

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

**Datum:** 23. Jänner 2019

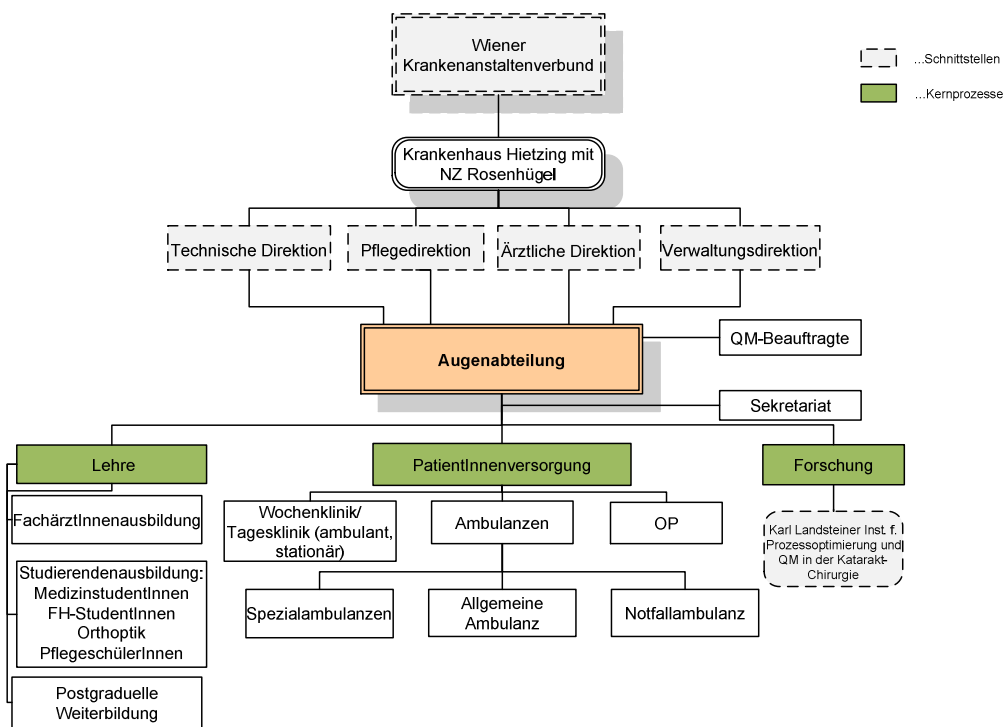
**Inhalte:**

Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen.....	2
Organigramm der Abteilung .....	2
Personalmanagement/ Aus-, Fort- und Weiterbildung.....	2
Prozessleistungen/ Kennzahlen .....	9
Ergebnisse aus Audits.....	13
Interne und externe Themen - QM-relevante Änderungen.....	14
Status Korrektur-, Vorbeuge- und Verbesserungsmaßnahmen.....	17
Chancen- und Risikomanagement .....	17
Erfüllung von Qualitätszielen .....	18
Rückmeldung von relevanten interessierten Parteien und daraus abgeleitete Maßnahmen .....	18
Inhalte und Umsetzungen aus den Zielvereinbarungsgesprächen.....	20
Leistungen von externen Anbietern .....	23
Resümee .....	23
Anlagen .....	24

## Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen

Alle Maßnahmen aus der vorherigen Managementbewertung vom 23.01.2017 wurden vollständig umgesetzt und erledigt.

## 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:** 2018 waren insgesamt 67 Personen (58,688 Vollzeitäquivalente) an der Augenabteilung angestellt. Davon waren 20 ärztliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (16,31 Vollzeitäquivalente), 24,055 besetzte Posten im Pflegebereich, 4 Orthoptistinnen (3 Vollzeitäquivalente), 4 Personen (3,5 Vollzeitäquivalente) im Sekretariatsbereich, 2 Stationssekretärinnen, 5 Abteilungshelferinnen, 2 OP-Assistenten und 3 Hausarbeiterinnen.

**Personelle Abgänge/ Zugänge:** Beim ärztlichen Personal gab es 2018 4 Zugänge und 5 Abgänge, für Jänner und März 2019 ist die Aufnahme je einer Assistenzärztin geplant. Im Bereich der Pflegepersonen gab es 4 Zugänge und 4 Abgänge. Eine Orthoptistin kam mit Februar 2018 an die Abteilung. Damit waren 2018 alle offenen Stellen besetzt.

Durch Personaländerungen bzw. Umstellung von Vollzeit auf Teilzeit nach Wunsch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sowie durch ungeplante längere Krankenstände, war das organisatorische Geschick beim Erstellen der Dienstpläne dieses Jahr wieder besonders gefordert.

Bereits im Februar 2016 wurden die neuen ÄrztInnendienstzeiten laut Arbeitszeitgesetz umgesetzt, die Anzahl der Nachtdienste pro Woche für ÄrztInnen in Ausbildung wurde von 5 auf 2 reduziert, dafür wurden die Präsenzen der Assistenzärztinnen und –ärzte am Nachmittag verstärkt. Wir konnten dadurch die hohe Ausbildungsqualität an unserer Abteilung erhalten und gleichzeitig die sehr gute Versorgung unserer Patientinnen und Patienten erhalten bzw., durch Verlängerung unserer Öffnungszeiten in den Nachmittag, sogar verbessern.

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 und Mitarbeitern sehr gut angenommen werden. Alle regelmäßigen Besprechungen finden sich auf der Besprechungsliste der Augenabteilung, die über das abteilungsinterne S-Laufwerk allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung steht. Die jeweiligen Termine für die Besprechungen werden während der Besprechung und über E-Mail-Einladungen bekannt gegeben. 2018 hat sich die monatliche Besprechung aller Führungspersonen der Augenabteilung (ärztliche Leiterin und deren Stellvertreterin, Bereichsleitung Pflege, Stationsleitungen Pflege - bzw. deren Stellvertreterinnen - und die Qualitätsbeauftragte) weiter etabliert, um wichtige Themen zu besprechen und zu analysieren und zeitnah an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weitergeben zu können.

Eine besonders wichtige Besprechung an der Augenabteilung ist die monatliche „Interdisziplinäre Besprechung“, die als wichtige Plattform für alle qualitätsrelevanten Aspekte für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dient. Sie ist die Basis für alle unsere Veränderungs- und Verbesserungsmaßnahmen und sensibilisiert alle Teammitglieder für unsere Unternehmenskultur und -politik.

Bei der im Februar 2018, durch die kollegiale Führung, neu eingeführten Befragung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des KH-Hietzing zum Thema Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen, Zufriedenheit mit der Arbeit und die Erfüllung ausgewählter Führungsgrundsätze, schnitt die Augenabteilung besonders gut ab. So wurde die Qualität der multiprofessionellen Zusammenarbeit an der Augenabteilung am besten von allen Abteilungen und Instituten des KHR bewertet. Auch bei den Themen Sinnhaftigkeit der Struktur der Arbeitsabläufe, ausreichendes Feedback über die Qualität der Arbeit durch die Führungsperson, sowie die Zufriedenheit mit dem derzeitigen Tätigkeitsbereich lag die Augenabteilung ganz vorne. Lediglich bei der Frage „Ich habe von meiner Führungsperson klare Anweisungen/Vorgaben, um meine Aufgaben optimal zu erfüllen“ gab es eine Bewertung im Mittelfeld.

In den Wochen vom 04.06. – 24.06.2018 wurde von der KAV-Generaldirektion eine anonyme Umfrage zu Gesundheit, Arbeitsbewältigung und Arbeitsbedingungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchgeführt. Trotz der Ankündigung der Ergebnisse für September 2018 lagen diese offiziell bis zum Datum der Berichtslegung nicht vor.

Ein besonderes Anliegen ist uns die Kommunikation und Information unserer Patientinnen und Patienten, deshalb wurden bereits zahlreiche Informationsblätter, -folder und Broschüren zu Themenbereichen wie Katarakt-Operation, Netzhautoperation oder die richtige Anwendung von Augentropfen erstellt. Auch 2018 wurden neue Informationsblätter erstellt bzw. aktualisiert. Diese Broschüren sind zum Teil auch über die Homepage der Augenabteilung den Patientinnen und Patienten zugänglich.

MitarbeiterInnenorientierungsgespräche (MOG):

Der Krankenanstaltenverbund hat im Jahr 2018 das MOG den aktuellen Bedürfnissen und Veränderungen angepasst, implementierte dieses neu und forciert auf diese Weise das MOG als eines der wichtigsten Führungsinstrumente. Dabei können Führungskräfte auch auf das neu aufgesetzte und neu gestaltete Instrument, das Teamgespräch - Team Objective Meeting (TOM) zurückgreifen. Im Rahmen beider Gesprächsformate soll adäquater Raum für individuelle Führungsthemen geschaffen werden. Themen wie z.B.: Lebensphasenorientierung, Reflexion der Ausbildung (u.a. Ärztinnen- und Ärzteausbildung), Gesundheitsförderung oder Gender- und Diskriminierungsaspekte sollen von den Führungskräften situationsgerecht eingebracht und mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im gemeinsamen Gespräch reflektiert werden.

Diese verpflichtenden MOGs zur Förderung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, als Planungsgespräch und als Möglichkeit zum Feedback, werden bei Ärztinnen, Ärzten und Orthoptistinnen jährlich bis zwei-jährlich, im Bereich der Pflege alle ein bis zwei Jahre durchgeführt. Zur Vorbereitung auf das MOG gibt es für die Assistenzärztinnen und -ärzte die Möglichkeit, die MOG-Unterlagen vor dem MOG gemeinsam mit der ausbildungsverantwortlichen Oberärztin durchzusprechen. Im Jahr 2018 wurden 15 MOG mit Ärztinnen und Ärzten, 11 von der Stationsleitung Pflege und von der Stationsleitung OP und Ambulanz Pflege, eines von der Bereichsleitung Pflege mit der Stationsleitung Pflege und ein MOG mit einer Orthoptistin geführt. Am 16.07.2018 wurde mit dem Team der Ärztinnen und Ärzte erstmalig ein TOM abgehalten, Themen dabei war die Teamentwicklung, ein entsprechendes Protokoll wurde erstellt.

Dienstpostenbeschreibungen: Genaue Dienstpostenbeschreibungen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 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/Mitarbeiter und der Abteilungsvorständin unterzeichnet, und in Kopie an die Abteilung Personal übermittelt. Die Dienstpostenbeschreibungen werden bei Bedarf (z.B. im Rahmen von MOGs) aktualisiert.

Pflegepersonal: 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.

Verwaltungspersonal: Auch für das Sekretariatspersonal gibt es genaue Stellenbeschreibungen, die von dem/der Stelleninhaber/in und der ärztlichen Abteilungsvorständin unterzeichnet werden. Seit 2016 gibt es mit Frau Emsenhuber im Krankenhaus Hietzing eine eigene Führungskraft für das gesamte Verwaltungspersonal.

Verschiedene Arbeitsanweisungen regeln die Diensterteilung bzw. die Erstellung der Dienstpläne, die Urlaubs- und Absenzenverwaltung in den jeweiligen Berufsgruppen. Insgesamt hat die Diensterteilung im Jahr 2018 gut funktioniert, lediglich bei gehäuften Krankenständen (z.B. im Dezember) mussten die Dienstpläne spontan entsprechend angepasst werden.

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

Ausbildung Fachärztinnen und Fachärzte: Eine besondere Rolle übernimmt die Augenabteilung in ihrer Funktion als Ausbildungsstätte zur/zum Fachärztin/ -arzt für Augenheilkunde und Optometrie. Die Fachärztin/-arzt-Ausbildung ist durch den gesetzlich vorgegebenen Ausbildungskatalog, der 2015 von der Ärztekammer erneuert und 2017 vom KAV implementiert wurde, und den Adonis®-Prozess „FachärztInnen-Ausbildung durchführen“ geregelt. Seit 2017 wird an der Augenabteilung neben der „alten“ FachärztInnen-Ausbildung 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 und Mitarbeitern über das abteilungsinterne S-Laufwerk zur Verfügung gestellt. Für alle in Ausbildung befindlichen Ärztinnen und Ärzte veranstaltet die ausbildungsverantwortliche Oberärztin Dr.<sup>in</sup> Birgit Weingessel monatliche 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. Weiter werden während dieser Treffen Fortbildungen oder praktische Übungen nach Wunsch und Vorschlägen der Assistentinnen und Assistenten abgehalten und Kongress- und Fortbildungsteilnahmen der nächsten Monate vereinbart und gerecht verteilt. Im Jahr 2018 wurden 9 dieser Hietzinger AssistentInnen Treffen abgehalten. Im Jahr 2018 schlossen Dr.<sup>in</sup> Clara Wernigg und Dr. Christian Ebner ihre Facharztausbildung ab und wurden von der Abteilung als Fachärztin bzw. Facharzt übernommen. Im Februar 2018 begann Dr.<sup>in</sup> Barbara Reiter ihre Ausbildung zur Fachärztin an der Augenabteilung.

Trotz Anpassung der Arbeitszeiten an das neue ÄrztInnenarbeitszeitgesetz und damit der Streichung von Nachtdiensten für Ärztinnen und Ärzte in Ausbildung, konnten wir an der Augenabteilung sicherstellen, dass alle für die Ausbildung benötigten Nachtdienste auch an unserer Abteilung absolviert werden können.

### Ausbildung von Medizinstudentinnen und Medizinstudenten:

Auch als Ausbildungsstätte für Medizinstudentinnen und -studenten der Medizinischen Universität Wien ist die Augenabteilung wesentlich: So konnten im Jahr 2018 48 Studierende das Augenpraktikum absolvieren. Die Ausbildung ist über den entsprechenden Adonis® Prozess geregelt (MedUni StudentInnen betreuen). Ein eigenes Skriptum zur Information der Studentinnen und Studenten liegt vor und nach Abschluss des Praktikums sollen die Studentinnen und Studenten die Qualität der Betreuung an der Augenabteilung mittels Fragebogen (neu seit März 2015) bewerten. Im Jahr 2018 zeigte sich wiederum eine sehr hohe Zufriedenheit der Medizinstudentinnen und -studenten mit der Betreuung an unserer Abteilung – im Mittel wurde als Note 1,27 vergeben. Alle Wünsche und Anregungen, die aus dieser Befragung hervorgegangen sind wurden bearbeitet und, wo möglich, auch umgesetzt. Dieses Jahr gab es besonders viel Lob von unseren Studentinnen und Studenten für die Qualität unseres Praktikums.

Zusätzlich zur Ausbildung von Medizinstudentinnen und -studenten wurden 2018 drei KPJ-Studentinnen und Studenten (klinisches praktisches Jahr) im Rahmen der neuen Ausbildung für Ärztinnen und Ärzte an der Augenabteilung durch OÄ Dr.<sup>in</sup> Kata Miháltz betreut. Zwei Ärztinnen absolvierten im Rahmen des europäischen Erasmus-Austauschprogramms ein mehrmonatiges Praktikum an unserer Abteilung.

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 2018 waren 10 Auszubildende (vormals PflegeschülerInnen) im Bereich Augenambulanz, OP und Augenstation/ Wochenklinik, sowie 5 Praktikantinnen und Praktikanten.

Ausbildung Orthoptistinnen: 2018 wurden 4 Praktikantinnen der Orthoptik der Fachhochschule Campus Wien von den Orthoptistinnen der Augenabteilung betreut.

Fort- und Weiterbildung: Um unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bei der Bewältigung ihrer Aufgaben zu unterstützen, ihre Kompetenzen zu fördern und somit auch die Qualität der 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, Checkliste Einschulung Sekretariatspersonal, Augen-FM Morgenbesprechung der Augenabteilung 2018, Augen-FM Liste Fortbildungsveranstaltungen – all diese Dokumente werden den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über das abteilungsinterne S-Laufwerk zur Verfügung gestellt).

Im Jahr 2018 fanden 219 von der Augenabteilung veranstaltete Fortbildungen statt. Davon waren 47 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.

Als neue Fortbildung wurde für alle Ärztinnen und Ärzte in Ausbildung eine monatliche Fallpräsentation eingeführt, in der konkrete Patientinnen- und Patientenfälle selbstständig aufgearbeitet und präsentiert werden.

Insgesamt wurden von Ärztinnen und Ärzten 97 Fortbildungen (Kurse, Kongresse, Seminare, etc.) im Ausmaß von 515,5 Lehreinheiten absolviert und im KAV-Fortbildungspass registriert.

Neben medizinischen Themen wurden in den Fortbildungen auch organisatorische und persönlichkeitsentwickelnde Themen behandelt.

Im Juni 2017 wurde auf Wunsch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein Teamtraining zum Thema Beschwerdemanagement von der Augenabteilung organisiert, dieses wurde dann im Jänner 2018 durch ein vertiefendes Beschwerdemanagement-Seminar für Pflegekräfte von Ambulanz und Station, sowie Sekretärinnen mit Patientinnen- und Patientenkontakt an der Augenabteilung ergänzt.

Ein Reanimationskurs im Juni 2018 wurde direkt an der Augenabteilung durch das Anästhesie-Team des KHR ärztliche und pflegerische Teilnehmerinnen und Teilnehmer abgehalten.

E-Learning-Kurse zur Korruptionsprävention und Compliance wurden von allen im April 2018 absolviert.

Das In-Kraft-Treten der neuen Datenschutzgrundverordnung mit Mai 2018 für alle MA an der Augenabteilung führte zur Bestellung eines Datenschutzkoordinators an unserer Abteilung. Dr. Michael Burgmüller besuchte entsprechende Fortbildungsveranstaltungen und gab sein Wissen im Rahmen von Fortbildungen im April, Mai, September und Dezember 2018 an der Augenabteilung weiter. Als Datenschutzkoordinator fungiert er als Ansprechpartner für alle datenschutzrechtlichen Belange an unserer Abteilung.

Mit Juli 2018 trat das neue Erwachsenenschutzgesetz in Österreich in Kraft. Um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Augenabteilung mit dieser Thematik vertraut zu machen wurden von Dr.<sup>in</sup> Barbara Reiter mehrere Fortbildungen zum Thema im April, Mai und September gehalten.

Im März 2018 wurde zum siebenten Mal eine spezielle Fortbildung, für in der Ophthalmologie pflegerisch tätige Personen, von den Stationsleitungen Pflege und der stellvertretenden ärztlichen Abteilungsleiterin der Augenabteilung organisiert, mit Unterstützung von vielen Pflege-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern, Ärztinnen und Ärzten, sowie von unseren Orthoptistinnen: (siehe Anlage 1, Programm HOP), 7. HOP-Meeting (Hietzinger Ophthalmologische Pflegeveranstaltung), die von Pflegepersonen aus ganz Wien und Österreich besucht wurde. Die Zahl der Teilnehmerinnen und Teilnehmer lag in diesem Jahr bei 126 Personen. Die Veranstaltung wurde, wie gewohnt, sehr positiv angenommen und findet im März 2019 ihre achte Fortsetzung.

Eine ganz besondere Veranstaltung stellte 2018 unser Teambuilding-Wochenende auf Schloss Hernstein dar. Von 24.-25.11. wurde eine Fortbildung zu den Themen Selbstführung, Persönlichkeitsanalyse und Teamführung durch die International Service Group mit drei Trainerinnen und Trainern veranstaltet. 45 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Augenabteilung nahmen an diesem Event in ihrer Freizeit teil und gaben durchwegs positive Rückmeldungen über die Veranstaltung.

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 MA01 (Fr. Goiß, Hr. Mag. Scheiber) abgebildet wurden, vorgestellt, diskutiert, überprüft und freigegeben. Mittlerweile gibt es 105 abgenommene Prozesse, Subprozesse und klinische Pfade, die für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Augenabteilung verpflichtende Handlungsanweisungen darstellen. 2 neue Prozesse wurden 2018 erstellt: GP Neurotrophe Keratitis 1.0 und GP PatientInnenbrief im OP schreiben 1.0. Zusätzlich wurden 55 bereits abgenommene Prozesse aktualisiert und zum Großteil erneut vorgestellt. Besonders ist hier die gute Zusammenarbeit mit der Neurologischen Abteilung des Rosenhügels hervorzuheben, mit der der Prozess GP Zentralarterienverschluss (ZAV) gemeinsam überarbeitet werden konnte. Die Prozessmanagementsitzung fand im Jahr 2018 46 Mal statt. Dadurch wird gewährleistet, dass die Behandlungspfade, die als Grundlage der Betreuung unserer Patientinnen und Patienten dienen, jederzeit auf dem letzten Stand der Wissenschaft und alle Kolleginnen und Kollegen darüber informiert sind.

Kongressteilnahmen: 31 Teilnahmen an 16 nationalen und internationalen Fachkongressen gab es 2018 von ärztlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, fünf Vorträge und 3 Poster wurden auf diesen Kongressen präsentiert. 30 Pflegepersonen besuchten 9 verschiedene nationale und internationale (Pflege-) Veranstaltungen (Retinale, AuGe, Linzer Ophthalmologische Gespräche, Jahrestagung der Österr. Ophthalmologische Gesellschaft, Pflegekongress, DOC, etc.) in Wien, München, Nürnberg, Schladming und Linz. Von den Orthoptistinnen wurden 2 Veranstaltungen besucht: Retinale Vienna am 17.3.2018 (von drei Orthoptistinnen) und Orthoptik mit Weitblick am 05. - 06.10.2018 von allen vier Orthoptistinnen.

Pflegemitarbeiterinnen und -mitarbeiter: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gesundheits- und Krankenpflege erfüllten die Anzahl der Fortbildungsstunden nach GuKG § 63 im Jahr 2018: Insgesamt wurden 1.214,5 Fortbildungsstunden bei

insgesamt 450 Fortbildungen absolviert und im KAV-Fortbildungspass registriert, das entspricht einer Steigerung von 5,5% gegenüber dem Vorjahr. Abteilungshelferinnen und OP-Assistenten besuchten 26 Fortbildungen im Ausmaß von insgesamt 36 Lehreinheiten.

Orthoptistinnen: Von den vier Orthoptistinnen wurden 2018 in Fortbildungen insgesamt 127 Fortbildungsstunden absolviert.

Von Personen der Verwaltung wurden 2018 183 Fortbildungsstunden bei Fortbildungen absolviert, das sind 47% mehr als im Jahr 2017.

Besondere Ausbildungen, Leistungen: Im Jahr 2018 wurde von PD Dr. Florian Sulzbacher und Dr. Dominik Janu ein Refraktionskurs und von Dr. Michael Lasta ein Ultraschallkurs besucht.

Von 22.01.-26.01.2018 konnte Dr.<sup>in</sup> Clara Wernigg mit einem Observer ship an der Medizinischen Universität Graz ihr ophthalmologisches Wissen vertiefen.

Dr. Sulzbacher habilitierte im Juni 2018 an der Medizinischen Universität Wien zum Privatdozenten.

Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz: Themen zur Gesundheitsförderung wurden in zahlreichen Teamgesprächen wiederholt besprochen.

Ein Galileo-Fit-Trainingsgerät steht seit Anfang April 2014 allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Augenabteilung zur Verfügung, und wird seither von zahlreichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verbesserung der Fitness und zur Reduktion von Verspannungen genutzt.

Im März und April 2018 fand wöchentlich ein Workout training (Cardio training, Kräftigung – Bauch, Bein, Po,...) für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf der Station der Augenabteilung statt, abgehalten von unserer Sekretärin Frau Zahide Yesilyurt.

9 Pflegepersonen nahmen im September 2018 am Wien Energie Business Run teil. Zahlreiche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzten auch 2018 den „Gesundheits - 100er“ der Personalvertretung zur Unterstützung von gesundheitsfördernden Maßnahmen.

Soziales Engagement: Für den Verein Sehen ohne Grenzen wurden auch 2018 Projekte tatkräftig unterstützt: Von DGKP Ricarda Guzik und Dr.<sup>in</sup> Eva Faschinger im Jänner: 22.01.-28.01.2018 in Nigeria, von STLP Michaela Haas, HcM, Dr.<sup>in</sup> Eva Faschinger und DGKP Andrea Schabetsberger im Juni und Juli in Namibia.

Interdisziplinäre Zusammenarbeit: Der im Juli 2014 erarbeitete Tätigkeitskatalog zum Thema „Neuregelung Zusammenarbeit Medizin/Pflege“ wurde auch 2018 weiter umgesetzt (z.B. Blutabnahme und Infusionsgabe durch Pflegepersonen), im Bereich der Ambulanz kam es zur Übernahme von OCT- und NCT-Messungen durch diplomierte Pflegepersonen, und auf der Station übernahmen diese die Fernvisusbestimmungen durch den Autorefraktometer und wurden in die Durchführung von Biometrien eingeschult, was zu einer großen Entlastung von Ärztinnen und Ärzten, sowie orthoptischem Personal führte.

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



## Prozessleistungen/ Kennzahlen

Seit Jänner 2018 gibt es Änderungen im Bereich der Leistungsabrechnung für folgende Leistungen: Intravitreale operative Medikamentengabe (IVOM), Laserbehandlungen und kleine plastische Operationen. Diese werden seither nicht mehr tagesklinisch abgerechnet, sondern gelten als ambulant tagesklinische Leistungen, nicht mehr als medizinische Einzelleistung (MEL) und scheinen somit in der Ambulanzstatistik auf und nicht wie bisher in der Operationsstatistik. Dadurch erschwert sich der Vergleich, in diesen Bereichen, mit den Leistungen der Vorjahre. Unsere Abläufe konnten beibehalten werden, allerdings gibt es Änderungen bei der Administration und bei den Briefen für die Patientinnen und Patienten. Außerdem fällt die Verköstigung der Patientinnen und Patienten weg. Informationsschreiben über diese Umstellungen wurden ab November 2017 an der Augenabteilung ausgehängt.

Ambulanzen: 2018 stieg daher die Ambulanzfrequenz auf 23.738 (2017: 18.987), da alle oben erwähnten Leistungen zur Ambulanzfrequenz zählten. Die Zahl der ambulanten Erstbesuche stieg auf 9.507 im Vergleich zu 2017: 8.163.

Die Ambulanzzeiten wurden während unseres Umstrukturierungsprojekts 2016 in den Nachmittag hinein ausgedehnt, so findet die „konservative Netzhautambulanz“ von Dienstag bis Donnerstag bis 18 Uhr statt, seit Herbst 2018 zusätzlich auch Montagnachmittag. Die Ambulanzzeiten anderer Spezialambulanzen (z.B. Hornhaut- und Siccaambulanz) wurden ebenfalls in den Nachmittag bis 18 Uhr ausgedehnt. Damit konnte der weiter steigenden Patientinnen- und Patientenzahl Rechnung getragen werden. Seit Jänner 2018 gibt es zusätzlich eine eigene Sicca/ Trockene Augen Ambulanz an der Augenabteilung, die jeweils Montagnachmittag stattfindet und von PD Dr.<sup>in</sup> Semira Kaya geleitet wird.

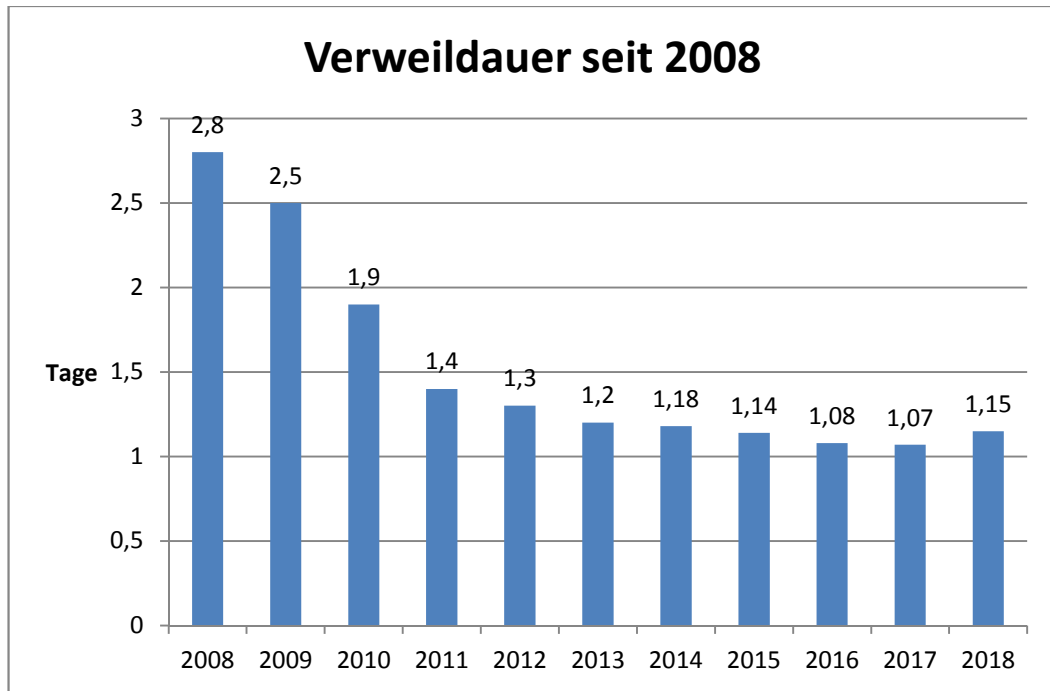
Im Jahr 2018 wurden an der Ambulanz 111.363 Leistungen erbracht, 2017 waren es 100.090, das entspricht einer Steigerung um 11,3%.

Tagesklinik: An der Tagesklinik der Augenabteilung werden Kataraktoperationen, panretinale Laserbehandlungen und plastische Eingriffe am Auge, an Patientinnen und Patienten mit gutem allgemeinem Gesundheitszustand und auf eigenen Wunsch, tagesklinisch durchgeführt. Patientinnen und Patienten mit reduziertem Allgemeinzustand, hohem Alter, komplizierten Operationen, früheren postoperativen Komplikationen, Komorbidität und sozialer Indikation werden weiterhin stationär aufgenommen.

Die Anzahl der tagesklinischen Betten lag 2018 weiterhin bei 17 Betten.

Die Eintagespflegen beliefen sich 2018 auf 4.277 (2017: 8.560), die Zahl erklärt sich mit der Verschiebung der IVOM, Laser und kleinen plastischen Operationen in den ambulanten Bereich.

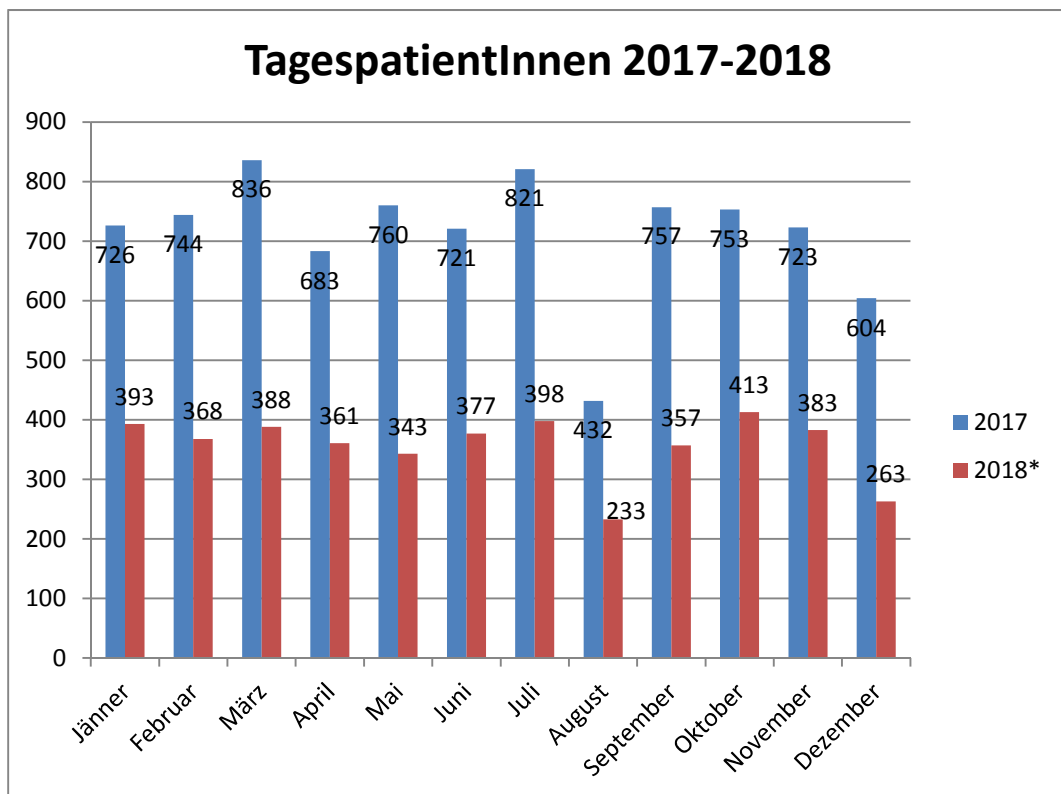
Die Verweildauer der Patientinnen und Patienten ist mit 1,15 Tagen (2017: 1,082 Tage) relativ konstant geblieben (auch hier gibt es einen Einfluss durch die Verlagerung von Leistungen aus dem tagesklinischen in den ambulanten Bereich).



Die tagesklinischen Patientinnen und Patienten können das Krankenhaus nach ihrer Operation, nach einer Ruhephase, am gleichen Tag verlassen. Die Nachsorge erfolgt in aller Regel durch die/ den zuweisenden Fachärztin/-arzt.

Im Jahr 2018 gab es monatlich durchschnittlich 356 Eintagespflegen, 2017 waren es 713, auch hier erklärt sich die Reduktion durch oben erwähnte Verschiebung der Leistungen in den ambulanten Bereich.

Die Auslastung der Tagesklinik lag bei 96,8% (2017 bei 99,8%).



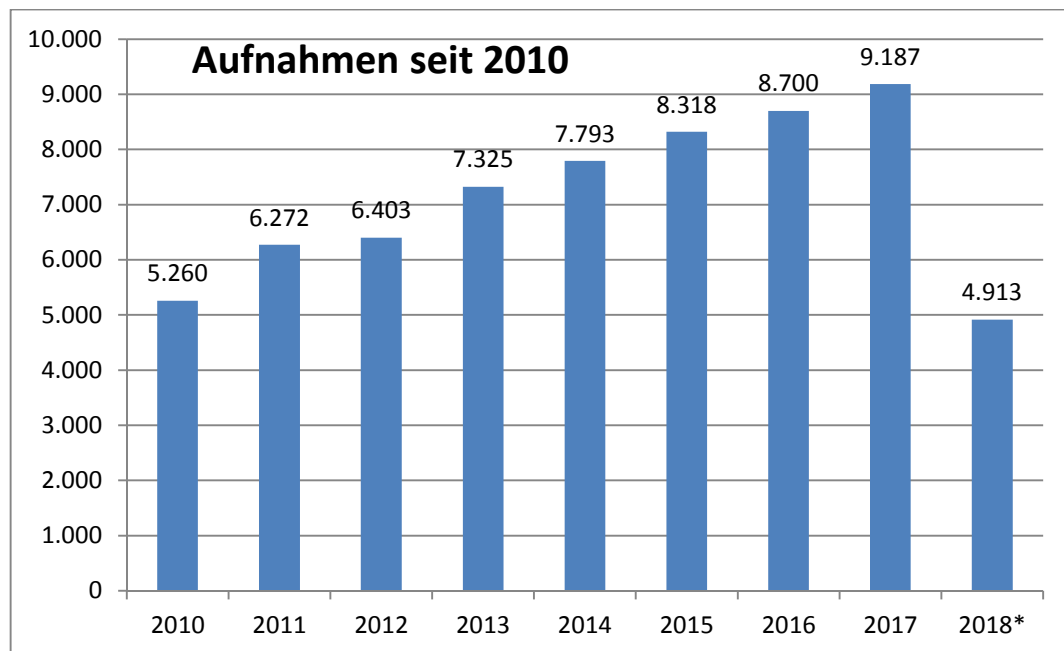
\* Seit 2018 ohne IVOM, Laser, kl. plastische Operationen (gesamt 4.640 Leistungen)

**Station/ Wochenklinik:** 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 und Patienten 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 Versorgung der Patientinnen und Patienten am Wochenende wird seither von den drei anderen Augenabteilungen des Wiener Krankenanstalten Verbundes übernommen. Am Wochenende nicht entlassbare Patientinnen und Patienten werden auf die HNO-Abteilung des KH- Hietzing als Partnerabteilung verlegt (siehe auch Adonis®-Prozess PatientInnenverlegung auf die HNO-Station), was im Jahr 2018 bei 6 PatientInnen an insgesamt 5 Wochenenden notwendig war.

#### Aufnahmen:

Die Gesamtzahl aller Aufnahmen an der Augenabteilung im Jahr 2018 lag bei 4.913 (2017:9.187), davon erfolgten 4.256 tagesklinisch (87%) und 657 (13%) wochenklinisch. Auch hier erklärt sich die Reduktion mit der Verschiebung von 4.640 Leistungen (IVOM, Laser, kleine plastische OP) in den ambulanten Bereich.



\* Seit 2018 ohne IVOM, Laser, kl. plastische Operationen (gesamt 4.640 Leistungen)

Die Wochenklinik verfügt über 15 Betten.

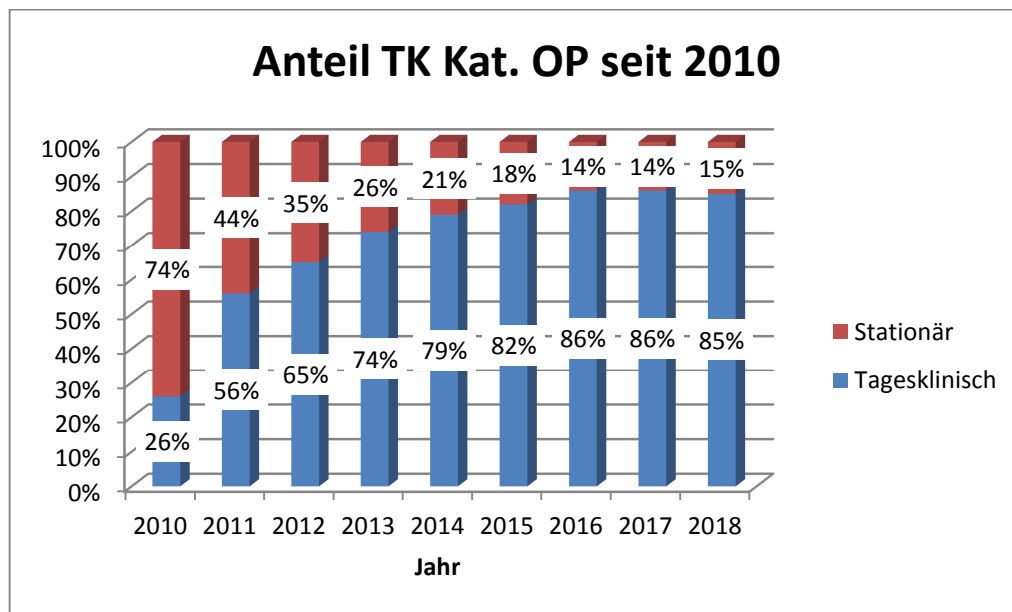
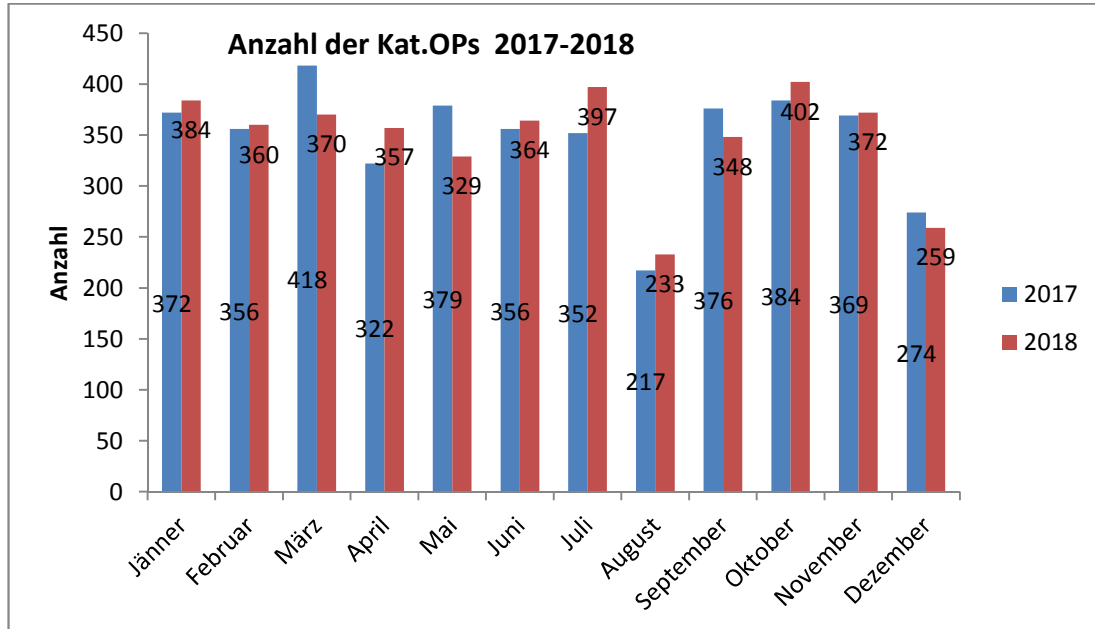
Die Zahl der Pflage tage ist 2018 durch die Leistungsverschiebung auf 5.641 gesunken (2017: 9.872), davon entfielen 4.235 Pflage tage auf die Tagesklinik und 1.406 auf die Wochenklinik.

Die Anzahl der Aufnahmen von Sonderklassepatientinnen und -patienten ist 2018 erfreulicherweise weiter gestiegen: von 159 auf 164 (plus 3,1%). Im Rahmen des Umstrukturierungsprojekts an der Augenabteilung wurden und werden auch 2019 weitere Verbesserungen für SonderklassepatientInnen, wie ein eigener Wartebereich mit Kaffeemaschine, ein Willkommenspaket mit Handtuch und Hausschlapfen, etc. umgesetzt.

#### OP:

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

**Katarakt-Operationen:** Genau wie im Jahr 2017 wurden 2018 pro Monat durchschnittlich 348 Katarakte operiert. 2018 wurden insgesamt 4.175 Katarakte (4.175 Kat. OPs waren es auch 2017) operiert; der hohe Anteil an tagesklinisch durchgeführten Katarakt-Operationen konnte beibehalten werden und lag auch 2018 bei 85%.



**Vitrektomien:** 102 (plus 24,4%, 2017: 82) Vitrektomien wurden durchgeführt.

**Plastische Operationen:** 415 (2017: 485) plastische Operationen wurden vorgenommen, die Reduktion ergibt sich aus der Verschiebung von 124 kleinen plastischen Operationen in den ambulanten Bereich. Die Gesamtzahl aller Operationen war 4.896 (2017: 9.490, die Reduktion ergibt sich aus der bereits erwähnten Leistungsverschiebung von 4.640 Leistungen). Auch beim Anteil an tagesklinisch durchgeführten Operationen ergab sich 2018 durch die Verschiebung von Leistungen in den ambulanten Bereich eine Reduktion: Von allen durchgeführten Operationen wurden 83% tagesklinisch durchgeführt, 2017 waren es 92%.

IVOM: 3.749 (2017: 3.817) IVOMs (Intravitreale operative Medikamentenapplikationen) wurden verabreicht.

Laserbehandlungen:

YAG-Laser (bei Nachstar): 342 (2017: 414)

ALK-Netzhautlaser: 447 (2017: 435)

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 und Beginner in der Katarakt-Operation werden die ersten 50-100 Eingriffe routinemäßig von einer/einem erfahrenen/m und in Komplikationsmanagement geschulten Operateur/-in assistiert.

Durch effizientes intraoperatives Komplikationsmanagement durch den/die Ausbilder/-in können Re-Operationen in den meisten Fällen vermieden werden. 2018 gab es trotz OP-Beginner eine Re-Operationsrate von 0,36% (2017 waren es 0,0%), bei vitreoretinalen Operationen lag die Re-Operationsrate bei 8,3% (2017 waren es 5,8%).

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) lag 2018 bei 5.299 (4.640 Leistungen wurden in den ambulanten Bereich verschoben), auch hier erklärt sich die niedrigere Zahl durch die geänderte Abrechnungsart (2017: 10.030). Von den 5.299 MEL wurden 4.462 tagesklinisch erbracht (84%).

Wissenschaftliche Tätigkeit:

Das wissenschaftliche Team, das im Rahmen des Karl Landsteiner Institutes für Prozessoptimierung und Qualitätsmanagement in der Kataraktchirurgie tätig ist, bestand 2018 aus 16 Mitgliedern (plus 3 neue Mitglieder). Alle neuen Mitglieder und jene, deren Schulung länger als 2 Jahre zurücklag, unterzogen sich 2018 einer Online-Schulung zur Good Clinical Practice (GCP) der ICH (International Conference on Harmonisation) der WHO um die Studien dem geltenden Recht konform durchzuführen.

Wissenschaftliche Beiträge im Rahmen von nationalen und internationalen Kongressen wurden forciert präsentiert (31 Teilnahmen an 16 Fachkongressen, 5 Vorträge, 3 Poster Präsentationen). Im Jahr 2018 wurden 7 wissenschaftliche Studien an der Augenabteilung durchgeführt, 2 davon wurden 2018 beendet. Es wurden 7 Publikationen in Fachzeitschriften veröffentlicht. Details zur wissenschaftlichen Tätigkeit des Karl Landsteiner Instituts finden sich im entsprechenden Jahresbericht.

Zur Überprüfung der, an unserer Abteilung, laufenden Studien auf Konformität mit dem geltenden Recht (der Good Clinical Practice der ICH - der WHO), wurde eine Checkliste erstellt. Alle laufenden Studien wurden überprüft, Mängel wurden keine gefunden.

## Ergebnisse aus Audits

Unser externes Verlängerungsaudit durch Auditorinnen der Quality Austria nach ISO 9001:2015 fand von 01.-02.03.2018 statt. Es wurden 5 Hinweise zur Verbesserung unseres QM-Systems gegeben, die alle umgesetzt wurden, dies kann im Formular Externes Audit\_Bearbeitung Audithinweise nachverfolgt werden. Als Konsequenz aus dem Audit wurde die Vorlage für unseren Management-Review-Bericht aktualisiert.

Am 13.03.2018 gab es eine Kontrolle durch die interne Revision der KAV-Generaldirektion. OP-Checklisten (Transferierungs-Checkliste, Sign-In, Time-Out, Sign-Out) wurden auf Inhalt und Anwendung hin überprüft, sowie die entsprechende Dokumentation hierzu in den Patientinnen- und Patientenakten. Leider gab es bis zum Zeitpunkt der Berichtslegung, trotz Rückfragen, noch keinen entsprechenden Bericht.

Eine Apothekenkontrolle wurde durch Mitarbeiterinnen der Anstaltsapotheke am 08.05.2018 auf der Augenstation durchgeführt, es gab lediglich eine kleine Anmerkungen und sonst Lob für die übersichtliche und ordentliche Lagerführung.

Am 23.05.2018 wurde von der Stabstelle Patientensicherheit des KHR ein Assessment zur OP-Checkliste durchgeführt. Im Bericht heißt es: „Das Engagement des gesamten Teams für die PatientInnen und deren Sicherheit ist deutlich spürbar. Besonders positiv hervorzuheben sind die beiden OP-Assistenten, die trotz vermehrten Änderungen im geplanten OP-Programm auffallend ruhig, engagiert und verantwortungsbewusst mitarbeiteten. Weiter ist das Tragen von Namenskärtchen durch alle MitarbeiterInnen positiv hervorzuheben.“. Die Empfehlungen im Bericht wurden umgesetzt. Der sehr positive Bericht zur OP-Checkliste findet sich in der Anlage (Anlage 2 Bericht Assessment OP-CL).

Am 02.07.2018 gab es eine Hygienebesprechung an der Augenabteilung, in der verschiedene hygienerelevante Themen wie Händehygiene, MRE, Antibiotikaverbrauch besprochen wurden. Entsprechende Daten der Augenabteilung zu diesen Themen wurden vom Hygieneteam vorgelegt.

Am 27.09.2018 fand eine Hygienevisite im Bereich des Augen-OP statt. Der entsprechende Bericht ist positiv ausgefallen, lediglich einzelne Punkte wurden angemerkt, die von der Augenabteilung zeitnah erledigt wurden.

Am 25. Oktober 2018 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.

Am 11.12.2018 fand eine OP-Einschau durch die Magistratsabteilung 15, Gesundheitsdienst der Stadt Wien, Fachbereich Aufsicht und Qualitätssicherung statt. Ein entsprechender Erhebungsbogen wurde uns am 03.01.2019 zugesendet. Einzelne Mängel wie z.B. ein kleiner Wanddefekt oder eine sanierungsbedürftige Silikonverfugung wurden festgestellt und werden, wie verlangt, behoben.

Das nächste Überwachungsaudit durch Auditorinnen der Quality Austria nach Norm ISO 9001:2015 ist für 21. März 2019 geplant. Bereits am 17.01.2019 wird ein Audit nach dem KAV-internen Anforderungskatalog KAV-Q-Zert stattfinden. Entsprechende Schulungen für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden im November und Dezember 2018 durch die Qualitätsbeauftragte der Augenabteilung abgehalten.

## Interne und externe Themen - QM-relevante Änderungen

**Externe Themen** die unsere Abteilung 2018 betrafen sind:

Gesundheitsstadträtin Frauenberger gab Anfang April ihren Rücktritt mit Mitte Mai bekannt, Nachfolger ist Peter Hacker und somit Vorgesetzter für den gesamten KAV.

Mit 25.05.2018 ist die neue Datenschutzgrundverordnung in Kraft getreten. Um den enthaltenen Anforderungen gerecht zu werden wurde an der Augenabteilung ein eigener Datenschutzkoordinator (Dr. Michael Burgmüller) bestimmt, zu dessen Aufgaben das Abhalten von themenbezogenen Fortbildungen, die Teilnahme an themenbezogenen Fortbildungen und Lesen von Fachliteratur (Intranet und Internet),

sowie die Weitergabe der Informationen an die Kolleginnen und Kollegen, die Informationsweitergabe bezüglich Neuerungen und/ oder Veränderungen und die Einschulung von neuen MitarbeiterInnen gehört. Er dient als Ansprechperson für alle datenschutzrelevanten Belange. Entsprechende Fortbildungen zur Datenschutzgrundverordnung wurden in mehreren Morgenbesprechungen an der Augenabteilung für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abgehalten, die geforderten Inhalte wurden umgesetzt. Für das Jahr 2019 ist vom KAV ein E-Learning Programm zum Thema Datenschutzgrundverordnung geplant.

Ein neues Erwachsenenschutzgesetz trat mit Juli 2018 in Kraft. Zwei Mitarbeiterinnen wurden nominiert, die eine vom KAV angebotene Fortbildungs- und Informationsveranstaltung besuchten und dieses Wissen im Rahmen von internen Fortbildungen an alle betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Augenabteilung weitergaben, eine Kopie der Präsentation wurde auf dem S-Laufwerk allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zugänglich gemacht. Vom KH-Hietzing angebotene Informationsveranstaltungen mit Expertinnen und Experten wurden von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Abteilung besucht.

Mit 01.08.2018 wurde die, seit September 2017, ausgeschriebene Stelle einer/eines Abteilungsvorständin/-vorstandes für die Augenabteilungen der Krankenanstalt Rudolfstiftung und des Donauspitals mit Univ. Doz.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Katharina Krepler besetzt. Da es im Sinne einer Zentrumsbildung der Augenabteilungen im Wiener Krankenanstaltenverbund zu einer verstärkten Zusammenarbeit zwischen unserer Augenabteilung und den anderen Augenabteilungen im KAV kommen soll, sind wir erfreut, seither eine entsprechende Ansprechpartnerin zu haben. Hilfestellung und Informationen insbesondere zu Qualitäts- und Prozessmanagement-Themen wurden von unserer Abteilung gegeben.

Die ursprünglich für Anfang 2019 geplante neue Betriebsorganisation des KAV als Anstalt öffentlichen Rechts wird voraussichtlich erst mit Ende 2019 umgesetzt.

Der KAV soll, nach Abstimmung unter allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, einen neuen Name (Wien Kliniken) bekommen, auch hier ist noch unklar, wann es zur Umsetzung kommen wird. Der neue Namen wird eine Vielzahl von Änderungen nach sich ziehen: neues Logo, neue Abkürzung (betrifft alle Dokumente, Formulare, Listen, Briefköpfe, Visitenkarten, E-Mail-Adressen, Plakate, Broschüren, etc.)

KAV-Q-Zert: KAV-Q-Zert ist ein vom Wiener Krankenanstaltenverbund entwickeltes Qualitätszertifikat, das die wesentlichen Anforderungen der Qualitätssicherung eines großen Gesundheitsdienstleisters erfüllen soll.

Eine multidisziplinäre Gruppe von Expertinnen und Experten des KAV und verschiedener Magistratsabteilungen erarbeitete einen Anforderungskatalog, der rund 80 wesentliche Aspekte der Organisation, des Betriebs und des Qualitätsmanagements beleuchtet. In den Zielvereinbarungen mit der Generaldirektion ist vorgesehen, dass ab 2018 alle klinischen Abteilungen bzw. Institute alle zwei Jahre ein KAV-Q-Zert-Audit durchlaufen werden. Das Audit dauert einen halben Tag und besteht aus den drei Schritten

- Standardisierte Befragung der MitarbeiterInnen
- Interview mit der dualen Leitung und
- Stichproben-Interviews mit MitarbeiterInnen

Als Grundlage dient eine standardisierte Auswertungsmatrix, damit unabhängig vom AuditorInnenteam vergleichbare Bewertungen vorgenommen werden. Das Audit gilt ab einem Ergebnis von 60% der erzielbaren Punkte als erfüllt. Ab 75% wird das Zertifikat in Silber vergeben, ab 90% in Gold. Ein Zertifikat in Gold gilt als Voraussetzung für die Finanzierung zukünftiger Qualitätszertifikate.

Für die Augenabteilung ist ein entsprechendes KAV-Q-Zert-Audit für 17. Jänner 2019 geplant.

Das niedergeschriebene Qualitätsmanagementsystem stellt nach wie vor die Vorgehensweise an der Augenabteilung dar und entspricht den Anforderungen der ISO 9001:2015. Für dieses Jahr sind keine weiteren Außeneinflüsse erkennbar, die Änderungen am Qualitätsmanagementsystem notwendig erscheinen lassen.

### **Interne Themen:**

Seit Jänner 2018 gibt es an der Augenabteilung eine eigene Sicca/ Trockene Augen Ambulanz an der Augenabteilung, die jeweils Montagnachmittag stattfindet und von PD Dr.<sup>in</sup> Semira Kaya geleitet wird. Da es sich beim Krankheitsbild des trockenen Auges um ein weiter zunehmendes Problem handelt und die Betreuung dieser Patientinnen und Patienten viel Zeit in Anspruch nimmt, haben wir uns dazu entschlossen eine eigene Ambulanz mit entsprechendem Schwerpunkt anzubieten, die von unseren PatientInnen und Patienten sehr gut angenommen wurde.

März 2018: Um die Abläufe in der Ambulanz weiter zu optimieren und lange Wartezeiten auf den Visus zu vermeiden, wurde die Ambulanz-Pflege auch in die Durchführung der Fluoreszein-Angiographie eingeschult. Ein Konzept dazu wurde von OÄ Dr.<sup>in</sup> Weingessel und STLP Haas, HcM erarbeitet und umgesetzt.

Mai 2018: Es erfolgte schrittweise eine Einschulung aller Orthoptistinnen in die Durchführung der Biometrie durch die Assistenzärztinnen und Assistenzärzte, als Basis für die Bestimmung der passenden Intraokularlinse für die Katarakt-Operation, auf der Station der Augenabteilung. Ultraschall-Biometrien oder notwendige Wiederholungen/ Überprüfungen werden weiter durch Assistenzärztinnen bzw. -ärzte oder Ober- bzw. Fachärztinnen/-ärzte durchgeführt. Eine entsprechende Fortbildung wurde von OA Dr. Felke dazu abgehalten.

Mai 2018: Um bereits historische Untersuchungswerkzeuge, die an unserer Abteilung archiviert waren, für alle sichtbar zu machen, wurde eine Ausstellungsvitrine angeschafft und ein „kleines Museum“ am Gang gegenüber dem Sekretariat eröffnet. Anhand der ausgestellten Exponate lassen sich die Entwicklungen in der Augenheilkunde nachvollziehen.

STLP Haas, HcM und OÄ Dr.<sup>in</sup> Weingessel entwickelten im Juni 2018 die Idee und ein Konzept eines eigenen IVOM-Zentrums im (dzt. leerstehenden) Pav. V des KH-Hietzing: Mit der Verlagerung der Netzhautambulanz und der intravitrealen Injektionen als IVOM-Zentrum würde man die größte ambulante PatientInnengruppe komplett verlagern, wodurch die Abläufe bei diesen PatientInnen deutlich verbessert, die Zufriedenheit gesteigert, sowie die Wartezeiten gesenkt werden könnten. Der Bereich wäre für ein IVOM-Zentrum ausreichend groß dimensioniert und müsste nicht aufwändig umgebaut werden. Leider wurde uns von der kollegialen Führung des KH-Hietzing mitgeteilt, dass der Pavillon 5 bereits für andere Bereiche verplant ist.

Seit Ende November 2018 gibt es ein neues Abteilungslogo, im modernen Design zu besseren Repräsentation der Abteilung nach außen.

Zunehmender wirtschaftlicher Druck und steigende Erwartungen und Anforderungen von Seiten der Patientinnen und Patienten 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 2018 regelmäßige Besprechungen abgehalten und potentielle Risiken laufend dokumentiert. Diese wurden dann aufbereitet und im Rahmen der Morgenbesprechung oder im Rahmen der interdisziplinären Sitzungen präsentiert um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend zu sensibilisieren und ihre Kompetenzen in Hinsicht auf das Risikomanagement der Abteilung zu stärken. Auch wurde 2018 der Risikokatalog der Augenabteilung um Chancen und Sicherheitsziele erweitert und aktualisiert.



Im Sinne des Risikomanagements wurde die Team-Time-Out Statistik im OP fortgesetzt, um potentielle Fehler noch früher zu erkennen.

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

Um das Risiko von IT-Ausfällen zu berücksichtigen wurde Anfang 2018 eine entsprechende Arbeitsanweisung erstellt, um auch in diesem Falle handlungsfähig zu bleiben.

## Status Korrektur-, Vorbeuge- und Verbesserungsmaßnahmen

Insgesamt wurden im Jahr 2018 64 Verbesserungsvorschläge und 16 Vorbeugemaßnahmen bzw. Korrekturmaßnahmen umgesetzt, diese können alle im Formular KVP-Übersicht nachverfolgt werden (siehe Anhang 3 KVP-Übersicht)

Verbesserungen durch Befragungen (Studentinnen und Studenten, Patientinnen und Patienten): 13 Verbesserungsmaßnahmen wurden aufgrund der Anregungen aus unseren Befragungen bzw. aufgrund von Rückmeldungen (z.B. Lob- und Beschwerdemeldungen) unserer interessierten Parteien ergriffen und können auch in unserer KVP-Übersicht nachverfolgt werden.

Seit März 2018 besteht die Möglichkeit, das Krankenhaus Hietzing allgemein betreffende Verbesserungsvorschläge, an den KVP-Beauftragten des KHR, Herrn Manfred Zottl, MSc., zu melden. Fünf solcher Vorschläge wurden im März 2018 von der Augenabteilung gemeldet und entsprechend in die Übersichtsliste des KHR übernommen, [dort](#) kann der aktuelle Status des jeweiligen Vorschlages verfolgt werden.

## Chancen- und Risikomanagement

- Risikoanalysen in folgenden Bereichen:
  - Beinahe-PatientInnenverwechslung in der Ambulanz: Nach Aufruf in der Ambulanz betrat die falsche PatientIn den Untersuchungsraum. Folgende Maßnahme wurde abgeleitet: Im Rahmen der Vorstellung der/des Ärztin/ Arztes in der Ambulanz, wird der Name der Patientin, des Patienten nochmals aktiv abgefragt
  - Fehlende Regelung bei Ausfall von IT-Systemen: als Maßnahme wurde eine schriftliche Arbeitsanweisung mit der genauen Vorgangsweise im Falle einer IT-Störung erstellt und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Kenntnis gebracht, sowie auf dem abteilungsinternen S-Laufwerk hinterlegt
  - Bestimmung eines ärztlichen Mitarbeiters als Notfallbeauftragten, der für alle Notfallbelange zuständig ist (Fortbildungen besuchen und abhalten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einschulen bzw. nachschulen, aktuell halten der Notfallmappe, Reanimationstrainings organisieren, etc.)
  - die Notfallmappe wurde aktualisiert, der Notfallwagen standardisiert und ein Notfallrucksack angeschafft
  - Datenschutzgrundverordnung: ein Datenschutzkoordinator wurde bestimmt (siehe oben), für das Versenden von PatientInnendaten (z.B. DVD mit gescannten PatientInnendaten, Krankenakten) im Haus ist eine Postausgangs- und Posteingangsbestätigung nötig, für das Faxgerät im Sekretariat wurde ein versperrbarer Schrank angeschafft
  - Narkose-OP musste aufgrund fehlender Freigabe abgesagt und verschoben werden: Die Fehleranalyse ergab eine Verkettung einiger nicht optimaler Abläufe und Dokumentationsmängel: Erinnerung und

- Schulung der richtigen Vorgehensweise für alle betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Falsche PatientInnen-Etikette auf einem Rezept in der Ambulanz: Umstellung des Druckers in der Ambulanz, sodass die Rezepte bereits mit PatientInnen-Namen ausgedruckt werden können
- OP-Checks: Weiterführung Team Time Out inklusive Statistik, Weiterführung Sign In inklusive Statistik
- Risikomanagement-Besprechungen
- Risikomanagement Fortbildungen im Rahmen der Morgenbesprechung von den beiden Risikomanagerinnen der Augenabteilung
- Fortführung der OP-Qualitätsstatistik: Erfassung aller Katarakt- und Netzhautoperationen
- Teilnahme am Lohfert-Preis 2018 zum Thema: Erhöhung der PatientInnensicherheit durch Team-Time-Out


## Erfüllung von Qualitätszielen

Zur Evaluierung der verschiedenen Prozesse und Prozessleistungen an der Augenabteilung wurden im Jahr 2018 in einer Zielmatrix Kennzahlen festgelegt und erhoben. Hier wird auch die Auswertung der Zielerreichung unserer Qualitätsziele festgehalten (siehe Anlage 4, Zielmatrix 2018).

Auch für das folgende Jahr (2019) wurde eine Zielmatrix mit Ist- und Zielwerten erstellt (siehe Anlage 5, Zielmatrix 2019).

## Rückmeldung von relevanten interessierten Parteien und daraus abgeleitete Maßnahmen

Die Rückmeldungen von relevanten interessierten Parteien erfolgen durch:

- persönliche Gespräche
- schriftliche oder telefonische Rückmeldungen
- schriftliche Befragungen 2018:
  - Befragungen von Ambulanzpatientinnen und -patienten
  - Befragungen unserer tagesklinischen OP-Patientinnen und -Patienten
  - Befragung der Sonderklassepatientinnen und -patienten
  - Befragung der Studentinnen und Studenten
  - Befragung bezüglich Qualitätsmanagementmaßnahmen und Qualitätssicherungsprojekten von allen österreichischen Augenabteilungen im Rahmen der ÖOG-Qualitätssicherungskommission
  - Befragung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durch das KHR (auch Befragung neu vom KHR)  und durch den KAV (04.06.-24.06.2018) [http://intranet.wienkav.at/News/Seiten/MitarbeiterInnenbefragung\\_2018.aspx](http://intranet.wienkav.at/News/Seiten/MitarbeiterInnenbefragung_2018.aspx)
- HappyOrNot®: Rückmeldung von Patientinnen und Patienten mittels Tastendruck (4 Smiley-Buttons)
- neuer KAV-Fragebogen für stationäre Patientinnen und Patienten
- Analyse von Lob und Beschwerden von Patientinnen und Patienten, sowie deren Angehöriger

Eine Befragung für ambulante Patientinnen und Patienten wurde an der Augenabteilung im Juni 2018 durchgeführt. Durchwegs wurden sehr gute Ergebnisse erzielt: von 99% der Befragten wurde für die Betreuung an der Augenambulanz die Note Sehr gut oder Gut vergeben (siehe Anlage 6, Bericht Befragung)

AmbulanzpatientInnen). Durch die Freitextantworten der Patientinnen und Patienten ergaben sich Potentiale um Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten, diese und deren Umsetzung und Evaluierung finden sich in unserer KVP-Übersicht.

Im November 2018 wurden die tagesklinischen OP-Patientinnen und -Patienten befragt. Die sehr positiven Ergebnisse, hier wurde unser Abteilung von 100% der Befragten mit Sehr gut oder Gut bewertet, können der Anlage 7 entnommen werden.

Von Jänner 2018 bis Dezember 2018 wurden alle „Sonderklasse“-Patientinnen und – Patienten nach ihrer Zufriedenheit mit der Augenabteilung befragt. Auch hier war die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten sehr groß (siehe Anlage 8). Auch bei diesen beiden Befragungen wurden aus den Freitextantworten der Patientinnen und Patienten Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet, diese und deren Umsetzung und Evaluierung finden sich in unserer KVP-Übersicht.

Die PatientInnenzufriedenheit von stationären PatientInnen: Im Rahmen eines Pilotprojektes wurde die PatientInnenbefragung im KAV in Zusammenarbeit mit der Gesundheit Österreich GmbH (GÖG) neu gestaltet. Der ursprünglich geplante Befragungszeitraum (September bis Dezember 2017) wurde auf 01.10.2017 bis 11.03.2018 verschoben.

Die Ergebnisse lagen mit November 2018 vor und finden sich unter:

<http://themen.wienkav.at/KHR-Risiko/Patientenbefragung/Ergebnisse-2018.aspx>

Die neue PatientInnenbefragung erfolgt grundsätzlich postalisch. Die Fragebögen werden den Patientinnen und Patienten ca. 3 Wochen nach deren Entlassung von der GÖG zugesendet. Die Auswahl der PatientInnen erfolgt mittels Stichprobe in Relation zur Größe der Stationen. Ein Erinnerungsschreiben wird nach weiteren 3 Wochen versendet. Für die teilnehmenden Patientinnen und Patienten ist die Rücksendung der ausgefüllten Fragebögen portofrei. Ausgehend von ihren Erfahrungen mit österreichweiten PatientInnenbefragungen erwartet die GÖG einen Rücklauf von 30%, der tatsächliche Rücklauf für das KHR lag bei knapp 36%, für die Augenabteilung bei knapp 43%. Die Augenabteilung erreichte sowohl im Vergleich mit den anderen Augenabteilungen des KAV, als auch mit den anderen Abteilungen des KHR herausragende Ergebnisse: Die Gesamtzufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit der Augenabteilung im Vergleich mit den anderen Augenabteilungen des KAV, wie auch im Vergleich mit den anderen Abteilungen des KHR, liegt mit über 92% deutlich über der der Mitbewerber. Allerdings gibt es bei der Befragung der Patientinnen und Patienten nach ihren Allergien noch Verbesserungspotentiale, eine Information unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu diesem Punkt ist für unsere nächste interdisziplinäre Sitzung im Jänner 2019 geplant.

Aufgrund der relativ geringen Anzahl von stationären Patientinnen und Patienten an der Augenabteilung wurde von uns, wie bereits oben beschrieben, auch ein eigener Fragebogen für alle tagesklinischen PatientInnen entwickelt und ausgeteilt.

Seit Februar 2018 haben unsere Patientinnen und Patienten sowohl in der Ambulanz, als auch auf der Station die Möglichkeit mittels Tastendruck auf unserem „HappyOrNot®“-Terminal ein rasches Feedback abzugeben. Mit dem System HappyOrNot® wird eine unmittelbare Feedbackerhebung am Ambulanz- und am Stationsstützpunkt möglich. Durch die automatische Übermittlung der grafischen Zufriedenheitswerte je Standort, kann der Zufriedenheitsindex kontinuierlich verfolgt werden. Es stehen 4 verschiedenfarbige Smileys (sehr zufrieden, zufrieden, weniger zufrieden, nicht zufrieden) zur Auswahl, um folgende Frage zu beantworten: „Wie zufrieden waren Sie mit der Behandlung?“ Zwischen Februar und Dezember 2018 erhielten wir Rückmeldungen von 3.700 Patientinnen und Patienten in der Augenambulanz und von 2.599 Patientinnen und Patienten auf der Augenstation (Tages- und Wochenklinik). Von den Patientinnen und Patienten der Ambulanz waren 88,7% sehr zufrieden, 6,9% zufrieden, 1,6% weniger zufrieden und 2,7% nicht

zufrieden. Von den Patientinnen und Patienten der Augenstation waren 89,8% sehr zufrieden, 6,5% zufrieden, 0,7% weniger zufrieden und 2,9% nicht zufrieden.

Zusätzlich stehen Patientinnen, Patienten und deren Angehörigen die Ombudsstelle des KH-Hietzing für Lob und Beschwerden zur Verfügung. 2018 gab es 33 schriftliche Lobmeldungen von Patientinnen und Patienten, sowie 4 schriftliche Beschwerdemeldungen, die im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, und des innerhalb des KAV geltenden Umgangs mit PatientInnenbeschwerden behandelt, analysiert und ausgewertet wurden.

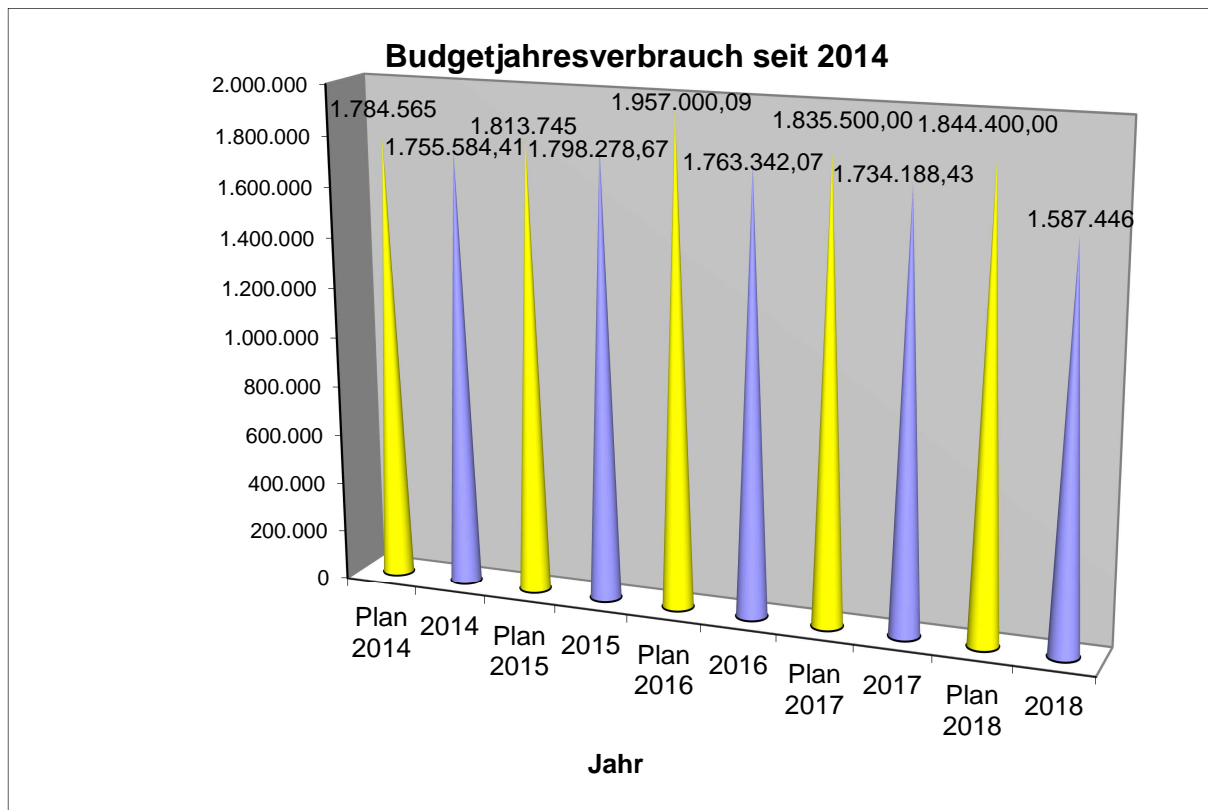
Seit Februar 2015 werden an der Augenabteilung alle Studentinnen und Studenten der Medizinischen Universität Wien, die hier ihr Praktikum absolvieren, über ihre Zufriedenheit mit dem Praktikum an unserer Abteilung befragt. Das sehr positive Ergebnis, 98% der Studentinnen und Studenten vergaben die Note Sehr gut oder Gut, findet sich in Anlage 9. Aus den Freitextantworten unserer Studentinnen und Studenten wurden ebenfalls Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet und umgesetzt. Diese finden sich in unserer KVP-Übersicht.

Im März 2018 wurden bereits zum dritten Mal seit 2016 alle österreichischen Augenabteilungen, als „Mitbewerber“ im Sinne eines Benchmarkings, bezüglich ihrer Qualitätsmanagementmaßnahmen und Qualitätssicherungsprojekte befragt. Die Ergebnisse wurden auf der Tagung der Österreichischen Ophthalmologischen Gesellschaft (ÖOG) im Rahmen der Qualitätssicherungskommission präsentiert. Dabei zeigte sich wiederum, dass die Augenabteilung des KHR österreichweit eine Vorreiterrolle unter allen Augenabteilungen hinsichtlich Qualitätsmanagement und qualitätssichernder Maßnahmen einnimmt.

## **Inhalte und Umsetzungen aus den Zielvereinbarungsgesprächen**

Die, aus der Zielvereinbarung 2018 mit der Kollegialen Führung des KHR, vereinbarten Planwerte konnten gut eingehalten werden, beim Budget gab es gesamt sogar eine Unterschreitung von 14% (Einsparung von 256.954 €). Nur bei den Planwerten zu den Aufnahmen, der Verweildauer, den Pflgetagen und den Eintagespflegen war die Verschiebung der Leistungen IVOM, Laser und kleine plastische Operationen aus dem tagesklinischen in den ambulanten Bereich noch nicht berücksichtigt. Dadurch lassen sich die Abweichungen erklären. Die geplante Verweildauer konnte trotzdem nahezu eingehalten werden.

	Plan 2018	Ist 2018
<b>Aufnahmen</b>	8.669	4.913
<b>Verweildauer</b>	1,11	1,15
<b>Pflegetage</b>	9.602	5.641
<b>Eintagespflegen</b>	7.724	4.277
<b>Kataraktoperationen</b>	4.259	4.175
<b>IVOM</b>	3.400	3.749
<b>Budget</b>	1.844.400	1.587.446



Weitere Zielvereinbarungen mit der kollegialen Führung des KHR aus den Zielvereinbarungsgesprächen von Februar 2018:

1. Führungsgrundsätze: Besprechen der Umsetzung bzw. Beachtung der ausgewählten Führungsgrundsätze:  
Eine Führungskraft setzt Ziele, trifft Entscheidungen und begründet diese. Sie setzt Prioritäten für eine rasche Umsetzung und bezieht ihre MitarbeiterInnen ein. Sie sichert den Informationsaustausch über formale Kommunikationsstrukturen. Eine Führungskraft kennt die Stärken ihrer MitarbeiterInnen und delegiert dementsprechend Verantwortlichkeiten. Regelmäßige Feedbackgespräche stellen sicher, dass diese Verantwortung auch getragen werden kann. Diese Führungsgrundsätze werden an der Augenabteilung bereits gelebt. Information der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, gute Kommunikation, Delegation von Verantwortlichkeiten und Feedbackgespräche sind an unserer Abteilung etablierte Führungsinstrumente.
2. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP): An der Abteilung sind zumindest zwei Verbesserungsvorschläge pro Jahr zu definieren, gezielt Maßnahmen daraus abzuleiten und in weiterer Folge umzusetzen:
  - a. IVOM-Abläufe wurden detailliert analysiert und neu definiert. Ein Video mit dem Prozess, angefangen von der Begrüßung bis zu dem Zeitpunkt bis die Patientin, der Patient die Abteilung verlässt, erstellt. Dieses Video liegt am Abteilungslaufwerk und wird gezielt jeder neuen Mitarbeiterin, jedem neuen Mitarbeiter gezeigt. Jede Mitarbeiterin, jeder Mitarbeiter wird auf die Inhalte geprüft, erst wenn die Absolvierung der erforderlichen Inhalte durch Unterschriften belegt ist, erfolgt eine Freigabe für diesen Prozess.
  - b. ein weiterer KVP ist die Rotation (1x im Monat) der Sekretärinnen, um in alle Tätigkeiten und Bereiche eingeschult zu werden. Wenn Sekretärinnen ausfallen sollten, ist somit sichergestellt dass die Leistungen von anderen übernommen werden können.
3. Aktive Bearbeitung der Ergebnisse aus der MitarbeiterInnenbefragung → Rückmeldungen, Anregungen etc. müssen an der Abteilung besprochen und bearbeitet werden. Dies wurde an der Augenabteilung durchgeführt und findet sich in der KVP-Übersicht.
4. Patientinnen und Patienten mit vereinbartem Termin dürfen nicht länger als 20 Minuten auf ihre Behandlung warten müssen. Das Ergebnis der Erhebung der Wartezeiten im Bereich der Augenabteilung ist positiv hervorzuheben. Dennoch gibt es ein Verbesserungspotenzial bei den IVOM-Behandlungen und bei den Wartezeiten über 60 Minuten ohne Erstkontakt unabhängig, ob mit Termin oder ohne Termin. Hier strebt die Abteilung Verbesserungen an. Eine entsprechende Evaluierung ist für Anfang 2019 geplant.
5. Weiteres Ziel ist die Verbesserung der Reaktionszeit der Abteilungsführung auf Beschwerden. Die "first-response"-Zeit bei Übermittlung einer eingebrachten Beschwerde durch die Mitarbeiterinnen der Ombudsstelle darf eine Reaktionszeit von 2 Werktagen nicht überschreiten und soll die kurze Rückmeldung der zu erwartenden Bearbeitungszeit an die Ombudsstelle beinhalten (noch keine detaillierte Bearbeitung der Beschwerde). Bei Beschwerden, die mehrere Berufsgruppen betreffen, ist eine gemeinsame, multiprofessionell erarbeitete Stellungnahme an die Ombudsstelle zu übermitteln. Sowohl die first-response-Zeit, als auch die multiprofessionelle Zusammenarbeit bei Beschwerden sind an der Augenabteilung bereits implementiert.

Details zu den Zielvereinbarungsgesprächen finden sich im Ergebnisprotokoll des Führungsgesprächs im Anhang 10.

## Leistungen von externen Anbietern

Die Leistungen unserer externen Anbieter (Lieferanten) waren im vergangenen Jahr größtenteils zufriedenstellend. Mit dem Unternehmen „Instrucare“, das für die Sterilisation unserer OP-Instrumente zuständig ist, gab es wiederholte Beanstandungen, die alle gesammelt, gelistet und rückgemeldet wurden, um zukünftig Verbesserungen zu erzielen. Einzelne Probleme gab es mit der Anstaltsapotheke des AKH, die für die Abfüllung und Lieferung unserer IVOM-Injektionen (Avastin, Eylea, Lucentis) zuständig ist. Bei zwei Spritzen war die Injektionsnadel stumpf, bei einzelnen anderen war die Etikette so angebracht, dass nach der Injektion die Gefahr einer Nadelstichverletzung bestand. Diese Punkte wurden dokumentiert und an die Apotheke rückgemeldet.

Zusammenfassend ergab sich aus unserer quartalsweise stattfindenden Lieferantenbewertungen der 11 wichtigsten Lieferanten ein Mittelwert von 8,7 (Sehr gut: 8 bis 12 Punkte, Gut: 6 bis 7 Punkte, Befriedigend: 4 bis 5 Punkte, Genügend: 2 bis 3 Punkte, Nicht genügend: unter 2 Punkten) und damit ein sehr gutes Ergebnis.

## Resümee

Das Führungsteam der Augenabteilung kann anhand der im Bericht aufgeführten Daten, die analysiert und bewertet wurden, die Wirksamkeit des bestehenden Qualitätsmanagementsystems bestätigen. Die hohe Zufriedenheit unserer Patientinnen und Patienten, unserer Studentinnen und Studenten, sowie die positiven Rückmeldungen und die Bestätigung unserer Zielerreichung durch unsere kollegiale Führung zeigen, dass unser QM-System auf dem richtigen Weg ist. Alle unsere Anstrengungen gelten auch in Zukunft der Erhaltung und stetigen Verbesserung unseres hohen Niveaus. Dieser Bericht ist als Hilfestellung gedacht, um die Qualität der Leistungen für unsere Patientinnen und Patienten auch in der Zukunft stetig zu verbessern.

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











Datum: 23.01.2019

Unterschrift:

Datum: 23.01.2019

Unterschrift:

## Anlagen

1. Programm HOP 2018  
  
HOP\_Einladung\_2018.pdf
2. Bericht Assessment OP-CL  
  
OP Assessment  
PaSQ Feedback Auge
3. Übersicht KVP 2018  
  
Übersicht\_KVP\_2018.pdf
4. Zielmatrix 2018  
  
Zielmatrix\_2018.pdf
5. Zielmatrix 2019  
  
Zielmatrix\_2019.pdf
6. Bericht PatientInnenfragebogen Ambulanz 2018  
  
Bericht\_Pat.befragung\_AMB\_2018.pdf
7. Bericht PatientInnenfragebogen Tagesklinik OP 2018  
  
Bericht\_Pat-Fragebogen-TK\_2018.pdf
8. Bericht PatientInnenfragebogen Sonderklasse 2018  
  
Bericht\_Pat-Fragebogen-SKL\_2018.pdf
9. Bericht StudentInnenfragebogen 2018  
  
Bericht\_StudentInnenbefragung\_12\_2018
10. Ergebnisprotokoll des Führungsgesprächs 2018  
  
Augen\_Führungsgespräch\_2018\_Protokoll