

Abteilung: Augenabteilung der Klinik Hietzing Standort Wolkersbergenstraße, KHI

Datum: 24. Jänner 2022

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.....	14
Interne und externe Themen - QM-relevante Änderungen.....	15
Status Korrektur-, Vorbeuge- und Verbesserungsmaßnahmen.....	21
Chancen- und Risikomanagement.....	21
Erfüllung von Qualitätszielen	21
Rückmeldung von relevanten interessierten Parteien	21
Inhalte und Umsetzungen aus den Zielvereinbarungsgesprächen.....	24
Leistungen von externen Anbietern	25
Resümee	25
Anlagen	26

Präambel

Das Jahr 2021 stand weiterhin im Zeichen der weltweiten Corona-Pandemie, die sich in allen Lebens- und Arbeitsbereichen sichtbar machte und unsere ganze Flexibilität und Energie einforderte. Der Management Review Bericht des Jahres 2021 muss daher unter diesen Vorzeichen betrachtet werden und lässt sich somit schwer mit einem „normalen“ Jahr vergleichen.

Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen

Alle Maßnahmen aus der vorherigen Managementbewertung vom 22.01.2021 wurden vollständig umgesetzt und erledigt.

Organigramm der Abteilung

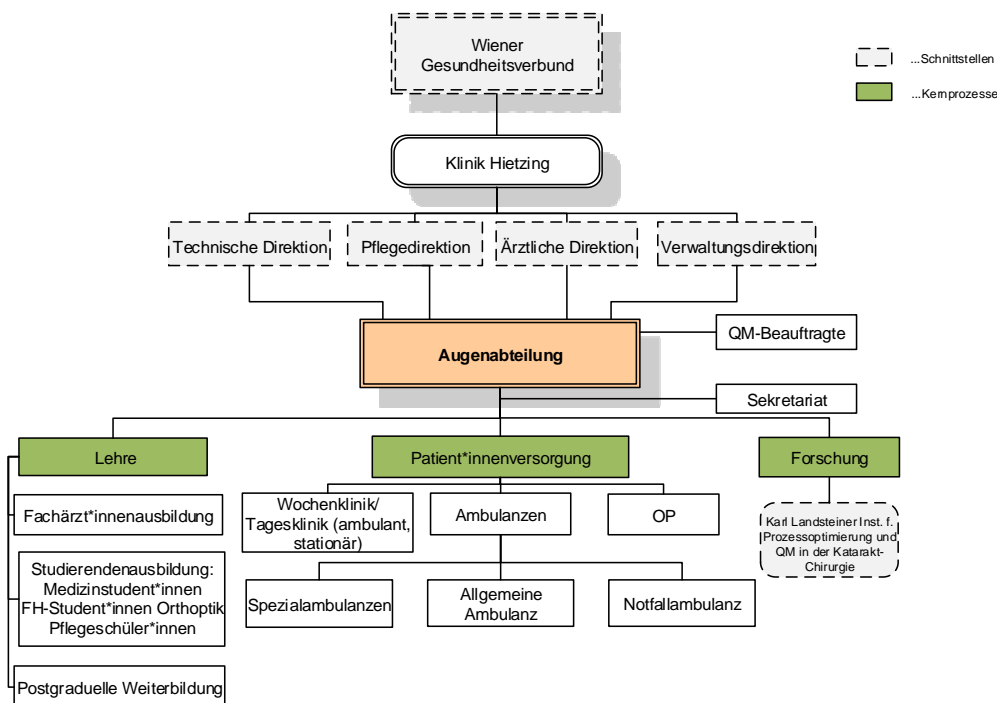


Abbildung 1: Organigramm der Augenabteilung (zu den Kernbereichen der Augenabteilung gehört die Patient*innenversorgung, die sich über die Ambulanzen, Wochen- und Tagesklinik, sowie den Operationsbereich erstreckt, die Forschung, gemeinsam mit dem Karl Landsteiner Institut für Prozessoptimierung und QM in der Katarakt-Chirurgie und die Lehre im Sinne von Fachärzt*innenausbildung, Studierendenausbildung und postgradueller Weiterbildung. Forschung und Lehre stellen keine eigenen Abteilungen dar)

Personalmanagement/ Aus-, Fort- und Weiterbildung

Personalmanagement

Personalstand: 2021 waren insgesamt 67 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 (seit September 2021 sind das 3

Serviceassistentinnen und 2 Versorgungsassistentinnen), 2 OP-Assistenten und 3 Reinigungskräfte.

Personelle Abgänge/ Zugänge: Beim ärztlichen Personal gab es 2021 9 Zugänge (3 Rückkehrer*innen aus Karenz) und 8 Abgänge (4 in Karenz). Im Bereich der Pflegepersonen gab es 6 Zugänge, 6 diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger*innen verließen die Abteilung (eine in die Pension, eine in ein Sabbatjahr). Ein Operationsassistent wurde pensioniert. Zwei Orthoptistinnen wurden mit Juli und September an der Abteilung aufgenommen, außerdem erhielten die Orthoptistinnen, aufgrund von Krankenständen, für 2 Monate Unterstützung durch eine biomedizinische Analytikerin.

Einen Zugang gab es jeweils im Jänner und im August im Bereich des Verwaltungspersonals, ein Lehrling wurde im August aufgenommen.

Bereits im Februar 2016 wurden die neuen Dienstzeiten der Ärztinnen und Ärzte laut Arbeitszeitgesetz umgesetzt, die Anzahl der Nachtdienste pro Woche für Ärzt*innen 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 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. 2021 hat sich die monatliche Besprechung aller Führungspersonen der Augenabteilung (ärztliche Leiterin und deren Stellvertreterin, Bereichsleitung Pflege, Stationsleitungen Pflege - bzw. deren Stellvertreterinnen -, Fachbereichsleitung der Orthoptistinnen, Sekretariat 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 bedeutende 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 auch 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 2021 wurden neue Informationsblätter erstellt bzw. aktualisiert und dem neuen Corporate Design des Wiener Gesundheitsverbundes angepasst.

Mitarbeiter*innenorientierungsgespräche (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, im Bereich der Pflege, mit den Verwaltungspersonen und bei den Orthoptistinnen jährlich bis zwei-jährlich, 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 2021 wurden 10 MOG mit Ärztinnen und Ärzten, 12 von der Stationsleitung Pflege und von der Stationsleitung OP und Ambulanz Pflege und ein MOG mit dem Verwaltungspersonal geführt. Am 27.01.2021 wurde mit dem Team der definitiv gestellten Ärztinnen und Ärzte, wie bereits seit 2018 jährlich, 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 Pflegeteam am 28.01.2021 und von der Stationsleitung OP am 10.05.2021 geführt.

Dienstpostenbeschreibungen: Genaue Dienstpostenbeschreibungen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter liegen vor, und werden jeder* neuen Mitarbeiter*in vorgelegt.

Im ärztlichen Bereich wird diese mit der Primarärztin durchbesprochen, jeweils von der* betroffenen Mitarbeiter*in 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 der Stelleninhaberin und der Leitung des Verwaltungspersonals 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 2021 gut funktioniert, natürlich war durch die Corona-Pandemie extreme Flexibilität in allen Berufsgruppen erforderlich. Immer wieder mussten die Dienstpläne spontan angepasst werden aufgrund von Personalverlegungen oder Krankenständen.

Alle notwendigen Beauftragungen wurden erteilt und finden sich in der abteilungseigenen 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* Fachärzt*in für Augenheilkunde. Die Fachärzt*in-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 „Fachärzt*innen-Ausbildung durchführen“ geregelt. Seit 2017 wird an der

Augenabteilung neben der „alten“ Fachärzt*innen-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, MBA monatliche Besprechungen (HAT Hietzinger Assistenzärzt*innen Treffen). Hier können die Ausbildungsfortschritte jede*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 2021 wurden, trotz erschwelter Verhältnisse durch die Corona-Pandemie, 11 dieser Hietzinger Assistent*innen 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 April 2021 begannen Dr.ⁱⁿ Christina Bräuer und Dr.ⁱⁿ Jolanda Steininger ihre Ausbildung zur Fachärztin an der Augenabteilung, im Juni Dr. Armin Motaabed, im Juli Dr.ⁱⁿ Miriam Izsó und im August Dr. Roman Fronz.

Trotz Anpassung der Arbeitszeiten an das neue Ärzt*innenarbeitszeitgesetz 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 2021 55 Studierende das verpflichtende Augenpraktikum absolvieren. Die Ausbildung ist über den entsprechenden Adonis® Prozess geregelt (MedUni Student*innen 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 2021 zeigte sich wiederum eine sehr hohe Zufriedenheit der Medizinstudentinnen und -studenten mit der Betreuung an unserer Abteilung – im Mittel wurde als Note 1,02 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 2021 vier KPJ-Studentinnen und -Studenten (klinisches praktisches Jahr) im Rahmen der neuen Ausbildung für Ärztinnen und Ärzte an der Augenabteilung betreut, sowie ein Diplomandin im Fach Humanmedizin, außerdem absolvierten 4 Famulant*innen jeweils 2-wöchige und eine Gastärztin aus Rumänien ein 8-wöchiges Praktikum an unserer Abteilung.

Sonstige Praktika:

2 Schülerinnen eines Wiener Gymnasiums absolvierten mit viel Begeisterung in der Woche von 21.-25.06.2021 ihre Berufspraktischen Tage an der Augenabteilung.

Ausbildung Pflege: Im Bereich der pflegerischen Ausbildung setzten die Auszubildenden im Rahmen des Lernprozesses gemeinsam mit dem Lehrpersonal und den Praxis-Anleiter*innen Ziele fest und reflektierten ihre Fortschritte und Erfahrungen. Im Jahr 2021 waren 7 Auszubildende (vormals Pflegeschüler*innen) im Bereich Augenambulanz, OP und Augenstation/ Wochenklinik.

Ausbildung Orthoptistinnen: 2021 wurden 6 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 Ärzt*innen, Arbeitsanweisung und Skriptum Einschulung ärztliche Mitarbeiter*innen, Arbeitsanweisung Einschulung von Orthoptist*innen, Checkliste Einschulung von Orthoptist*innen, Broschüren für neue Mitarbeiter*innen der Pflege, Checkliste Einschulung Sekretariatspersonal, Augen-FM Morgenbesprechung der Augenabteilung 2021, Augen-FM Liste Fortbildungsveranstaltungen – all diese Dokumente werden den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über das abteilungsinterne S-Laufwerk zur Verfügung gestellt).

Im Jahr 2021 fanden 165 von der Augenabteilung veranstaltete Fortbildungen statt. Davon waren 55 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 Mitarbeiter*innen der Augenabteilung aber auch von 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 Fortbildungen (Kurse, Kongresse, Seminare, etc., coronabedingt zum Großteil als virtuelle Webinare) im Ausmaß von 320 Lehreinheiten absolviert und im Fortbildungspass der KHI registriert.

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

E-Learning-Kurse zur Korruptionsprävention und Compliance, Händehygiene und zum Brandschutz wurden von allen neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern 2021 absolviert. Zusätzlich wurde der E-Learning-Kurs zum Brandschutz, der alle 2 Jahre zu absolvieren ist, von 19 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durchgeführt, sowie der alle 3 Jahre zu absolvierende E-Learning-Kurs zu Korruptionsprävention und Compliance von 16 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

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

Nachdem coronabedingt unsere Fortbildung, für in der Ophthalmologie pflegerisch tätige Personen, die von den Stationsleitungen Pflege und der stellvertretenden ärztlichen Abteilungsleiterin der Augenabteilung bisher 9 mal organisiert wurde (2012

bis 2020), im Jahr 2021 leider ausfallen musste, wird das 10. HOP-Meeting (Hietzinger Ophthalmologische Pflegeveranstaltung) für den 12. März 2022 im Kardinal-König-Haus in Wien geplant.

Am 12.3. und 23.4.2021 fand ein Reanimationstraining für alle Ärztinnen und Ärzte direkt an der Abteilung, also in gewohnter Umgebung, mit Unterstützung der Abteilung Anästhesie der Klinik Hietzing statt.

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 Magistratsabteilung 01 (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 2021 erstellt: „GP Myopie managen“ und „GP Transport histologische Proben durchführen“. Zusätzlich wurden 62 bereits abgenommene Prozesse aktualisiert und zum Großteil erneut vorgestellt. Die Prozessmanagementsitzung fand im Jahr 2021 48 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: Coronabedingt wurden 2021 nahezu alle Kongresse und Fortbildungen als Webinare virtuell abgehalten: 16 Teilnahmen an 12 nationalen und internationalen Fachkongressen gab es 2021 von ärztlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, 8 Vorträge wurden auf diesen Kongressen präsentiert. Zusätzlich wurde an einer Vielzahl von fachspezifischen Kursen und Seminaren teilgenommen. Eine Pflegeperson besuchte den internationalen Kongress der Deutschen Ophthalmochirurgie (DOC).

Pflegemitarbeiterinnen und -mitarbeiter: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gesundheits- und Krankenpflege erfüllten die Anzahl der Fortbildungsstunden nach GuKG § 63 im Jahr 2021: Insgesamt wurden 992 Lehreinheiten bei Fortbildungen absolviert und im Fortbildungspass registriert. Verwaltungs- und Serviceassistent*innen (vormals Abteilungshelferinnen) und OP-Assistenten besuchten Fortbildungen im Ausmaß von insgesamt 32 Lehreinheiten.

Orthoptistinnen: Von den vier Orthoptistinnen wurden 2021 Fortbildungen mit insgesamt 68 Lehreinheiten absolviert.

Von Personen der Verwaltung wurden 2021 67 Lehreinheiten bei Fortbildungen absolviert.

Besondere Ausbildungen: OÄ PD Dr.ⁱⁿ Birgit Weingessel setzte, nach ihrer 3-semesterigen Ausbildung zur Health Care Managerin an der Wirtschaftsuniversität Wien, die Ausbildung zur Master of Business Administration (MBA) für Health Care Management fort und konnte den Studienlehrgang erfolgreich und mit Auszeichnung im November 2021 abschließen, in ihrer Masterthesis befasste sie sich mit dem Behandlungsablauf bei der altersbedingten Makuladegeneration. DGKP Adriana Chudobova, Mgr. absolvierte von 15.02. bis 02.07.2021 die Weiterbildung für basales und mittleres Pflegemanagement an der Akademie AKH. FÄ Dr.ⁱⁿ Ferdinando und FA Dr. Ebner besuchten den „Tutorenkurs“ für Ärztinnen und Ärzte zur medizinischen Lehre – Von der Theorie zur Alltagsauglichkeit Herbst/ Winter 2021.

Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz: Themen zur Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz 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 körperlichen Verspannungen genutzt.

Soziales Engagement: Für den Verein Sehen ohne Grenzen wurde von STLP Michaela Haas, HcM die Spende und der Transport von Spalllampen der Augenabteilung für Afrika organisiert.

Interdisziplinäre Zusammenarbeit: Der im Juli 2014 erarbeitete Tätigkeitskatalog zum Thema „Neuregelung Zusammenarbeit Medizin/Pflege“ wurde auch 2021 weiter umgesetzt (z.B. Blutabnahme und Infusionsgabe durch Pflegepersonen), im Bereich der Ambulanz kam es zur Übernahme von OCT-, NCT- und Gesichtsfeld-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. 2021 wurden die Pflegepersonen in die Erstellung von Fundusfotografien eingeschult. Weiterhin finden wöchentlich gemeinsame interdisziplinäre Besprechungen der OP-Leitungen der Augen-, HNO- und Gynäkologie-Abteilung der KHI statt.

Prozessleistungen/ Kennzahlen

Die Prozessleistungen sind unter Berücksichtigung der Corona-Pandemie 2021 zu sehen, die auch dieses Jahr großen Einfluss auf die Erbringung unserer Leistungen hatte. Die volle Anzahl an Operationen und Ambulanzpatient*innen konnte im Jahr 2021 daher nicht erbracht 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 als tagesklinische medizinische Einzelleistungen (MEL) abgerechnet, sondern gelten als ambulant tagesklinische Leistungen 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.

Mit September 2021 wurden auch alle 15 tagesklinischen Betten der Augenabteilung absystemisiert und in ambulant tagesklinische Leistungen umgewandelt. Somit wurden auch sämtliche bisher zu den tagesklinischen Leistungen gezählten Fälle (z.B. Katarakt Operationen, Laser, weitere plastische Operationen) zu ambulanten Leistungen.

Ambulanzen: 2021 stieg daher die Ambulanzfrequenz auf 22.507 (2020: 20.000), da alle oben erwähnten Leistungen zur Ambulanzfrequenz zählten. Die Zahl der ambulanten Erstbesuche stieg auf 7.867 im Vergleich zu 2020: 7.312.

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 wurden ebenfalls in den Nachmittag bis 18 Uhr ausgedehnt. Damit konnte der weiter steigenden ambulanten Patient*innenzahl Rechnung getragen werden. Seit Jänner 2018 gibt es zusätzlich eine eigene Sicca/ Trockene Augen Ambulanz an der Augenabteilung, die mit April 2021 von Dr. Szegedi übernommen wurde.

Seit Jänner 2021 bieten wir eine eigene Ambulanz zur Myopie-Prävention an, die von FÄ Dr.ⁱⁿ Wagner und FÄ Dr.ⁱⁿ Ferdinaro geleitet wird.

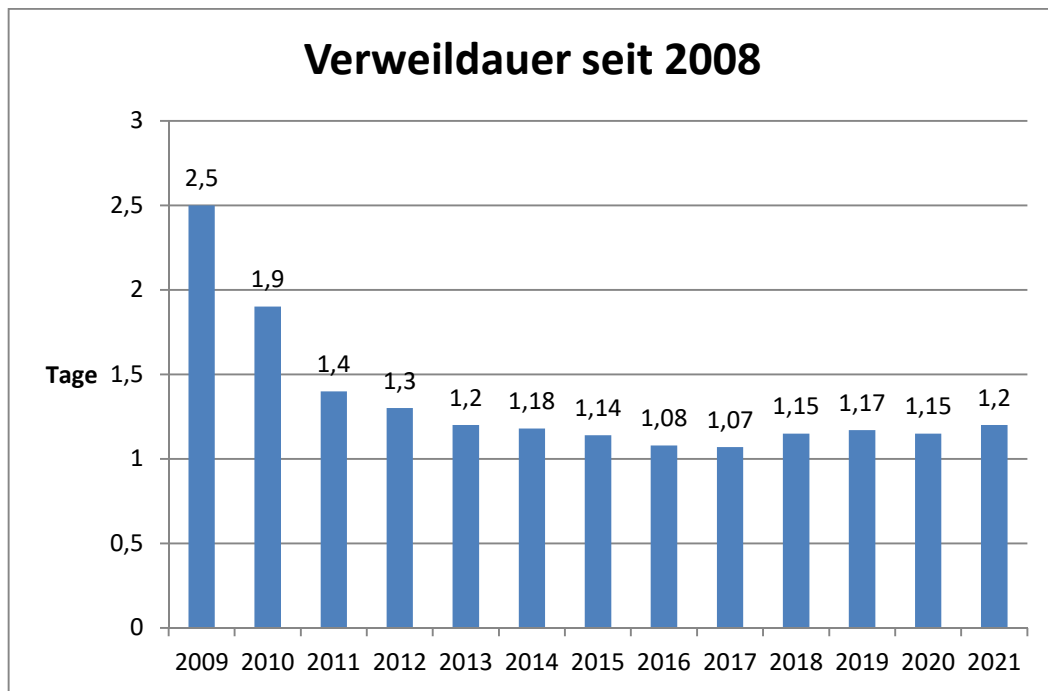
Im Jahr 2021 wurden an der Ambulanz 101.545 Leistungen erbracht, 2020 waren es 89.082.

Tagesklinik, seit 01.10.2021 ambulante Tagesklinik: An der ambulanten Tagesklinik der Augenabteilung werden Kataraktoperationen, Laserbehandlungen, IVOM und plastische Eingriffe am Auge, an Patientinnen und Patienten mit gutem allgemeinem Gesundheitszustand und auf eigenen Wunsch, ambulant 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 2021 bis einschließlich September weiterhin bei 17 Betten. Mit 01.10.2021 wurden die tagesklinischen Betten absystemisiert und die bisherigen Leistungen ambulant tagesklinisch administriert und durchgeführt.

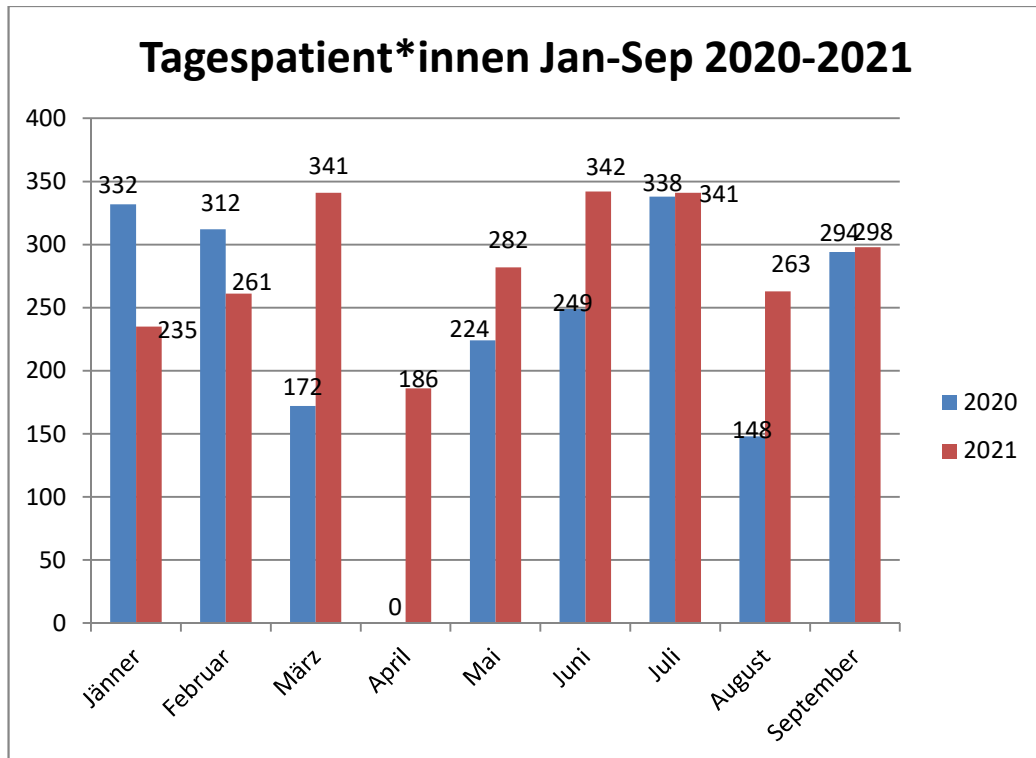
Somit wurden auch sämtliche bisher zu den tagesklinischen Leistungen gezählten Fälle (z.B. Katarakt Operationen) zu ambulanten Leistungen. Die Eintagespflegen beliefen sich somit von Jänner bis September 2021 auf 2.577 (2020: 2.899 von Jänner bis Dezember).

Die Verweildauer der Patientinnen und Patienten ist mit 1,2 Tagen (2020: 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/ ambulant 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* zuweisende* Fachärzt*in.

Im Jahr 2021 gab es monatlich (von Jänner bis September) durchschnittlich 215 Eintagespflegen, 2020 waren es 242, hier erklärt sich die Reduktion durch die Verlagerung von tagesklinischen Fällen in den ambulant tagesklinischen Bereich. Die Auslastung der Tagesklinik (von Jänner bis September) lag bei 76% (2020 bei 78,6%).

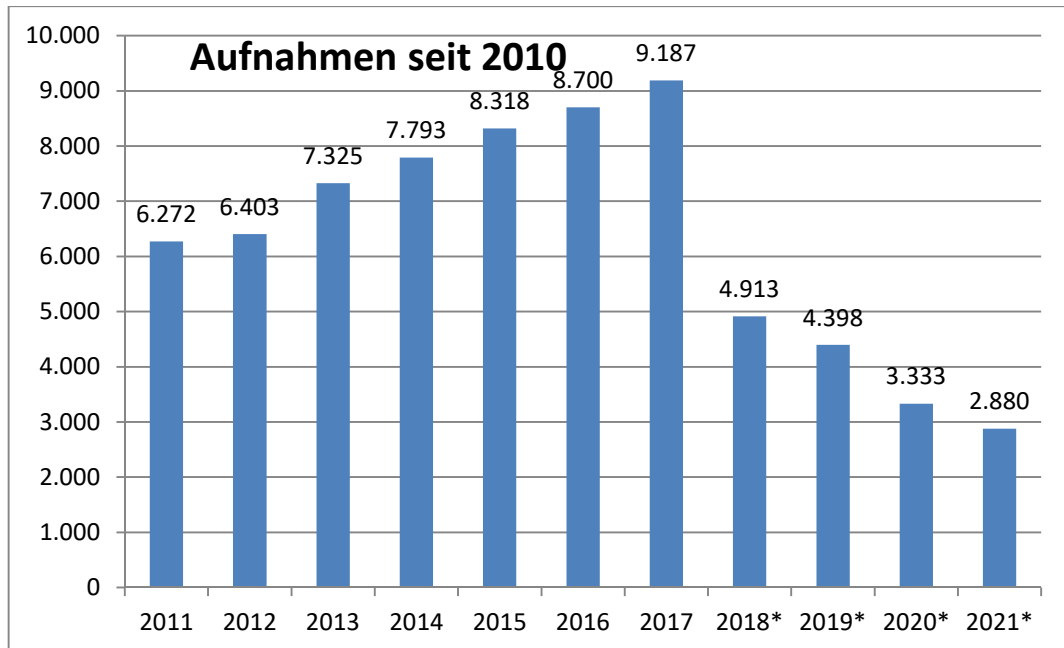


Station/ Wochenklinik: Seit der Umstellung der Augenabteilung auf eine Wochenklinik werden am Wochenende nicht entlassbare Patientinnen und Patienten auf die HNO-Abteilung oder die Gynäkologie-Abteilung der Klinik Hietzing als Partnerabteilung verlegt (siehe auch Adonis®-Prozess Patient*innenverlegung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

Aufnahmen:

Die Gesamtzahl aller Aufnahmen an der Augenabteilung im Jahr 2021 lag bei 2.880 (plus 777 ambulant tagesklinische Fälle für Katarakt-Operationen von Oktober bis Dezember 2021) (2020 gesamt: 3.333), davon erfolgten 2.534 tagesklinisch/ 777 ambulant tagesklinisch (88%) und 346 (12%) wochenklinisch.

Die Anzahl der Aufnahmen von Sonderklassepatientinnen und -patienten lag 2021 bei 127 (2020: 155).



* Seit 2018 ohne IVOM, Laser, kl. plastische Operationen, seit Oktober 2021 auch ohne Katarakt-Operationen, Blepharoplastik-Operationen und weiterer Laser (das waren gesamt 6.526 Leistungen im Jahr 2021, 5.056 Leistungen im Jahr 2020, 5.308 Leistungen im Jahr 2019, 4.640 Leistungen im Jahr 2018)

Die Wochenklinik verfügt über 15 Betten.

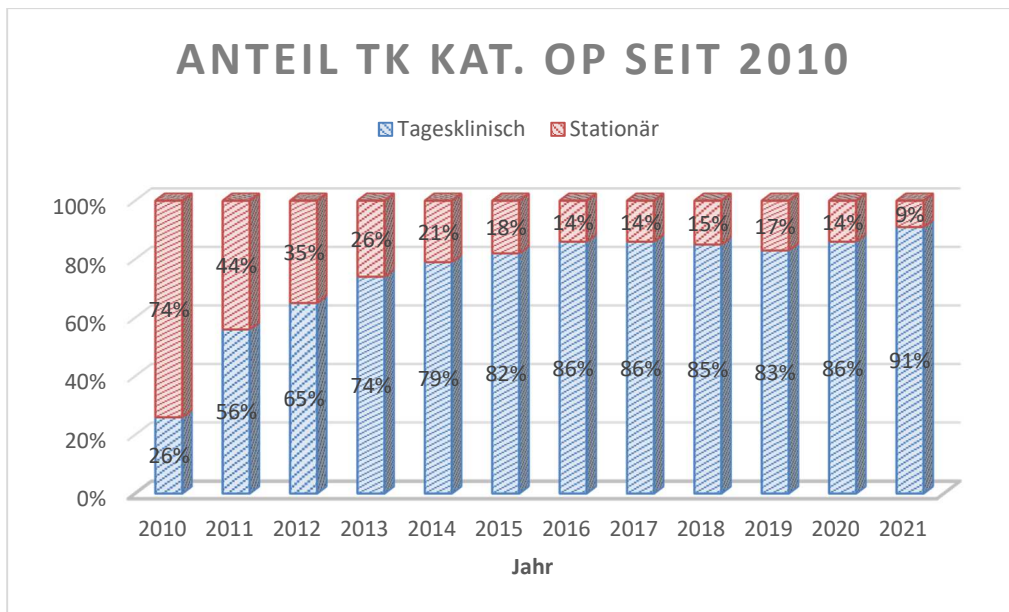
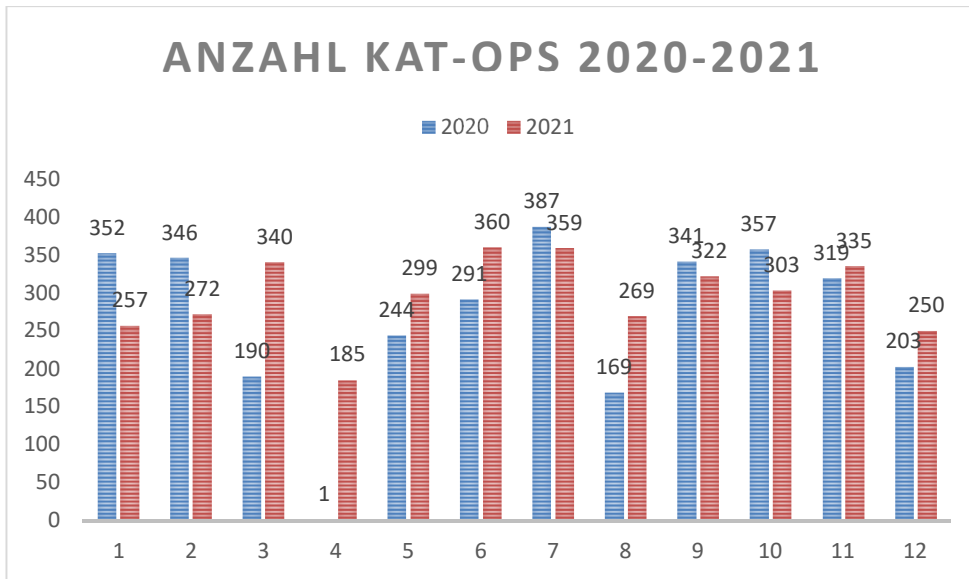
Die Zahl der Pflgetage ist 2021 auf 3.070 gesunken (2020: 3.744), erklärbar durch die Absystemisierung der tagesklinischen Betten zu ambulant tagesklinischen Fällen und die Corona-Pandemie, davon entfielen 2.528 Pflgetage auf die Tagesklinik (von Jänner bis September) und 542 auf die Wochenklinik.

OP:

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

Katarakt-Operationen: 2021 wurden pro Monat durchschnittlich 296 Katarakte operiert.

2021 wurden insgesamt 3.551 Katarakte (3.200 Kat. OPs waren es 2020) operiert um 11% mehr als 2020; der hohe Anteil an tagesklinisch/ ambulant tagesklinisch durchgeführten Katarakt-Operationen konnte von 86% im Jahr 2020 auf 91% im Jahr 2021 weiter gesteigert werden.



Vitrektomien: 78 (2020: 77) Vitrektomien wurden durchgeführt.

Plastische Operationen: 213 tagesklinische (Jänner bis September) plus 189 ambulante (2020: 284 plus 105) plastische Operationen wurden vorgenommen.

Medizinische Einzelleistungen: Die Gesamtzahl aller medizinischen Einzelleistungen (MEL) lag bei 3.194 (2020: 3.702). Die Reduktion war durch den Wegfall der tagesklinischen Betten und damit der tagesklinischen MEL seit Oktober 2021 bedingt. Von allen durchgeführten MEL (von Jänner bis September 2021) wurden 89% tagesklinisch durchgeführt, 2020 waren es 84%.

IVOM: 5.036 (2020: 4.400, plus 14,5%) IVOM (Intravitreale operative Medikamentenapplikationen) wurden verabreicht.

Laserbehandlungen:

YAG-Laser (bei Nachstar): 286 (2020: 290)

ALK-Netzhautlaser: 266 (2020: 261)

Die Einführung von OP-Tagen pro Operateur*in garantiert regelmäßige Operationen. Da die* Operateur*in an ihrem* OP-Tag für keine weiteren Aufgaben eingeteilt ist, kann sie* sich ausschließlich auf die Operationen konzentrieren.

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

Durch effizientes intraoperatives Komplikationsmanagement durch die Ausbilder*in können Re-Operationen in den meisten Fällen vermieden werden. 2021 gab es trotz OP-Beginner eine Re-Operationsrate von 0,57% (2020 waren es 0,36%), bei vitreoretinalen Operationen lag die Re-Operationsrate bei 7,5% (2020 waren es 8,3%).

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.

Wissenschaftliche Tätigkeit:

Das wissenschaftliche Team, das im Rahmen des Karl Landsteiner Institutes für Prozessoptimierung und Qualitätsmanagement in der Kataraktchirurgie tätig ist, bestand 2021 aus 16 Mitgliedern. Alle neuen Mitglieder und jene, deren Schulung länger als 2 Jahre zurücklag, unterzogen sich 2021 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 – Corona-bedingt vorwiegend online - (16 Teilnahmen an 12 Fachkongressen, 7 Vorträge). Im Jahr 2021 wurden 8 wissenschaftliche Studien an der Augenabteilung durchgeführt, 4 davon wurden 2021 beendet. Es wurden 7 Publikationen in Fachzeitschriften veröffentlicht. Details zur wissenschaftlichen Tätigkeit des Karl Landsteiner Instituts finden sich im entsprechenden Jahresbericht.

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

Im Jahr 2021 wurde OÄ PD Dr.ⁱⁿ Weingessel, HCM, MBA vom Wissenschaftsjournal BMJ Open Ophthalmology als Reviewerin für wissenschaftliche Publikationen beauftragt.

Ergebnisse aus Audits

Unser externes Verlängerungsaudit durch die Auditorin der Quality Austria Evelyn Weismüller nach ISO 9001:2015 fand von 11.02. bis 12.02.2021 statt. Es wurden 4 Hinweise zur Verbesserung unseres QM-Systems gegeben, die alle bearbeitet wurden, dies kann im Formular Externes Audit Bearbeitung Audithinweise nachverfolgt werden. Im Auditbericht heißt es: „Die oberste Leitung und alle Mitarbeiter*innen der Augenklinik beeindrucken mit ihrem fundierten Wissen und der engagierten Umsetzung in Bezug auf alle Qualitätsthemen.“

Zwischen dem Hygieneteam der KHI und den Hygienebeauftragten der Augenabteilung wurden am 09.06.2021 Zielvereinbarungen getroffen und die Hygienekennzahlen aus dem Jahr 2020 besprochen.

Eine Apothekenkontrolle wurde durch Mitarbeiterinnen der Anstaltsapotheke am 23.06.2021 auf der Augenstation durchgeführt, es gab keine Beanstandungen und Lob für die übersichtliche und ordentliche Lagerführung.

Das Hygieneteam des KHI führte am 30.06. eine Hygienevisite im Augen OP durch. Überprüft wurden die Einhaltung der MA 15 Richtlinie 17,18 und 28. Alle Beanstandungen konnten fristgerecht behoben werden.

Am 02.07. kam es in den Bereichen OP und Ambulanz zu einer Apothekenkontrolle, bei der es keine Beanstandungen gab.

Am 04.11. wurde eine Chefkochvisite an der Station der Augenabteilung zur Überprüfung der Speiseversorgung der stationären Patient*innen durchgeführt, ohne Beanstandungen.

Ende November startete eine Überprüfung der Terminvereinbarungssysteme der Augenambulanz durch die Interne Revision der Generaldirektion des WiGeV (Wiener Gesundheitsverbund). Die entsprechenden Fragen dazu wurden am 29.11. durch die Abteilungsleitung beantwortet.

Am 18.11.2021 wurde unser internes Audit vom Leiter der Stabstelle Patientensicherheit und Qualität Manfred Zottl, MSc. durchgeführt. Der Auditbericht bestätigt: „Wie schon in den Vorjahren präsentiert sich die auditierte Abteilung, trotz der andauernden Covid-19 Krise mit ihren enormen Herausforderungen, 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 Patient*innen, die Mitarbeiter*innen 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 Überwachungsaudit durch eine Auditorin der Quality Austria nach Norm ISO 9001:2015 ist für 03. März 2021 geplant.

Kontext der Organisation - Interne und externe Themen - QM-relevante Änderungen

Externe Themen die unsere Abteilung 2021 betrafen sind:

Die Corona-Pandemie, die seit März 2020 weltweit kursiert, war auch für das Jahr 2021 prägend, vor allem auch durch das Auftreten von aggressiveren Virusmutationen wie Delta und Omikron in Österreich. Weiterhin war es notwendig, dass das Personal der Augenabteilung andere Abteilungen der KHI unterstützte. Dadurch konnte an unserer Abteilung nicht das „normale“ Programm ablaufen. Die Anzahl an Operationen mussten weiterhin reduziert bleiben, die Augenstation blieb ab Jänner bis März geschlossen, stationäre Patientinnen und Patienten mussten auch Anfang 2021 auf die Abteilung für Gynäkologie transferiert werden. Aufgrund unserer beengten Raumverhältnisse und um die nötigen Abstände (seit 25.01.2021 wurde der Mindestabstand auf 2 Meter vergrößert) zwischen den Patientinnen und Patienten gewährleisten zu können, musste die Anzahl der gleichzeitig einberufenen Patientinnen und Patienten beschränkt bleiben.

Mit Jänner konnten allerdings wieder einzelne Operationen in Narkose durchgeführt werden, da die Abteilung für Anästhesie wieder mehr Kapazitäten anbieten konnte. Ein Operationssaal musste aber weiterhin zum Großteil gesperrt bleiben.

Mit 15. März wurden wiederum 2 Pflegekräfte unserer Station und das Nachdienstpersonal der OP-Pflege an andere Abteilungen zur Unterstützung bei der Bewältigung der Covid-Pandemie verortet, bedingt durch einen Anstieg der Infektionen und der Zunahme intensiv-pflichtiger Patientinnen und Patienten, dadurch musste neuerlich die Anzahl geplanter Operationen reduziert werden. Tätigkeiten der Stationspflege wurden teilweise von der Ambulanz- und OP-Pflege bzw. Ärztinnen und Ärzten übernommen.

Mit Anfang April gab es eine weitere Verschärfung der Corona-Situation in Wien, die Klinik Hietzing musste zusätzliche Intensiv- und Normalstationsbetten zur Verfügung stellen. Weitere Pflegepersonen wurden in Covid-Bereiche verortet, nur noch eine Versorgung der dringlichsten Augen-Patient*innen war möglich. Es wurden IVOM-Patient*innen und Cataracte der Dringlichkeitsstufe 1 weiterbehandelt.

Eine berufsgruppen-übergreifende Übernahme einzelner Tätigkeiten durch das vorhandene Personal wurde nötig.

Einzelne Operationen konnten auswärts in Privatkrankenhäusern durchgeführt werden.

Auch eine Unterstützung der Epidemieärzt*innen in der Klinik Hietzing wurde ab April durch Ärzt*innen der Augenabteilung gewährleistet.

Ab Mitte Mai konnte das Pflegepersonal sukzessive wieder an die Augenabteilung zurückkehren, damit wurden auch die Leistungen und Operationen an der Abteilung wieder gesteigert, soweit es die Abstandsregeln für die Patient*innen zuließ.

Mit Anfang Juni wurden an der Klinik Hietzing keine Covid-Patient*innen mehr aufgenommen. Weiterhin galt allerdings die Maskenpflicht und die Abstandsregel, sowie die 3-G-Regel (genesen, geimpft, getestet) für alle Mitarbeiter*innen und auch Patient*innen. Die Augenstation konnte zumindest einmal pro Woche stationäre Patient*innen versorgen.

Mit Ende August 2021 stiegen die Corona-Infektionen in Österreich wieder stärker an und somit auch die Krankenhausaufnahmen. Auch die Klinik Hietzing stellte wiederum Covid-Betten auf Normal- und Intensivstationen entsprechend des Eskalationsplanes zur Verfügung. Somit mussten ab 06.09. die Nachdienste der Augen-OP-Pflege wiederum in den Covid-Bereich der Klinik Hietzing verlegt werden, ab 18.10. kehrte das Nachdienststrad wieder an die Augenabteilung zurück. Im November kam es österreichweit zu den höchsten Anstiegen von Infektionen seit Beginn der Pandemie, die Zutrittsregelungen für Mitarbeiter*innen, Patient*innen und Besucher*innen wurden verschärft, die Bettenkapazitäten für Corona-Patient*innen weiter erhöht.

Ab 20. Jänner konnten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Augenabteilung die erste Teilimpfung gegen SARS-CoV 2 erhalten, die zweite Teilimpfung erfolgte dann 3 Wochen darauf. Die Impfbereitschaft des Personals lag hoch (bei über 80% in der gesamten KHI). Die Impfkoordinatorin an der Augenabteilung Dr.ⁱⁿ Katharina Radunsky hielt am 15.01. eine Fortbildung für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Abteilung zum Thema Covid-Impfung und stand mit Rat und Hilfe zur Verfügung. Ab September gab es für das Gesundheitspersonal die Möglichkeit der dritten Impfung, Ende November wurde diese auch an einer Impfstraße an der Klinik Hietzing 10 Tage lang angeboten.

Wien-Q-Zert 2.0: Wien-Q-Zert ist ein vom Wiener Gesundheitsverbund (WiGeV) entwickeltes Qualitätszertifikat, das die wesentlichen Anforderungen der Qualitätssicherung eines großen Gesundheitsdienstleisters erfüllen soll.

Eine multidisziplinäre Gruppe von Expertinnen und Experten des WiGeV und verschiedener Magistratsabteilungen erarbeitete einen Anforderungskatalog, der rund 80 wesentliche Aspekte der Organisation, des Betriebs und des Qualitätsmanagements beleuchtet.

Für die Augenabteilung war der Audittermin für das KAV-Q-Zert 2.0 Audit für den 12.11.2020 vorgesehen, wurde allerdings, wegen der verschärften Corona-Pandemie-Situation, eine Woche vorher verschoben und findet voraussichtlich erst im November 2022 statt.

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:

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 Anfang 2021 gemeinsam mit allen Ärztinnen und Ärzten ein eigener Behandlungsprozess erstellt (siehe auch Adonis® GP Myopie managen) und Kontakt mit Kontaktlinsenspezialisten in Wien aufgenommen. FÄ Dr.ⁱⁿ Wagner und FÄ Dr.ⁱⁿ Ferdinano übernahmen die Leitung der Myopieambulanz, die nach Information der niedergelassenen Augenfachärzt*innen, mit Jänner 2021 offiziell startete.

Nachdem mit September alle Pflegepersonen, die bisher wegen Corona in anderen Bereichen verortet waren, wieder an der Augenabteilung zurück waren, konnte auf der Augen-Station wieder 3 Mal pro Woche von Montag bis Donnerstag ein Pflegenachtdienst eingesetzt werden.

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. Nach der Sitzung des Fachstabes in der Generaldirektion mussten im Dezember 2020 noch weitere Informationen nachgereicht werden, die in der Sitzung am 13. Jänner 2021 zu berücksichtigen waren. Leider wurde eine Entscheidung weiter aufgeschoben, das Thema wurde dann in den Zielvereinbarungen für die KHI nochmals besprochen und letztlich von der Generaldirektion des Wr. Gesundheitsverbundes abgelehnt.

Im September wurden Räumlichkeiten des Pavillon P frei und der Augenabteilung als Ersatz für den nicht genehmigten Container angeboten. Nach einer Begehung und Planung durch unsere Abteilung wurde ein Raum-Konzept für die Netzhautambulanz inklusive IVOM-Behandlungsraum und Laserbehandlungen erstellt und als entsprechendes Projekt bei der Kollegialen Führung und der Technischen Direktion der KHI eingereicht. Nach einer Beurteilung durch die Stabstelle Krankenhaushygiene, die technische Direktion und durch den beauftragten Architekten konnte das Projekt im November bei der Baubehörde eingereicht werden. Die weitere Planung sieht einen Start für die notwendigen Adaptierungsarbeiten mit Jänner 2022 vor und eine Eröffnung der Ambulanz Ende des 2. Quartals 2022.

In den Zielvereinbarungsgesprächen der Generaldirektion mit der Kollegialen Führung der KHI vom 27. April wurde für die Augenabteilung eine Quote von maximal 30% für nicht in Wien wohnhafte Patient*innen für das gesamte Leistungsspektrum der Augenabteilung festgelegt. Nach eingehender Analyse wurden dementsprechend zuweisende Ärzt*innen aus anderen Bundesländern von der Abteilungsleitung informiert.

Mit Jänner 2021 wurde Prim.^a Univ. Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ V. Vécsei-Marlovits zur ersten Stellvertreterin der ärztlichen Direktorin der KHI bestimmt.

Mit August 2021 ging die langjährige ärztliche Direktorin der Klinik Hietzing Dr.ⁱⁿ Ettl in Pension, die Vorständin der Augenabteilung Prim.^a Univ. Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ V. Vécsei-

Marlovits übernahm somit interimistisch die Leitung als Ärztliche Direktorin bis Oktober 2021. Mit 01.10. wurde Dr. Wolfgang Huf als neuer ärztlicher Direktor eingesetzt.

Mit August wurde Prim.^a Univ. Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ V. Vécsei-Marlovits auch zur Studienkoordinatorin der Medizinischen Universität Wien für das Lehrkrankenhaus Klinik Hietzing für das klinisch praktische Jahr (KPJ) und für die Tertiale des 5. Studienjahres ernannt.

Mit Oktober wurde OÄ PD Dr.ⁱⁿ Birgit Weingessel, HCM, MBA zur Unterstützung des neuen ärztlichen Direktors für 10 Wochenstunden für Projekte der KHI der ärztliche Direktion zur Seite gestellt.

Seit 01.09.2021 unterstehen die ehemaligen Abteilungshelfer*innen als Service-Assistent*innen (auf der Station) bzw. als Versorgungsassistent*innen (im OP) nicht mehr der Augenabteilung, sondern ebenso wie die Reinigungskräfte der Leitung der Hausaufsicht der KHI. Dabei kam es auch zu Tätigkeitsverschiebungen zwischen Assistent*innen und Reinigungskräften. Die Reinigungskräfte sind teilweise nur noch tageweise an der Abteilung und müssen dementsprechend jedes Mal neu eingeschult werden. Da sich die jeweiligen Vorgesetzten nun nicht mehr an der Augenabteilung befinden, sondern zur Hausaufsicht der KHI gehören, kam es seit der Umstellung immer wieder zu Unklarheiten bezüglich der Tätigkeitsbereiche, zumal die nötigen Tätigkeitsbeschreibungen noch nicht vorlagen.

Mit Oktober wurden alle 15 tagesklinischen Betten der Augenabteilung, wie in den Zielvereinbarungsgesprächen der Generaldirektion des WiGeV mit der Kollegialen Führung der KHI vorgegeben, absystemisiert und in ambulant tagesklinische Leistungen umgewandelt. Somit wurden auch sämtliche bisher zu den tagesklinischen Leistungen gezählten Fälle (z.B. Katarakt Operationen) zu ambulanten Leistungen. Für die Patient*innen änderte sich wenig, außer dass das Taggeld wegfiel, ebenso wie die Verköstigung vor Ort.

Die Zuteilung des Budgets für das Jahr 2021 durch die Generaldirektion für die Klinik Hietzing erfolgte erst mit Juni 2021, wodurch es zu Verzögerungen bei der notwendigen Anschaffung von medizin-technischen Geräten kam (z.B. Laser).

Gemeinsam mit der IT der Generaldirektion des Wiener Gesundheitsverbundes (WiGeV) wurde mit Mai das Projekt für ein neues Dokumentationssystem an der Augenabteilung fortgesetzt. Ein Team an der Augenabteilung wurde nominiert, nach einigen Terminen an unserer Abteilung um die die Abläufe im Zusammenhang mit der IT Nutzung zu beobachten und zu evaluieren, wurde Anfang September ein berufsgruppenübergreifender Workshop zum Thema veranstaltet als Basis für die Erstellung eines sogenannten Lastenheftes.

Mit Jänner 2022 kommt es zur Umstellung der Software zur Leistungserfassung stationärer Patient*innen: das Programm Web Consul wird vom Programm Impuls abgelöst, das bisher zur ambulanten Leistungserfassung diente. Einschulungen dazu fanden seit November 2021 für alle Ärzt*innen statt.

Mit Jänner 2022 muss das bereits bestehende Gesetz zur Einhaltung der Wochenruhe im Pflegebereich umgesetzt werden. Das bedeutet, dass für jede Pflegekraft pro Woche 36 Stunden am Stück als Wochenruhe im Dienstplan zu berücksichtigen ist. Die Diensteinteilung der Pflege wird dadurch zu einer großen Herausforderung.

Das Projekt rauchfreies KHI initiiert von der Leitung der Augenabteilung, wurde 2021 mit August wieder aufgenommen. Es wurde eine flächendeckende Errichtung bzw. Adaptierung von Raucher*innenpavillons am Gelände der KHI geplant und beschlossen.

Seit Herbst 2021 laufen alle Bewerbungen für freie Stellen bei der Stadt Wien nur noch über das Programm Talent Link. Alle Ausschreibungen und Bewerbungen im Wiener Gesundheitsverbund sind ausschließlich über Talent Link möglich. Somit müssen auch alle Bewerber*innen, die sich bisher eigeninitiativ beworben haben, ihre Daten in dieses Portal eingeben.

Mit April kamen zwei neue Assistenzärztinnen: Dr.ⁱⁿ Christina Bräuer und Dr.ⁱⁿ Jolanda Steininger an die Abteilung, Dr.ⁱⁿ Bräuer setzte mit Juni ihre Ausbildung an der Augenabteilung der Klinik Landstraße fort.

Von Juni bis Mitte August wurde Dr. Armin Motaabed als neuer Assistenzarzt aufgenommen.

Mit Juli unterstützte uns Dr.ⁱⁿ Miriam Izsó im Rahmen ihrer Basisausbildung für 6 Monate und wird 2022 für weitere 3 Monate auf einer Ausbildungsstelle verlängert.

Mit Juni ging FÄ PD Dr.ⁱⁿ Agnes Boltz in Mutterkarenz, Dr.ⁱⁿ Anna Ledolter wurde mit Juli als neue Fachärztin aufgenommen.

Mit Anfang April kehrte Fachärztin Dr.ⁱⁿ Scharinger aus ihrer Karenz zurück.

Mit September kam Dr.ⁱⁿ Gipperich für 3 Monate an unsere Abteilung im Rahmen ihrer Turnusärztinausbildung.

Mit September wurde Dr. Fronz als neuer Assistenzarzt aufgenommen.

Im Pflegebereich auf der Station wurde eine freie Stelle mit 01.03.2021 mit DGKP Zottl nachbesetzt, eine zweite wurde mit April 2021 mit dem Pflegefachassistenten Bigel Vazhuthanappallil besetzt und eine weitere mit Juli mit DGKP Isabella Tyminski. Im September kehrte DGKP Vesna Miljanovic an die Augenstation zurück. Die interimistische Stationsleitung wurde mit Juli von DGKP Adriana Chudobova, Mgr. übernommen.

Bei der OP-Pflege wurden ebenfalls zwei Stellen nachbesetzt: mit 02.07.2021 durch DGKP Gabriele Gollob und mit Ende August durch DGKP Lucy Cotan.

Eine neue Orthoptistin Frau Maren Rath, BSc. kam mit 21.07. an die Augenabteilung, eine weitere mit September: Valerie Kauer, BSc.

Die vakant gewordene Stelle der Ambulanz-Sekretärin wurde im Jänner 2021 von Frau Claudia Krejci übernommen.

Im Sekretariat wurde mit Ende März eine Stelle frei, diese wurde am 02.08.2021 mit Frau Sarah Djordjevic besetzt.

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 2021 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 2021 52 Verbesserungsvorschläge und 3 Vorbeugemaßnahmen umgesetzt, diese können alle im Formular KVP-Übersicht nachverfolgt werden (siehe Anhang 1 KVP-Übersicht).

Verbesserungen durch Befragungen (Studentinnen und Studenten, Patientinnen und Patienten): 4 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:
 - Unbeabsichtigte Wiederverwendung eines gebrauchten Cataract-Tasse neue Abläufe und Verantwortlichkeiten wurden in einer Fehleranalyse durch die Risikomanagerinnen festgelegt und entsprechend kommuniziert
 - 2 neue Desinfektionsmittelspender wurden nach einer Risikoanalyse am Gang vor dem OP angeschafft
 - Bilaterale Katarakt-Operation: die vorhandene Ablaufbeschreibung wurde dahingehend ergänzt
- 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

Erfüllung von Qualitätszielen

Zur Evaluierung der verschiedenen Prozesse und Prozessleistungen an der Augenabteilung wurden im Jahr 2021 in einer Zielmatrix Kennzahlen festgelegt und erhoben. Hier wird auch die Auswertung der Zielerreichung unserer Qualitätsziele festgehalten (siehe Anlage 2, Zielmatrix 2021).

Auch für das folgende Jahr (2022) wurde eine Zielmatrix mit Ist- und Zielwerten erstellt (siehe Anlage 3, Zielmatrix 2022).

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 2021:
 - Befragungen von Ambulanzpatient*innen
 - Befragungen unserer tagesklinischen OP-Patient*innen
 - Befragung der Sonderklassepatient*innen
 - Befragung der Student*innen

- Befragung bezüglich Qualitätsmanagementmaßnahmen und Qualitätssicherungsprojekten von allen österreichischen Augenabteilungen im Rahmen der ÖOG-Qualitätssicherungskommission
- Befragung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern abteilungsintern
- Befragung aller Ärztinnen und Ärzte im Rahmen der „Treatfair Umfrage“ durch das Institut für Human Factors und Human Resources im Gesundheitswesen der Karl Landsteiner Gesellschaft
- HappyOrNot®: Rückmeldung von Patientinnen und Patienten mittels Tastendruck (4 Smiley-Buttons)
- Analyse von Lob und Beschwerden von Patientinnen und Patienten, sowie deren Angehöriger

Von 01.01.2021 bis 28.02.2021 konnten alle Ärztinnen und Ärzte der Abteilung an der Online-Umfrage von „treatfair“ zur Ermittlung der Krankenhaus-Abteilungen mit den zufriedensten Mitarbeitenden teilnehmen.

Hintergrund: Immer mehr Ärztinnen und Ärzte wollen für die Wahl ihres Arbeitsplatzes wissen, an welchen Krankenhausabteilungen eine angenehme Arbeitsatmosphäre mit Wertschätzung und gleichzeitig gute Ausbildungsverhältnisse herrschen. Deshalb veröffentlicht die Transparenzinitiative Treatfair seit 2019 das Treatfair Ranking – die Positivliste der Abteilungen mit den zufriedensten Ärztinnen und Ärzten.

Ziele der Befragung:

1. Ermittlung der Abteilungen mit zufriedenen Ärztinnen und Ärzten (Mentor der Umfrage für Österreich: HR Prof. Dr. Robert Fischer, Mitbegründer der Karl Landsteiner Gesellschaft)
2. Untersuchung des Einflusses verschiedener Arbeitsfacetten auf die Arbeitszufriedenheit von Klinikärztinnen und -ärzten (Wissenschaftliche Leitung: Dr. Matthias Raspe, Charité Berlin).

Die Ergebnisse gab es im Frühjahr 2021: Von der Augenabteilung beteiligten sich 14 der 18 Ärztinnen und Ärzte (78%) an der Befragung, somit wurde die Augenabteilung in das Orientierungsportal der Kliniken mit zufriedenen Ärzt*innen aufgenommen. Diese Orientierungsplattform wurde geschaffen, um sich nach den Bedürfnissen und Wünschen stellensuchender Ärzt*innen zu richten. Das Portal ging im Mai 2021 online, aufgenommen wurden ausschließlich Abteilungen (dzt. aus Österreich und Deutschland), deren Mitarbeiter*innen in entsprechender Anzahl teilnahmen und eine positive Bewertung abgaben, die Augenabteilung wurde dabei mit dem Siegel „Top-Abteilung“ ausgezeichnet, da wir ein Treatfair Gesamtergebnis von mehr als 7.0, nämlich 8,7 und eine Beteiligung von mehr als 60% erreicht haben.

Eine Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur internen Kommunikation an der Augenabteilung wurde in den Wochen von 11.-26.05.2021 durchgeführt. Das Ergebnis zeigte: Die interne Kommunikation an der Augenabteilung der Klinik Hietzing wird von einer Mehrheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als zufriedenstellend erlebt, Details finden sich im entsprechenden Bericht (Anlage 4: Bericht Mitarbeiter*innenfragebogen).

Eine Befragung für ambulante Patientinnen und Patienten wurde an der Augenabteilung im Juni 2021 durchgeführt. Durchwegs wurden sehr gute Ergebnisse erzielt: von 98,4% der Befragten wurde für die Betreuung an der Augenambulanz die Note Sehr gut oder Gut vergeben (siehe Anlage 5, Bericht Befragung Ambulanzpatient*innen). 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 2021 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 6 entnommen werden.

Von Jänner 2021 bis Dezember 2021 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 2021: „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, um die vorgegebene Frage zu beantworten. Die Auswertung aller Daten von Jänner 2021 bis Dezember 2021 zeigte eine sehr hohe Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit der Augenabteilung, sowohl mit der Ambulanz als auch mit der Station, bei einer relativ hohen Antwortquote von 26%. Der Punktwert lag kontinuierlich (was Ausdruck für ein sehr ausgereiftes System ist) zwischen 94 und 98 (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 2021 4.563 Feedbacks gegeben, um 26% mehr als 2020, davon waren 95% (4.310 Personen) sehr zufrieden, 3% (150 Personen) zufrieden, 1% (41 Personen) weniger zufrieden und 1% (62 Personen) nicht zufrieden. In der Tagesklinik gab es im gleichen Zeitraum 2.027 Feedbacks, um 17% mehr als 2020, davon waren 94% (1.899 Personen) sehr zufrieden, 3% (67 Personen) zufrieden, 1% (19 Personen) weniger zufrieden und 2% (42 Personen) nicht zufrieden. Insgesamt gab es somit 6.590 Rückmeldungen und einen Happy-Index-Wert von 96,5 Punkten (2020 lag der Index 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 der Klinik Hietzing für Lob und Beschwerden zur Verfügung. 2021 gab es 25 schriftliche Lobmeldungen von Patientinnen und Patienten, um 3 mehr als 2020, sowie eine schriftliche Beschwerdemeldung, zwei weniger als 2020, die im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, und des innerhalb des Wiener Gesundheitsverbundes geltenden Umgangs mit Patient*innenbeschwerden behandelt, analysiert und ausgewertet wurde.

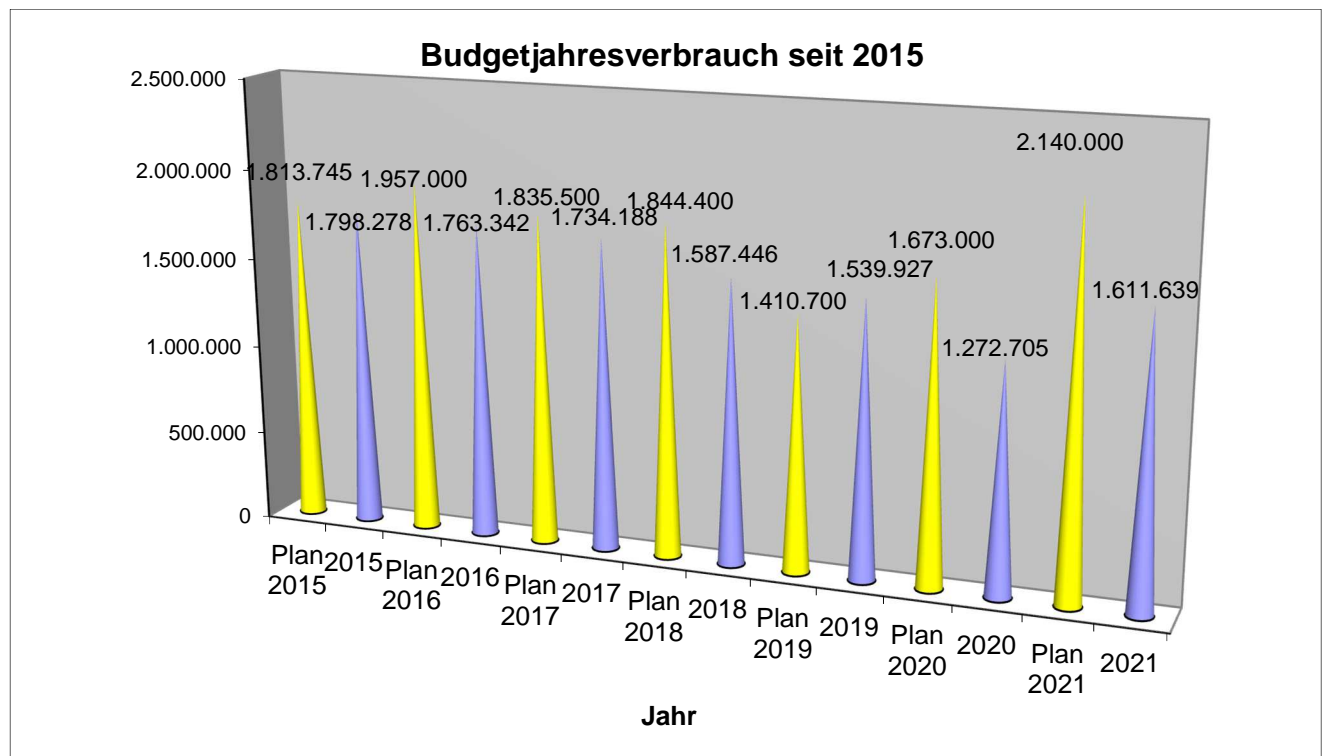
Seit Februar 2015 werden an der Augenabteilung alle Studentinnen und Studenten der Medizinischen Universität Wien, die hier ihr Praktikum absolvieren, über ihre Zufriedenheit mit dem Praktikum an unserer Abteilung befragt. Das sehr positive Ergebnis, 100% der Studentinnen und Studenten vergaben die Note Sehr gut (alle bis auf eine*) oder Gut (eine Person), findet sich in Anlage 8. Aus den Freitextantworten unserer Studentinnen und Studenten wurden ebenfalls Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet und umgesetzt.

Im August 2021 wurden bereits zum fünften 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 September, im Rahmen der Qualitätssicherungskommission, präsentiert, auch hier schnitt die Augenabteilung der KHI überdurchschnittlich gut ab.

Inhalte und Umsetzungen aus den Zielvereinbarungsgesprächen

Für das Jahr 2021 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 kommuniziert. Die unten stehenden Ist-Werte spiegeln die Situation des Jahres 2021 wider.

	Ist 2020	Ist 2021
Aufnahmen	3.333	2.880
Verweildauer	1,15	1,2
Pflegetage	3.744	3.070
Eintagespflegen	2.899	2.577
Kataraktoperationen	3.200	3.551
IVOM	4.400	5.036
Budget	1.272.705	1.611.639



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 2019 ein Reklamations-Tool über die Generaldirektion des WiGeV auf InstruCare online ein, dadurch können Beanstandungen und Probleme mit Lieferungen unkompliziert und rasch gemeldet werden und bleiben nachvollziehbar.

Zusammenfassend ergab sich aus unserer quartalsweise stattfindenden Lieferantenbewertungen der 11 wichtigsten Lieferanten ein Mittelwert von 9,5 (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 in allen Bereichen unseres Arbeitsalltags durch die weiterhin bestimmende Corona-Pandemie, 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, 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 der Klinik Hietzing: BLP Elisabeth Schaffer, akad. Health Care Managerin.









Datum: 24.01.2022

Unterschrift:

Datum: 24.01.2022

Unterschrift:

Anlagen

1. Übersicht KVP 2021

Übersicht_KVP_2021.pdf
2. Zielmatrix 2021

Zielmatrix_2021.pdf
3. Zielmatrix 2022

Zielmatrix_2022.pdf
4. Bericht Mitarbeiter*innenfragebogen 2021

Bericht_Mitarbeiterbefragung_05_2021.pdf
5. Bericht Patient*innenfragebogen Ambulanz 2021

Bericht_Pat.befragung_AMB_2021.pdf
6. Bericht Patient*innenfragebogen ambulante Tagesklinik OP 2021

Bericht_Pat-Fragebogen-amb-TK_2021.pdf
7. Bericht Patient*innenfragebogen Sonderklasse 2021

Bericht_Pat-Fragebogen-SKL_2021.pdf
8. Bericht Student*innenfragebogen 2021

Bericht_StudentInnenbefragung_12_2021.pdf