

Abteilung: Augenabteilung des KH-Hietzing mit NZ Rosenhügel

Datum: 23. Jänner 2020

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.....	18
Chancen- und Risikomanagement	18
Erfüllung von Qualitätszielen	19
Rückmeldung von relevanten interessierten Parteien und daraus abgeleitete Maßnahmen	19
Inhalte und Umsetzungen aus den Zielvereinbarungsgesprächen.....	21
Leistungen von externen Anbietern	23
Resümee	23
Anlagen	24

Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen

Alle Maßnahmen aus der vorherigen Managementbewertung vom 23.01.2019 wurden vollständig umgesetzt und erledigt.

Organigramm der Abteilung

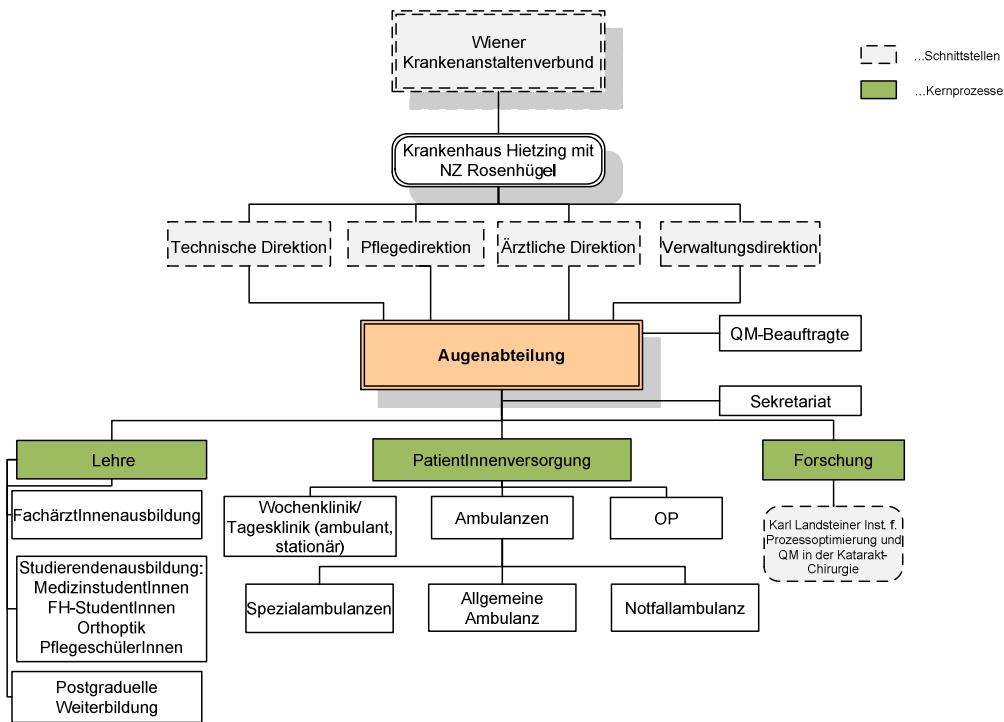


Abbildung 1: Organigramm der Augenabteilung (zu den Kernbereichen der Augenabteilung gehört die PatientInnenversorgung, die sich über die Ambulanzen, Wochen- und Tagesklinik, sowie den Operationsbereich erstreckt, die Forschung, gemeinsam mit dem Karl Landsteiner Institut für Prozessoptimierung und QM 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: 2019 waren insgesamt 68 Personen (60,4925 Vollzeitäquivalente) an der Augenabteilung angestellt. Davon waren 18 ärztliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (17,0625 Vollzeitäquivalente), 29 Personen (24,555 besetzte Posten) im Pflegebereich, 3 Orthoptistinnen (2,375 Vollzeitäquivalente), 6 Personen (5,5 Vollzeitäquivalente) im Verwaltungsbereich, 5 Abteilungshelferinnen, 2 OP-Assistenten und 4 Hausarbeiterinnen.

Personelle Abgänge/ Zugänge: Beim ärztlichen Personal gab es 2019 9 Zugänge und 10 Abgänge, für Jänner 2020 ist die Aufnahme einer Fachärztin geplant, für März 2020 die Aufnahme einer/s Assistenzärztin bzw. eines Assistenzarztes geplant. Im Bereich der Pflegepersonen gab es einen Zugang, eine Abteilungshelferin verließ die Abteilung, eine ließ sich karenzieren, eine wurde aufgenommen. Eine

Orthoptistin verließ mit Ende Jänner die Abteilung, diese Position konnte bisher nicht nachbesetzt werden. Einen Zugang gab es im Februar im Bereich der Hausarbeiterinnen.

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

Bereits im Februar 2016 wurden die neuen Dienstzeiten der Ärztinnen und Ärzte 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. 2019 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.

In den Wochen vom 06.05. – 17.05.2019 wurde an der Augenabteilung die zweijährlich stattfindende anonyme Umfrage zur Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der internen Kommunikation durchgeführt: Die interne Kommunikation wird von einer deutlichen Mehrheit der MitarbeiterInnen als sehr zufriedenstellend erlebt (siehe auch Kapitel Rückmeldung von relevanten interessierten Parteien auf Seite 19).

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 2019 wurden neue Informationsblätter erstellt bzw. aktualisiert. Diese Broschüren sind zum Teil auch über die Homepage der Augenabteilung den Patientinnen und Patienten zugänglich.

MitarbeiterInnenorientierungsgespräche (MOG):

Die Struktur des MOG wurde bereits 2018 den aktuellen Bedürfnissen und Veränderungen angepasst, und dient 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 und 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 2019 wurden 10 MOG mit Ärztinnen und Ärzten, 26 von der Stationsleitung Pflege und von der Stationsleitung OP und Ambulanz Pflege, eines von der Bereichsleitung Pflege mit der Stationsleitung Pflege und zwei MOG mit einer Orthoptistin geführt. Am 13.05.2019 wurde mit dem Team der definitiv gestellten Ärztinnen und Ärzte, zum zweiten Mal nach 2018, ein TOM abgehalten, Thema 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 Dienstenteilung bzw. die Erstellung der Dienstpläne, die Urlaubs- und Absenzen-Verwaltung in den jeweiligen Berufsgruppen. Insgesamt hat die Dienstenteilung im Jahr 2019 gut funktioniert, lediglich in Zeiten der gehäuften Krankenständen, dieses Jahr zwischen August und 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 PD Dr.ⁱⁿ 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 2019 wurden 10 dieser Hietzinger AssistentInnen Treffen abgehalten. Zusätzlich wurde für alle neuen Assistenzärztinnen und Assistenzärzte im Dezember 2019 ein Mentoring-System eingeführt. Alle Assistenzärztinnen und –ärzte dürfen sich eine Mentorin, einen Mentor aus der Gruppe der Fachärztinnen und Fachärzte auswählen, der sie während der gesamten Ausbildung als erste Ansprechpartnerin, als erster Ansprechpartner für alle offenen Fragen oder möglichen Probleme begleitet.

Im Jahr 2019 schloss PD Dr.ⁱⁿ Agnes Boltz, PhD, ihre Facharztausbildung ab und wurde von der Abteilung als Fachärztin übernommen. Im April 2019 begann Dr.ⁱⁿ Barbara Baminger ihre Ausbildung zur Fachärztin an der Augenabteilung, im Mai Dr.ⁱⁿ Tanja Spöttl, im Oktober Dr. Stephan Szegedi, im November Dr.ⁱⁿ Johanna Makk und im Dezember Dr.ⁱⁿ Tímea Katona.

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.

Habilitationen: Dr.ⁱⁿ Agnes Boltz, PhD habilitierte im Mai 2019 zur Privatdozentin an der Medizinischen Universität Wien, OÄ Dr.ⁱⁿ Birgit Weingessel im Oktober 2019.

Ausbildung von Medizinstudentinnen und Medizinstudenten:

Auch als Ausbildungsstätte für Medizinstudentinnen und -studenten der Medizinischen Universität Wien ist die Augenabteilung wesentlich: So konnten im Jahr 2019 47 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 (seit März 2015) bewerten. Im Jahr 2019 zeigte sich wiederum eine sehr hohe Zufriedenheit der Medizinstudentinnen und -studenten mit der Betreuung an unserer Abteilung – im Mittel wurde als Note 1,19 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 2019 zwei KPJ-Studentinnen (klinisches praktisches Jahr) im Rahmen der neuen Ausbildung für Ärztinnen und Ärzte an der Augenabteilung durch OÄ Dr.ⁱⁿ Kata Miháلتz betreut, sowie seit November 2019 eine Diplomandin im Fach Humanmedizin, außerdem absolvierten zwei Medizinstudenten aus Deutschland eine Famulatur 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 2019 waren 12 Auszubildende (PflegeassistentInnen, PflegefachassistentInnen oder FH-StudentInnen) im Bereich Augenambulanz, OP und Augenstation/ Wochenklinik, sowie 2 Praktikantinnen und Praktikanten.

Ausbildung Orthoptistinnen: 2019 wurden 5 Praktikantinnen und Praktikanten 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 2019, Augen-FM Liste Fortbildungsveranstaltungen – all diese Dokumente werden den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über das abteilungsinterne S-Laufwerk zur Verfügung gestellt).

Im Jahr 2019 fanden 207 von der Augenabteilung veranstaltete Fortbildungen statt. Davon waren 43 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 mindestens 70 Fortbildungen (Kurse, Kongresse, Seminare, etc.) im Ausmaß von 484 Lehreinheiten absolviert und im KAV-Fortbildungspass registriert, allerdings war die Liste der Fortbildungen, laut zuständiger Stelle im KHR, noch nicht vollständig, erst mit Ende Februar 2020 werden alle Fortbildungen für 2019 eingetragen sein.

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

E-Learning-Kurse zur Korruptionsprävention und Compliance, Händehygiene und zum Brandschutz wurden von zahlreichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern 2019 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 Jänner und August an der Augenabteilung weiter. Als Datenschutzkoordinator fungierte er als Ansprechpartner für alle datenschutzrechtlichen Belange an unserer Abteilung, mit seinem Ausscheiden von unserer Abteilung übernahm Dr.ⁱⁿ Spöttl die Funktion der Datenschutzkoordinatorin.

Am 09. März 2019 wurde zum achten 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), 8. 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 über 130 Personen. Die Veranstaltung wurde, wie gewohnt, sehr positiv angenommen und findet am 7. März 2020 ihre neunte Fortsetzung.

Im September wurden FÄ Dr.ⁱⁿ Clara Wernigg und FA Dr. Christian Ebner an der Medizinischen Universität Wien zum „Clinical Teacher“ ausgebildet. Im Oktober besuchten Prim.^a Univ. Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Vécsei-Marlovits gemeinsam mit FÄ Dr.ⁱⁿ Wernigg und Mag.^a Vécsei im Rahmen einer Hospitation eine Spezialordination in Bern um sich in das Myopiemanagement, speziell bei Kindern, zu vertiefen, für 2020 ist die Etablierung einer eigenen Myopie-Ambulanz an unserer Abteilung geplant.

Am 09.12.2019 wurde, wie bereits vor 2 Jahren, an der Abteilung ein Simulationstraining (Notfälle, Reanimation, etc.) abgehalten. In mehreren Gruppen wurden das Wissen und das richtige Prozedere bei Notfällen aufgefrischt und am Dummy geübt.

Eine ganz besondere Veranstaltung stellte 2019 unser Team Building-Seminar mit Sprechtraining im Kardinal König Haus dar. Für 45 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Augenabteilung aus allen Berufsgruppen wurden folgende Themen erörtert: Wie kann ich im Alltag meine Stimme im PatientInnen-Gespräch bestmöglich einsetzen? Wie kann ich meine Stimme pflegen um Ihre Leistungsfähigkeit im Alltag zu jeder Jahreszeit zu erhalten? Entspannen mit alltagstauglichen Atemübungen, Zuwendung im Gespräch ausprobieren.

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 104 abgenommene Prozesse, Subprozesse und klinische Pfade, die für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Augenabteilung verpflichtende Handlungsanweisungen darstellen. Ein neuer Prozesse wurden 2019 erstellt: GP OP Planung durchführen 1.0. Zusätzlich wurden 59 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 Astarterienverschluss (AAV) gemeinsam überarbeitet werden konnte. Die Prozessmanagementsitzung fand im Jahr 2019 45 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: 27 Teilnahmen an 18 nationalen und internationalen Fachkongressen gab es 2019 von ärztlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, fünf Vorträge wurden auf diesen Kongressen präsentiert. 44 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 4 Fachkongresse besucht.

Pflegemitarbeiterinnen und -mitarbeiter: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gesundheits- und Krankenpflege erfüllten die Anzahl der Fortbildungsstunden nach GuKG § 63 im Jahr 2019: Insgesamt wurden 2.371,5 Fortbildungsstunden bei insgesamt 201 Fortbildungen absolviert und im KAV-Fortbildungspass registriert, allerdings war die Liste der Fortbildungen, laut zuständiger Stelle im KHR, noch nicht vollständig, erst mit Ende Februar 2020 werden alle Fortbildungen für 2019 eingetragen sein. Abteilungshelferinnen und OP-Assistenten besuchten 8 Fortbildungen im Ausmaß von insgesamt 18,5 Lehreinheiten.

Orthoptistinnen: Von den drei Orthoptistinnen wurden 2019 in Fortbildungen insgesamt 58,5 Fortbildungsstunden absolviert. Von Personen der Verwaltung wurden 2019 40,5 Fortbildungsstunden bei Fortbildungen absolviert, auch hier war die Fortbildungsliste zum Zeitpunkt der Berichtslegung noch nicht vollständig.

Besondere Ausbildungen, Leistungen: Im Jahr 2019 wurde von Dr.ⁱⁿ Spöttl ein Notarztkurs, von Dr.ⁱⁿ Baminger ein IVOM-Kurs (intravitreale operative Medikamentengabe), von Dr. Fondi ein Strabismus Kurs, von PD Dr.ⁱⁿ Boltz ein Laserschuttkurs, von Dr.ⁱⁿ Wernigg und Dr. Ebner ein Clinical Teaching Kurs besucht, außerdem wurde Dr.ⁱⁿ Wernigg zur Ersthelferin im Rahmen des Kollegialen Hilfe Projekts des KH-Hietzing ausgebildet. Dr.ⁱⁿ Boltz und OÄ Dr.ⁱⁿ Weingessel habilitierten 2019 an der Medizinischen Universität Wien zu Privatdozentinnen.

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.

Zahlreiche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzten auch 2019 den „Gesundheits - 100er“ der Personalvertretung zur Unterstützung von gesundheitsfördernden Maßnahmen.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter waren auch am Gesundheitstag des KH-Hietzing und des Neurologischen Zentrums am Rosenhügel von 09.-10.10.2019 beteiligt und nahmen an allen interessierten Teilnehmerinnen und Teilnehmern eine Messung des Augeninnendrucks vor.

Soziales Engagement: Für den Verein Sehen ohne Grenzen wurden auch 2019 Projekte tatkräftig unterstützt: Von STLP Michaela Haas, HcM von 27.01.2019 bis 03.02.2019 ein Eyecamp in Nigeria und von Dr.ⁱⁿ Eva Scharinger und STLP Haas, HcM von 13.07. bis 20.07.2019 ein Eyecamp in Namibia.

Interdisziplinäre Zusammenarbeit: Der im Juli 2014 erarbeitete Tätigkeitskatalog zum Thema „Neuregelung Zusammenarbeit Medizin/Pflege“ wurde auch 2019 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. Weitere Einschulungen des gesamten Pflegepersonals in die Bereiche Biometrie, OCT und Gesichtsfeld sind für Anfang 2020 geplant.

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 fiel die Verköstigung der Patientinnen und Patienten weg.

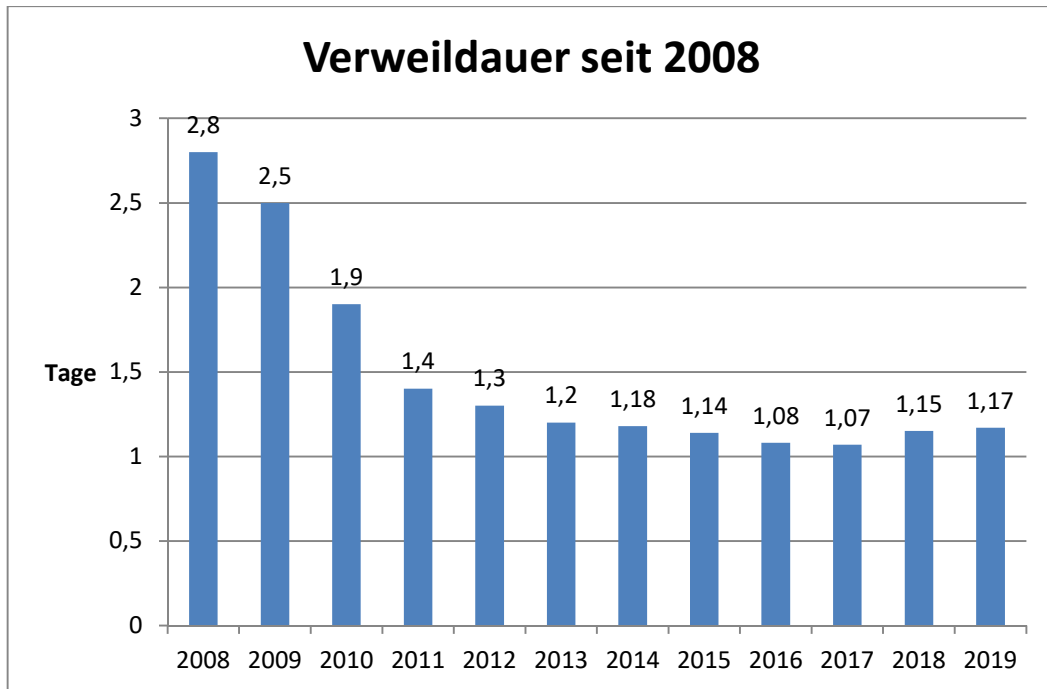
Ambulanzen: 2019 stieg daher die Ambulanzfrequenz auf 24.423 (2018: 23.738), da alle oben erwähnten Leistungen zur Ambulanzfrequenz zählten. Die Zahl der ambulanten Erstbesuche stieg auf 9.532 im Vergleich zu 2018: 9.507.

Die Ambulanzzeiten wurden in den Nachmittag hinein ausgedehnt, so findet die „konservative Netzhautambulanz“ von Montag bis Donnerstag bis 18 Uhr statt. Die Ambulanzzeiten anderer Spezialambulanzen (z.B. Hornhaut- und Sicca-Ambulanz) 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 seit November 2019 von Dr. Fondi geleitet wird. Im Jahr 2019 wurden an der Ambulanz 109.869 Leistungen erbracht, 2018 waren es 111.363.

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 2019 weiterhin bei 17 Betten. Die Eintagespflegen beliefen sich 2019 auf 3.869 (2018: 4.277).

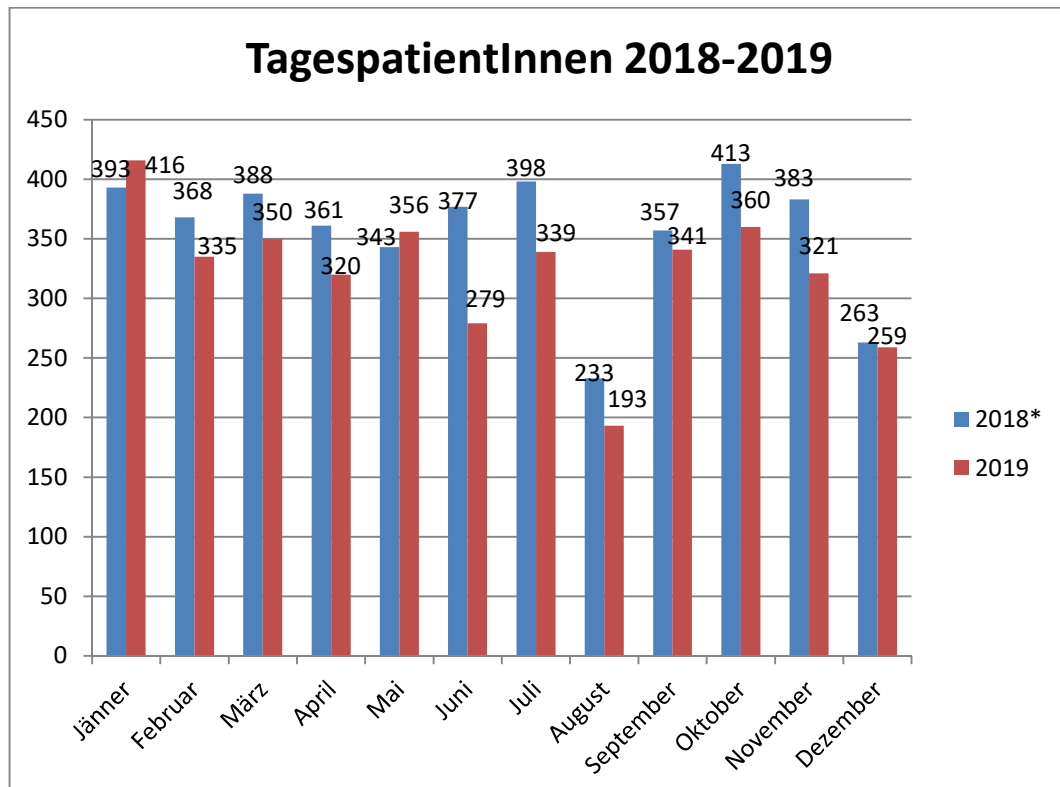
Die Verweildauer der Patientinnen und Patienten ist mit 1,17 Tagen (2018: 1,15 Tage) relativ konstant geblieben (auch hier gibt es einen Einfluss durch die Verlagerung von Leistungen aus dem tagesklinischen in den ambulanten Bereich).



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 2019 gab es monatlich durchschnittlich 322 Eintagespflegen, 2018 waren es 356, hier erklärt sich die Reduktion durch eine insgesamt etwas geringere Aufnahmezahl, bedingt durch weitere Verschiebungen von Leistungen in den ambulant tagesklinischen Bereich.

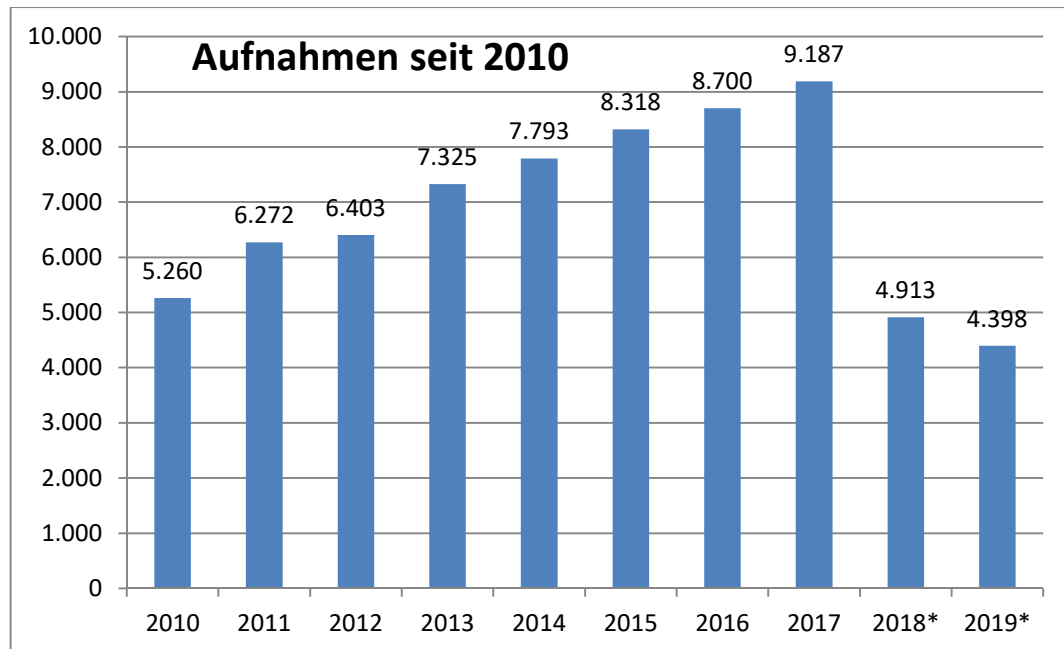
Die Auslastung der Tagesklinik lag bei 90,2% (2018 bei 96,8%).



Station/ Wochenklinik: Seit der Umstellung der Augenabteilung auf eine Wochenklinik werden am Wochenende nicht entlassbare Patientinnen und Patienten auf die HNO-Abteilung des KH- Hietzing als Partnerabteilung verlegt (siehe auch Adonis®-Prozess PatientInnenverlegung auf die HNO-Station), bzw. auch auf andere Abteilungen, je nach freien Ressourcen, was im Jahr 2019 bei 5 PatientInnen an insgesamt 4 Wochenenden notwendig war.

Aufnahmen:

Die Gesamtzahl aller Aufnahmen an der Augenabteilung im Jahr 2019 lag bei 4.398 (2018:4.913), davon erfolgten 3.704 tagesklinisch (84%) und 694 (16%) wochenklinisch.



* Seit 2018 ohne IVOM, Laser, kl. plastische Operationen (gesamt 5.308 Leistungen im Jahr 2019, 2018 waren es 4.640)

Die Wochenklinik verfügt über 15 Betten.

Die Zahl der Pfl egetage ist 2019 auf 5.144 gesunken (2018: 5.641, minus 9%), erklärbar durch die etwas geringere Anzahl von Aufnahmen im Jahr 2019, davon entfielen 3.672 Pfl egetage auf die Tagesklinik und 1.472 auf die Wochenklinik.

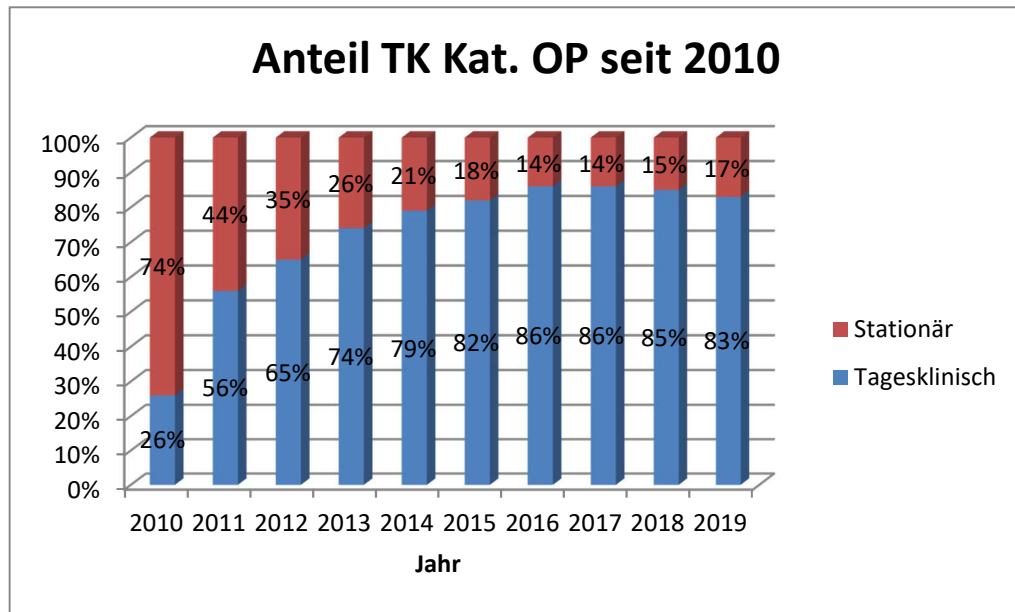
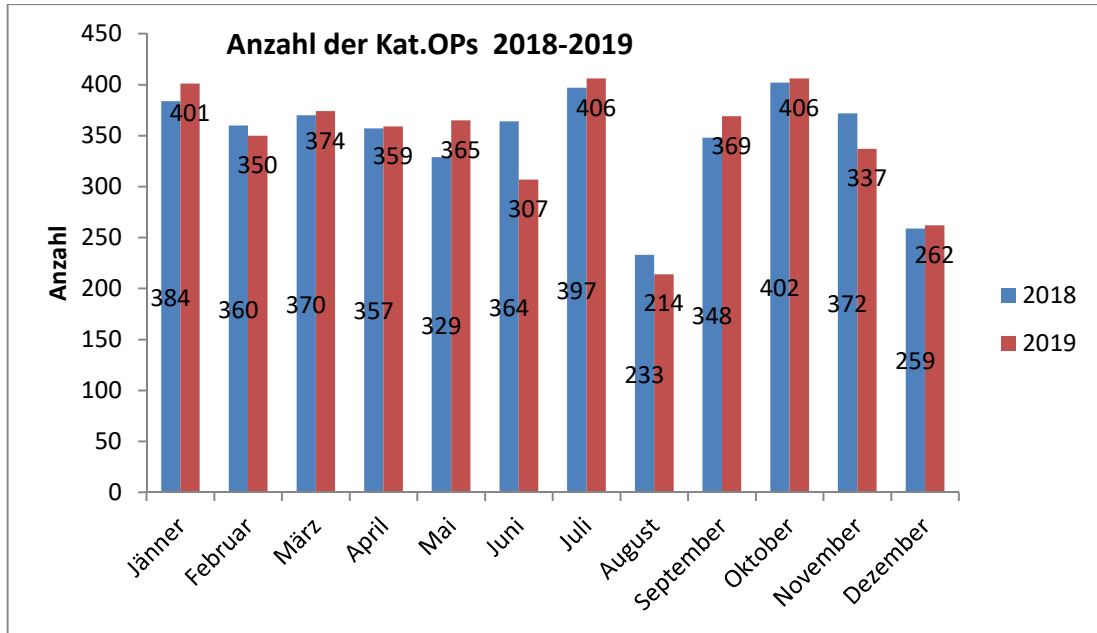
Die Anzahl der Aufnahmen von Sonderklassepatientinnen und -patienten ist 2019 erfreulicherweise weiter gestiegen: von 164 auf 215 (plus 31%).

OP:

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

Katarakt-Operationen: 2019 wurden pro Monat durchschnittlich 346 Katarakte operiert.

2019 wurden insgesamt 4.150 Katarakte (4.175 Kat. OPs waren es 2018) operiert; der hohe Anteil an tagesklinisch durchgeführten Katarakt-Operationen konnte beibehalten werden und lag 2019 bei 83%.



Vitrektomien: 88 (2018: 102) Vitrektomien wurden durchgeführt.

Plastische Operationen: 406 tagesklinische plus 172 ambulante (2018: 415 plus 124) plastische Operationen wurden vorgenommen.

Die Gesamtzahl aller Operationen war 4.782 (2018: 4.896). Von allen durchgeführten Operationen wurden 82% tagesklinisch durchgeführt, 2018 waren es 83%.

IVOM: 4.336 (2018: 3.749, plus 15,7%) IVOM (Intravitreale operative Medikamentenapplikationen) wurden verabreicht.

Laserbehandlungen:

YAG-Laser (bei Nachstar): 422 (2018: 342, plus 23,4%)

ALK-Netzhautlaser: 378 (2018: 447)

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. 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 2019 bei 4.807, 2018 waren es 5.299, die Reduktion lässt sich durch eine weitere Leistungsverschiebung in den ambulant tagesklinischen Bereich erklären. Von den 4.807 MEL wurden 3.925 tagesklinisch erbracht (82%).

Wissenschaftliche Tätigkeit:

Das wissenschaftliche Team, das im Rahmen des Karl Landsteiner Institutes für Prozessoptimierung und Qualitätsmanagement in der Kataraktchirurgie tätig ist, bestand 2019 aus 16 Mitgliedern. Alle neuen Mitglieder und jene, deren Schulung länger als 2 Jahre zurücklag, unterzogen sich 2019 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 präsentiert (27 Teilnahmen an 18 Fachkongressen, 5 Vorträge). Im Jahr 2019 wurden 9 wissenschaftliche Studien an der Augenabteilung durchgeführt, 2 davon wurden 2019 beendet. Es wurden 3 Publikationen in Fachzeitschriften veröffentlicht, hier konnten wir unser Ziel von 5 Publikationen nicht erreichen, da aufgrund der vielen Personalabgänge und -zugänge die kontinuierliche wissenschaftliche Arbeit erschwert war, einige größere Projekte wurden 2019 begonnen, aber noch nicht bis zur Publikation beendet. 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

Das Audit nach dem KAV-internen Anforderungskatalog KAV-Q-Zert wurde am 17.01.2019 an der Augenabteilung durchgeführt. Wir konnten hierbei mit einem Gesamtergebnis von 99% das Zertifikat in Gold erreichen.

Die Überprüfung der Krankengeschichten durch die Ärztliche Direktion des KHR im Februar 2018, deren Ergebnisse wir im Mai 2019 übermittelt bekamen, war Anlass für die Augenabteilung, die Fieberkurve zu optimieren. Dazu wurde ein interdisziplinäres Team aus Ärztinnen und Ärzten, sowie Mitarbeiterinnen der Pflege gebildet, die bereits im Juli 2019 einen ersten Entwurf der neuen Fieberkurve präsentierten. Zwei Wochen im November dienten uns als Probelauf für die neugestaltete Fieberkurve. Anschließend wurde der Änderungsbedarf erhoben und entsprechende Adaptierungen vorgenommen. Mit Start des neuen Jahres wird die neue Fieberkurve von allen verwendet werden.

Unser externes Überwachungsaudit durch Auditorinnen der Quality Austria nach ISO 9001:2015 fand am 21.03.2019 statt. Es wurden 3 Hinweise zur Verbesserung unseres QM-Systems gegeben, die alle umgesetzt wurden, dies kann im Formular Externes Audit_Bearbeitung Audithinweise nachverfolgt werden.

Die hygienische Händedesinfektion ist nachweislich eine der wirksamsten Maßnahmen zur Reduktion von nosokomialen Infektionen. Das Tragen von Schmuck, Nagellack und künstlichen Nägeln an den Händen erschwert die sachgerechte Händedesinfektion und ist deshalb im Krankenhaus bei medizinischen, pflegerischen oder therapeutischen Handlungen am Patienten nicht zulässig. Um das Bewusstsein der MitarbeiterInnen im KHR für dieses Thema zu steigern, fanden 2019 im Rahmen der Aktion Saubere Hände eine umfassende Erhebung unter dem Motto ‚Zeigt her eure Hände‘ statt.

Das Hygieneteam überprüfte im März und November die Einhaltung der MA 15 Richtlinie 30 bezüglich des Tragens von Schmuck (Uhren, Ringe, Armbänder,...) und Nagellack bzw. künstlichen Fingernägeln an den Händen. Um eine effektive Händedesinfektion durchführen zu können, müssen die Hände frei von Schmuck, Uhren und Nagellack/künstlichen Fingernägeln sein. Die diesbezügliche Compliance aller Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit Patientinnen- und Patientenkontakt wurde im Rahmen des Wettbewerbs ‚Zeigt her eure Hände‘ beobachtet und ausgewertet. Die Augenabteilung erreichte dabei eine Compliance von 88%.

Am 29.04.2019 wurde von der Stabstelle Patientensicherheit des KHR ein Assessment zur OP-Checkliste durchgeführt. Es wurden keinerlei Mängel beanstandet, Sicherheitsbarrieren sind gut und wirksam implementiert und die Aufrechterhaltung erfolgt durch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (Anhang 2).

Am 07.05. gab es auf der Station der Augenabteilung eine Kontrolle der Speisenversorgung durch die Küche des KH-Hietzing, Beanstandungen gab es keine, die Speisenversorgung an der Augenabteilung entspricht somit den Vorgaben der Hygiene und der Küche.

Eine Apothekenkontrolle wurde durch Mitarbeiterinnen der Anstaltsapotheke am 15.05.2019 auf der Augenstation durchgeführt, es gab keine Beanstandungen und Lob für die übersichtliche und ordentliche Lagerführung.

Am 21.05.2019 fanden die Zielvereinbarungsgespräche mit der Stabstelle Krankenhaushygiene des KH-Hietzing statt. Dabei wurde die Anzahl peripherer Venenkatheter und transurethraler Blasenkateter erhoben für den Zeitraum Jänner/Februar 2019, um gezielte Maßnahmen zur Reduktion der Anwendung zu initiieren, da eine höhere Anwendungsrate erwiesenermaßen zu einer höheren Infektionsrate führt. An der Augenabteilung gab es in diesem Zeitraum keine derartigen Katheter.

Am 07.11.2019 wurde unser internes Audit vom Leiter der Stabstelle Patientensicherheit Manfred Zottl, MSc. durchgeführt. Der Auditbericht bescheinigt uns: Die auditierte Abteilung präsentiert sich weiterhin als ein Bereich, in welchem das QM-System sinnvoll und engagiert gelebt wird. Es ist in ungewöhnlichem Ausmaß deutlich zu spüren, dass der Nutzen für die Patientinnen und Patienten, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und für die Organisation im Vordergrund aller Bemühungen stehen – und nicht etwa formaler Bürokratismus

Das nächste Überwachungsaudit durch Auditorinnen der Quality Austria nach Norm ISO 9001:2015 ist für 03. April 2020 geplant.

Für die Kalenderwoche 46 ist zum zweiten Mal ein Audit nach dem KAV-internen Anforderungskatalog KAV-Q-Zert geplant.

Interne und externe Themen - QM-relevante Änderungen

Externe Themen die unsere Abteilung 2019 betrafen sind:

Mit der neuen Rechtsform erhält der Wiener Krankenanstaltenverbund auch einen neuen Namen. Mit 01.01.2020 wird der Wiener Krankenanstaltenverbund zum Wiener Gesundheitsverbund, die städtischen Krankenhäuser werden zu Wien

Kliniken und das Krankenhaus Hietzing zu Klinik Hietzing. Ein einheitliches Corporate Design wurde 2019 entworfen, aber noch nicht allgemein präsentiert, die Umstellung soll stufenweise erfolgen. In einem ersten Schritt werden jene Dinge umgestellt, die eine starke Außenwirkung haben. Dazu zählen zum Beispiel Broschüren, die Website, Plakate und Schilder. Die Umbenennung des KAV und seiner Einrichtungen sollte analog zur Änderung der Rechtsform erfolgen, diese wurde jedoch in der letzten Gemeinderatssitzung in Wien im Jahr 2019 aufgeschoben. Als Anstalt öffentlichen Rechts sollte der Wiener Gesundheitsverbund Personalhoheit, Finanzhoheit, sowie eine neue Führungsstruktur mit Aufsichtsrat und Geschäftsführung erhalten, hierbei müssen allerdings vorab noch Änderungen vorgenommen werden.

Das novellierte Wiener Rettungs- und Krankentransportgesetz (WRKG) trat zum 01. April 2019 in Kraft. Mit der Novelle sollte deutlicher herausgestrichen werden, wann ein Krankentransport im Gegensatz zu einem Fahrtendienst zu bestellen ist. Die medizinische Notwendigkeit eines geeigneten Transportmittels ist ärztlich zu beurteilen, sowie in der Krankengeschichte zu dokumentieren und z.B. auf dem Antrag auf Kostenübernahme oder dem Transportschein zu bescheinigen. Eine entsprechende Dienstanweisung „Transporte von Patientinnen und Patienten“ wurde am 25.03.2019 veröffentlicht, eine Arbeitsanweisung „SOP Externe Patiententransporte“ wurde am 01.04.2019 von der Generaldirektion des KAV ausgesendet.

KAV-Q-Zert 2.0: 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 seiner überarbeiteten Form KAV-Q-Zert 2.0 wurde im Dialog mit den Auditorinnen und Auditoren der Anforderungskatalog überarbeitet. Einzelne Fragen, die als abgehandelt betrachtet werden können, wurden herausgenommen. Dafür wurden andere Fragen nachgeschärft oder ergänzt. Der Fokus wird auf die inhaltliche Qualität der Dokumente gelegt. Für die Augenabteilung ist der Audittermin für das KAV-Q-Zert Audit für die 46. Kalenderwoche 2020 vorgesehen.

Am 05.09.2019 wurde im ORF, im Vorfeld der Nationalratswahl 2019, über die langen Wartezeiten auf Operationen berichtet, dabei wurde speziell die angeblich lange Wartezeit auf Katarakt-Operationen im KHR betont und von der österreichischen PatientInnenanwältin Dr.ⁱⁿ Pilz berichtet, dass ein Grund dafür sei, dass viele Nicht-Wienerinnen und -Wiener diese Operation in Wien in Anspruch nähmen. Bei einem gemeinsamen Termin am 26.09.2019 mit der PatientInnenanwältin an unserer Abteilung konnten wir diese missverständliche Darstellung aufklären. Im Zuge dessen wurde die gesamte OP-Warteliste vom KAV kurzfristig offline genommen und in einer Besprechung mit allen Primärärztinnen und -ärzten, sowie ärztlichen Direktorinnen und Direktoren versucht zu definieren, welche Zahlen die KAV-Warteliste abbilden soll.

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:

Für das Jahr 2019 würde unser Budget, ohne vorherige Ankündigung, um ca. 400.000 € gekürzt (22%), Ursache dürfte ein Auslaufen der §15a Vereinbarungen zwischen Bund und Ländern sein, wodurch eine Behandlung von Patientinnen und Patienten aus anderen Bundesländern nicht mehr vorgesehen ist. Informationen von der Leitung des KAV darüber erhielten wir nicht, lediglich über die Vorständin der Augenabteilung Rudolfstiftung erreichte uns dieser Hinweis.

Seit Anfang 2019 wird am S-Laufwerk eine Liste zu allen Remunerationen veröffentlicht, alle finanziellen und nicht finanziellen Anerkennungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Augenabteilung werden somit bekannt gegeben und sind transparent nachvollziehbar.

Das Projekt rauchfreies KHR initiiert und unter Leitung der Augenabteilung, wurde 2019 fortgesetzt. Im Oktober 2019 wurden die ersten beiden Rauchpavillons eröffnet, derzeit sind noch weitere in Planung um ein rauchfreies Krankenhaus Hietzing zu ermöglichen. Eine Fortsetzung des Projekts ist für 2020 vorgesehen.

Mit Februar 2019 verließ eine der vier Orthoptistinnen unserer Abteilung. Da es kaum arbeitssuchende Orthoptistinnen am Arbeitsmarkt gibt, konnten wir trotz sofortiger Stellenausschreibung diese Stelle bisher nicht nachbesetzen. Wir hoffen, spätestens mit dem Abschluss des nächsten FH-Bachelor Lehrgangs für Orthoptik mit Juni 2020, die Stelle zu besetzen. Einige orthoptische Tätigkeiten mussten in der Zwischenzeit, nach entsprechender Einschulung, von ärztlichen und pflegerischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern übernommen werden.

Mit April und Mai wurde jeweils eine neue Assistenzärztin aufgenommen, wobei eine Ausbildungsstelle für eine/n Assistenzärztin, wegen der Absage zweier Bewerber, erst mit einem Monat Verspätung im April nachbesetzt werden konnte. Zusätzlich wurde die Personalsituation durch mehrere Krankenstände am Anfang des Jahres noch erschwert. Nur durch eine tägliche und flexible Gestaltung der Dienstpläne und die Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnte diese schwierige Situation letztlich sehr gut gemeistert werden.

Von Mai bis Ende Juni konnte die Turnusärztin Dr.ⁱⁿ Hadeel ALChalabi das Team der Augenabteilung verstärken.

2019 kam es zur Anschaffung einer neuen Pentacam, die Pentacam Untersuchung ist der Goldstandard in der Vorderabschnitts-Tomographie des Auges. Sie ist eine Kombination aus Spaltbeleuchtung und Scheimpflugkamera, welche sich gemeinsam um das Auge drehen und die gesamte Augenvorderkammer in allen Segmentpositionen aufnehmen.

Ein neues Mikroperimetriegerät MP3 kam mit Juni 2019 an unsere Abteilung. Das MP-3-Mikroperimeter bietet die Möglichkeit, die noch vorhandene Funktion morphologisch auffälliger Netzhautgebiete gezielt zu untersuchen. Die Ergebnisse der Perimetrie werden abschließend mit den Aufnahmen der Farb-Funduskamera überlagert. Die punktuelle Übereinstimmung funktionaler und morphologischer Untersuchungen schaffen die Voraussetzungen für fundierte Diagnosen und therapeutische Entscheidungen. Für Anfang 2020 ist die Anschaffung eines neuen OCT-Gerätes nach dem letzten Stand der Technik vorgesehen.

Von August bis November war Dr.ⁱⁿ Marlene Singer als Turnusärztin an der Augenabteilung eine große Unterstützung.

Mit Oktober wurde mit Dr. Szegedi ein weiterer Assistenzarzt aufgenommen, mit November Dr.ⁱⁿ Makk.

Seit August 2019 kam es unter den ÄrztInnen und Ärzten aufgrund vermehrter Krankenstände, offener Stellen und einer Kündigung immer wieder zu personellen Engpässen. Nur durch das Engagement des gesamten Teams und die Bereitschaft

zu Mehrleistungen, sowie durch täglich großen organisatorischen Aufwand bei der Arbeitseinteilung ist es gelungen, unseren Betrieb gut aufrecht zu erhalten. Längere Wartezeiten für unsere Patientinnen und Patienten, vor allem in der Ambulanz, waren aber nicht zu vermeiden. Durch gezielte Information an unsere Patientinnen und Patienten ist es trotzdem gelungen, die Zufriedenheit hoch zu halten, wie sich in der Auswertung unseres HappyOrNot Feedback-System zeigte. Mit Dezember wurde mit Dr.ⁱⁿ Katona eine weitere Assistenzärztin aufgenommen, für Jänner 2020 wird eine offene Fachärztin-Stelle mit Dr.in Ferdinano besetzt.

Seit Jänner 2019 wird laut Urteil vom Obersten Gerichtshof die Umkleidezeit als Arbeitszeit gerechnet, wodurch jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter, die Arbeitskleidung tragen müssen, pro Tag 15 Minuten Umkleidezeit zur Verfügung bekommen. Die Umkleidezeit von 15 Minuten pro geleisteten Dienst wird innerhalb der gültigen Dienstzeit gewährt, so wird die Dienstzeit täglich um 15 Minuten verkürzt.

2019 übernahmen Dr. Ebner, OÄ Dr.ⁱⁿ Rabenlehner, OA Dr. Felke, DGKP Böhm, DGKP Mattar, DGKP Reiterer und Frau Yesilyurt die Funktion als Ersthelferinnen und Ersthelfer für Kollegiale Hilfe, einem Projekt des KH-Hietzing, das zum Ziel das Herstellen und nachhaltige Sichern der Rahmenbedingungen für ein flächendeckendes Netz an Psychischen Ersthelferinnen und Ersthelfern im KHR hat. Details zum Projekt finden sich im Intranet unter: <http://themen.wienkav.at/KHR-Risiko/KoHi/Homepage.aspx>

STLP Haas, HcM, STLP Toifl und OÄ Dr.ⁱⁿ 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. Auch 2019 wurde ein ähnliches Konzept zur Verlagerung der gesamten Augenambulanz in den Pavillon V entwickelt und bereits mit einem Architekten geplant. Eine neuerliche Anfrage an unsere kollegiale Führung wurde im Oktober 2019 gestellt, eine Lösung für unsere prekäre Raumsituation wurde uns von der Kollegialen Führung für Anfang 2020 versprochen.

Aufgrund von Mutterschutz/ Karenz einiger Mitarbeiterinnen und dem Nachbesetzen der Stellen durch neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, gab es Ende 2019 einige notwendige Änderungen in der ärztlichen Basisplanung. Wir wollten diese Gelegenheit nutzen und uns (ähnlich wie bei der letzten größeren Umstrukturierung 2015) wieder Gedanken zu machen, wie wir die Abläufe insgesamt für die Abteilung verbessern können. Hierbei waren alle Berufsgruppen mittels Ideensammlung gefragt, wo genau Verbesserungsbedarf bestand, wie z.B. bei der Einteilung der Operationen oder Ambulanzen, bei der Staffelung der Bestellzeiten, bei den Abläufen in den einzelnen Bereichen, etc. Anschließend kam es zur Bildung von verschiedenen Arbeitsgruppen um die Ideen auszuarbeiten und umzusetzen. Anfang 2020 wird mit der konkreten Umsetzung von Maßnahmen zur Ablaufoptimierung begonnen. Eine entsprechende Evaluierung ist für Mitte 2020 geplant.

Seit Ende des Jahres 2019 gibt es für die Pflege neue Dienstkleidung, leider ist diese laut Rückmeldung von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowohl vom Material als auch vom Schnitt her wenig zufriedenstellend.

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 2019 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.

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.

Status Korrektur-, Vorbeuge- und Verbesserungsmaßnahmen

Insgesamt wurden im Jahr 2019 60 Verbesserungsvorschläge und 6 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): 6 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.

Chancen- und Risikomanagement

- Risikoanalysen in folgenden Bereichen:
 - Notwendigkeit der Re-Operation am 1. Auge wurde erst bei der postoperativen Visite des zweiten Auges erkannt. Der Vorfall wurde einer genauen Fehleranalyse unterzogen, abgeleitete Maßnahmen wurden an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommuniziert
 - Schlechte Ergebnisse bei Kontrolle der Fieberkurve durch die Stabstelle für Patientensicherheit: Einsetzen einer Projektgruppe zur Neugestaltung der Fieberkurve, Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ein Entwurf wurde erstellt und im Probelauf evaluiert, nach weiteren Ergänzungen wurde der Druckauftrag erteilt; die neue Fieberkurve wird ab Jänner 2020 zum Einsatz kommen
 - KFJ Apotheke gab keine Rückmeldung über Lieferschwierigkeiten für Fluoreszein, das führte zur Gefahr von Engpässen und als Konsequenz zur Verschiebung von Patinnen und Patienten: CIRS-Meldung wurde eingegeben, um die nicht-getätigte Rückmeldung wegen Lieferschwierigkeiten zu thematisieren und in Zukunft zu verhindern. Eine Ersatzlieferung aus dem Hanuschkrankenhaus wurde organisiert
 - Medikamentenverwechslung bei IVOM-Gabe: Avastin wurde statt Eylea injiziert: Eine Risikoanalyse wurde durchgeführt und in der Morgenbesprechung am 18.11. präsentiert. Als Konsequenz: die IVOM, die an diesem Tag durchgeführt wird, wird in am Statusblatt der Patientin/ des Patienten mit gelbem Leuchtstift von der Sekretärin markiert
 - Etiketten bei Avastin sind zu groß und so schlecht geklebt von der Apotheke des AKH, dass es durch die erschwerte Manipulation zu einer Nadelstichverletzung kam: Meldung an AKH-Apotheke, Etiketten werden jetzt besser geklebt, sodass man nicht mehr mit den Handschuhen hängen bleibt

- 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
- Zielvereinbarungen mit der Stabstelle für PatientInnensicherheit und Qualität (siehe Anhang)

Erfüllung von Qualitätszielen

Zur Evaluierung der verschiedenen Prozesse und Prozessleistungen an der Augenabteilung wurden im Jahr 2019 in einer Zielmatrix Kennzahlen festgelegt und erhoben. Hier wird auch die Auswertung der Zielerreichung unserer Qualitätsziele festgehalten (siehe Anlage 4, Zielmatrix 2019).

Auch für das folgende Jahr (2020) wurde eine Zielmatrix mit Ist- und Zielwerten erstellt (siehe Anlage 5, Zielmatrix 2020).

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 2019:
 - 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
 - Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch die Augenabteilung
- 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 Mai 2019 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 2019 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 2019 bis Dezember 2019 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.

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?“ Die Auswertung aller Daten von Februar 2018 bis März 2019 zeigte eine sehr hohe Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit der Augenabteilung, bei einer relativ hohen Antwortquote von über 30%. Der Punktwert lag kontinuierlich (was Ausdruck für ein sehr ausgereiftes System ist) zwischen 94 (für das Jahr 2018) und 95 (für Jänner bis März 2019) (Europaweit haben die Top-10 öffentlichen Krankenhäuser – von über 300 - einen Wert von 96, der Mittelwert aller liegt bei 91 Punkten) und damit im überdurchschnittlichen Bereich.

PD OÄ Dr.ⁱⁿ Weingessel hielt im Rahmen der Jahrestagung der Österreichischen Ophthalmologischen Gesellschaft (ÖOG) einen wissenschaftlichen Vortrag über unsere Erfahrungen mit dem HappyOrNot System, der den Wissenschaftspreis der ÖOG 2019 gewann.

Mit Mai 2019 wurde die Fragestellung sowohl im Bereich der Ambulanz, als auch auf der Station geändert: In der Ambulanz wurde folgende Frage gestellt: „Fühlten Sie sich heute respektvoll und zuvorkommend behandelt?“, und auf der Station: „Wie sicher und kompetent haben Sie sich heute betreut gefühlt?“. In der Augenambulanz wurden im Zeitraum Mai bis Dezember 2019 2.847 Feedbacks gegeben, davon waren 93% (2.643 Personen) sehr zufrieden, 4% (113 Personen) zufrieden, 1% (28 Personen) weniger zufrieden und 2% (63 Personen) nicht zufrieden. In der Tagesklinik gab es im gleichen Zeitraum 1.728 Feedbacks, davon waren 92% (1.608 Personen) sehr zufrieden, 4% (66 Personen) zufrieden, 1% (10 Personen) weniger zufrieden und 3% (44 Personen) nicht zufrieden. Insgesamt gab es somit 4.575 Rückmeldungen und einen Happy-Index-Wert von 96 Punkten.

Aufgrund der großen Akzeptanz des Feedbacksystems haben wir beschlossen, den Vertrag mit der Anbieterfirma für weitere 2 Jahre fortzusetzen.

Zusätzlich stehen Patientinnen, Patienten und deren Angehörigen die Ombudsstelle des KH-Hietzing für Lob und Beschwerden zur Verfügung. 2019 gab es 19 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.

Im März 2019 erfolgte zum zweiten Mal eine Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des KHR durch die kollegiale Führung. Themen waren die Qualität der Zusammenarbeit an der Abteilung, die Zufriedenheit mit der Arbeit, sowie die Wahrnehmung der Erfüllung ausgewählter Führungsgrundsätze. Trotz des sehr kurzen Befragungszeitraums von nur 2 Tagen, erreichte die Augenabteilung die höchste Rückmeldequote (35,8%) im ganzen KH-Hietzing. Im Bericht heißt es: „Das Niveau der Augenabteilung liegt überall im Spitzenbereich, höchste Zufriedenheit; bemerkenswert ist vor allem, dass das Entwicklungspotential vom letzten Jahr (Klarheit der Anweisungen/Vorgaben) anscheinend nachhaltig bearbeitet wurde und zur Top-Platzierung in diesem Bereich geführt hat.“

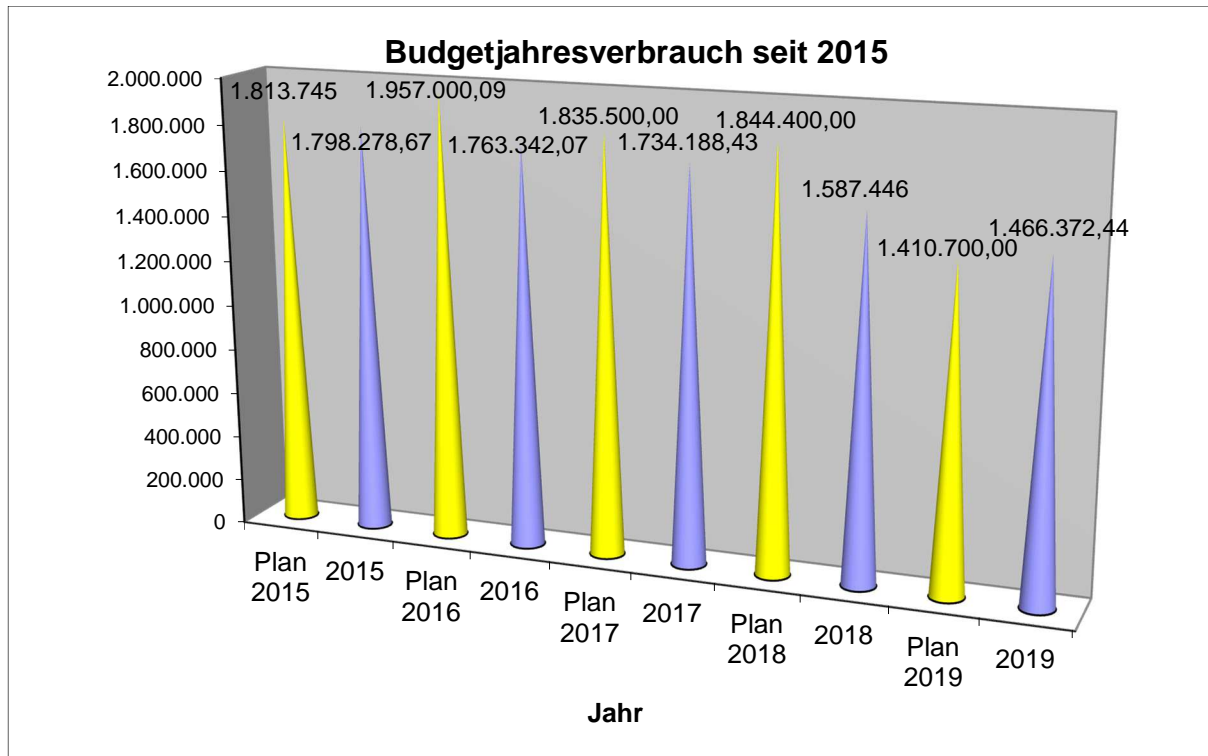
Eine Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur internen Kommunikation an der Augenabteilung wurde in den Wochen von 06.-17.05.2019 durchgeführt. Hierbei zeigte sich in vielen Bereichen eine Steigerung der Zufriedenheit mit der Kommunikation an der Abteilung seit der letzten Befragung 2017. Details finden sich im entsprechenden Bericht (Anlage 11: Bericht MitarbeiterInnenfragebogen).

Im März 2019 wurden bereits zum vierten 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 2019 mit der Kollegialen Führung des KHR, vereinbarten Planwerte konnten relativ gut eingehalten werden. Das Budget 2019 wurde uns, ohne vorherige Erklärung, um 23% gekürzt, trotzdem wurde es von uns um nur 3,95% überschritten, und die Ausgaben 2019 lagen noch 8% unter den Ausgaben von 2018. Bei den Aufnahmen gab es, wie bereits 2018, weitere Verschiebungen von Leistungen in den ambulant tagesklinischen Bereich.

	Plan 2019	Ist 2019
Aufnahmen	4.880	4.398
Verweildauer	1,15	1,17
Pflegetage	5.625	5.144
Eintagespflegen	4.264	3.869
Kataraktoperationen	4.200	4.150
IVOM	4.000	4.336
Budget	1.410.700	1.466.372



Weitere Zielvereinbarungen mit der kollegialen Führung des KHR aus den Zielvereinbarungsgesprächen von 25.März 2019:

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. Das Unternehmen „Instrucare“, das für die Sterilisation unserer OP-Instrumente zuständig ist, führte im April ein Reklamations-Tool auf Instrucare online ein, dadurch können Beanstandungen und Probleme mit Lieferungen unkompliziert gemeldet werden und bleiben nachvollziehbar. 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 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 8,8 (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 ausgezeichnetes 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.^a Univ. Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Veronika Vécsei-Marlovits, MSc. MBA und die Pflegebereichsleitung der Augenabteilung des KH-Hietzing mit NZ-Rosenhügel: PBL Elisabeth Schaffer, akad. Health Care Managerin.

Datum: 23.01.2020

Unterschrift:

Datum: 23.01.2020

Unterschrift:

Anlagen

1. Programm HOP 2019 
HOP_Einladung_2019.pdf
2. Bericht Assessment OP-CL 
OP Assessment PaSQ 29_04_2019_Al
3. Übersicht KVP 2019 
Übersicht_KVP_2019.pdf
4. Zielmatrix 2019 
Zielmatrix_2019.pdf
5. Zielmatrix 2020 
Zielmatrix_2020.pdf
6. Bericht PatientInnenfragebogen Ambulanz 2019 
Bericht_Pat.befragung_AMB_2019.pdf
7. Bericht PatientInnenfragebogen Tagesklinik OP 2019 
Bericht_Pat-Fragebogen-TK_2019.pdf
8. Bericht PatientInnenfragebogen Sonderklasse 2019 
Bericht_Pat-Fragebogen-SKL_2019.pdf
9. Bericht StudentInnenfragebogen 2019 
Bericht_StudentInnenbefragung_12_20
10. Ergebnisprotokoll des Führungsgesprächs 2019 
ZV_unterschrieben_05_2019.pdf
11. Bericht MitarbeiterInnenfragebogen 2019 
Bericht_Mitarbeiterbefragung_05_2019.