 MT LINDESAY HWY,
布朗斯·普林斯, QLD, 4118
電話：07 3809 2893
手機：0481 394 818
傳真：07 3809 2895
電子郵件：office@loganendoscopy.com.au
網站：www.loganendoscopy.com.au

通過S應付

2019年12月

• LOGAN內窺鏡



新增功能

洛根內窺鏡服務自2014年通過ACHS完成《醫療保健國家標準國家安全與品質》的全面認證以來，一直在不斷的變化。

每3年一次，我們負責一次，以確保我們滿足所有要求。

下一次全面認證將於2020年2月進行。

您可能希望更詳細地審查這些標準

可以在[HTTP://www.safetyandquality.com.au](http://www.safetyandquality.com.au)查看。

現在有8項國家安全和品質標準，每個標準都符合。 These 標準包括：

1. 臨床治理標準
2. 與消費者標準合作
3. 預防和控制醫療保健相關感染標準
4. 藥物安全標準
5. 綜合護理標準
6. 安全標準通信
7. 血液管理 Standard = 不適用
8. 識別和應對急性惡化標準

Tell us what you think

我們努力盡我們最大的努力，試圖找出我們工作場所中可以改善您的健康和安全的領域。

我們尋求您的回饋，瞭解我們如何改進與您合作。

非常感謝您的參與和回饋。

您可以通過我們的電話**07-38092893**或手機電話

0481394810與我們聯繫，或者登錄我們的網站www.loganenodsocopy.com.au預訂諮詢我們的氣體腫瘤學家、胃鏡檢查和結腸鏡檢查程式。

office@loganendoscopy.com.au給

我們發電子郵件

隨著新的國家安全和品質醫療標準，我們繼續審查我們的政策和我們的流程每2-

3年;這包括我們照顧病人的方式，以及我們如何與病人合作，以改善他們在洛根內窺鏡服務。我們感謝您的耐心和支援，同時我們繼續實施和改進我們的流程。



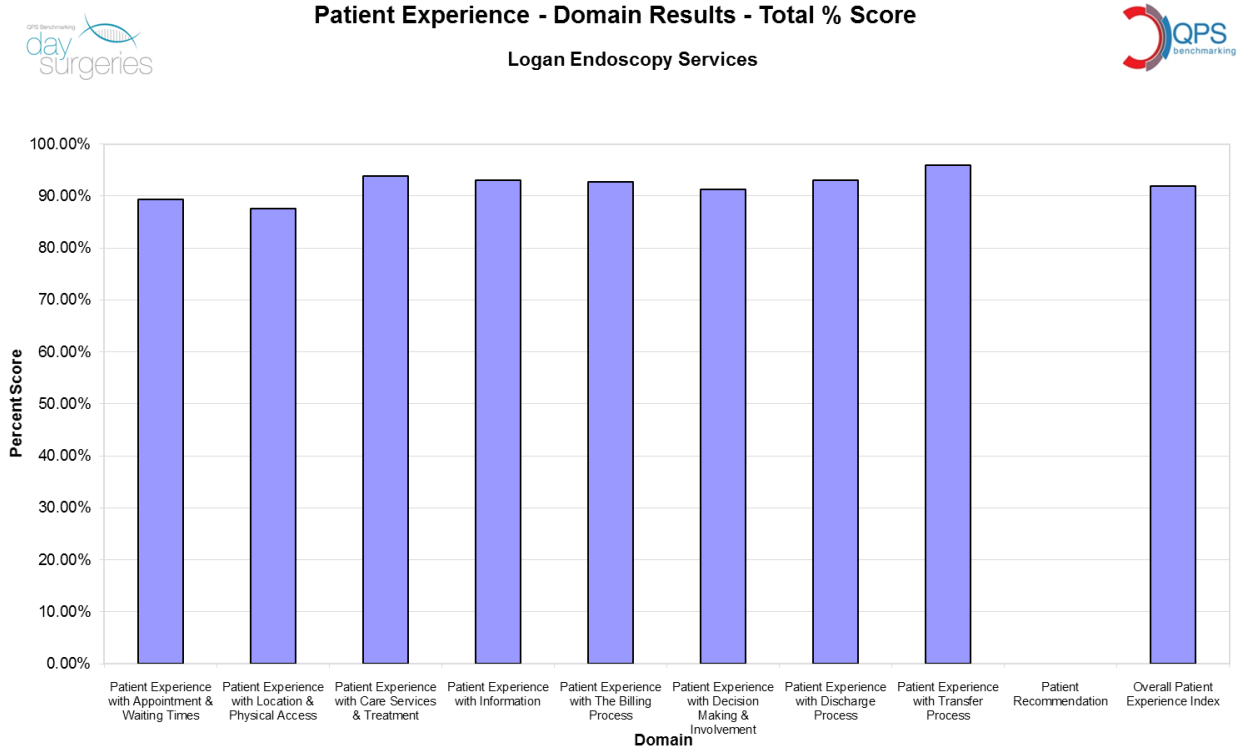
西太平洋之家
單位 2,3276 MT LINDESAY HWY,
布朗斯·普林斯, QLD, 4118
電話 : 07 3809 2893
手機 : 0481 394 818
傳真 : 07 3809 2895
電子郵件 : office@loganendoscopy.com.au
網站 : www.loganendoscopy.com.au

你知道...

你可以從我們的網站獲得更多的資訊 : [HTTP://www.loganendoscopy.com.au](http://www.loganendoscopy.com.au)

我們有四名胃腸病學家在Logan內窺鏡服務部執業, 包括林基博士、張利納斯醫生、肖恩·塞圖博士和Kee Ooi博士。

我們的麻醉師是童德文醫生、劉健怡醫生、楊士光醫生、張博士、吉波博士和唐醫生。

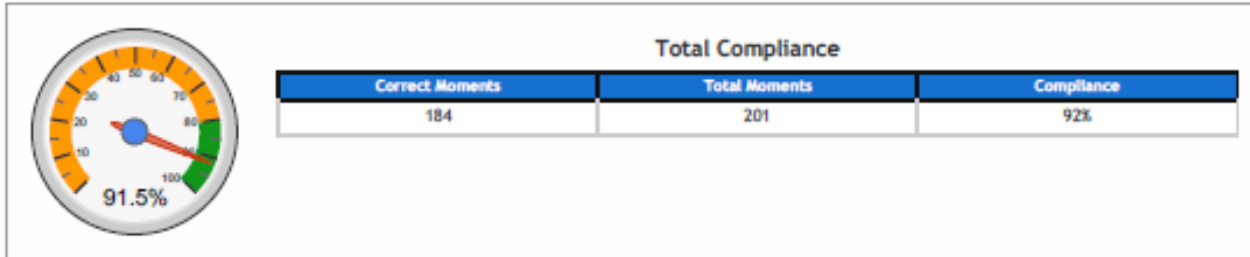




西太平洋之家
 單位 2,3276 MT LINDESAY HWY,
 布朗斯·普林斯, QLD, 4118
 電話 : 07 3809 2893
 手機 : 0481 394 818
 傳真 : 07 3809 2895
 電子郵件 : office@loganendoscopy.com.au
 網站 : www.loganendoscopy.com.au

Hand Hygiene Compliance Report

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



Compliance by Hand Hygiene Moment

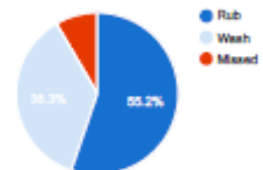
Moment	Correct Moments	Total Moments	Compliance
1 - Before Touching A Patient	8	10	80%
3 - After a Procedure or Body Fluid Exposure Risk	59	59	100%
4 - After Touching a Patient	1	1	100%
5 - After Touching A Patient's Surroundings	116	131	89%

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%





西太平洋之家
 單位 2,3276 MT LINDESAY HWY,
 布朗斯-普林斯, QLD, 4118
 電話 : 07 3809 2893
 手機 : 0481 394 818
 傳真 : 07 3809 2895
 電子郵件 : office@loganendoscopy.com.au
 網站 : 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?			
+ 84.00 	Promoters 92.00%	Passives 0.00%	Detractors 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><small>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. Net Promoter, Net Promoter Score and NPS are registered trademarks of Bain & Company, Inc., Satmetrix Systems, Inc., and Fred Reichheld.</small></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 首席顧問評論摘要

2.1.3.6 : 總體患者體驗指數

做好患者體驗調查。確保關鍵優勢和結果用於向所有關鍵利益相關者群體 (包括服務消費者、員工和執行團隊) 提供回饋。包括如何使用結果來規劃和推動改善向患者提供護理和服務的摘要。

😊😊哇😊，我們今年要慶祝26年的服務。

我們醫生、護士和行政人員會就高Q的醫療服務尋求您的寶貴回饋和建議。

我們一直並將繼續為我們的客戶爭取最高的臨床護理標準。您的回饋和與我們合作，在我為我們的服務，是TOP的優先事項。

管理層與首席執行官

林強博士