



Wiener Krankenanstaltenverbund/ Krankenhaus Hietzing mit Neurologischem Zentrum Rosenhügel  
AUGENABTEILUNG, Vorstandin: Primaria Univ. Doz.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> V. Vécsei-Marlovits, MSc., MBA

## Management Review Bericht 2012

Gültig ab: 04.02.2013

Version 01

## Augen-FM

Seite 1 von 14

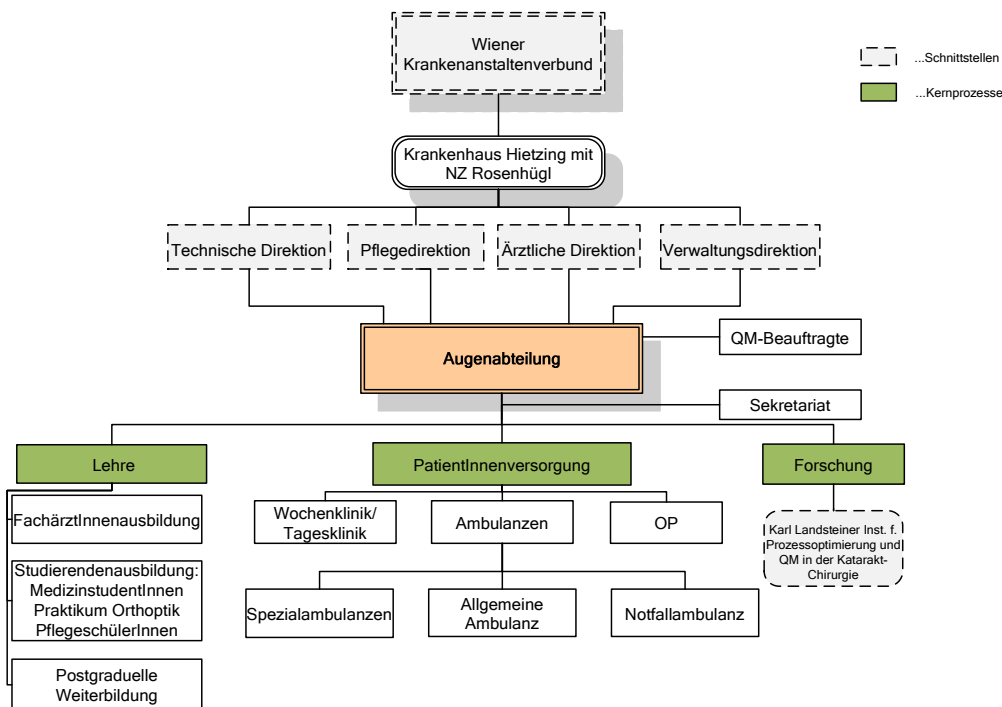
**Abteilung:** Augenabteilung des KH-Hietzing mit NZ Rosenhügel

**Datum:** 04. Februar 2013

### Inhalte:

Organigramm der Abteilung.....	2
Personalmanagement/ Aus-, Fort- und Weiterbildung.....	2
Prozessleistungen/ Kennzahlen.....	5
Ergebnisse aus Audits.....	9
QM-relevante Änderungen.....	10
Status Korrektur-, Vorbeuge- und Verbesserungsmaßnahmen.....	11
Zielerreichung.....	11
Rückmeldung von KundInnen und daraus abgeleitete Maßnahmen.....	11
Inhalte und Umsetzungen aus den Zielvereinbarungsgesprächen.....	12
Zusammenfassung.....	13
Anlagen.....	14

## Organigramm der Abteilung



**Abbildung 1:** Organigramm der Augenabteilung (die Kernbereiche der Augenabteilung sind die PatientInnenversorgung, die sich über die Ambulanzen, Wochen- und Tagesklinik, sowie den Operationsbereich erstreckt, die Forschung, gemeinsam mit dem Karl Landsteiner Institut für Prozessmanagement und QM in der Katarakt-Chirurgie und die Lehre im Sinne von FachärztInnenausbildung, Studierendenausbildung und postgradueller Weiterbildung. Forschung und Lehre stellen keine eigenen Abteilungen dar)

## Personalmanagement/ Aus-, Fort- und Weiterbildung

### Personalmanagement

Personalstand: 2012 waren 18 ärztliche MitarbeiterInnen (16,5 Vollzeitäquivalente), 24,46 besetzte Posten im Pflegebereich, 4 OrthoptistInnen (3 Vollzeitäquivalente), 3 Personen im Sekretariatsbereich, 5 Abteilungshelferinnen, 1 OP-Gehilfe und 5 Hausarbeiterinnen an der Augenabteilung beschäftigt.

Kommunikation: Um die interne Kommunikation zu optimieren, finden an der Augenabteilung in allen Berufsgruppen sowie auch interdisziplinär regelmäßige Besprechungen statt, die von allen MitarbeiterInnen sehr gut angenommen werden. Alle regelmäßigen Besprechungen finden sich auf der Besprechungsliste der Augenabteilung (siehe Besprechungsliste – Anlage 1), die über das abteilungsinterne S-Laufwerk allen MitarbeiterInnen zur Verfügung steht. Die jeweiligen Termine für die Besprechungen werden während der Besprechung und über E-Mail bekannt gegeben. Eine Erhebung der Zufriedenheit der MitarbeiterInnen mit der abteilungsinternen Kommunikation mittels Fragebogen fand zuletzt im Jahr 2011 statt und ist für das kommende Jahr erneut geplant. Auch das OP-Pflegeteam wird im Jahr 2013 mittels Fragebogen erneut zu seiner Arbeitssituation befragt. Ein besonderes Anliegen ist uns die Kommunikation und Information unserer PatientInnen, deshalb wurden bereits zahlreiche Informationsblätter, -folder und Broschüren zu Themenbereichen wie Katarakt-Operation, Netzhautoperation oder

die richtige Anwendung von Augentropfen erstellt. Im Jahr 2012 wurden PatientInneninformationen zur Lidrandhygiene und zur altersbedingten Makuladegeneration (AMD) erstellt. Diese Broschüren sind zum Teil auch über die Homepage der Augenabteilung den PatientInnen zugänglich.

MitarbeiterInnenorientierungsgespräche (MOG): verpflichtende MOGs zur Förderung der MitarbeiterInnen, als Planungsgespräch und als Möglichkeit zum Feedback werden bei den ÄrztInnen und OrthoptistInnen jährlich bis zwei-jährlich, im Bereich Pflege alle zwei Jahre durchgeführt. Zur Vorbereitung auf das MOG gibt es für die AssistenzärztInnen die Möglichkeit, die MOG-Unterlagen vor dem MOG gemeinsam mit der ausbildungsverantwortlichen Oberärztin durchzusprechen. Im Jahr 2012 wurden 8 MOGs mit ÄrztInnen, 9 MOGs mit Pflegepersonen und 4 MOGs mit OrthoptistInnen geführt.

Dienstpostenbeschreibungen: Genaue Dienstpostenbeschreibungen für die ärztlichen MitarbeiterInnen liegen vor und werden jeder/ jedem neuen Mitarbeiter/in vorgelegt, jeweils von der/ dem betroffenen MitarbeiterIn und der Abteilungsvorständin unterzeichnet und in Kopie an die Abteilung Personal übermittelt.

Orthoptistinnen: Neue ausführliche Stellenbeschreibungen wurden für alle Orthoptistinnen bereits 2011 erstellt und von der jeweiligen Stelleninhaberin, sowie deren unmittelbarer Vorgesetzten unterzeichnet.

Pflegepersonal: Zusätzlich zu den vorhandenen Stellenbeschreibungen wurden Tätigkeitsprofile für spezielle Beauftragungen erstellt. Für das Pflegepersonal der Augenambulanz regeln genaue Beschreibungen die Tätigkeiten in den einzelnen Bereichen.

Verschiedene Arbeitsanweisungen regeln die Diensterteilung bzw. die Erstellung der Dienstpläne, die Urlaubs- und Absenzenverwaltung in den jeweiligen Berufsgruppen. Entsprechende Beauftragungen wurden erteilt und finden sich in der Beauftragtenliste. All diese Dokumente können über das abteilungsintern S-Laufwerk eingesehen werden.

#### Aus-, Fort- und Weiterbildung

Um unsere MitarbeiterInnen bei der Bewältigung ihrer Aufgaben zu unterstützen und somit auch die Arbeitsergebnisse zu optimieren, wird allen Berufsgruppen ein umfassendes Fort- und Weiterbildungsprogramm angeboten (siehe GP Fortbildung ÄrztInnen, Arbeitsanweisung und Skriptum Einschulung ärztliche MitarbeiterInnen, Arbeitsanweisung Einschulung von OrthoptistInnen, Checkliste Einschulung von OrthoptistInnen, Broschüren für neue MitarbeiterInnen (OP, Ambulanz, Station) der Pflege, Checkliste Einschulung Sekretariatspersonal, Augen-FM Fortbildungen der Augenabteilung 2012, Augen-FM Liste Fortbildungsveranstaltungen, FM Liste Fortbildungen Orthoptistinnen – all diese Dokumente werden den MitarbeiterInnen über das abteilungsinterne S-Laufwerk zur Verfügung gestellt).

FachärztInnenausbildung: Besonders ist hier die Funktion der Augenabteilung als Ausbildungsstätte zur/ zum Fachärztin/ -arzt für Augenheilkunde und Optometrie zu erwähnen, die durch den gesetzlich vorgegebenen Ausbildungskatalog und die Arbeitsanweisung FachärztInnenausbildung geregelt wird. Für jedes Ausbildungsjahr wurde eine Checkliste erarbeitet, die die geplanten Lernziele übersichtlich darstellt. Diese wird den MitarbeiterInnen über das abteilungsinterne S-Laufwerk zur Verfügung gestellt. Für alle in Ausbildung befindlichen ÄrztInnen veranstaltet die ausbildungsverantwortliche Oberärztin Dr.<sup>in</sup> Birgit Weingessel monatliche

AssistentInnen-Besprechungen (HAT Hietzinger AssistenzärztInnen Treffen). Hier können die Ausbildungsfortschritte jedes/r Einzelnen regelmäßig besprochen und weitere Ausbildungspläne optimiert werden, je nach Ausbildungsstand wird zum Beispiel individuell die operative Ausbildung dokumentiert und geplant. Weiters werden während dieser Treffen Fortbildungen oder praktische Übungen nach Wunsch und Vorschlägen der AssistentInnen abgehalten und Kongress- und Fortbildungsteilnahmen der nächsten Monate vereinbart und gerecht verteilt. Im Jahr 2012 wurden 8 Hietzinger AssistentInnen Treffen abgehalten.

Im September 2012 absolvierte Dr. Paul Irsigler erfolgreich die Facharztprüfung.

Ausbildung Pflege: Im Bereich der pflegerischen Ausbildung setzen die Auszubildenden im Rahmen des Lernprozesses gemeinsam mit dem Lehrpersonal und den Praxis-AnleiterInnen Ziele fest und reflektieren ihre Fortschritte und Erfahrungen. Im Jahr 2012 wurde im OP-Bereich 3 PflegeschülerInnen, im Ambulanzbereich 2 und im stationären Bereich 7 PflegeschülerInnen und 3 PraktikantInnen ausgebildet.

Fortbildungen: Im Jahr 2012 fanden 136 von der Augenabteilung veranstaltete Fortbildungen statt (siehe Fortbildungen der Augenabteilung 2012, Anlage 2). Davon waren 86 Journalclubs, in denen auf Grundlage neuester Fachliteratur die aktuellsten Kenntnisse in der Ophthalmologie vorgestellt und diskutiert werden, um die Diagnostik- und Therapiestandards an der Augenabteilung auf state-of-the-art Niveau zu halten. Weitere Fortbildungen befassten sich mit ophthalmologischen Themen, allgemeinen medizinischen Themen und mit Qualitätsmanagement, die von MitarbeiterInnen der Augenabteilung aber auch externen Experten abgehalten wurden. Auch eine Fortbildung für AugenärztInnen aus dem niedergelassenen Bereich (Hietzinger Ophthalmologen Treffen – HOT Meeting – siehe beiliegendes Programm, Anlage 3) wurde im April 2012 angeboten. Diese Fortbildungsveranstaltungen waren alle auf das Diplom-Fortbildungsprogramm der Ärztekammer anrechenbar. Insgesamt wurden von ÄrztInnen 418 Fortbildungsstunden bei KAV-internen Fortbildungen absolviert. Neben medizinischen Themen wurden in den Fortbildungen auch organisatorische Themen behandelt. So wurde von der Stellvertreterin der Abteilungsleiterin Fortbildungen zum Thema Operationsterminvergabeprogramm OPERA und zum Terminvergabeprogramm TiMed abgehalten und wiederholt allen Berufsgruppen anschaulich präsentiert.

Im März 2012 fand erstmalig eine spezielle Fortbildung für in der Ophthalmologie pflegerisch tätige Personen statt (Anlage 4, Programm), das 1. HOP-Meeting (Hietzinger Ophthalmologische Pflege), das von Pflegepersonen aus ganz Wien und Umgebung besucht wurde. Die Veranstaltung wurde sehr positiv angenommen und findet daher im März 2013 seine Fortsetzung.

Prozessmanagement: Eine weitere regelmäßige interdisziplinäre Fortbildung (jeweils dienstags von 8:00-08:30 Uhr) behandelt das ADONIS®-Prozessmanagement. Dabei werden klinische Pfade (diagnostische und therapeutische Pfade) und Prozesse (Managementprozesse, Kernprozesse, unterstützende Prozesse und Mess-, Analyse- und Verbesserungsprozesse), die mit Unterstützung der KAV-IT (DI Schmidt, DI Handler) abgebildet wurden, vorgestellt, diskutiert, überprüft und freigegeben. Mittlerweile gibt es 94 (plus 12) abgenommene Prozesse, Subprozesse und klinische Pfade, die für alle MitarbeiterInnen der Augenabteilung verpflichtende Handlungsanweisungen darstellen. Zusätzlich wurden 36 bereits abgenommene Prozesse aktualisiert und erneut vorgestellt.

Kongressteilnahmen: 21 Teilnahmen an Fachkongressen gab es 2012 von ärztlichen MitarbeiterInnen der Augenabteilung, zwei Vorträge, eine Fallvorstellung, zwei Abstracts und 2 Poster wurden auf diesen Kongressen präsentiert. Zwei diplomierte

Pflegepersonen besuchten im Juni 2012 Pflegefortbildungen im Rahmen der Jahrestagung der DOC (Deutsche Gesellschaft für Ophtho-Chirurgie) in Nürnberg.

3. Wr. Augentag: Zum dritten Mal konnte sich die Augenabteilung am Wr. Augentag im Rathaus im September 2012 präsentieren. Ein Team von MitarbeiterInnen aus allen Berufsgruppen konnte BesucherInnen über das Angebot der Augenabteilung informieren, Fragen beantworten oder ein Screening des Augeninnendrucks vornehmen. OÄ Dr.<sup>in</sup> Weingessel hielt zudem einen Vortrag über die Auswirkungen von Diabetes auf die Augen ab.

PflegemitarbeiterInnen: Die MitarbeiterInnen der Gesundheits- und Krankenpflege erfüllten die Anzahl der Fortbildungsstunden nach GuKG § 63 im Jahr 2012: Insgesamt wurden 648,5 Fortbildungsstunden bei KAV-internen Fortbildungen absolviert: Die PflegemitarbeiterInnen der Augenabteilung (Station mit Wochenklinik und Tagesklinik, OP und Ambulanz) absolvierten 603 Fortbildungsstunden, das entspricht 75,4 Fortbildungstagen. 2012 wurde auch eine erneute Schulung zu den Feuermeldern abgehalten. Weiters wurde für das Pflegepersonal eine Fortbildung der Firma Dr. Schmidt abgehalten. Im Juni 2012 wurde im Rahmen des KHR-Projekts „Saubere Hände“ eine Fortbildung zum Thema für alle Berufsgruppen abgehalten.

Orthoptistinnen: Von den vier Orthoptistinnen wurden 2012 13 Fortbildungen besucht und insgesamt 98 Fortbildungsstunden bei KAV-internen Fortbildungen absolviert.

Von Personen der Verwaltung wurden 2012 8 Fortbildungsstunden bei KAV-internen Fortbildungen absolviert.

Besondere Ausbildungen: Ende 2012 konnten OÄ Dr.<sup>in</sup> Birgit Weingessel und STL Michaela Haas erfolgreich ihrer Ausbildung zu Risikomanagerinnen abschließen. STL Michaela Haas absolvierte eine Fortbildung zum Thema OP-Management an der Donau-Uni-Krems. OSr. Elisabeth Schaffer beendete erfolgreich den Studienlehrgang zur akademischen Health Care Managerin an der Wirtschaftsuniversität Wien.

Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz: Von Februar bis April 2012 wurde als gesundheitsfördernde Maßnahme am Arbeitsplatz ein Chi Gong Kurs für alle MitarbeiterInnen der Augenabteilung direkt an der Abteilung abgehalten. Alle TeilnehmerInnen gaben ein äußerst positives Feedback zum Kurs ab. Am 23. September 2012 fand der Lauftag des KHR für alle MitarbeiterInnen statt, die Augenabteilung war, wie bereits 2011, die teilnehmerInnenstärkste Abteilung und konnte auch wieder einige Preise gewinnen.

## Prozesseleistungen/ Kennzahlen

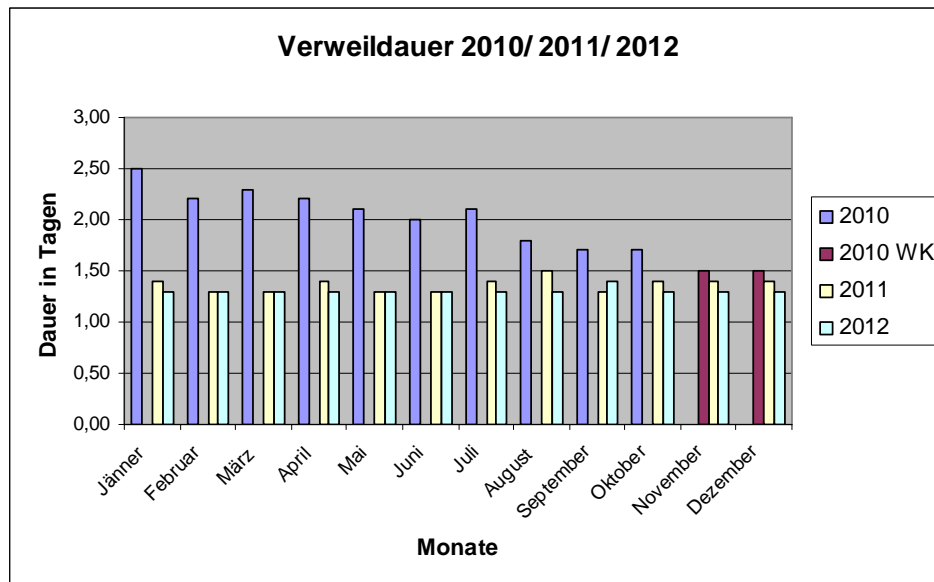
Ambulanzen: 2012 lag die Ambulanzfrequenz bei 17.263 und damit etwas höher als 2011 mit 16.375, dabei kam es zu einer Reduktion der ambulanten Erstbesuche durch Triage und Information der PatientInnen über das Wr. Krankenanstaltengesetz: 8.627 im Vergleich zu 2011: 9.406 – minus 779 Besuche (8%). Aufgrund personeller Veränderungen und durch den Erwerb von Zusatzqualifikationen wurden die Leitungen der Spezialambulanzen zum Teil neu festgelegt, wodurch eine hochqualitative und kompetente PatientInnenversorgung gewährleistet wurde und wird. Im Jahr 2012 wurden an der Ambulanz 84.011 Leistungen erbracht. Im Februar 2012 wurde eine genaue Ambulanzstatistik erhoben

und ausgewertet. Die Ergebnisse finden sich im Bericht Ambulanzstatistik 2012 (siehe Anlage 5).

**Tagesklinik:** An der Tagesklinik der Augenabteilung werden Kataraktoperationen sowie intravitreale operative Medikamentenapplikationen (IVOM), Laserbehandlungen und plastische Eingriffe am Auge an PatientInnen mit gutem allgemeinem Gesundheitszustand tagesklinisch durchgeführt. PatientInnen mit reduziertem Allgemeinzustand, hohem Alter, komplizierten Operationen, früheren postoperativen Komplikationen, Komorbidität und geographischer und sozialer Indikation werden weiterhin stationär aufgenommen.

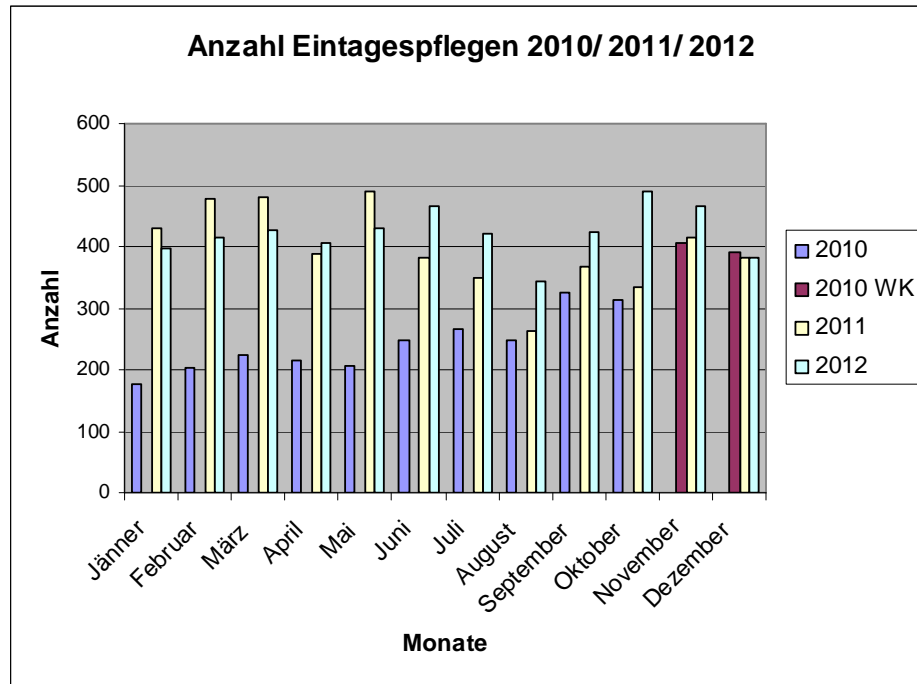
Die Anzahl der tagesklinischen Betten lag 2012 bei 17 Betten.

Die Eintagespflegen konnten auch 2012 weiter gesteigert werden: von 4.760 in 2011 auf 5.043 (Plus von 6%). Auch die Verweildauer ist durch die Steigerung der tagesklinischen Frequenz weiter reduziert worden: von 1,36 Tagen (2011) auf 1,32 Tage.



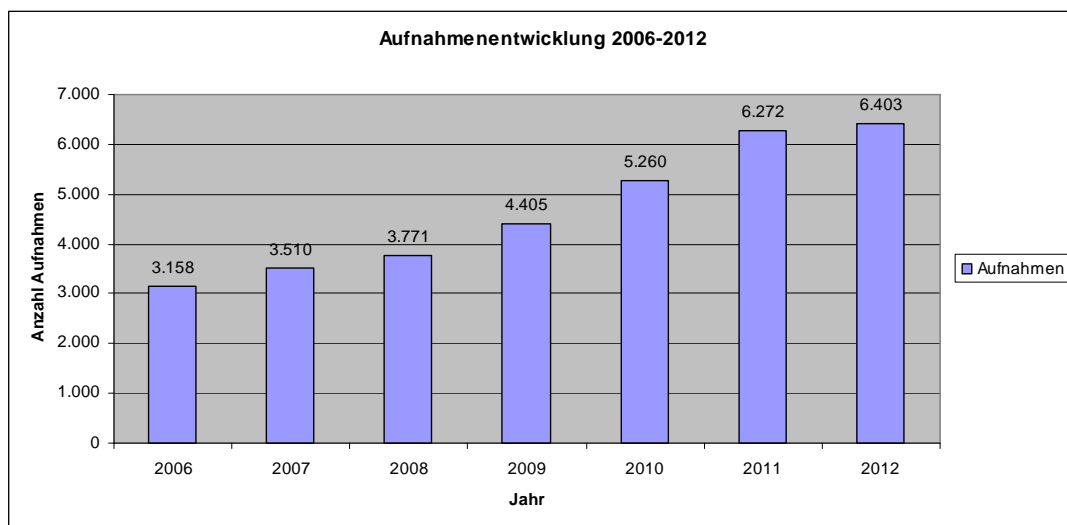
Nach einer postoperativen Visite können die tagesklinischen PatientInnen das Krankenhaus verlassen. Die Nachsorge erfolgt in aller Regel durch die/ den zuweisenden FachärztIn.

Im Jahr 2012 gab es monatlich durchschnittlich 422 Eintagespflegen, 2011 waren es 397.



Station/ Wochenklinik: Mit 1.11.2010 wurde die Bettenstation der Augenabteilung vom vollstationären Betrieb auf Wochenklinik umgestellt, und damit werden jetzt auch nachmittags bis 18 Uhr Operationen durchgeführt. Dadurch wurden die Operationszahlen deutlich gesteigert und die Wartezeit auf Operationen im Sinne der PatientInnen wesentlich reduziert.

Dem wirtschaftlichen Aspekt wurde Genüge getan, indem die an Wochenenden ohnedies weniger frequentierte Ambulanz und Station geschlossen wurden, was zu einer Einsparung an Personalkosten im Verhältnis zur Leistungssteigerung führt. Die PatientInnenversorgung am Wochenende wird seither von den drei anderen Augenabteilungen des Wiener Krankenanstaltenverbundes übernommen. Am Wochenende nicht entlassbare PatientInnen werden auf die HNO-Abteilung des KH-Hietzing als Partnerabteilung transferiert, was im Jahr 2012 bei 3 PatientInnen an insgesamt 5 Wochenenden notwendig war (eine PatientIn wurde 3 Mal transferiert). Auch im Jahr 2012 ist die Zahl der Aufnahmen weiter gestiegen: von 6.272 im Jahr 2011 auf 6.403, davon erfolgten 5.043 tagesklinisch (79% - 2011 waren es 75%) und 1.360 (21%) wochenklinisch.



Die Wochenklinik verfügt über 15 Betten.

Durch kontrolliertes Bettenbelagsmanagement konnte eine Gesamt-Belagsquote von 94,7% (2011: 93,8 %) (inklusive Eintagespflegen) für das Jahr 2012 erreicht werden. Die Auslastung der Tagesklinik lag bei 97,8%, die der Wochenklinik bei 88,3%. Die Zahl der Pflage tage ist 2012 weiter leicht gesunken: von 8.473 (2011) auf 8.412, davon entfielen 5.003 Pflage tage auf die Tagesklinik und 3.409 auf die Wochenklinik.

Die Anzahl der Aufnahmen von Sonderklasse-PatientInnen lag 2012 bei 83. Das bedeutet eine leichte Abnahme im Vergleich zu 2011 (86). Für 2013 ist geplant den Anteil an Sonderklasse-PatientInnen zu steigern, dafür werden folgende Maßnahmen gesetzt: Umgestaltung der Augenstation, eigener Wartebereich für SKL-PatientInnen, Ein-Bett-Zimmer.

#### OP:

Die am häufigsten durchgeführte Operation an der Augenabteilung ist die Katarakt-Operation.

Katarakt-Operationen: Wurden im Jahr 2011 durchschnittlich 270 Katarakte pro Monat operiert, waren es im Jahr 2012 299 (plus 29), durchschnittlich waren es monatlich 29 Kataraktoperationen mehr als im Jahr 2011;

2012 wurden insgesamt 3.586 Katarakte (3.234 Kat. OPs waren es 2011, ein Plus von 11%) operiert; der Anteil an tagesklinisch durchgeführten Katarakt-Operationen lag 2012 bei 65% (2011 waren es 56%)

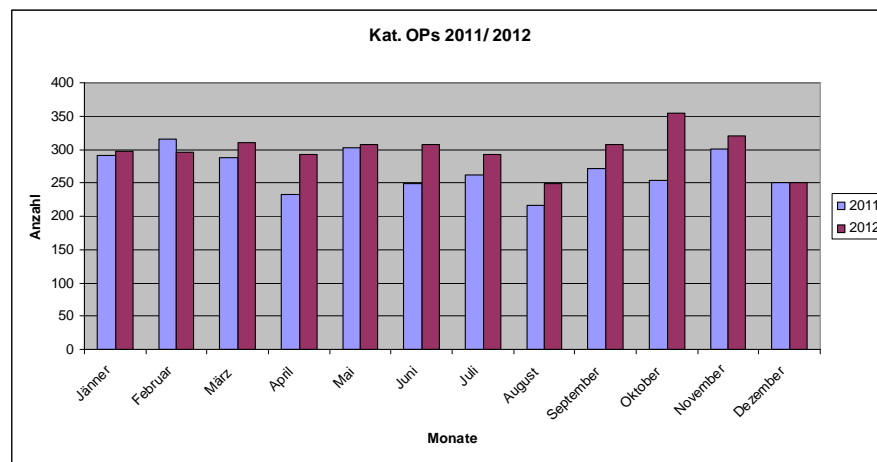
109 (2011: 131) Vitrektomien wurden operiert.

396 (2011: 471) plastische Operationen wurden vorgenommen.

Die Gesamtzahl aller Operationen war 4.619 (2011: 4.328) ein Plus von 7%, davon wurden 69% tagesklinisch durchgeführt, 2011 waren es 63%.

IVOM: 1.733 (2011: 1.366, plus 27%) IVOMs (Intravitreale operative Medikamentenapplikationen) wurden verabreicht.

Laserbehandlungen: 269 panretinale Laserbehandlungen wurden im Jahr 2012 durchgeführt (2011: 254, plus 6%)



Die Einführung von OP-Tagen pro Operateur/in garantiert regelmäßige Operationen. Da der/die Operateur/in an seinem/ihrer OP-Tag für keine weiteren Aufgaben eingeteilt ist, kann er/sie sich ausschließlich auf die Operationen konzentrieren. BeginnerInnen in der Katarakt-Operation werden die ersten 50-100 Eingriffe routinemäßig von der Abteilungsvorständin assistiert.

Durch effizientes intraoperatives Komplikationsmanagement durch die Abteilungsvorständin konnten Re-Operationen in den meisten Fällen vermieden werden. 2012 gab es 13 Re-Operationen bei Katarakt Operationen (2011 waren es 20), das entspricht einer Re-Operationsrate von 0,4% (2011 waren es 0,6%), bei vitreoretinalen Operationen lag die Re-Operationsrate bei 8,6% (2011 waren es 4,2%). Eine Ursache für die höhere Re-Operationsrate bei Vitrektomien liegt



einerseits daran, dass es 2012 eine Vitrektomie-Beginnerin gab, andererseits war eine routinierte Vitrektomie-Operateurin von Juni bis November in Karenz und ein routinierter Vitrektomie-Operateur ab Oktober in Karenz.

**Cataract-Operationen: Re-Operationsrate**

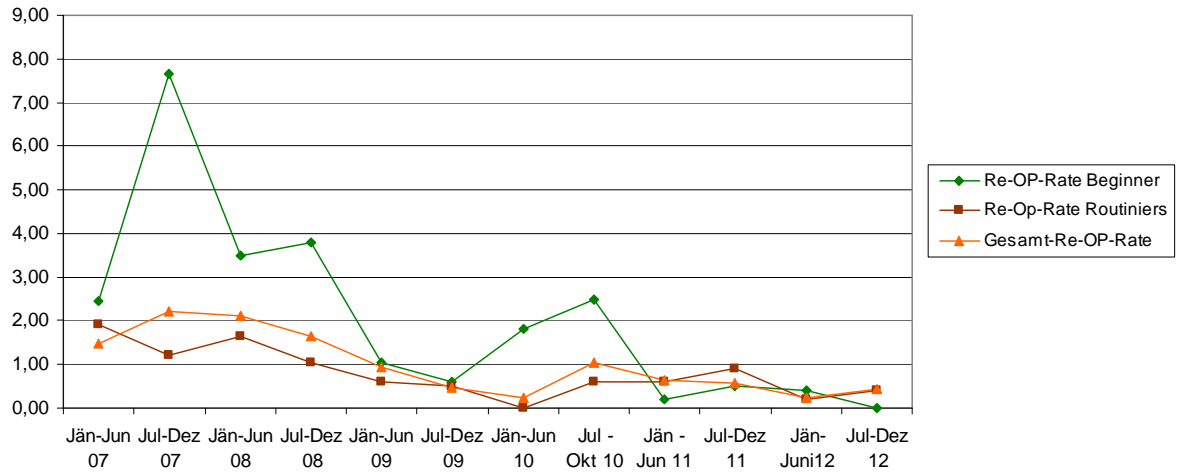


Abbildung: Entwicklung der Re-Operationsrate bei Katarakt-Operationen sei 2007

Für Notfalleingriffe steht der Augen-OP von Montag - Freitag rund um die Uhr zur Verfügung. An Wochenenden findet seit Beginn der Wochenklinik kein OP-Betrieb mehr statt.

Die Anzahl der Medizinischen Einzelleistungen (MEL) konnten von 6.329 im Jahr 2011 auf 6.977 im Jahr 2012 gesteigert werden (plus 10%). Von den 6.977 MEL wurden 5.473 tagesklinisch erbracht (78%).

Bei insgesamt 20 Abteilungen und 8 Instituten hatte die Augenabteilung, wie bereits 2011, die meisten Aufnahmen im gesamten KHR mit insgesamt 6.403. Der Anteil an den Gesamtaufnahmen des KHR (54.105) lag für die Augenabteilung bei 11,8%.

Wissenschaftliche Tätigkeit: Das wissenschaftliche Team, das im Rahmen des Karl Landsteiner Institutes für Prozessoptimierung und Qualitätsmanagement in der Kataraktchirurgie tätig ist, besteht aus 10 Mitgliedern.

Wissenschaftliche Beiträge im Rahmen von nationalen und internationalen Kongressen wurden forciert präsentiert (21 Teilnahmen an Fachkongressen, 2 Vorträge, 2 Posterpräsentationen, eine Fallvorstellung und eine Abstract-Präsentation). Im Jahr 2012 wurden 14 wissenschaftliche Studien an der Augenabteilung durchgeführt, 4 davon wurden 2012 beendet. Es wurden 5 Publikationen in Fachzeitschriften veröffentlicht.

Im November 2012 habilitierte Dr.<sup>in</sup> Sybilla Richter-Müksch erfolgreich zur Privatdozentin der Universität Wien. Dr.<sup>in</sup> Saskia Maca reichte im Dezember zur Habilitation ein und Dr.<sup>in</sup> Kata Miháltz konnte im Jänner ihr PhD erfolgreich verteidigen.

**Ergebnisse aus Audits**

Am 12.01.2012 fand eine Verhandlung der MA 40 Fachbereich Gesundheitsrecht zur Umwidmung eines Krankenzimmers in einen Behandlungsraum und zur Installation von Umluftkühlgeräten statt. Eine Verhandlungsschrift wurde zugestellt, sämtliche Auflagen wurden berücksichtigt.

Im März 2012 wurde das Qualitätsmanagement-System der Augenabteilung erfolgreich nach ISO 9001:2008 zertifiziert. Es wurden keine Normabweichungen festgestellt. Aus dem Zertifizierungsaudit wurden 25 Verbesserungsmaßnahmen aus Audithinweisen abgeleitet und umgesetzt – deren Bearbeitung findet sich im FM Audithinweise – Bearbeitung.

Am 31.08.2012 gab es eine unangekündigte interne Revision zum Thema „Versorgung OP Wäsche im KHR“ in den Pavillons 2a und 2b. Dabei gab es lediglich einen Hinweis für den Augen-OP, der bereits umgesetzt wurde.

Im September 2012 wurde im OP-Bereich eine Hygienevisite abgehalten. Die erforderlichen Maßnahmen zur Beseitigung von Beanstandungen wurden entsprechend bearbeitet (siehe Anhang 6).

Ein Medikamentenassessment wurde gemeinsam mit der Stabstelle Risikomanagement des KHR am 15.11.2012 durchgeführt. Die insgesamt sehr positiven Ergebnisse finden sich im Bericht zum Medikamentenassessment (Anhang 7), die Hinweise aus dem Assessment wurden umgesetzt.

Im November 2012 wurde erfolgreich ein internes Audit durchgeführt. Ein Auditbericht wurde erstellt. Es wurden keine Normabweichungen festgestellt. Die Bearbeitung der Audithinweise findet sich im FM Audithinweise – Bearbeitung, 2 Audithinweise wurden als Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt. Das erste Überwachungsaudit nach der Norm ISO 9001:2008 ist für 04.März 2012 vorgesehen.

Am 18.12.2012 fand eine Verhandlung der MA 40 Fachbereich Gesundheitsrecht zum Einsatz des Lasers Visulas 532s im OP II statt. Eine Verhandlungsschrift wurde zugestellt. Alle erwähnten Mängel wurden beseitigt und sämtliche Auflagen erfüllt.

## QM-relevante Änderungen

Die für 2012 ist von der Generaldirektion geplante Zentralisierung des Einkaufs für alle KAV-Krankenhäuser wurde noch nicht umgesetzt, allerdings wurde die Abteilungsleiterin der Augenabteilung des KHR als Beraterin mit eingebunden. Somit kann die Augenabteilung bei der Auswahl der Linsenimplantate mitbestimmen und eine Auswahl der Implantate nach rein wirtschaftlichen Kriterien, wodurch die Qualität der Linsen und damit auch das Operationsergebnis negativ beeinflusst werden könnte, verhindern.

Aus Kostengründen wird die Station der Augenabteilung seit 2012 auch an Feiertagen, wenn diese auf einen Montag fallen, geschlossen und nicht zu entlassende PatientInnen werden auf die HNO-Abteilung transferiert werden. Dadurch kam es zu Kosteneinsparungen, die befürchteten Gehaltseinbußen beim Personal durch die Reduktion der Dienste fielen relativ gering aus, da nur wenige Feiertage auf einen Montag fallen.

Zunehmender wirtschaftlicher Druck und steigende Erwartungen und Anforderungen von Seiten der PatientInnen stellen wachsende Herausforderungen für das gesamte Personal der Augenabteilung dar. Die Prozesse sollen immer rascher mit immer weniger Ressourcenverbrauch, gleichzeitig aber risiko- und fehlerfrei ablaufen.

Für die Betriebsorganisation 2020 des KHR wurden MitarbeiterInnen verschiedener Berufsgruppen der Augenabteilung in mehrere Arbeitsgruppen zur Entwicklung von Konzepten für die geplanten Bereiche wie Zentral-OP oder Tagesklinik entsandt.

Die Augenabteilung wurde 2012 darüber informiert, dass für das Jahr 2020 eine komplette Neustrukturierung und Neubau der Abteilung, sowie des gesamten KHR geplant ist: Die Augenabteilung soll dann nur noch als dislozierte Abteilung bestehen – wahrscheinlich wird die Augenabteilung des KH-Rudolfstiftung zur Mutterabteilung. Erste Sitzungen im Herbst 2012 mit einer von der Generaldirektion des KAV

beauftragten Management-Beratungsfirma stellte die Abteilung vor die Tatsache, dass die Augenabteilung des KHR ab 2020 PatientInnen ausschließlich tagesklinisch betreuen soll, aber in weit geringer Zahl als bisher. Stationäre Augen-PatientInnen sollen dann nicht mehr im KHR versorgt werden. Über die Zukunft der Augenambulanz konnten keine genauen Informationen gegeben werden. Dieses Konzept würde nicht nur für alle MitarbeiterInnen der Augenabteilung eine komplette Neustrukturierung ihrer Arbeitsbereiche, Dienstpläne und Arbeitszeiten bedeuten, sondern eventuell auch die Möglichkeit von 2 verschiedenen, örtlich weit von einander getrennten Arbeitsorten. Auch die Versorgung der PatientInnen würde große Änderungen erfahren, so würden dann Augen-PatientInnen im KHR nur noch selektiv versorgt werden können und im Falle von Komplikationen müssten diese PatientInnen in die Augenabteilung der Rudolfstiftung transferiert werden, deren Kapazität allerdings bereits heute ausgelastet zu sein scheint. Das derzeit so erfolgreich laufende Projekt Augenwochenklinik im KHR (Start November 2010) wäre damit nach relativ kurzer Zeit bereits Geschichte.

### **Status Korrektur-, Vorbeuge- und Verbesserungsmaßnahmen**

Im Jahr 2012 wurden 2 Korrektur-, 5 Vorbeuge- und 54 Verbesserungsmaßnahmen initiiert und umgesetzt (siehe Übersicht KVP 2012, Anlage 8).

**Risikomanagement:** Im Jahr 2012 absolvierten zwei Mitarbeiterinnen die Ausbildung zu Risikomanagerinnen.

In einem Risikomanagement-Projekt der Augenabteilung wurden über einen Zeitraum von 4 Monaten sämtliche Beinahe-Fehler im OP, die durch das Team-Time-Out verhindert werden konnten gesammelt und mittels Fehler-Möglichkeiten- und Einfluss-Analyse (FMEA) ausgewertet (siehe Anlage 9).

### **Zielerreichung**

Zur Evaluierung der verschiedenen Prozesse und Prozessleistungen an der Augenabteilung wurden im Jahr 2012 in einer Zielmatrix Kennzahlen festgelegt und erhoben (siehe Anlage 10). Auch für das folgende Jahr (2013) wurde eine Zielmatrix mit Ist- und Zielwerten erstellt (siehe Anlage 11).

### **Rückmeldung von KundInnen und daraus abgeleitete Maßnahmen**

Die Rückmeldungen unserer KundInnen erfolgen durch:

- persönliche Gespräche
- schriftliche Befragungen 2012:
  - Befragungen von AmbulanzpatientInnen
  - Befragungen unserer ZuweiserInnen
  - Befragungen unserer tagesklinischen OP-PatientInnen
  - Befragungen unserer Behandlungsraum-PatientInnen
- neuer KAV-Fragebogen für stationäre PatientInnen
- Analyse von PatientInnenlob und -beschwerden

Eine PatientInnenbefragung für ambulante PatientInnen wurde an der Augenabteilung im April 2012 durchgeführt. Durchwegs wurden sehr gute Ergebnisse erzielt (siehe Anlage 12).

Im Jahr 2012 wurden zusätzlich Befragungen von tagesklinischen PatientInnen in Behandlungsraum (Mai 2012) und tagesklinischen OP-PatientInnen (Juni 2012) durchgeführt. Die sehr positiven Ergebnisse können den Anlagen 13 und 14 entnommen werden.

Die Zufriedenheit und Wünsche der ZuweiserInnen wurden im April mittels Fragebogen erhoben. Allerdings konnten hier aufgrund der geringen Rücklaufquote nur tendenzielle Ergebnisse ermittelt werden, die eine hohe Zufriedenheit der ZuweiserInnen mit der Augenabteilung zeigen (Bericht siehe Anlage 15).

Die PatientInnenzufriedenheit von stationären PatientInnen wird anhand des neuen KAV-Fragebogens erhoben, den jede/r PatientIn bei stationärer Entlassung bekommt. Folgende Ergebnisse konnten erreicht werden:

- Alle im Fragebogen behandelten Themen wurden von den PatientInnen für die Augenabteilung positiv bewertet ( $\geq 90$  Punkte von 100 möglichen Punkten)
- Allgemeine Zufriedenheit der PatientInnen: An erster Stelle von den Augenabteilungen des KAV
- Beste Ergebnisse unter allen Abteilungen des KHR für: Ruf der Abteilung, Zufriedenheit mit dem ÄrztInnenteam, Zufriedenheit mit dem Pflorgeteam, Zufriedenheit mit Aufklärung und Information, Zufriedenheit mit Wartezeiten und Terminkoordination, Zufriedenheit mit den Besuchszeiten, Zufriedenheit mit dem PatientInnentransport, Zufriedenheit mit dem Essen, Zufriedenheit mit der Zimmerausstattung und der Zufriedenheit mit der Sauberkeit
- Zweitbeste Ergebnisse für die allgemeine Zufriedenheit mit der Augenabteilung (97 von 100 Punkte)
- Großes Lob der PatientInnen für alle Berufsgruppen und Leistungen der Augenabteilung in den Freitextantworten

Zusätzlich stehen PatientInnen und deren Angehörigen die Ombudsstelle des KH-Hietzing für Lob und Beschwerden zur Verfügung. 2012 gab es 14 Lobmeldungen (10 schriftliche und 4 mündliche) von PatientInnen und 2 schriftliche Beschwerdemeldungen von PatientInnen, die im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses ausgewertet wurden.

## Inhalte und Umsetzungen aus den Zielvereinbarungsgesprächen

Die in den Zielvereinbarungsgesprächen 2012 mit der Kollegialen Führung des KHR vereinbarten Planwerte konnten sehr gut eingehalten werden, bei den Pflorgetagen und beim Budget gab es sogar eine deutliche Unterschreitung von 15% bzw. 20%.

	<b>Plan 2012</b>	<b>Ist 2012</b>
<b>Aufnahmen</b>	6.400	6.401
<b>Verweildauer</b>	1,55	1,32
<b>Pflorgetage</b>	9.901	8.412
<b>Kataraktoperationen</b>	3.600	3.586
<b>IVOM</b>	1.800	1.733
<b>Budget</b>	2.407.000	1.931.353,67
<b>Kosten pro Aufnahme</b>	376,03	301,63

Risikomanagement: Die Augenabteilung hat 2012 am RM-Projekt Medikamentenassessment der Stabstelle Risikomanagement des KH-Hietzing teilgenommen (siehe auch oben: Ergebnisse aus Audits).

Im August 2012 fanden die Gespräche zur Pflegezielvereinbarung mit der Pflegedirektorin, der bereichsverantwortlichen Oberschwester, den

Stationsleiterinnen der Augenabteilung und deren Stellvertreterin statt. Ziele für 2013 wurden festgelegt und entsprechende Maßnahmen geplant (siehe Anlage 16).

## Zusammenfassung

Eine Reduktion der durchschnittlichen Verweildauer der PatientInnen von 1,9 Tagen (2010) auf 1,3 (minus 32%) konnte erzielt werden.

Eine weitere Steigerung der Eintagespflegen von durchschnittlich 397 pro Monat (Mittelwert 2011) auf 422 (plus 6%) monatlich wurde erreicht.

Die Anzahl tagesklinischer Katarakt-Operationen konnte von 1.657 (2011) auf 2.328 weiter gesteigert werden (plus 40%).

Die Wartezeit auf eine Katarakt-Operation konnte mit maximal 6-7 Wochen gehalten werden.

Die geforderte Quote von 80%iger Vidierung der Entlassungsbriefe innerhalb von 10 Tagen wurde mit 94% deutlich überschritten.

Freigegeben durch: die Abteilungsleiterin der Augenabteilung: Prim.<sup>a</sup> Univ. Doz.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Veronika Vécsei-Marlovits, MSc., MBA und die Pflegebereichsleitung der Augenabteilung: OSr. Elisabeth Schaffer des KH-Hietzing mit NZ-Rosenhügel.

Datum: 04.02.2013

Unterschrift:

Datum: 04.02.2013

Unterschrift:

**Anlagen:**

1. Augen FM Besprechungsliste
2. Augen FM Fortbildungen der Augenabteilung 2012
3. Programm HOT-Meeting 2012
4. Programm HOP 2012
5. Bericht Ambulanzstatistik 2012
6. Maßnahmen Hygienevisite 2012
7. Bericht Medikamentenassessment 2012
8. Übersicht KVP 2012
9. FMEA Team-Time-Out 2012
10. Zielmatrix 2012
11. Zielmatrix 2013
12. Bericht PatientInnenfragebogen Ambulanz 2012
13. Bericht PatientInnenfragebogen Behandlungsraum 2012
14. Bericht PatientInnenfragebogen Tagesklinik OP 2012
15. Bericht ZuweiserInnenfragebogen 2012
16. Pflege – Zielvereinbarungen 2013