

Abteilung: Augenabteilung der Klinik Hietzing Standort Wolkersbergenstraße, KHI

Datum: 22. Jänner 2021

Inhalte:

Präambel.....	2
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.....	19
Chancen- und Risikomanagement.....	19
Erfüllung von Qualitätszielen	20
Rückmeldung von relevanten interessierten Parteien	20
Inhalte und Umsetzungen aus den Zielvereinbarungsgesprächen.....	22
Leistungen von externen Anbietern	23
Resümee	23
Anlagen	24

Präambel

Das Jahr 2020 stand ab März ganz im Zeichen der weltweiten Corona-Pandemie, die sich in allen Lebens- und Arbeitsbereichen sichtbar machte und unsere ganze Flexibilität einforderte. Der Management Review Bericht des Jahres 2020 muss daher unter diesen Vorzeichen betrachtet werden und lässt sich mit keinem anderen Jahr bisher vergleichen.

Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen

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

Organigramm der Abteilung

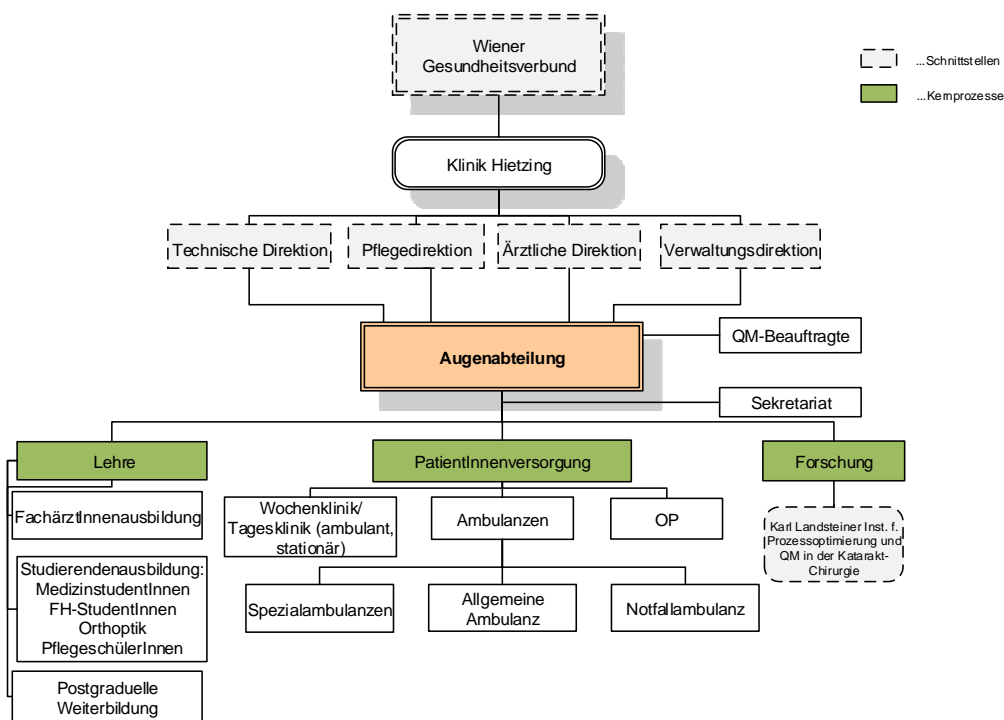


Abbildung 1: Organigramm der Augenabteilung (zu den Kernbereichen der Augenabteilung gehört die PatientInnenversorgung, die sich über die Ambulanzen, Wochen- und Tagesklinik, sowie den Operationsbereich erstreckt, die Forschung, gemeinsam mit dem Karl Landsteiner Institut für Prozessoptimierung und QM 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: 2020 waren insgesamt 66 Personen (58,9925 Vollzeitäquivalente) an der Augenabteilung angestellt. Davon waren 18 ärztliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (17,0625 Vollzeitäquivalente), 22,055 besetzte Posten im Pflegebereich, 4 Orthoptistinnen (3,375 Vollzeitäquivalente), 6 Personen (5,5 Vollzeitäquivalente) im Verwaltungsbereich, 5 Abteilungshelferinnen, 2 OP-Assistenten und 4 Hausarbeiterinnen.

Personelle Abgänge/ Zugänge: Beim ärztlichen Personal gab es 2020 4 Zugänge und 3 Abgänge (eine in Mutterkarenz). Im Bereich der Pflegepersonen gab es drei Zugänge, 5 diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerinnen verließen die Abteilung (davon 2 in die Pension), eine Abteilungshelferin wurde aufgenommen. Eine Orthoptistin wurde mit September an der Abteilung aufgenommen. Die Orthoptistinnen erhielten mit Mai 2020 eine neue Leitung, die von FLMTDG Natalia Anderl übernommen wurde.

Einen Zugang gab es im September im Bereich des Verwaltungspersonals, ein Lehrling wurde für ein Jahr aufgenommen.

Bereits im Februar 2016 wurden die neuen Dienstzeiten der Ärztinnen und Ärzte laut Arbeitszeitgesetz umgesetzt, die Anzahl der Nachdienste 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 inter- bzw. multidisziplinär 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. 2020 hat sich die monatliche Besprechung aller Führungspersonen der Augenabteilung (ärztliche Leiterin und deren Stellvertreterin, Bereichsleitung Pflege, Stationsleitungen Pflege - bzw. deren Stellvertreterinnen, die Fachbereichsleiterin der Orthoptistinnen 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.

Ein wichtiges Anliegen ist uns die Kommunikation mit und die 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 2020 wurden neue Informationsblätter erstellt bzw. aktualisiert und dem neuen Corporate Design des Wiener Gesundheitsverbundes angepasst.

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 alle ein bis zwei Jahre durchgeführt. Zur Vorbereitung auf das MOG ist es für die Assistenzärztinnen und -ärzte verpflichtend, die MOG-Unterlagen vor dem MOG gemeinsam mit der ausbildungsverantwortlichen Oberärztin durchzusprechen. Im Jahr 2020 wurden 9 MOG mit Ärztinnen und Ärzten, drei von der Stationsleitung OP und Ambulanz Pflege und eines von der Bereichsleitung Pflege mit der Stationsleitung Pflege geführt. Am 26.02.2020 wurde mit dem Team der definitiv gestellten Ärztinnen und Ärzte, zum dritten Mal nach 2018 und 2019, ein TOM abgehalten, Thema dabei war die Teamentwicklung, ein entsprechendes Protokoll wurde erstellt. Weitere TOM wurden von der Stationsleitung Pflege der Wochen- und Tagesklinik mit dem Pflege team am 24.08.2020 und von der Stationsleitung OP am 02.10.2020 geführt

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 Primärärztin 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 in der Klinik Hietzing eine eigene Führungskraft für das gesamte Verwaltungspersonal.

Verschiedene Arbeitsanweisungen regeln die Diensteinteilung bzw. die Erstellung der Dienstpläne, die Urlaubs- und Absenzenverwaltung in den jeweiligen Berufsgruppen. Insgesamt hat die Diensteinteilung im Jahr 2020 gut funktioniert, natürlich war durch die Corona-Pandemie eine extreme Flexibilität in allen Berufsgruppen erforderlich. Immer wieder mussten die Dienstpläne spontan entsprechend angepasst werden aufgrund von Personalverlegungen oder Krankenständen.

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 Gesundheitsverbund (vormals 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 2020 wurden, trotz erschwelter Verhältnisse durch die Corona-Pandemie, 7 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, die/ der sie während der gesamten Ausbildung als erste Ansprechpartnerin, als erster Ansprechpartner für alle offenen Fragen oder möglichen Probleme begleitet.

Im September 2020 absolvierte Dr. Klemens Fondi die Facharztprüfung erfolgreich. Im April 2020 begannen Dr.ⁱⁿ Lisa-Marie Weißenbacher und Dr.ⁱⁿ Katharina Radunsky ihre Ausbildung zur Fachärztin an der Augenabteilung, im August Dr.ⁱⁿ Karin Paschon.

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 2020 27 Studierende das Augenpraktikum absolvieren, allerdings gab es im Sommersemester 2020 lediglich einen Termin Anfang März für das Praktikum, alle anderen Termine mussten wegen der Corona-Pandemie abgesagt werden. Im Wintersemester 2020/21 konnten alle geplanten Praktika wieder stattfinden. 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 2020 zeigte sich wiederum eine sehr hohe Zufriedenheit der Medizinstudentinnen und -studenten mit der Betreuung an unserer Abteilung – im Mittel wurde als Note 1,10 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 2020 vier KPJ-Studentinnen und -Studenten (klinisches praktisches Jahr) im Rahmen der neuen Ausbildung für Ärztinnen und Ärzte an der Augenabteilung betreut, sowie eine Diplomandin und ein Diplomand im Fach Humanmedizin, außerdem absolvierten zwei Medizinstudenten aus Deutschland eine Famulatur an unserer Abteilung und eine Studentin der Humanmedizin der Sigmund Freud Privatuniversität ein 3-wöchiges Praktikum.

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 2020 waren 2 Fachhochschul-Studentinnen, 3 Pflegefachassistentinnen in Ausbildung und eine Pflegeassistentin in Ausbildung an der Augenabteilung, sowie 3 Praktikantinnen und Praktikanten.

Ausbildung Orthoptistinnen: 2020 wurden 5 Praktikantinnen und Praktikanten der Orthoptik der Fachhochschule Campus Wien von den Orthoptistinnen der Augenabteilung betreut.

Fort- und Weiterbildung: Um unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 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 2020, Augen-FM Liste Fortbildungsveranstaltungen – all diese Dokumente werden den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über das abteilungsinterne S-Laufwerk zur Verfügung gestellt).

Im Jahr 2020 fanden 189 von der Augenabteilung veranstaltete Fortbildungen statt. Davon waren 42 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. Eine weitere wichtige Fortbildung ist für alle Ärztinnen und Ärzte in Ausbildung die monatliche Fallpräsentation, in der konkrete Patientinnen- und Patientenfälle selbstständig aufgearbeitet und präsentiert werden.

Insgesamt wurden von Ärztinnen und Ärzten mindestens 58 Fortbildungen (Kurse, Kongresse, Seminare, etc., Corona-bedingt zum Großteil als Webinare) im Ausmaß von 208 Lehreinheiten absolviert und im Fortbildungspass registriert. 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 allen neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern 2020 absolviert. Der jährlich zu absolvierende Brandschutzkurs wurde von 34 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern absolviert, die Löschübung von 13 Personen.

Das In-Kraft-Treten der neuen Datenschutzgrundverordnung mit Mai 2018 für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Augenabteilung führte zur Bestellung einer Datenschutzkoordinatorin an unserer Abteilung. Die Datenschutzkoordinatorin Dr.ⁱⁿ Spöttl fungiert als Ansprechpartnerin für alle datenschutzrechtlichen Belange an unserer Abteilung.

Am 24.02.2020 nahm das gesamte Team der Ärztinnen und Ärzte, sowie Pflegepersonal an der OP-Hygienschulung durch eine Hygieneärztin und eine Hygienefachkraft teil.

Am 07. März 2020 wurde zum neunten 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), 9. 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. Eine Fortsetzung der Veranstaltung in dieser Form wird erst nach Ende der Corona-Pandemie möglich sein.

Am 20.10.2020 wurde, wie bereits letztes Jahr und davor, an der Abteilung ein Simulationstraining (Notfälle, Reanimation, etc.) von der Firma MedSim abgehalten. In mehreren Gruppen wurden das Wissen und das richtige Prozedere bei Notfällen aufgefrischt und am Dummy geübt. Darüber hinaus wurde von unserer Notfallbeauftragten Dr.ⁱⁿ Timea Katona seit Mai 2020 monatliche Schulungen zum Thema Notfall abgehalten.

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. Zwei neue Prozesse wurden 2020 erstellt: Retinaler arterieller Verschluss (GP RAV 1.0) in Zusammenarbeit mit dem Neurologischem Zentrum und GP Myopie-Management 1.0. Zusätzlich wurden 45 bereits abgenommene Prozesse aktualisiert und zum Großteil erneut vorgestellt. Die Prozessmanagementsitzung fand im Jahr 2020 41 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: Corona-bedingt wurden Kongresse ab März 2020 nahezu ausschließlich als Webinare virtuell abgehalten: 21 Teilnahmen an 12 nationalen und internationalen Fachkongressen gab es 2020 von ärztlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, vier Vorträge wurden auf diesen Kongressen präsentiert.

24 Pflegepersonen besuchten 2 verschiedene nationale (Pflege-) Veranstaltungen (HOP-Meeting, Neustarterforum im KHI, Reanimationskurs, Hygienschulungen, Fehlervermeidung im OP – Risikomanagement, OCT Untersucherkurs). Von den Orthoptistinnen wurden 2 Fachkongresse besucht.

Pflegemitarbeiterinnen und -mitarbeiter: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gesundheits- und Krankenpflege erfüllten die Anzahl der Fortbildungsstunden nach GuKG § 63 im Jahr 2020: Insgesamt wurden 1.844 Fortbildungsstunden absolviert und im Fortbildungspass registriert. Abteilungshelferinnen und OP-Assistenten besuchten insgesamt 31 Stunden Fortbildungen.

Orthoptistinnen: Von den drei (ab September vier) Orthoptistinnen wurden 2020 in Fortbildungen insgesamt 50 Fortbildungsstunden absolviert.

Von Personen der Verwaltung wurden 2020 86 Fortbildungsstunden bei Fortbildungen absolviert.

Besondere Ausbildungen: OÄ PD Dr.ⁱⁿ Birgit Weingessel startete nach ihrer 3-semesterigen Ausbildung zur Health Care Managerin an der Wirtschaftsuniversität Wien, die Ausbildung zum Master of Business Administration (MBA). DGKP Nora Anker absolvierte von 14.01. bis 13.12.2020 Kurs Sonderausbildung OP im Allgemeinen Krankenhaus. Im Jahr 2020 konnte Fachärztin Dr.ⁱⁿ Clara Ferdinano ihre Ausbildung zur Notärztin abschließen.

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

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

Soziales Engagement: Für den Verein Sehen ohne Grenzen wurden auch 2020 Projekte tatkräftig unterstützt: Von STLP Michaela Haas, HcM von 25.01.2020 bis 03.02.2020 in einem Eyecamp in Nigeria.

Interdisziplinäre Zusammenarbeit: Der im Juli 2014 erarbeitete Tätigkeitskatalog zum Thema „Neuregelung Zusammenarbeit Medizin/Pflege“ wurde auch 2020 weiter umgesetzt, 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 fanden Anfang 2020 statt. Für das Jahr 2021 ist die Einschulung von Pflegepersonen in das Erstellen von Fundusfotos und Gesichtsfeldern geplant.

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

Prozessleistungen/ Kennzahlen

Die Prozessleistungen sind unter Berücksichtigung der Corona-Pandemie 2020 zu sehen, die mit 13. März 2020 zu einem vollständigen Aussetzen von planbaren Leistungen und Operationen führte, ebenso kam es zur Schließung unserer Ambulanzen bis auf die Notfallambulanz. Erst mit Mitte April konnten, beginnend mit den IVOM (intravitreale operative Medikamentengabe), wieder entsprechende Leistungen, ab Mai auch wieder Operationen, angeboten werden. Mit Zunahme der Infektionszahlen im September und Oktober kam es Anfang November zu einem zweiten Lock-down, auch hier mussten elektive Operationen aufgrund der Verlegung von Pflegepersonal reduziert werden. Die volle Kapazität an Operationen und Ambulanzpatientinnen und -patienten konnte im Jahr 2020 nicht mehr angeboten werden.

Seit Jänner 2018 gab 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 für diese Leistungen weg.

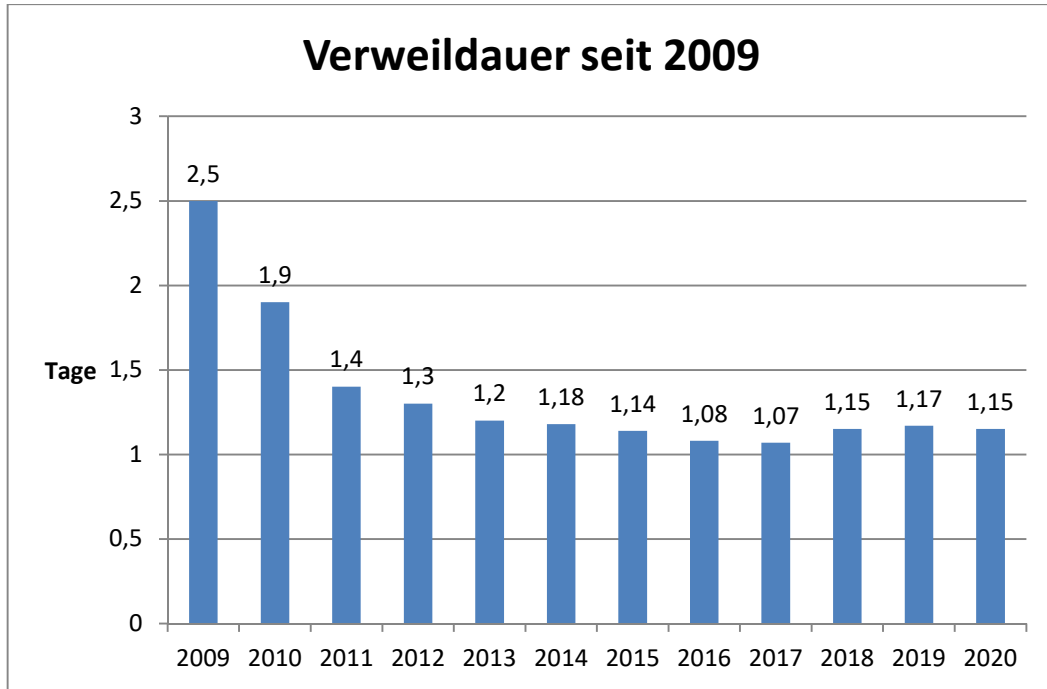
Ambulanzen: 2020 sank die Ambulanzfrequenz bedingt durch die Corona-Pandemie auf 20.000 (2019: 24.423, minus 18%). Die Zahl der ambulanten Erstbesuche sank auf 7.312 im Vergleich zu 2019: 9.532, minus 23%.

Im Jahr 2020 wurden in den Ambulanzen der Augenabteilung 89.082 Leistungen erbracht, 2019 waren es 109.869, ein Minus von 19%, bedingt durch die gesunkene Ambulanzfrequenz.

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. Von Mitte März bis Anfang Mai gab es, bedingt durch die Corona-Pandemie, keine stationären Aufnahmen an der Augenabteilung und von Anfang November bis Jahresende.

Die Anzahl der tagesklinischen Betten lag 2020 weiterhin bei 17 Betten.
Die Eintagespflegen beliefen sich 2020 auf 2.899 (2019: 3.869).

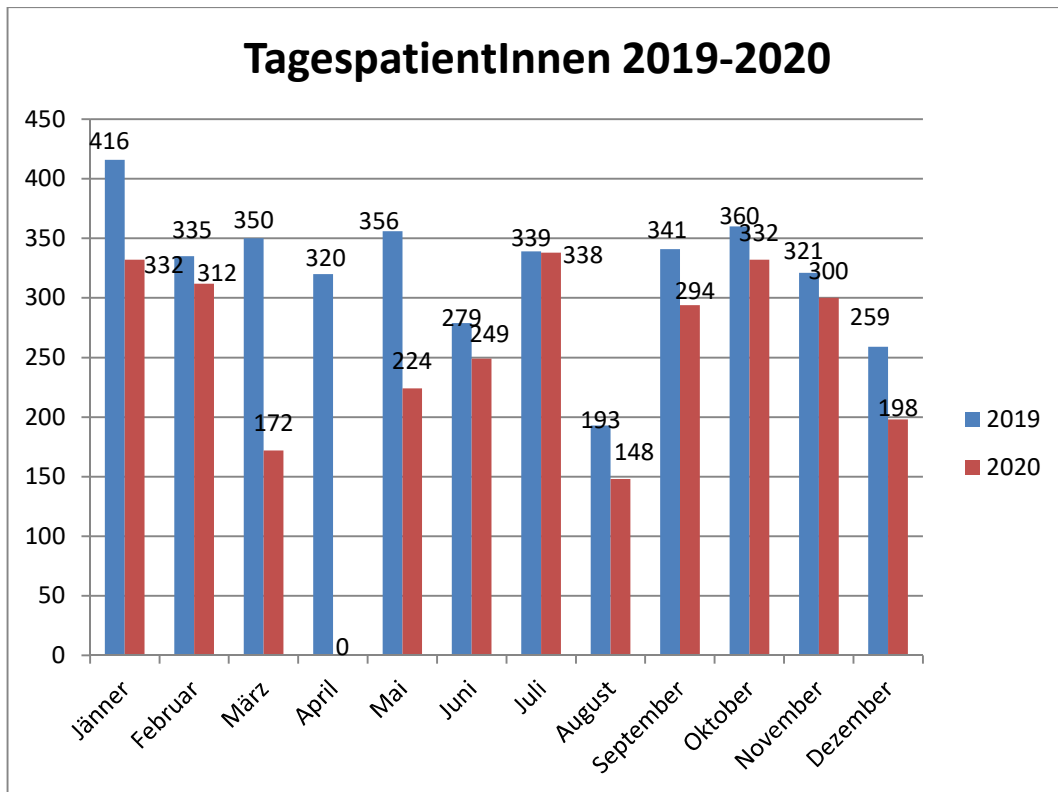
Die Verweildauer der Patientinnen und Patienten ist mit 1,15 Tagen (2019: 1,17 Tage) relativ konstant geblieben.



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 2020 gab es monatlich durchschnittlich 242 Eintagespflegen, 2019 waren es 322, hier erklärt sich die Reduktion durch die Corona-bedingt insgesamt geringere Aufnahmezahl.

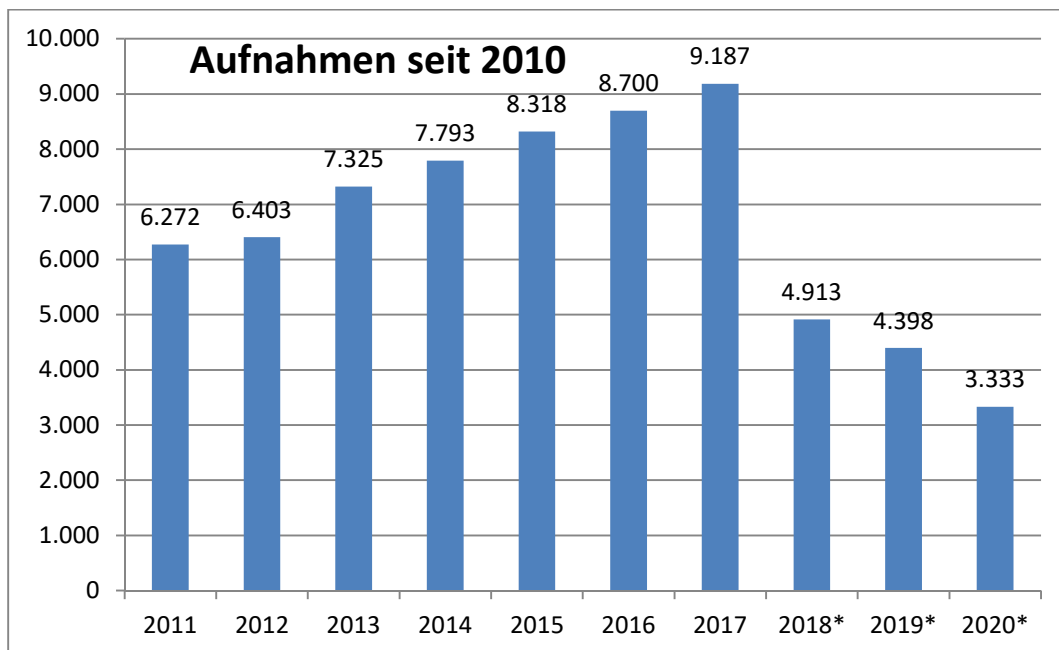
Die Auslastung der Tagesklinik lag bei 78,6% (2018 bei 90,2%).



Station/ Wochenklinik: Seit der Umstellung der Augenabteilung auf eine Wochenklinik wurden am Wochenende nicht entlassbare Patientinnen und Patienten auf die HNO-Abteilung der Klinik Hietzing als Partnerabteilung verlegt (siehe auch Adonis®-Prozess PatientInnenverlegung auf die HNO-Station). Da durch die Corona-Pandemie im Jahr 2020 mehrfach Pflegepersonen der Augenabteilung an andere Abteilungen verortet wurden, wurde die Wochenklinik zwischendurch in eine Tagesklinik umgewandelt. Stationäre Patientinnen und Patienten mussten auch unter der Woche für die Nacht an andere Abteilungen (Urologie, Gynäkologie) transferiert werden.

Aufnahmen:

Die Gesamtzahl aller Aufnahmen an der Augenabteilung im Jahr 2020 lag bei 3.333 (2019: 4.398, minus 14%), davon erfolgten 2.883 tagesklinisch (87%) und 450 (13%) wochenklinisch.



* Seit 2018 ohne IVOM, Laser, kl. plastische Operationen (gesamt 5.056 Leistungen im Jahr 2020, 5.308 Leistungen im Jahr 2019, 4.640 Leistungen im Jahr 2018)

Die Wochenklinik verfügt über 15 Betten.

Die Zahl der Pflegetage ist 2020 auf 3.744 gesunken (2019: 5.144, minus 27%), erklärbar durch die Corona-Pandemie, davon entfielen 2.869 Pflegetage auf die Tagesklinik und 875 auf die Wochenklinik.

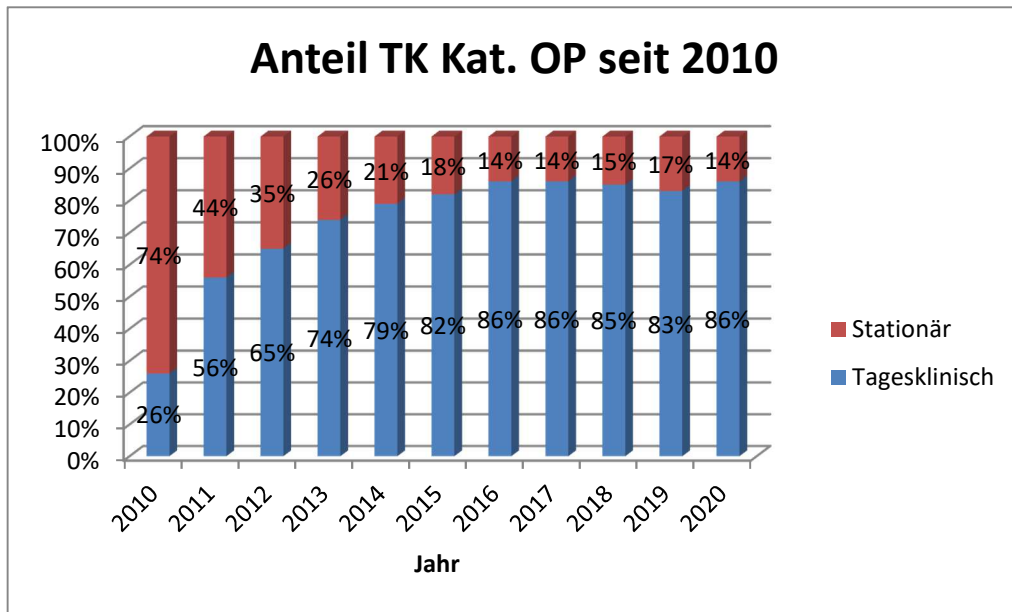
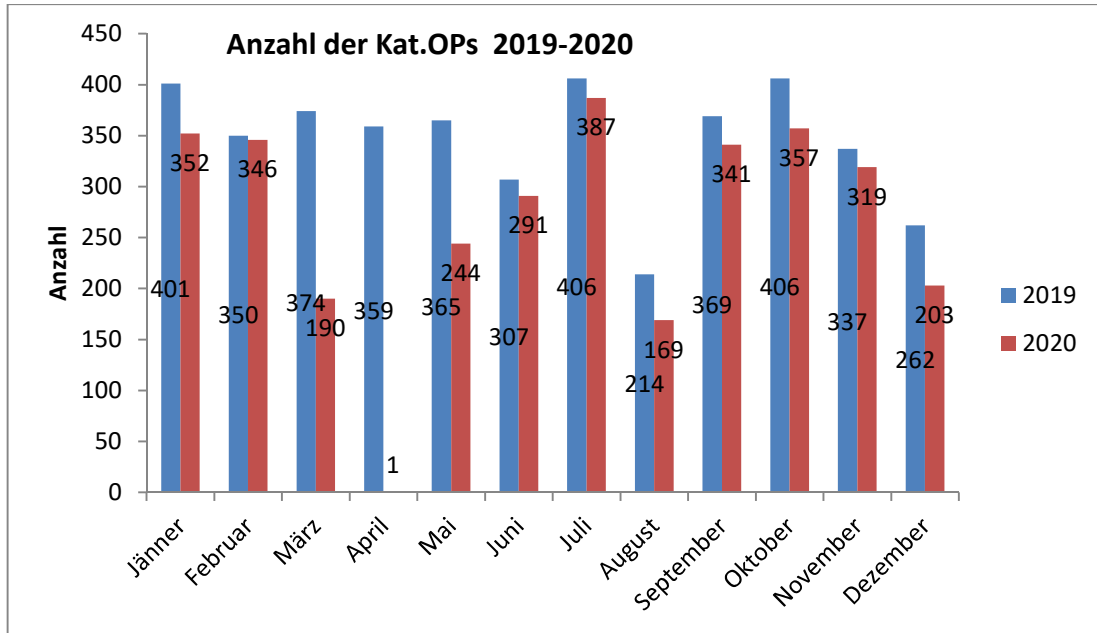
Die Anzahl der Aufnahmen von Sonderklassepatientinnen und -patienten lag 2020 bei 155, das sind 4,7% aller Aufnahmen (2019: 215, 4,9%).

OP:

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

Katarakt-Operationen: 2020 wurden pro Monat durchschnittlich 267 Katarakte operiert.

2020 wurden insgesamt 3.200 Katarakte (4.150 Kat. OPs waren es 2019, minus 23%) operiert; der hohe Anteil an tagesklinisch durchgeführten Katarakt-Operationen konnte 2020 gesteigert werden: von 83% auf 86%.



Vitrektomien: 77 (2019: 88) Vitrektomien wurden durchgeführt.

Operationen an Bindehaut, Lider, Tränenwegen (Plastische Operationen): 284 tagesklinische plus 105 ambulante (2019: 406 plus 172) plastische Operationen wurden vorgenommen.

Die Gesamtzahl aller Operationen war 3.702 (2019: 4.782, minus 23%). Von allen durchgeführten Operationen wurden 84% tagesklinisch durchgeführt, 2019 waren es 82%.

IVOM: 4.400 (2019: 4.336) IVOM (Intravitreale operative Medikamentenapplikationen) wurden verabreicht.

Laserbehandlungen:

YAG-Laser (bei Nachstar): 290 (2019: 422, minus 31%)

ALK-Netzhautlaser: 261 (2019: 378, minus 31%)

Die Einführung von OP-Tagen pro Operateur/in garantiert regelmäßige Operationen. Da der/die Operateur/in an seinem/ihrem OP-Tag für keine weiteren Aufgaben eingeteilt ist, kann er/sie sich ausschließlich auf die Operationen konzentrieren. Beginnerinnen 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. 2020 gab es trotz OP-Beginner eine Re-Operationsrate von 0,07% (2019 waren es 0,36%), bei vitreoretinalen Operationen lag die Re-Operationsrate bei 9,5% (2019 waren es 9,4%), die etwas höhere Rate im Vergleich mit dem Vorjahr erklärt sich durch die Covid-Pandemie, während derer nur die schweren und akuten Fälle operiert werden konnten und deutlich weniger Standard-Operationen durchgeführt wurden.

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 2020 bei 3.702, 2019 waren es 4.807, die Reduktion lässt sich durch die Corona-Pandemie bedingten Ausfälle erklären. Von den 3.702 MEL wurden 3.094 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 2020 aus 16 Mitgliedern. Alle neuen Mitglieder und jene, deren Schulung länger als 2 Jahre zurücklag, unterzogen sich 2020 einer Online-Schulung zur Good Clinical Practice (GCP) der ICH (International Conference on Harmonisation) der WHO um die Studien dem geltenden Recht konform durchführen zu können.

Wissenschaftliche Beiträge im Rahmen von nationalen und internationalen Kongressen wurden präsentiert – Corona-bedingt vorwiegend online - (21 Teilnahmen an 12 Fachkongressen, 4 Vorträge). Im Jahr 2020 wurden trotz erschwelter Bedingungen durch die Pandemie 10 wissenschaftliche Studien an der Augenabteilung durchgeführt, 5 davon wurden 2020 beendet. Es konnten 5 Publikationen in Fachzeitschriften veröffentlicht werden. 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 festgestellt.

Ergebnisse aus Audits

Am 06.März 2020 sollte die Ausbildungsqualität der Tertiärstudentinnen und –studenten der Medizinischen Universität Wien durch eine Delegation der MUW (Vize rektorat, Curriculumsmittglieder, ÖH Mittglieder) während eines Site Visits überprüft werden. Die Augenabteilung stellte sich hierfür als ausbildende Abteilung zur Verfügung. Dieser Termin musste Corona-bedingt auf unbestimmte Zeit verschoben werden und konnte im Jahr 2020 nicht mehr stattfinden

Das Audit nach dem Gesundheitsverbund-internen Anforderungskatalog KAV-Q-Zert wurde für den 12.11.2020 an der Augenabteilung angesetzt, musste allerdings, nach ausführlicher Vorbereitung unserer Abteilung, wegen der Verschärfung der Corona-Pandemie kurzfristig abgesagt und auf das zweite Halbjahr 2021 verschoben werden.

Unser externes Überwachungsaudit durch Auditorinnen der Quality Austria nach ISO 9001:2015 fand am 05.06.2020 statt, nach Verschiebung vom März. Es wurden 6 Hinweise zur Verbesserung unseres QM-Systems gegeben, die alle umgesetzt wurden, dies kann im Formular Externes Audit_Bearbeitung Audithinweise nachverfolgt werden. Der Auditbericht bescheinigt: „Die Augenklinik beeindruckt mit ihrem verantwortungsvollen Handeln vor und während des Corona-bedingten Shutdowns und auch der gegenwärtigen Wiederaufnahme aller Routinetätigkeiten. Die Klinik arbeitete in dieser kritischen Zeit mit einem hohen Maß an Selbstbestimmung. Das QM-System wird in allen Bereichen durchgängig und spürbar gelebt.“

Eine Apothekenkontrolle wurde durch Mitarbeiterinnen der Anstaltsapotheke am 27.07.2020 auf der Augenstation durchgeführt, es gab keine Beanstandungen und Lob für die übersichtliche und ordentliche Lagerführung.

Das Hygieneteam des KHI führte am 16.09. eine Hygienevisite im Augen OP durch. Überprüft wurden die Einhaltung der MA 15 Richtlinien 17,18 und 28. Alle Beanstandungen konnten fristgerecht behoben werden.

Am 26.11.2020 wurde unser internes Audit vom Leiter der Stabstelle Patientensicherheit Manfred Zottl, MSc. durchgeführt. Der Auditbericht bestätigt: „Die auditierte Abteilung präsentiert sich, trotz der enormen Herausforderungen und Änderungen, welche die Covid-19 Krise mit sich brachte, weiterhin als ein Bereich, in welchem das QM-System sinnvoll und engagiert gelebt wird. Trotz der schwierigen Rahmenbedingungen ist auch weiterhin deutlich spürbar, dass der Nutzen für die PatientInnen, die MitarbeiterInnen und für die Organisation im Vordergrund aller Bemühungen steht.“ Die Audithinweise wurden bearbeitet und können im Formular Internes Audit_Bearbeitung Audithinweise nachverfolgt werden.

Das nächste externe Verlängerungsaudit durch Auditorinnen der Quality Austria nach Norm ISO 9001:2015 ist für 11. und 12. Februar 2021 geplant.

Interne und externe Themen - QM-relevante Änderungen

Externe Themen die unsere Abteilung 2020 betrafen sind:

Mit dem Präventionsprogramm „Gewaltfreie Institution“ hat der Wiener Gesundheitsverbund ein umfassendes und nachhaltiges Sicherheitskonzept für das Unternehmen erarbeitet. Um wirksame Maßnahmen für die Sicherheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzen zu können, war entscheidend, ein klares Bild über deren Arbeitsrealität zu bekommen. Um die Dimension des Phänomens Aggression und Gewalt in den Spitälern und Pflegewohnheimen richtig einschätzen zu können, wurden im Sommer 2019 alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter retrospektiv über ihre Gewalterfahrungen der vorhergehenden 12 Monate befragt. Die Rücklaufquote betrug ca. 25% war sehr erfreulich.

In einem zweiten Schritt wurde eine Ist-Erhebung über die stattfindenden Aggressions- und Gewaltereignisse durchgeführt. Im Zeitraum vom 3. Februar bis 1. März 2020 waren alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in allen Unternehmensbereichen aufgefordert, mittels standardisiertem Fragebogen jedes einzelne Aggressionsereignis systematisch zu erfassen. Die Erhebung sollte dabei helfen, besonders betroffene Bereiche zu identifizieren und Ansatzpunkte für Unterstützungsangebote und Verbesserungsmaßnahmen zu definieren, ein Ergebnis der Erhebung wurde allerdings bis zum Datum der Berichtslegung nicht veröffentlicht.

Mit der Zunahme von Infektionen mit dem Corona Virus (SARS-CoV-2) in Wien wurde auf Veranlassung der Generaldirektion des Gesundheitsverbundes im KHI ein

tägliches Corona Board bestehend aus der Kollegialen Führung, Vertreterinnen und Vertretern der Stabsstellen und aller Berufsgruppen abgehalten. Die dort erarbeiteten Informationen wurden dann mittels E-Mail und Intranet an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weitergegeben. Alle Abteilungsleitungen der KHI waren verpflichtet den jeweiligen Status in den täglichen Morgenbesprechungen und Mittagsübergaben an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu kommunizieren. Eine Gesundheitsverbund-weit gültige SOP Verdacht auf Corona-Virus Infektion wurde im Jänner 2020 erstellt und aktuell gehalten.

Ab 16.03.2020 wurden aufgrund der Verschärfung der Lage alle planbaren Operationen und alle Ambulanzpatientinnen und –patienten, mit Ausnahme von Nottfällen, abgesagt. Dadurch sollte eine Verlangsamung der Virus-Ausbreitung und ein Schutz für den Krankenhausbereich und das Krankenhauspersonal gewährleistet werden. Zutrittsbeschränkungen zum Krankenhaus wurden durch ein Team des ÄrztInnenfunkdienstes kontrolliert, in einem Container vor dem Krankenhaus.

Pflegepersonen der Augenabteilung wurden zum Teil bis Anfang Juni auf andere Abteilungen des Krankenhauses verortet, das ärztliche Team wurde in jeweils zwei Teams eingeteilt, die wochenweise abwechselnd anwesend waren, damit im Falle einer Infektion in einem Team nur ein Team unter Quarantäne gestellt werden muss. Einige Ärztinnen halfen auch auf anderen Abteilungen wie z.B. der Notfallabteilung aus.

Mit 14.04. wurden an der Augenabteilung unter besonderen Sicherheitsvorkehrungen Patientinnen und Patienten, die dringend eine intravitreale operative Medikamentengabe (IVOM) benötigten, nach entsprechender Priorisierung, wieder einbestellt. Bis zu diesem Zeitpunkt war der Bedarf an dieser Behandlung auf ca. 650 Patientinnen und Patienten angewachsen. Sowohl für unser Personal, als auch für die Patientinnen und Patienten wurden besondere Sicherheitsvorkehrungen getroffen, ein Screening der Patientinnen und Patienten auf das Corona-Virus wurde mittels Abstrich und PCR-Test bis Mitte Mai durchgeführt, danach wurde das Screening wieder ausgesetzt. Mit Mitte April wurden auch dringende ambulante Patientinnen und Patienten wieder einbestellt, ab 20.04. waren wieder beide Teams von Ärztinnen und Ärzten an der Augenabteilung gleichzeitig anwesend. Mit Anfang Mai wurden langsam auch die Katarakt-Operationen wieder gestartet, allerdings in reduzierter Zahl um die nötigen Sicherheitsabstände in den Wartebereichen zwischen den Patientinnen und Patienten gewährleisten zu können und mit vorheriger PCR-Testung zwei Tage vor der geplanten Operation. Diese Abstrich-Regelung wurde für alle tagesklinischen Operationen mit 22.06.2020 wieder ausgesetzt. Mit Juli lag die Kapazität für Katarakt-Operationen wieder bei 96%. Die Planung, die für Oktober wieder die volle Anzahl an Patientinnen und Patienten vorsah, musste aufgrund der mangelnden Raumressourcen wieder geändert werden.

Da mit September die Infektionszahlen in Wien und Österreich wieder rascher anstiegen und auch wieder vermehrt an Covid erkrankte Patientinnen und Patienten im KHI aufgenommen werden mussten, war es notwendig Pflegekräfte der Augenabteilung an neu geschaffene Covid-Abteilungen zu verorten. Dazu wurde mit 12.10. die Abteilung auf eine reine Tagesklinik umgestellt. Stationäre Patientinnen und Patienten wurden nach ihrer Operation auf die Abteilung für Gynäkologie verlegt und dort pflegerisch mitbetreut.

Wegen der weiteren Verschärfung der Pandemielage wurden mit 16.11. weitere Pflegekräfte der Augenabteilung abgezogen und dementsprechend mussten auch wieder operative Leistungen reduziert werden, nur ein Operationsraum konnte täglich von 08 Uhr bis 18 Uhr geöffnet bleiben. Ein Teil der Operationen konnte an die Privatklinik Döbling und die Privatklinik Confraternität verlagert werden. Die pflegerischen Tätigkeiten konnten zum Teil von Pflegepersonen aus anderen Bereichen der Augenabteilung, von den OrthoptistInnen und von den Ärztinnen und Ärzten übernommen werden. Ab 16.11. konnten von der Abteilung für Anästhesie

der Klinik Hietzing Narkosen nur noch 1 Mal pro Woche und bei Notfall-Operationen durchgeführt werden, dadurch mussten unsere Operationen zum Großteil nur noch in Lokal-Anästhesie stattfinden. Durch die Rückkehr einer Pflegeperson an die Augenabteilung planen wir für Jänner 2021 den zweiten Operationsraum eingeschränkt wieder zu öffnen und so die Operationszahlen wieder zu steigern.

Unsere Lernerfahrungen im Zuge der Corona-Pandemie haben wir im Dokument „Epidemie/ Pandemie: Ausnahmesituation managen“ als Arbeitsanweisung zusammengefasst.

Mit 21.03. wurde die ärztliche Leiterin der Augenabteilung Prim.^a Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Vécsei-Marlovits mit dem Aufbau eines Epidemie-ärztlichen Dienstes in der Klinik Hietzing und für den gesamten Gesundheitsverbund von der ärztlichen Direktorin beauftragt. Das Ziel dabei war die Entlastung der Gesundheitsbehörde MA 15 und eine Beschleunigung bei der Bescheid Ausstellung für das Krankenhauspersonal. Von der Klinik Hietzing ausgehend wurden dann im gesamten Gesundheitsverbund Ärztinnen und Ärzte zu Epidemieärztinnen und –ärzten ausgebildet. 5 Ärztinnen und Ärzte der Augenabteilung waren, neben ihrer Tätigkeit an der Augenabteilung, an diesem Projekt beteiligt (OÄ PD Dr.ⁱⁿ Tipotsch, FÄ Dr.ⁱⁿ Ferdinaro, Dr.ⁱⁿ Weißenbacher, Dr.ⁱⁿ Radunsky und Dr. Szegedi). Und auch im Zuge der zweiten Welle wurden mit Mitte November Ärztinnen und Ärzte unserer Abteilung für das Epidemie-ärztliche Team der Klinik Hietzing für Wochenenddienste zur Verfügung gestellt.

Mit der neuen Rechtsform erhielt der Wiener Krankenanstaltenverbund auch einen neuen Namen. Anfang Juni 2020 wurde der Wiener Krankenanstaltenverbund zum Wiener Gesundheitsverbund, die städtischen Krankenhäuser wurden zu den Wien Kliniken und das Krankenhaus Hietzing zur Klinik Hietzing. Ein einheitliches Corporate Design wurde bereits 2019 entworfen und kam ab Juni zum Einsatz:

- Der Name Wiener Gesundheitsverbund wurde ab Anfang Juni in der Kommunikation eingesetzt.
- Ab Anfang Juni wurden auch sämtliche Vorlagen für den Geschäftsverkehr zur Verfügung gestellt (Briefe, PowerPoint-Präsentation, etc.).
- Alle Häuser des Wiener Gesundheitsverbundes treten seither unter ihrem neuen Namen auf, das Krankenhaus Hietzing als Klinik Hietzing
- Die Eingangsschilder an den einzelnen Häusern wurden entsprechend der neuen Namensgebung gestaltet
- Einheitliche Telefonansagen inkl. neuer Hintergrundmusik wurden erstellt
- Die neuen Webseiten des Wiener Gesundheitsverbundes gingen Anfang Juni online. Die Aktivierung der Webseiten erfolgte gleich mit der neuen Namensgebung
- Die Juni-Ausgabe unserer MitarbeiterInnen-Zeitung Intra wurde auch aufgefrischt und ist im neuen Design erschienen.
- Sukzessive Umstellung: innerhalb von 18 Monaten soll ein Großteil der Umstellungen stattfinden
- Der Großteil der bestehenden Dokumente und Formulare wird innerhalb von 12-18 Monaten im Rahmen der regulären Dokumenten-Revision auf das neue Design umgestellt.
- Auch die IT-Applikationen werden schrittweise umgestellt
- Dienstkleidung: es gibt in den Häusern unterschiedliche Prozesse. Diese werden auch beibehalten. Ab Anfang Juni wurden Dienstkleidung oder sonstige Wäschestücke im neuen Design angefertigt.

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 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:

Mit Anfang des Jahres wurde ein neues Anti-VEGF (Vascular Endothelial Growth Factor) -Präparat zur Behandlung der altersbedingten Makuladegeneration mittels IVOM (intravitreale operative Medikamentengabe) zugelassen. Beovu verspricht laut Zulassungsstudien eine verlängerte Wirkdauer von bis zu 3 Monaten im Vergleich mit den bisher zugelassenen Medikamenten Lucentis® und Eylea®, sowie mit dem im Off-Label Use eingesetzten Medikament Avastin®. Dementsprechend kam Beovu ab Juni 2020 auch an unserer Abteilung zum Einsatz um klinische Erfahrungen zu sammeln und die tatsächliche Wirkdauer zu eruieren. Sollte sich dabei zeigen, dass die Wirkdauer tatsächlich verlängert wäre, so wäre auch aus wirtschaftlicher Sicht (Kosten inklusive Personaleinsatzkosten) der Einsatz der Verwendung von Lucentis® und Eylea® überdenken.

Aufgrund des starken Anstiegs an myopen Kindern weltweit und der Zunahme an sinnvollen Therapiemöglichkeiten wurde bereits Ende 2019 mit dem Projekt „Etablierung einer eigenen Myopiemanagement-Ambulanz“ an der Augenabteilung gestartet. Nach einem Informationsaustausch mit Spezialisten vor Ort in Bern, Schweiz, wurde bis Mitte Juni gemeinsam mit allen Ärztinnen und Ärzten ein eigener Behandlungsprozess erstellt (siehe auch Adonis® GP Myopiemanagement) und Kontakt mit einem Kontaktlinsenspezialisten in Wien aufgenommen, der für eine Zusammenarbeit gewonnen werden konnte. FÄ Dr.ⁱⁿ Wagner, OÄ PD Dr.ⁱⁿ Tipotsch und FÄ Dr.ⁱⁿ Ferdinano übernahmen die Leitung der Myopieambulanz. Die niedergelassenen Fachärztinnen und Fachärzte wurden im Dezember über die Möglichkeit der Myopie-Ambulanz informiert, ab Jänner 2021 ist die Myopie-Ambulanz jeden Montag von 13 Uhr bis 15 Uhr und jeden Dienstag von 13 Uhr bis 16 Uhr geöffnet.

Seit Mitte Jänner 2020 ist für die Augen-Abteilung die elektronische Konsiliar-Anforderung in Impuls.Kis aktiviert, dadurch fallen die, bis dahin handschriftlichen und zum Teil schwer lesbaren, Konsiliar-Anforderungen anderer Abteilungen des KHI weg und damit eine mögliche Fehlerquelle.

Die Corona-Krise zeigte einmal mehr die beengte Raumsituation an der Augenabteilung auf. Aufgrund der Notwendigkeit zum Abstandhalten als Sicherheitsmaßnahme war es notwendig nur eine beschränkte Zahl an Patientinnen und Patienten zur gleichen Zeit einzubestellen um eine Überlastung der räumlichen Ressourcen zu verhindern. Das Thema Platzmangel wurde bereits seit mehreren Jahren immer wieder an die kollegiale Führung des KHI herangetragen, unter Vorlage unterschiedlicher Konzepte. Nach Gesprächen mit dem technischen Direktor Anfang Jänner 2020 wurde als Lösung auch das Aufstellen eines Containers vor dem Pavillon 2 a angesprochen. Aufgrund der Corona-Krise konnte diese Idee erst wieder mit Anfang Juni weiterverfolgt werden. Eine konkrete Planung für den Container wurde im Juli abgeschlossen und anschließend auf entsprechendem Wege durch den technischen Direktor eingereicht.

Während der Sommersperre der Augenabteilung (02.-15.08) wurde der Anmeldeschalter im Ambulanzbereich entsprechend unserer Wünsche umgebaut um so einen offenen und freundlichen Wartebereich zu schaffen.

Am 02.09.2020 (verschoben von Mai 2020) fand von 07.30 Uhr bis 9.00 Uhr im gesamten KHI ein Scharftest der Sicherheitsstromversorgung durch die technische Direktion statt. Dabei wurde bei laufendem Betrieb überprüft, ob die

Sicherheitsstromversorgung im Falle eines Stromausfalls gewährleistet ist. Geplante Operationen wurden für diesen Zeitraum nicht eingeteilt, Notoperationen mussten gemeldet werden. Dieser Test wurde vorab angekündigt.

Im September kam es im Pflegebereich auf der Station der Augenabteilung zu einer Umstellung der Prozesse: war bisher eine Pflegeperson für eine Patientin, einen Patienten komplett zuständig, wurden die Zuständigkeiten ab September für bestimmte Bereiche (Geräte, IVOM, OP) zugeteilt. Im Oktober wurden die neuen Abläufe evaluiert und zeigten deutliche Vorteile.

Pilot-Projekt „Lernende Software zur Erstellung von PatientInnendokumentation aus dem ÄrztIn-PatientIn-Gespräch“ (Nuance® Ambient Clinical Intelligence ACI), 06.07.2020, im Zuge dessen wurde auch die Anschaffung einer Spracherkennungssoftware zur Vereinfachung der Dokumentation vorgestellt.

Die Zuteilung des Budgets für das Jahr 2020 erfolgte erst mit Juni 2020, wodurch es zu Verzögerungen bei der notwendigen Anschaffung von medizin-technischen Geräten kam. Am 10.11.2020 wurden 2 IOL-Master für die Biometrie und ein neues Humphrey-Gesichtsfeld-Gerät geliefert, am 13.11. eine neuer Nidek Kombilaser. Mit Dezember 2020 wurde das lang erwartete OCT (optische Kohärenz Tomographie)-Gerät von der Generaldirektion des Gesundheitsverbundes bewilligt, die Lieferung wird voraussichtlich im ersten Quartal 2021 erfolgen.

Das Projekt rauchfreies KHI initiiert und unter Leitung der Augenabteilung, wurde 2020 Corona-bedingt nicht fortgesetzt. Eine Fortsetzung ist für das Jahr 2021 geplant.

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 erst mit 01.09.2020 mit Frau Julia Frühwirth, BSc. nachbesetzen. Einige orthoptische Tätigkeiten mussten in der Zwischenzeit, nach entsprechender Einschulung, von ärztlichen und pflegerischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern übernommen werden.

Mit Jänner wurde eine neue Fachärztin Dr.ⁱⁿ Clara Ferdinano aufgenommen mit April zwei neue Assistenzärztinnen: Dr.ⁱⁿ Katharina Radunsky und Dr.ⁱⁿ Lisa-Marie Weißenbacher und mit August Dr.ⁱⁿ Karin Paschon, somit waren alle offenen ärztlichen Stellen besetzt.

Im Pflegebereich auf der Station verließen zwei Mitarbeiterinnen die Abteilung, eine Stelle wurde mit 01.09.2020 mit DGKP Katja Redl nachbesetzt, die zweite wird 2021 besetzt. Bei der OP-Pflege wurden ebenfalls zwei Stellen nachbesetzt: mit 02.11.2020 durch DGKP Cantrica Grabherr und mit 16.11. mit DGKP Michaela Widder. Eine neue Abteilungshelferin Frau Gertrude Isnit wurde für den OP-Bereich mit Jänner aufgenommen.

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 2020 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 entscheidend 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 2020 56 Verbesserungsvorschläge und 3 Vorbeugemaßnahmen umgesetzt, diese können alle im Formular KVP-Übersicht nachverfolgt werden (siehe Anhang 2 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:
 - 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 kam ab Jänner 2020 zum Einsatz; regelmäßige Kontrollen der Kurvenführung finden durch die Abteilungsleitung statt
 - Auffälligkeit: Rezente TASS-Fälle (Toxic Anterior Segment Syndrom): PatientInnen haben alle gelbe Vivinex-IOLs erhalten: Überprüfung, ob betroffene IOL aus einer Charge stammen oder ob bei allen PatientInnen Healon GV verwendet wurde; Firma Hoya wurde per Mail informiert, Nachfrage im AKH bezüglich eventuell ähnlicher Fälle; 13.01.2020: keine weiteren Fälle sind aufgetreten, international sind keine Fälle bekannt laut Firma Hoya haben die betroffene PatientInnen keine bleibenden Symptome
 - Gefahr von Covid-Clustern in Sozialräumen beim Essen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern: Zusätzliche Räume zum Essen: Warteraum 1 (hier dürfen 2 Personen gleichzeitig essen), Lounge, Laserraum, Personalgarderobe, nur eine Person darf essen, alle anderen müssen eine Maske tragen, maximale Personenzahl pro Raum darf nicht überschritten werden
 - Das aktuellste Gesichtsfeld eines Patienten war nicht in WebOkra auffindbar: Der Ausdruck des Gesichtsfelds wird zum Scannen ans Sekretariat übergeben; falls der Patient anschließend noch von einer Ärztin bzw. einem Arzt begutachtet wird, wird ein 2. Ausdruck der Krankengeschichte beigelegt
 - Latex-Allergie einer/ eines PatientIn war nicht am OP-Programm ersichtlich: Im OP werden nur noch latexfreie Handschuhe zur Verfügung gestellt
 - Corona-Pandemie: Eine eigene Arbeitsanweisung zum Managen der, durch eine Epidemie/ Pandemie verursachten Ausnahmesituation, wurde erstellt
- OP-Checks: Weiterführung Team Time Out inklusive Statistik, Weiterführung Sign In inklusive Statistik
- Risikomanagement-Besprechungen
- Weiterleitung des CIRS-Newsletters an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (lernen von Fehlern anderer)
- 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

Erfüllung von Qualitätszielen

Zur Evaluierung der verschiedenen Prozesse und Prozessleistungen an der Augenabteilung wurden im Jahr 2020 in einer Zielmatrix Kennzahlen festgelegt und erhoben. Hier wird auch die Auswertung der Zielerreichung unserer Qualitätsziele festgehalten (siehe Anlage 3, Zielmatrix 2020).

Auch für das folgende Jahr (2021) wurde eine Zielmatrix mit Ist- und Zielwerten erstellt (siehe Anlage 4, Zielmatrix 2021).

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 2020:
 - 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 KHI
- HappyOrNot®: Rückmeldung von Patientinnen und Patienten mittels Tastendruck (4 Smiley-Buttons)
- 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 2020 durchgeführt. Durchwegs wurden sehr gute Ergebnisse erzielt: von 100% der Befragten wurde für die Betreuung an der Augenambulanz die Note Sehr gut oder Gut vergeben (siehe Anlage 5, 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 2020 wurden die tagesklinischen OP-Patientinnen und -Patienten befragt. Die sehr positiven Ergebnisse, auch hier wurde unser Abteilung von 100% der Befragten mit Sehr gut oder Gut bewertet, können der Anlage 6 entnommen werden.

Von Jänner 2020 bis Dezember 2020 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 7).

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. Die Fragestellung in der Ambulanz lautete 2020: „Fühlten Sie sich heute respektvoll und zuvorkommend behandelt?“, und auf der Station: „Wie sicher und kompetent haben Sie sich heute betreut gefühlt?“ 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. Die Auswertung aller Daten von Jänner 2020 bis Dezember 2020 (Corona-bedingt wurde das System zwischen Mitte März und Mitte Mai nicht aufgestellt) zeigte eine sehr hohe Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit der Augenabteilung, bei einer relativ hohen Antwortquote von über 24%. Der Punktwert lag kontinuierlich (was Ausdruck für ein sehr ausgereiftes System ist) zwischen 95 und 99 (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.

In der Augenambulanz wurden im Zeitraum Jänner bis Dezember 2020 (Corona-Pause zwischen Mitte März und Mitte April) 3.621 Feedbacks gegeben, davon waren 95% (3.428 Personen) sehr zufrieden, 3% (117 Personen) zufrieden, 0,6% (25 Personen) weniger zufrieden und 1,4% (51 Personen) nicht zufrieden (siehe Anlage 10). In der Tagesklinik gab es im gleichen Zeitraum 1.922 Feedbacks, davon waren 94% (1.819 Personen) sehr zufrieden, 3% (60 Personen) zufrieden, 1% (10 Personen) weniger zufrieden und 2% (33 Personen) nicht zufrieden (siehe Anlage 11). Insgesamt gab es somit 5.543 Rückmeldungen und einen Happy-Index-Wert von 97 Punkten, im Jahr 2019 lag der Happy-Index-Wert bei 96. Aufgrund der großen Akzeptanz des Feedbacksystems haben wir beschlossen, den Vertrag mit der Anbieterfirma für ein weiteres Jahr fortzusetzen.

Zusätzlich stehen Patientinnen, Patienten und deren Angehörigen die Ombudsstelle des KH-Hietzing für Lob und Beschwerden zur Verfügung. 2020 gab es 22 schriftliche Lobmeldungen von Patientinnen und Patienten, sowie drei schriftliche Beschwerdemeldungen, die im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, und des innerhalb des Wiener Gesundheitsverbundes 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, 100% der Studentinnen und Studenten vergaben die Note Sehr gut oder Gut, findet sich in Anlage 8. Aus den Freitextantworten unserer Studentinnen und Studenten wurden ebenfalls Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet und umgesetzt.

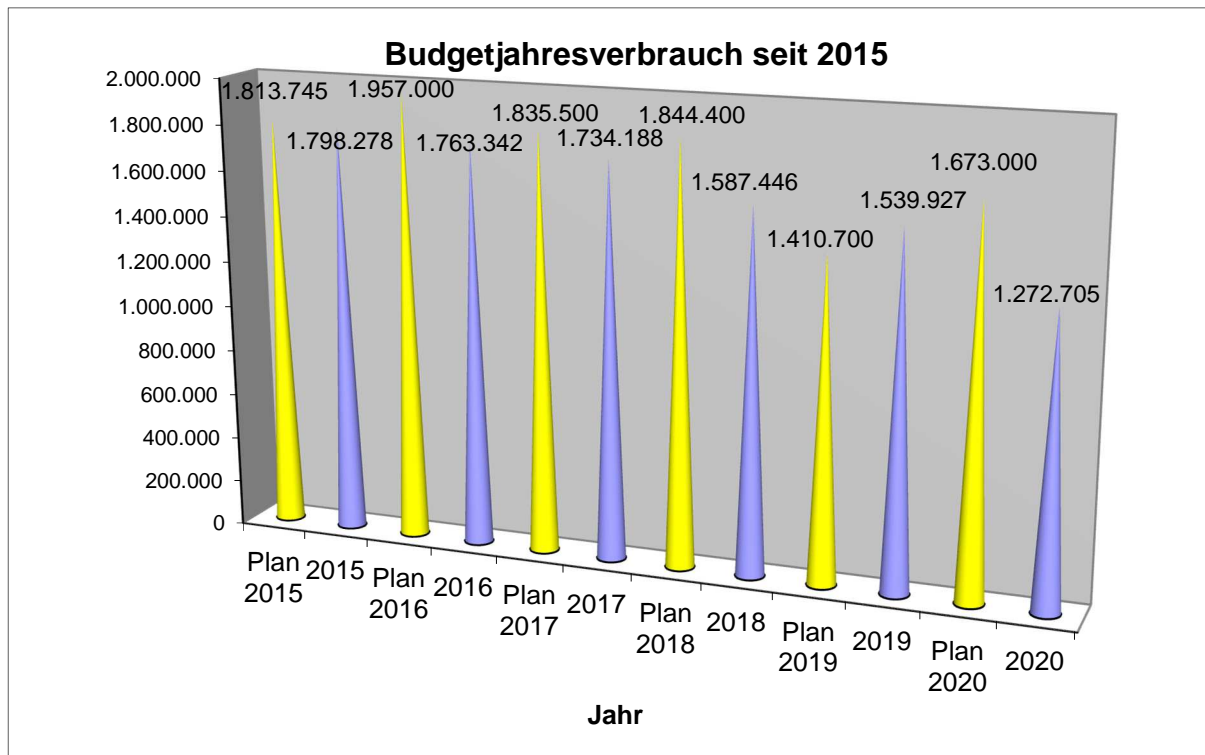
Im Februar 2020 erfolgte zum dritten Mal eine Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der KHI durch die kollegiale Führung. Themen waren die Qualität der Zusammenarbeit an der Abteilung, die Zufriedenheit mit der Arbeit, sowie die Wahrnehmung der Erfüllung ausgewählter Führungsgrundsätze. Die Augenabteilung erreichte auch dieses Jahr eine sehr hohe Antwortzahl mit 41 Beantwortungen. Auch heuer gab es eine hohe Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und insgesamt lag das Niveau der Augenabteilung überall im Spitzenbereich. (Anlage 9: Bericht KHI MitarbeiterInnenfragebogen).

Im März 2020 wurden bereits zum fünften Mal seit 2016 alle österreichischen Augenabteilungen, als „Mitbewerber“ im Sinne eines Benchmarkings, bezüglich ihrer Qualitätsmanagementmaßnahmen und Qualitätssicherungsprojekte befragt. Die Ergebnisse sollten auf der Tagung der Österreichischen Ophthalmologischen Gesellschaft (ÖOG) im Rahmen der Qualitätssicherungskommission präsentiert werden, leider wurde die Tagung zuerst von Mai auf November verschoben und letztlich für das Jahr 2020 ganz abgesagt.

Inhalte und Umsetzungen aus den Zielvereinbarungsgesprächen

Für das Jahr 2020 konnten aufgrund der Corona-Pandemie-Situation in der KHI keine Zielvereinbarungsgespräche mit der Kollegialen Führung abgehalten werden. Dementsprechend wurden uns weder Planwerte noch ein Budget zugeteilt. Die unten stehenden Ist-Werte spiegeln die Corona-Pandemie-Situation des Jahres 2020 wider.

	Ist 2020	Ist 2019
Aufnahmen	3.333	4.398
Verweildauer	1,15	1,17
Pflegetage	3.744	5.144
Eintagespflegen	2.899	3.869
Kataraktoperationen	3.200	4.150
IVOM	4.400	4.336
Budget	1.272.705	1.539.927



Leistungen von externen Anbietern

Die Leistungen unserer externen Anbieter (Lieferanten) waren im vergangenen Jahr größtenteils sehr zufriedenstellend. Das Unternehmen „Instrucare“, das für die Sterilisation unserer OP-Instrumente zuständig ist, führte im April 2019 ein Reklamations-Tool auf Instrucare online ein, dadurch können Beanstandungen und Probleme mit Lieferungen unkompliziert gemeldet werden und bleiben nachvollziehbar.

Bei den vereinzelt Problemen mit Lieferungen im Jahr 2020 konnten diese direkt und sofort mit den Firmen geklärt werden. Zusammenfassend ergab sich aus unserer quartalsweise stattfindenden Lieferantenbewertungen der 11 wichtigsten Lieferanten ein Mittelwert von 11,7 (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

Trotz der Erschwernisse unseres Arbeitsalltags durch die Corona-Pandemie in allen Bereichen, kann das Führungsteam der Augenabteilung 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: BL Elisabeth Schaffer, akad. Health Care Managerin.











Datum: 22.01.2021

Unterschrift:

Datum: 22.01.2021

Unterschrift:

Anlagen

1. Programm HOP 2020 
HOP_Einladung_2020.pdf
2. Übersicht KVP 2020 
Übersicht_KVP_2020.pdf
3. Zielmatrix 2020 
Zielmatrix_2020.pdf
4. Zielmatrix 2021 
Zielmatrix_2021.pdf
5. Bericht PatientInnenfragebogen Ambulanz 2020 
Bericht_Pat.befragung_AMB_2020.pdf
6. Bericht PatientInnenfragebogen Tagesklinik OP 2020 
Bericht_Pat-Fragebogen-TK_2020.pdf
7. Bericht PatientInnenfragebogen Sonderklasse 2020 
Bericht_Pat-Fragebogen-SKL_2020.pdf
8. Bericht StudentInnenfragebogen 2020 
Bericht_StudentInnenbefragung_12_20
9. Befragung Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch KoFü 2020 
Augenabteilung_MitarbeiterInnenbefragung
10. Auswertung HappyOrNot Ambulanz 2020 
Ambulanz-der-Augenabteilung-2020.0
11. Auswertung HappyOrNot Tages-/Wochenklinik 2020 
Tages-Wochenklinik-der-Augenstation