Abteilung: Augenabteilung des KH-Hietzing mit NZ Rosenhügel

Datum: 28. Jänner 2016

Inhalte:

Organigramm der Abteilung 2
Personalmanagement/ Aus-, Fort- und Weiterbildung 2
Prozessleistungen/ Kennzahlen 7
Ergebnisse aus Audits 11
QM-relevante Änderungen 11
Status Korrektur-, Vorbeuge- und Verbesserungsmaßnahmen 13
Zielerreichung 13
Rückmeldung von KundInnen und daraus abgeleitete Maßnahmen 14
Inhalte und Umsetzungen aus den Zielvereinbarungsgesprächen 15
Zusammenfassung 16
Anlagen 17

Organigramm der Abteilung

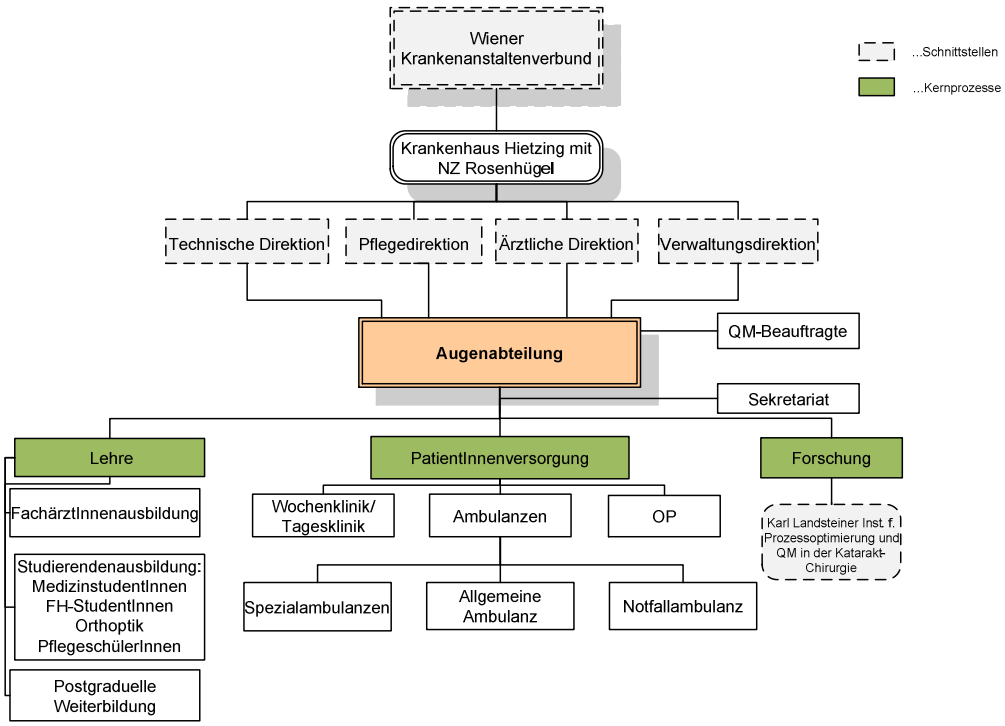


Abbildung 1: Organigramm der Augenabteilung (zu den Kernbereichen der Augenabteilung gehört die PatientInnenversorgung, die sich über die Ambulanzen, Wochen- und Tagesklinik, sowie den Operationsbereich erstreckt, die Forschung, gemeinsam mit dem Karl Landsteiner Institut für Prozessoptimierung und QM 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: 2015 waren insgesamt 66 Personen (56,305 Vollzeitäquivalente) an der Augenabteilung angestellt. Davon waren 18 ärztliche MitarbeiterInnen (16,25 Vollzeitäquivalente), 23,56 besetzte Posten im Pflegebereich, 4 OrthoptistInnen (3 Vollzeitäquivalente), 4 Personen (3,5 Vollzeitäquivalente) im Sekretariatsbereich, 5 Abteilungshelferinnen, 2 OP-Assistenten (1 systemisierter Posten) und 4 Hausarbeiterinnen.
Personelle Abgänge/ Zugänge: Beim ärztlichen Personal gab es 2015 4 Zugänge und 4 Abgänge, im Bereich der Pflegepersonen gab es 2 Zugänge und 3 Abgänge und beim Sekretariatspersonal gab es zwei Zugänge und einen Abgang. Als Leitung der Orthoptistinnen ist seit April 2015 FMTDG Irmgard Zinnagl verantwortlich.

Kommunikation: Um die interne Kommunikation optimal zu pflegen, 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, 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-Einladung bekannt gegeben. 2015 gab es eine

neue monatliche Besprechung aller Führungspersonen der Augenabteilung (ärztliche Leiterin und deren Stellvertreterin, Pflegeleitung, Stationsleitungen - bzw. deren Stellvertreterinnen - und die Qualitätsbeauftragte) um wichtige Themen zu besprechen und zu analysieren und zeitnah an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weitergeben zu können.

In den Wochen vom 20.04. – 04.05.2015 wurde an der Augenabteilung eine anonyme Umfrage zur Zufriedenheit der MitarbeiterInnen mit der internen Kommunikation durchgeführt: Die interne Kommunikation wird von einer deutlichen Mehrheit der MitarbeiterInnen als sehr zufriedenstellend erlebt.
Der Großteil der MitarbeiterInnen findet sich über alle wichtigen Dinge und Vorgänge an der Abteilung ausreichend informiert, ebenso viele beurteilen die Informationsweitergabe von ihren Vorgesetzten als klar und eindeutig. Auch der Informationsfluss unter den KollegInnen wird als gut erlebt (siehe Anhang 1 Bericht Mitarbeiterbefragung)

Im März 2015 hat die Augenabteilung mit ihrem, in Adonis abgebildeten, Geschäftsprozess „Kommunikation“ am Kommunikationspreis der Stadt Wien "Goldenes Staffelholz" teilgenommen.

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. Diese Broschüren sind zum Teil auch über die Homepage der Augenabteilung den PatientInnen zugänglich.
Ein weiterer patientInnenspezifische Kommunikationsbereich 2015 war die Teilnahme am Pilotprojekt „ELGA konformer Patientenbrief in Topas“.

<u>MitarbeiterInnenortientierungsgespräche (MOG):</u> verpflichtende MOGs zur Förderung der MitarbeiterInnen, als Planungsgespräch und als Möglichkeit zum Feedback werden bei 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 2015 wurden 15 MOGs mit ÄrztInnen, 6 MOGs mit Pflegepersonen und ein MOG mit einer Orthoptistin geführt.

<u>Dienstpostenbeschreibungen:</u> Genaue Dienstpostenbeschreibungen für alle MitarbeiterInnen liegen vor und werden jeder/ jedem neuen Mitarbeiter/in vorgelegt. Im ärztlichen Bereich wird diese mit der Primarärztin durchbesprochen, jeweils von der/ dem betroffenen MitarbeiterIn und der Abteilungsvorständin unterzeichnet und in Kopie an die Abteilung Personal übermittelt. Die Dienstpostenbeschreibungen werden bei Bedarf (z.B. im Rahmen von MOGs) aktualisiert.

<u>Pflegepersonal:</u> Zusätzlich zu den vorhandenen Stellenbeschreibungen wurden Tätigkeitsprofile für spezielle Beauftragungen erstellt. Für das Pflegepersonal der Augenambulanz und der Station regeln genaue Beschreibungen die Tätigkeiten in den einzelnen Bereichen. Das Original wird an die Abteilung Personal übermittelt.

<u>Verwaltungspersonal:</u> Auch für das Sekretariatspersonal gibt es genaue Stellenbeschreibungen, die von der Stelleninhaberin und der ärztlichen Abteilungsvorständin unterzeichnet werden.
Verschiedene Arbeitsanweisungen regeln die Diensteinteilung 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 abteilungsinterne S-Laufwerk eingesehen werden.

Aus-, Fort- und Weiterbildung

Um unsere MitarbeiterInnen bei der Bewältigung ihrer Aufgaben zu unterstützen, ihre Kompetenzen zu fördern 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 der Pflege (OP, Ambulanz, Station), Checkliste Einschulung Sekretariatspersonal, Augen-FM Morgenbesprechung der Augenabteilung 2015, 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, der 2015 von der Ärztekammer erneuert wurde, und die Arbeitsanweisung FachärztInnenausbildung geregelt wird. Seit Oktober 2015 wird an der Augenabteilung neben der „alten“ FachärztInnenausbildung auch die „neue“ Ausbildung mit allen Modulen angeboten. Für jedes Ausbildungsjahr wurde eine Checkliste (jeweils eigene für Ausbildung „alt“ und „neu“) 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.in 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 2015 wurden 6 dieser Hietzinger AssistentInnen Treffen abgehalten.
Im September 2015 absolvierte Dr. Mark Grohlich erfolgreich die Facharztprüfung.

Ausbildung von MedizinstudentInnen:
Auch als Ausbildungsstätte für MedizinstudentInnen der Medizinischen Universität Wien ist die Augenabteilung wesentlich: So konnten im Jahr 2015 49 Studierende das Augenpraktikum absolvieren. Die Ausbildung ist über den entsprechenden Adonis® Prozess geregelt (MedUni StudentInnen betreuen). Ein eigenes Skriptum zur Information der StudentInnen liegt vor und nach Abschluss des Praktikums sollen die StudentInnen die Qualität der Betreuung an der Augenabteilung mittels Fragebogen (neu seit März 2015) bewerten.
Zusätzlich zur Ausbildung von MedizinstudentInnen wurde 2015 eine weitere Praktikantin für das KPJ (klinisches praktisches Jahr) im Rahmen der neuen ÄrztInnenausbildung an der Augenabteilung aufgenommen.

Ausbildung Pflege: Im Bereich der pflegerischen Ausbildung setzten die Auszubildenden im Rahmen des Lernprozesses gemeinsam mit dem Lehrpersonal und den Praxis-AnleiterInnen Ziele fest und reflektierten ihre Fortschritte und Erfahrungen. Im Jahr 2015 wurden im OP-Bereich 2 Pflegeschülerinnen, im Bereich

der Ambulanz ein Schüler und im stationären Bereich 2 Pflegeschülerinnen ausgebildet. 2 PraktikantInnen konnten den Beruf des gehobenen Dienstes Gesundheit- und Krankenpflege auf der Augenstation kennenlernen und Anregungen für ihre spätere Berufswahl mitnehmen.

Ausbildung Orthoptistinnen: 2015 wurde 5 Praktikantinnen der Orthoptik der Fachhochschule Campus Wien von den Orthoptistinnen der Augenabteilung betreut.

Fortbildungen: Im Jahr 2015 fanden 159 von der Augenabteilung veranstaltete Fortbildungen statt. Davon waren 73 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 Qualitäts- und Risikomanagement, die von MitarbeiterInnen der Augenabteilung aber auch externen Experten abgehalten wurden.
Diese Fortbildungsveranstaltungen waren alle auf das Diplom-Fortbildungsprogramm der Ärztekammer anrechenbar.
Insgesamt wurden von ÄrztInnen 894,75 Fortbildungsstunden bei Fortbildungen absolviert und im KAV-Fortbildungspass registriert.
Neben medizinischen Themen wurden in den Fortbildungen auch organisatorische Themen behandelt, so absolvierte die stellvertretende Abteilungsleiterin OÄ Dr.^{in} Birgit Weingessel den Kurs Medizin & Management im Ausmaß von 172 Stunden.

Im März 2015 fand zum vierten Mal eine spezielle Fortbildung für in der Ophthalmologie pflegerisch tätige Personen statt: (siehe Anlage 2, Programm HOP), 4. HOP-Meeting (Hietzinger Ophthalmologische Pflegeveranstaltung), das von Pflegepersonen aus ganz Wien und Umgebung besucht wurde. Die TeilnehmerInnenzahl lag in diesem Jahr bei über 100 Personen. Die Veranstaltung wurde sehr positiv angenommen und findet daher im März 2016 ihre fünfte Fortsetzung, dieses Mal wird zusätzlich auch noch ein WetLab zur Katarakt-Operation für Pflegepersonen und ÄrztInnen angeboten.

Prozessmanagement: Eine weitere regelmäßige interdisziplinäre Fortbildung (jeweils donnerstags 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 (Fr. Goiß, Hr. Mag. Scheiber) abgebildet wurden, vorgestellt, diskutiert, überprüft und freigegeben. Mittlerweile gibt es 106 (plus 4) abgenommene Prozesse, Subprozesse und klinische Pfade, die für alle MitarbeiterInnen der Augenabteilung verpflichtende Handlungsanweisungen darstellen. Zusätzlich wurden 67 bereits abgenommene Prozesse aktualisiert und zum Großteil erneut vorgestellt. Die Prozessmanagementsitzung fand im Jahr 2015 46 Mal statt.

Kongressteilnahmen: 27 Teilnahmen an 11 nationalen und internationalen Fachkongressen gab es 2015 von ärztlichen MitarbeiterInnen der Augenabteilung, vier Vorträge, eine Fallvorstellung und 3 Poster wurden auf diesen Kongressen präsentiert. 15 Pflegepersonen besuchten (Pflege-) Veranstaltungen (OP-Management Kongress, Pflegekongress, Jahrestagung der Österr. Ophthalmologische Gesellschaft, etc.) in Wien, Linz und Villach.

6. Wr. Augentag: Zum fünften Mal konnte sich die Augenabteilung am Wr. Augentag im Rathaus im September 2015 präsentieren. Ein Team von MitarbeiterInnen aus allen Berufsgruppen konnte BesucherInnen über das Angebot der Augenabteilung informieren, Fragen beantworten oder ein Screening des Augeninnendrucks

vornehmen. Prim.[a] Univ. Prof.[in] Dr.[in] Vécsei-Marlovits einen Vortrag über tagesklinische Katarakt-Chirurgie.

PflegemitarbeiterInnen: Die MitarbeiterInnen der Gesundheits- und Krankenpflege erfüllten die Anzahl der Fortbildungsstunden nach GuKG § 63 im Jahr 2015: Insgesamt wurden 548,25 Fortbildungsstunden bei Fortbildungen absolviert und im KAV-Fortbildungspass registriert.

Orthoptistinnen: Von den vier Orthoptistinnen wurden 2015 in Fortbildungen insgesamt 148,5 Fortbildungsstunden absolviert.

Von Personen der Verwaltung wurden 2015 24 Fortbildungsstunden bei Fortbildungen absolviert.

Besondere Ausbildungen, Leistungen: Im Jahr 2015 wurde von Dr.[in] Sandra Maksys und Dr. Mark Grohlich ein Kurs über Phakoemusifikation und von Dr.[in] Sandra Maksys ein Refraktionskurs besucht.
OÄ Dr.[in] Birgit Weingessel hat die Ausbildung Medizin und Management im Umfang von 172 Stunden absolviert.
DGKS Anja Kurka absolviert seit Februar 2015 für ein Jahr die Sonderausbildung OP.
OÄ Dr.[in] Saskia Maca-Tipotsch hat am 25.06.2015 erfolgreich an der Medizinischen Universität Wien im Fach Augenheilkunde und Optometrie habilitiert.

Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz: Ein Galileo-Fit-Trainingsgerät steht seit Anfang April 2014 allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Augenabteilung zur Verfügung, und wird seither von zahlreichen MitarbeiterInnen zur Verbesserung der Fitness und zur Reduktion von Verspannungen genutzt.
Weiterhin gibt es auch immer wieder Schwerpunkttage zur Steigerung des Wohlbefindens der MitarbeiterInnen, wo an der Abteilung gemeinsam „grüne Smoothies“ hergestellt und verkostet werden.
Ausgehend vom Projekt „Älter werden im OP“ von 2013 gibt es regelmäßige gemeinsame Bewegung am Arbeitsplatz für die OP-Pflege.

Teambuilding 2015: Am 28. Und 29. November 2015 wurde von der Augenabteilung in einem Seminarhotel in Niederösterreich ein Teambuilding-Wochenende abgehalten. 47 MitarbeiterInnen (mehr als 70% aller MitarbeiterInnen) und nahmen in ihrer Freizeit mit viel Begeisterung daran teil. Verschiedenen Team-Seminare von geschulten und erfahrenen Trainern abgehalten, konnten unser Team stärken und die Kommunikation noch weiter verbessern Das Feedback der TeilnehmerInnen über dieses gemeinsame Wochenende fiel äußerst positiv aus.

Soziales Engagement: Von STL Michaela Haas und DGKS Andrea Schabetsberger wurde im Juli 2015 10 Tage lang ein Entwicklungshilfeprojekt in Namibia (Augen-OP) tatkräftig unterstützt.

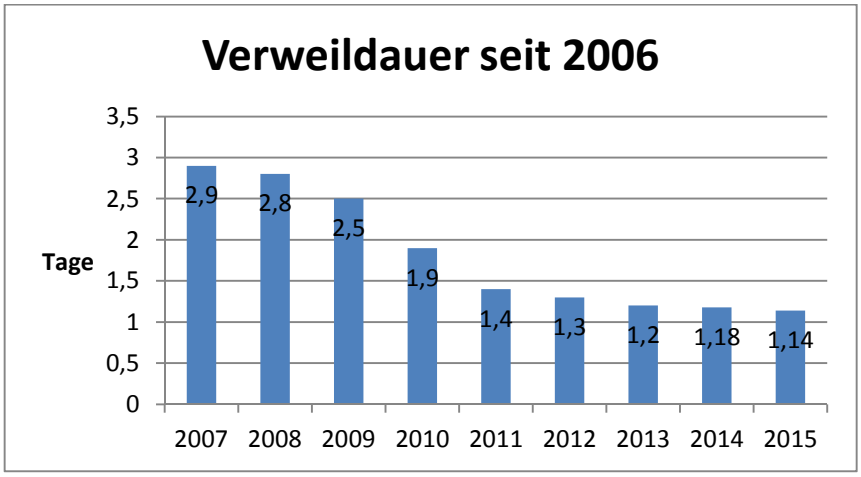
Interdisziplinäre Zusammenarbeit: Der im Juli 2014 erarbeitete Tätigkeitskatalog zum Thema „Neuregelung Zusammenarbeit Medizin/Pflege“ wurde auch 2015 weiter umgesetzt (z.B. Blutabnahme und Infusionsgabe durch Pflegepersonen), Einschulungen der Pflegepersonen wurden auch im Bereich der Ambulanz abgehalten (OCT, NCT). Sobald das uns bereits zugesagte Verwaltungspersonal die Pflegepersonen entlastet, werden diese Tätigkeiten nach verfügbaren Ressourcen von der Pflege übernommen.
Seit 2014 läuft das Projekt HNO/Augen OP Pflege zur interdisziplinären Zusammenarbeit der OP Pflege im Nachtdienst.

Weiters finden wöchentlich gemeinsame Besprechungen der OP-Leitungen der Augen-, HNO-, Gynäkologie- und Urologie-Abteilung statt.

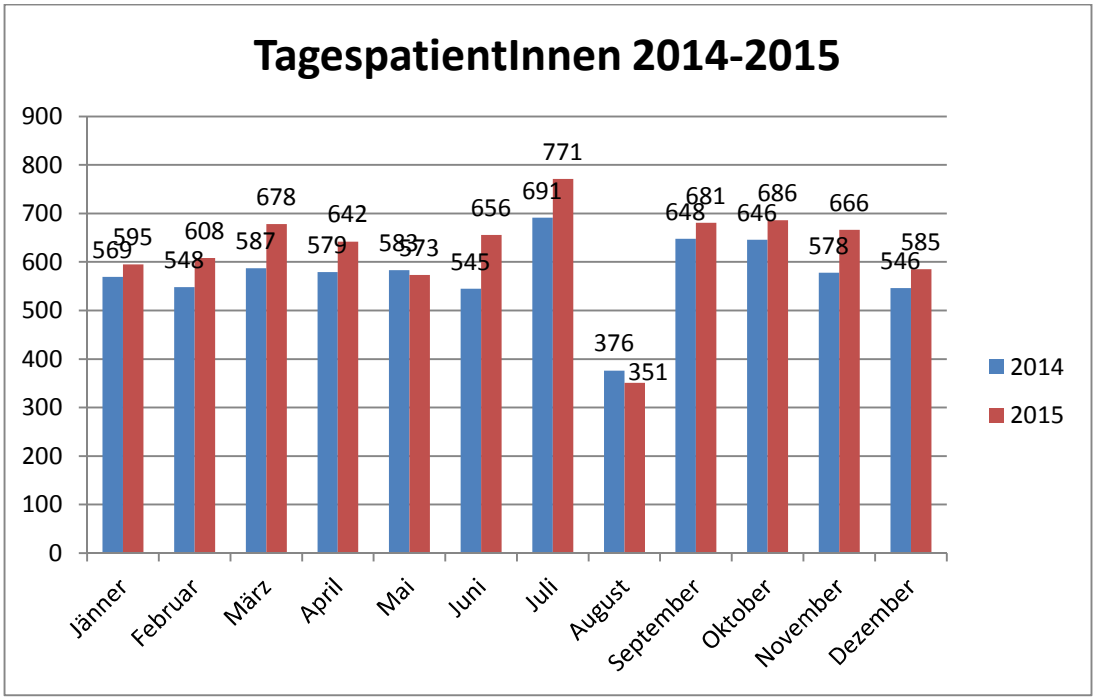
Prozessleistungen/ Kennzahlen

Ambulanzen: 2015 war die Ambulanzfrequenz mit 17.645 etwas höher als 2014 mit 17.592, die Zahl der ambulanten Erstbesuche konnte durch Triage und Information der PatientInnen über das Wr. Krankenanstalten Gesetz etwas gesenkt werden: 8.152 im Vergleich zu 2014: 8.469.
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.
Die Ambulanzzeiten für die „konservative Netzhautambulanz“ wurden, im Rahmen des Umstrukturierungsprojekts, aufgrund weiter steigender PatientInnenzahlen, von zwei auf drei Nachmittage verlängert. Das Umstrukturierungsprojekt hatte auch Veränderungen im Bereich der Untersuchungsräume zur Folge, eine neue Raumnutzung und eine optimierte Geräteaufstellung ab Dezember 2015, verbesserte die Ambulanzabläufe und kürzere Wege sowohl für die PatientInnen, als auch für unsere MitarbeiterInnen.
Im Jahr 2015 wurden an der Ambulanz 90.594 Leistungen erbracht, 2014 waren es 88.035.

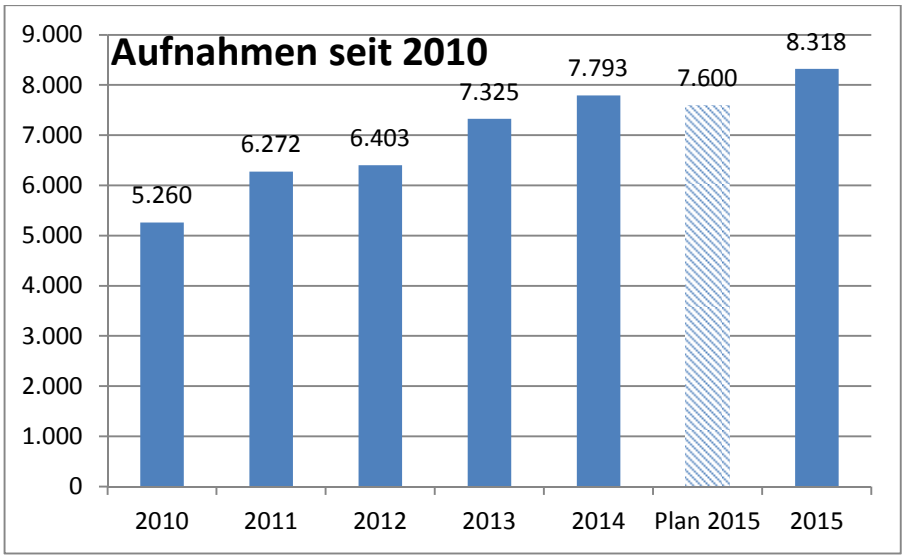
Tagesklinik: An der Tagesklinik der Augenabteilung werden Kataraktoperationen sowie intravitreale operative Medikamentenapplikationen (IVOM), Laserbehandlungen und plastische Eingriffe am Auge an PatientInnen mit gutem allgemeinem Gesundheitszustand und auf eigenen Wunsch tagesklinisch durchgeführt. PatientInnen mit reduziertem Allgemeinzustand, hohem Alter, komplizierten Operationen, früheren postoperativen Komplikationen, Komorbidität und sozialer Indikation werden weiterhin stationär aufgenommen.
Die Anzahl der tagesklinischen Betten lag 2015 bei 17 Betten.
Die Eintagespflegen konnten auch 2015 weiter gesteigert werden: von 6.896 in 2014 auf 7.492 (Plus von 8,6%). Auch die Verweildauer ist durch die Steigerung der tagesklinischen Frequenz weiter reduziert worden: von 1,175 Tagen (2014) auf 1,144 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 2015 gab es monatlich durchschnittlich 624 Eintagespflegen, 2014 waren es 575. Die Auslastung der Tagesklinik lag bei 99,8%.
2015 wurden im Zuge des Umstrukturierungsprojekts auch Veränderungen im Bereich der Tagesklinik geplant (räumliche Änderungen für kürzere Wege, mehr Nachmittagspräsenzen, Verlegung von Aufnahmen in den Nachmittag, Verlegung von Leistungen in den Nachmittag, Umstellung elektronischer Akt, etc.), die 2016 umgesetzt werden sollen.



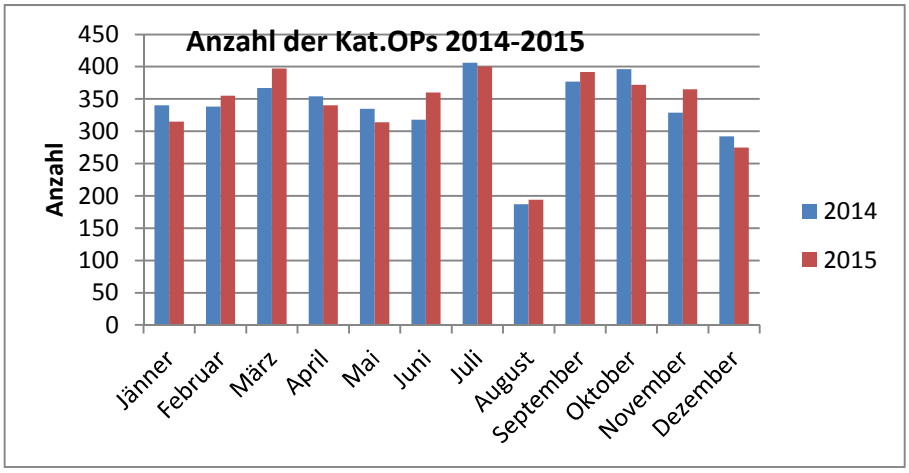
<u>Station/ Wochenklinik</u>: Mit 1.11.2010 wurde die Bettenstation der Augenabteilung vom vollstationären Betrieb auf Wochenklinik umgestellt, und damit werden auch nachmittags bis 18 Uhr Operationen durchgeführt. Dadurch wurden die Operationszahlen deutlich gesteigert und die Wartezeit auf Operationen 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 2015 bei 4 PatientInnen an insgesamt 3 Wochenenden notwendig war.
Auch im Jahr 2015 ist die Zahl der Aufnahmen weiter gestiegen: von 7.793 im Jahr 2014 auf 8.318 (plus 6,7%), davon erfolgten 7.524 tagesklinisch (91% - 2014 waren es 89%) und 794 (9%) wochenklinisch.

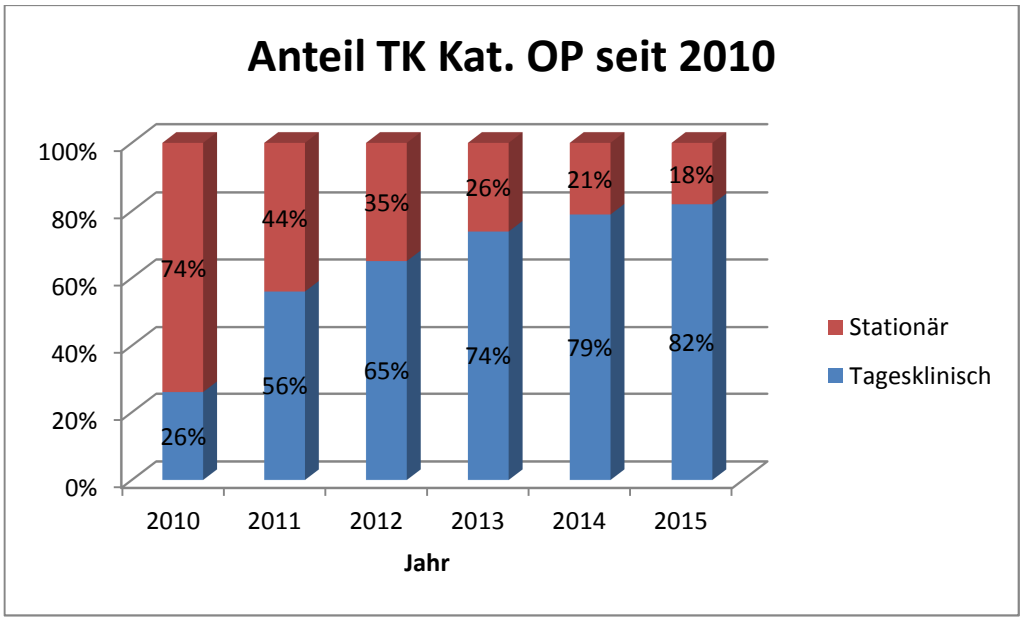


Die Wochenklinik verfügt über 15 Betten.
Durch kontrolliertes Bettenbelagsmanagement konnte eine Gesamt-Belagsquote von 98,1% (2014: 97,5 %) (inklusive Eintagespflegen) für das Jahr 2015 erreicht werden.
Die Auslastung der Wochenklinik lag 2015 bei 87,3%.
Die Zahl der Pflegetage ist 2015 aufgrund der erhöhten Aufnahmezahl leicht gestiegen: von 9.167 (2014) auf 9.540, davon entfielen 7.453 Pflegetage auf die Tagesklinik und 2.087 auf die Wochenklinik.
Die Anzahl der Aufnahmen von SonderklassepatientInnen ist 2015 leicht zurückgegangen: von 140 auf 117 (-16%). Im Rahmen des Umstrukturierungsprojekts an der Augenabteilung sind weitere Verbesserungen für SonderklassepatientInnen, wie ein eigener Wartebereich mit Kaffeemaschine, ein Willkommenspaket, etc. geplant.

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

Katarakt-Operationen: Ähnlich wie im Jahr 2014 wurden 2015 pro Monat durchschnittlich 340 (2014: 337) Katarakte operiert.
2015 wurden insgesamt 4.079 Katarakte (4.039 Kat. OPs waren es 2014) operiert; der Anteil an tagesklinisch durchgeführten Katarakt-Operationen lag 2015 bei 82% (2014 waren es 79%)





Vitrektomien: 136 (plus 39%, 2014: 98) Vitrektomien wurden durchgeführt.

Plastische Operationen: 478 (2014: 446) plastische Operationen wurden vorgenommen, plus 7%.

Die Gesamtzahl aller Operationen war 5.445 (2014: 5.285) ein Plus von 3%, davon wurden 83% tagesklinisch durchgeführt, 2014 waren es 81%.

IVOM: 2.986 (2014: 2.724, plus 10%) IVOMs (Intravitreale operative Medikamentenapplikationen) wurden verabreicht.

Laserbehandlungen: 253 panretinale Laserbehandlungen wurden im Jahr 2015 durchgeführt (2014: 250)
YAG-Laser (bei Nachstar): 528
ALK-Netzhautlaser: 74

Die Einführung von OP-Tagen pro Operateur/in garantiert regelmäßige Operationen. Da der/die Operateur/in an seinem/ihrem 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. 2015 gab es eine Re-Operationsrate von 0,6% (2014 waren es 0,5%), bei vitreoretinalen Operationen lag die Re-Operationsrate bei 4,3% (2014 waren es 4,8%).
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 statt.
Die Anzahl der Medizinischen Einzelleistungen (MEL) konnten von 8.640 im Jahr 2014 auf 9.090 im Jahr 2015 gesteigert werden (plus 5%). Von den 9.090 MEL wurden 8.083 tagesklinisch erbracht (89%).
Bei insgesamt 20 Abteilungen und 8 Instituten hatte die Augenabteilung, wie bereits 2011, 2012, 2013 und 2014 die meisten Aufnahmen im gesamten KHR mit insgesamt 8.318. Der Anteil an den Gesamtaufnahmen des KHR (52.255) lag für die Augenabteilung bei 15,9% (2014 waren es 14,7%).

Wissenschaftliche Tätigkeit:
Das wissenschaftliche Team, das im Rahmen des Karl Landsteiner Institutes für Prozessoptimierung und Qualitätsmanagement in der Kataraktchirurgie tätig ist, bestand 2015 aus 12 Mitgliedern.
Wissenschaftliche Beiträge im Rahmen von nationalen und internationalen Kongressen wurden forciert präsentiert (27 Teilnahmen an 11 Fachkongressen, 5 Vorträge, 3 Poster Präsentationen). Im Jahr 2015 wurden 9 wissenschaftliche Studien an der Augenabteilung durchgeführt, 3 davon wurden 2015 beendet. Es wurden 5 Publikationen in Fachzeitschriften veröffentlicht.
Zur Überprüfung der, an unserer Abteilung, laufenden Studien auf Konformität mit dem geltenden Recht (der Good Clinical Practice der ICH -International Conference on Harmonisation - der WHO) wurde eine Checkliste erstellt. Alle laufenden Studien wurden überprüft, Mängel wurden keine gefunden.

Ergebnisse aus Audits

Am 06.07.2015 fand eine Hygienevisite im OP-Bereich statt. Der entsprechende Bericht ist positiv ausgefallen, lediglich einzelne Punkte wurden angemerkt, die von der Augenabteilung bereits bis 07.07.2015 erledigt wurden.

Im März 2015 fand über das Qualitätsmanagement-System der Augenabteilung ein erfolgreiches Rezertifizierungsaudit nach ISO 9001:2008 statt. Aus dem Rezertifizierungsaudit wurden 20 Verbesserungsmaßnahmen aus Audithinweisen abgeleitet und umgesetzt – deren Bearbeitung findet sich im FM Audithinweise – Bearbeitung.

Am 18.02.2015 fand eine sicherheitstechnische Laserbegehung (Visulas) statt.

Am 24.04.2015 wurde wieder eine Chefkochvisite auf der Station abgehalten, mit jeweils hervorragender Bewertung.

Apothekenkontrollen wurden 2015 im Mai und Juli in allen Bereichen der Augenabteilung (Ambulanz, OP und Station) durchgeführt, es wurden keine Mängel angemerkt.

Im Oktober 2015 wurden von der internen Revision die OP-Leistungszahlen erhoben.

Im November 2015 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, 3 Audithinweise wurden als Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt.
Das nächste Überwachungsaudit nach der Norm ISO 9001:2008 ist für 14. April 2016 vorgesehen.

QM-relevante Änderungen

Das neue ArbeitnehmerInnenschutzgesetz verpflichtet zur Evaluierung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz. Diese Evaluierung hat an der Augenabteilung am 07.09.2015 stattgefunden. Als Ergebnis hat ein interdisziplinäres Team von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Augenabteilung unter Anleitung von Fr. Dr. Kloimüller (Fa. Wertarbeit) eine Maßnahmenliste erarbeitet, deren Umsetzung zur Reduktion psychischer Belastungen am Arbeitsplatz führen soll. Alle Maßnahmen wurden in einer Führungsbesprechung bearbeitet und sind zum großen Teil bereits umgesetzt worden. Maßnahmen, die Entscheidungen der kollegialen Führung des KHR bedürfen, wurden an diese weitergeleitet. Einige Maßnahmen werden auch im Rahmen des Umstrukturierungsprojektes umgesetzt.

Umstrukturierungsprojekt 2015/2016: Die verpflichtende Umsetzung des neuen ÄrztInnenarbeitszeitgesetzes im Jahr 2015 hat die Leitung unserer Abteilung dazu veranlasst, auch sämtliche Abteilungsabläufe, die bereits seit 2010 implementiert waren, auf ihre Effektivität und Effizienz zu überprüfen. Daraus entstand im Oktober 2015 das „Umstrukturierungsprojekt". Die Ziele dieses Projektes sind:

- Kundenorientierung: Verkürzung der Wartezeiten von Behandlungen und Untersuchungen durch Verlagerung in den Nachmittag, Verbesserung des Raumangebotes durch gezieltere Staffelung der Aufnahmen
- Einsparungspotential: Vorgabe der Generaldirektion → aus wirtschaftlichen Gründen werden die Stunden des AssistentInnendienstrades von der Nacht in den Nachmittag verlagert. Die Nachtdienststunden von Freitag auf Samstag, und die Tagdienststunden von Samstag der Pflege auf der Station, werden auf die Woche verteilt. Ebenso die Samstagsstunden der Abteilungshelferinnen der Station.
- MitarbeiterInnenbezogen: Bessere Verteilung der Auslastung vormittags durch Verlagerung von Tätigkeiten in den Nachmittag und gezieltere Staffelung der Aufnahmen, Steigerung der Ausbildungsqualität, Adaptierung der Dienstzeiten aller Berufsgruppen; die von der Nacht in den Tag verlagerten Stunden können sinnvoller und effizienter genutzt werden
- Ablaufoptimierung: Reevaluierung und Adaptierung der OP- und Ambulanzplanung, Optimierung der Abteilungsabläufe, Verlagerung von Tätigkeiten in den Nachmittag mit daraus resultierender Entlastung des Vormittags

Die Umsetzung des Projektes ist in vollem Gange, ab Februar/ März 2016 gelten die neuen Abläufe und Dienstzeiten, eine Evaluierung des Projektes ist für Mitte 2016 geplant. Details zum Projekt finden sich hier Zwischenbericht Umstrukturierungsprc und in Anlage 3.

Im Bereich der Behandlung von Patientinnen und Patienten mit altersbedingter Makuladegeneration konnte die von der Generaldirektion des KAV geforderte Steigerung des Anteils am kostengünstigeren Medikament Avastin (Bevacizumab) erreicht werden und führte zu einer Kosteneinsparung von über 44.000 €

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. Um mögliche Risiken zu minimieren, wurden von den beiden Risikomanagerinnen der Augenabteilung auch 2015 regelmäßige Besprechungen abgehalten und potentielle Risiken laufend dokumentiert. Diese wurden dann aufbereitet und im Rahmen der Morgenbesprechung präsentiert um die MitarbeiterInnen entsprechend zu sensibilisieren und ihre Kompetenzen in Hinsicht auf das Risikomanagement der Abteilung zu stärken.

Im Sinne des Risikomanagements wurde auch die Team-Time-Out Statistik im OP fortgesetzt, zusätzlich wurde 2015 auch erstmalig eine Sign In Statistik erstellt, um potentielle Fehler noch früher zu erkennen.

Ebenfalls weitergeführt wurde die OP-Qualitätsstatistik für alle Katarakt-Operationen und Netzhautoperationen.

Für 2016 ist die Erstellung eines Risikokataloges für die Augenabteilung geplant.

2015 hat die Augenabteilung am Pilotprojekt ELGA konformer PatientInnenbrief in Topas teilgenommen und seit Dezember 2015 gibt es auf der Augen-Station diesen ELGA konformen Brief.

Ende 2015 wurde die Leitung der Augenabteilung mit dem Projekt der Generaldirektion des KAV „Zusammenlegung aller KAV-Augenabteilungen“ konfrontiert. Es soll zu einer Fusion der drei KAV-Augenabteilungen am Standort Krankenhaus Rudolfstiftung kommen. Der derzeitige Informationsstand spricht von einer Übersiedelung bereits 2017 in vorläufige Räumlichkeiten im Bereich der Rudolfstiftung, die Beibehaltung von drei Primariaten und die Spezialisierung der drei Abteilungen auf unterschiedliche Schwerpunkte. Die Leitung unserer Augenabteilung wurde in die Planung des Projektes nicht aktiv einbezogen.

Status Korrektur-, Vorbeuge- und Verbesserungsmaßnahmen

Im Jahr 2015 wurden 53 Verbesserungsmaßnahmen initiiert und umgesetzt (siehe Übersicht KVP 2015, Anlage 4 Übersicht_KVP_2015.pdf).

Risikomanagement 2015:

- OP-Checks: Weiterführung Time Out inklusive Statistik, Einführung Sign In inklusive Statistik; Verfassen einer Publikation zum Thema: „*Clinical Risk Management - a 3-year Experience of Team Time-Out in 18,081 Ophthalmic Patients*“
- Risikomanagement-Besprechungen
- Risikomanagement Fortbildungen im Rahmen der Morgenbesprechung von den beiden Risikomangerinnen der Augenabteilung
- Fortführung der OP-Qualitätsstatistik: Erfassung aller Katarakt- und Netzhautoperationen; Vortrag zum Thema: „*Kapselrupturraten bei BeginnerInnen in der Cataract-Chirurgie – Ein Überblick über 7 Jahre Cataract-Ausbildung im KH Hietzing*“ im Mai bei der Jahrestagung der Österreichischen Ophthalmologischen Gesellschaft
- Im Sinne der PatientInnensicherheit: Verfassen und Veröffentlichung einer Publikation (in einem Top-Journal) zum Thema multimedial gestützte PatientInnenaufklärung bei Katarakt-Operationen
- Im Sinne der PatientInnensicherheit: Montage von zusätzlichen Spendern zur Händedesinfektion im Bereich von Station und Ambulanz an neuralgischen Punkten und Hinweistafeln zur Händedesinfektion für Patientinnen und Patienten

Zielerreichung

Zur Evaluierung der verschiedenen Prozesse und Prozessleistungen an der Augenabteilung wurden im Jahr 2015 in einer Zielematrix Kennzahlen festgelegt und erhoben. Hier wird auch die Auswertung der Zielerreichung festgehalten (siehe Anlage 5 Zielematrix_2015_Augen_01_16.pdf).
Auch für das folgende Jahr (2016) wurde eine Zielmatrix mit Ist- und Zielwerten erstellt (siehe Anlage 6 Zielematrix_2016_Augen_01_16.pdf).

Rückmeldung von KundInnen und daraus abgeleitete Maßnahmen

Die Rückmeldungen unserer KundInnen erfolgen durch:

- persönliche Gespräche
- schriftliche Befragungen 2015:
  Befragungen von AmbulanzpatientInnen
  Befragungen unserer tagesklinischen OP-PatientInnen
  Befragung der SonderklassepatientInnen
  Befragung der StudentInnen
- neuer KAV-Fragebogen für stationäre PatientInnen
- Analyse von PatientInnenlob und -beschwerden

Eine PatientInnenbefragung für ambulante PatientInnen wurde an der Augenabteilung von Mai bis Juni 2015 durchgeführt. Durchwegs wurden sehr gute Ergebnisse erzielt (siehe Anlage 7 Bericht_Pat.befragung_AMB_2015.pdf).

Im Oktober 2015 wurden wiederum Befragungen von tagesklinischen OP-PatientInnen durchgeführt. Die sehr positiven Ergebnisse können der Anlage 8 Bericht_Pat-Fragebogen-TK_10_2015.pdf entnommen werden.
Ab Mai 2015 wurden alle „Sonderklasse"-PatientInnen nach ihrer Zufriedenheit mit der Augenabteilung befragt. Auch hier war die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten sehr groß (siehe Anlage 9 Bericht_Pat-Fragebogen-SKL_2015.pdf

Die PatientInnenzufriedenheit von stationären PatientInnen wird anhand des KAV-Fragebogens erhoben, den jede/r PatientIn bei stationärer Entlassung bekommt. Leider gibt es hier erfahrungsgemäß (trotz Motivation der PatientInnen) eher geringe Rücklaufquoten, was bei einer relativ geringen Anzahl von stationären PatientInnen an der Augenabteilung kaum zu allgemein gültigen Aussagen über die PatientInnenzufriedenheit führt. Da es sich bei diesem Fragebogen um einen für alle KAV-Krankenhäuser und Abteilungen handelt, werden auch Themenkomplexe abgefragt (z.B. TherapeutInnen und Therapien - diese Fragen beziehen sich auf Physio-, Ergo-, Psychotherapeutinnen), die an der Augenabteilung nicht vorhanden sind. Dementsprechend wurde von uns, wie bereits oben beschrieben, ein eigener Fragebogen für alle tagesklinischen PatientInnen entwickelt und ausgeteilt. Die Ergebnisse des KAV-Fragebogens für 2015 lagen zum Zeitpunkt der Berichtslegung noch nicht vor.

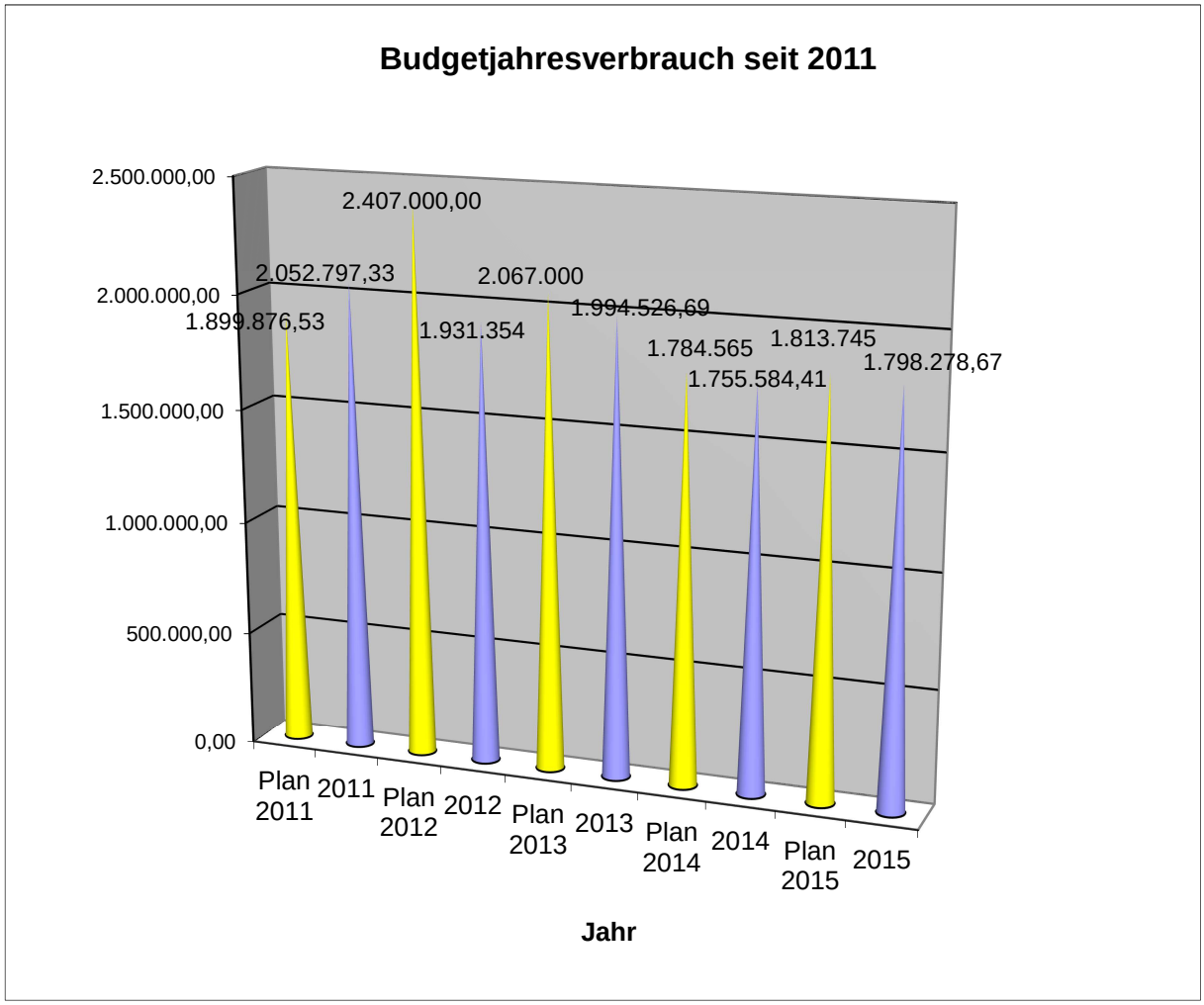
Zusätzlich stehen PatientInnen und deren Angehörigen die Ombudsstelle des KH-Hietzing für Lob und Beschwerden zur Verfügung. 2015 gab es 30 schriftliche Lobmeldungen von PatientInnen und 4 schriftliche Beschwerdemeldungen, die im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses analysiert und ausgewertet wurden.

Seit Februar 2015 wurden erstmalig auch die Studentinnen und Studenten der Medizinischen Universität Wien, die an der Augenabteilung ihr Praktikum absolvieren, über ihre Zufriedenheit mit dem Praktikum befragt. Das sehr positive Ergebnis findet sich in Anlage 10 Bericht_StudentInnenbefragung_12_2015.

Inhalte und Umsetzungen aus den Zielvereinbarungsgesprächen

Die, aus der Zielvereinbarung 2015 mit der Kollegialen Führung des KHR vereinbarten, Planwerte konnten gut eingehalten werden, beim Budget gab es gesamt sogar eine Unterschreitung von 0,83%, obwohl die Budgetvorgabe im Vergleich zu 2014, trotz Steigerung der geplanten Aufnahmen, nur minimal angepasst wurde (plus 29.180 €). Auch die geplante Verweildauer konnte noch weiter unterschritten werden.

	Plan 2015	**Ist 2015**
Aufnahmen	7.600	8.318
Verweildauer	1,21	1,13
Pflegetage	9.200	9.540
Eintagespflegen	6.730	7.492
Kataraktoperationen	4.100	4.079
IVOM	2.500	2.986
Budget	1.813.745	1.798.278,67
Kosten pro Aufnahme	239	216



Zusammenfassung

Eine Reduktion der durchschnittlichen Verweildauer der PatientInnen von 1,175 Tagen (2014) auf 1,13 konnte erzielt werden.
Eine weitere Steigerung der Eintagespflegen von durchschnittlich 575 pro Monat (Mittelwert 2014) auf 624 (plus 8,5%) monatlich wurde erreicht.
Die Anzahl tagesklinischer Katarakt-Operationen konnte von 3.186 (2014) auf 3.339 weiter gesteigert werden (plus 5%).
Die Wartezeit auf eine Katarakt-Operation konnte mit durchschnittlich 20,5 Wochen im Rahmen gehalten werden.
Die geforderte Quote von 80%iger Vidierung der Entlassungsbriefe innerhalb von 0 Tagen wurde mit über 97,7% gut erreicht.

Freigegeben durch: die Abteilungsleiterin der Augenabteilung: Prim.[a] Univ. Prof.[in] Dr.[in] Veronika Vécsei-Marlovits, MSc. MBA und die Pflegebereichsleitung der Augenabteilung des KH-Hietzing mit NZ-Rosenhügel: OSr. Elisabeth Schaffer, akad. Health Care Mangerin.

Datum: 28.01.2016 Unterschrift: Dr. V. Vécsei-Marlovits

Datum: 28.01.2016 Unterschrift: Schaffer Elisabeth

Anlagen:

1. Bericht Mitarbeiterbefragung 2015 Bericht_Mitarbeiterbefragung_05_2015.p
2. Programm HOP 2015 Einladung.pdf
3. Zwischenbericht Umstrukturierungsprojekt 2015 Zwischenbericht Umstrukturierungsprc
4. Übersicht KVP 2015 Übersicht_KVP_2015.pdf
5. Zielematrix 2015 Zielematrix_2015_Augen_01_16.pdf
6. Zielematrix 2016 Zielematrix_2016_Augen_01_16.pdf
7. Bericht PatientInnenfragebogen Ambulanz 2015 Bericht_Pat.befragung_AMB_2015.pdf
8. Bericht PatientInnenfragebogen Tagesklinik OP 2015 Bericht_Pat-Fragebogen-TK_10_2015.pdf
9. Bericht PatientInnenfragebogen Sonderklasse 2015 Bericht_Pat-Fragebogen-SKL_2015.pdf
10. Bericht StudentInnenfragebogen 2015 Bericht_StudentInnenbefragung_12_2015