Abteilung: Augenabteilung der Klinik Hietzing Standort Wolkersbergenstraße, KHI

Datum: 24. Jänner 2023

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 18
Chancen- und Risikomanagement 18
Erfüllung von Qualitätszielen 18
Rückmeldung von relevanten interessierten Parteien 19
Inhalte und Umsetzungen aus den Zielvereinbarungsgesprächen 21
Leistungen von externen Anbietern 22
Resümee 23
Anlagen 24

Präambel

Auch das Jahr 2022 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 2022 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 24.01.2022 wurden vollständig umgesetzt und erledigt.

Organigramm der Abteilung

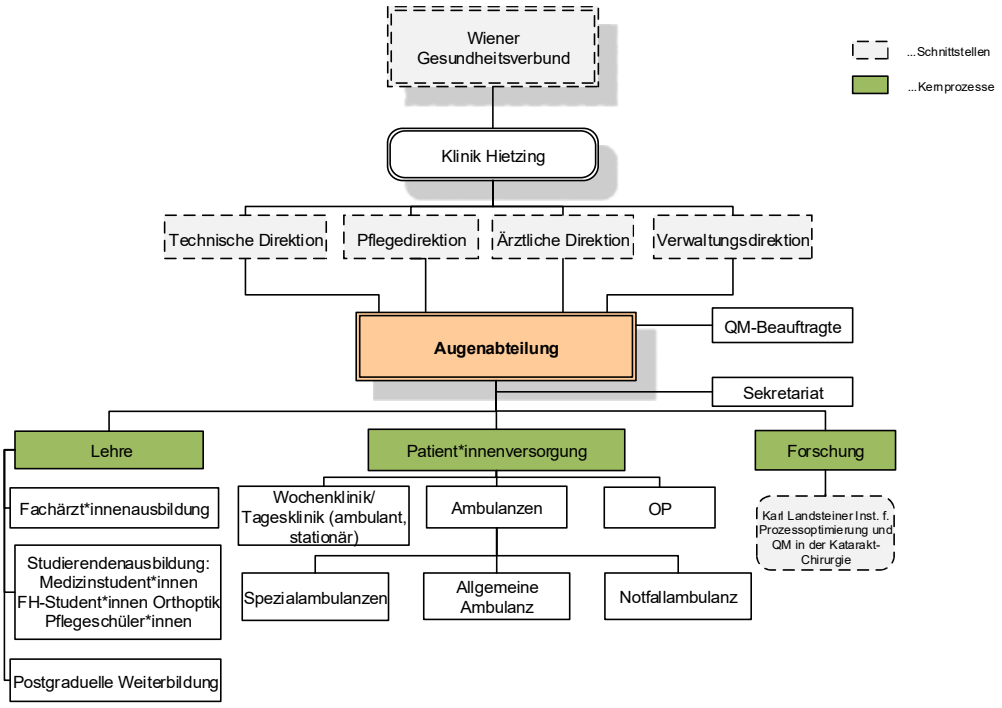


Abbildung 1: Organigramm der Augenabteilung (zu den Kernbereichen der Augenabteilung gehört die Patient*innenversorgung, die sich über die Ambulanzen, Wochen- und Tagesklinik, sowie den Operationsbereich erstreckt, die Forschung, gemeinsam mit dem Karl Landsteiner Institut für Prozessoptimierung und 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: 2022 waren insgesamt 67 Personen (59,9925 Vollzeitäquivalente) an der Augenabteilung angestellt. Davon waren 19 ärztliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (17,4375 Vollzeitäquivalente), 24,5 Vollzeitäquivalente im Pflegebereich, 5 Orthoptistinnen (4,375 Vollzeitäquivalente), 6 Personen (5,5 Vollzeitäquivalente) im Verwaltungsbereich, 3 Serviceassistentinnen und 2 Versorgungsassistentinnen, ein OP-Assistent und 3 Reinigungskräfte.

Personelle Abgänge/ Zugänge: Beim ärztlichen Personal gab es 2022 6 Zugänge (2 Rückkehrer*innen aus Karenz) und 7 Abgänge (2 Basisausbildung, 1 Karenz). Im Bereich der Pflegepersonen gab es 3 Zugänge (eine aus dem Sabbatjahr), 3 diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger*innen verließen die Abteilung (eine in die Pension, eine in Karenz). Eine Orthoptistin wurde mit August an der Abteilung aufgenommen, eine verließ die Abteilung mit Jänner.
Einen Zugang und einen Abgang gab es jeweils im Bereich des klinisch administrativen Dienstes und der Reinigungskräfte, ein Lehrling wurde im August im Verwaltungsbereich 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. 2022 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 2022 wurden neue Informationsblätter erstellt bzw. aktualisiert.

Mitarbeiter*innenortientierungsgespräche (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 zweijährlich, 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 2022 wurden 11 MOG mit Ärztinnen und Ärzten, 2 MOG von der Bereichsleitung Pflege mit der Stationsleitung Pflege, 13 von der Stationsleitung Pflege und von der Stationsleitung OP und Ambulanz Pflege und vier MOG mit Orthoptistinnen geführt. Am 21.03.2022 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.

Dienstpostenbeschreibungen: Genaue Dienstpostenbeschreibungen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter liegen vor, und werden mit jeder* neuen Mitarbeiter*in durchbesprochen, seit Mitte 2022 gibt es eine neue Vorlage für Dienstpostenbeschreibungen des WiGeV.

Im ärztlichen Bereich wird diese durch einen abteilungsspezifischen Side-Letter ergänzt, 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, der Station und des OP 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 an 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 2022 gut funktioniert, natürlich war einerseits bedingt durch die Corona-Pandemie, anderseits durch die Umsiedelung von Ambulanz und IVOM-Zentrum in den Pavillon P, 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 2022 wurden 7 dieser Hietzinger Assistent*innen Treffen abgehalten. Zusätzlich wurde für alle neuen Assistenzärztinnen und Assistentsärzte 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 März 2022 begann Dr. Raffael Schmidt die Ausbildung zum Facharzt an der Augenabteilung, im April Dr.in Sarah Mehany.

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 2022 50 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, dieses wurde im Jahr 2022 überarbeitet. Nach Abschluss des Praktikums sollen die Studentinnen und Studenten die Qualität der Betreuung an der Augenabteilung mittels Fragebogen (seit März 2015) bewerten. Im Jahr 2022 zeigte sich wiederum eine sehr hohe Zufriedenheit der Medizinstudentinnen und -studenten mit der Betreuung an unserer Abteilung – im Mittel wurde als Note 1,08 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 2022 ein KPJ-Student (klinisches praktisches Jahr) im Rahmen der neuen Ausbildung für Ärztinnen und Ärzte an der Augenabteilung betreut, sowie eine Diplomandin im Fach Humanmedizin, außerdem absolvierten 4 Famulant*innen jeweils 2-wöchige Praktika an unserer Abteilung.

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. Seit September 2022 gibt es in der Klinik Hietzing eine zentrale Koordination für Praxisanleitung, geleitet von STLP Carmen Kreuzer, vorerst als Pilotprojekt für 6 Monate. Da sich die Ausbildung in den tertiären Bildungsbereich verschoben hat, ergeben sich neue Herausforderungen und Spannungsfelder sowohl

für Praxisanleiter*innen, Mitarbeiter*innen aber auch für Studierende. Mit der Erhöhung der Kompetenzen ändert sich auch der Anleitungsprozess in der praktischen Ausbildung am Lernort „Praxis“. Durch die Etablierung der akademischen Ausbildung haben Praxisanleiter*innen zusätzliche Anforderungen zu bewältigen. Neben dem stets vorherrschenden chronischen Zeitmangel zur Ausübung der Praxisanleiter*innentätigkeit gilt es sich in Anleitungen neu hineinzudenken und zu reformieren. Zusätzlich ist ein besser werdender Theorie-Praxistransfer und ein einheitliches Vorgehen in der Praxisanleitung von großer Wichtigkeit auch im Hinblick auf das Personal Recruiting. Aus diesem Grund wurde mit September das Konzept einer zentralen Praxisanleitung unter Initiative von Pflegedirektorin Fr. Dir. Engelbrecht für vorerst sechs Monate im Rahmen eines Pilotprojektes implementiert.
Im Jahr 2022 waren 13 Praktikant*innen im Bereich Augenambulanz (4), OP (2) und Augenstation/ Wochenklinik (7).

Ausbildung Orthoptistinnen: 2022 wurde eine Studierende der Orthoptik der Fachhochschule Campus Wien in zwei Praktika (Frühling und Herbst) von den Orthoptistinnen der Augenabteilung betreut.

Ausbildung Verwaltungspersonal: 2022 absolvierte ein Lehrling im klinisch administrativem Dienst an der Augenabteilung einen Teil der Lehrlingsausbildung.

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 2022, Augen-FM Liste Fortbildungsveranstaltungen – all diese Dokumente werden den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über das abteilungsinterne S-Laufwerk zur Verfügung gestellt).

Im Jahr 2022 fanden 160 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.) im Ausmaß von 637 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 zum Brandschutz wurden von allen neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern 2022 absolviert. Zusätzlich wurde der E-Learning-Kurse zu den Themen

Reanimation, erweiterte Reanimation, Zytostatika – Sicherheitsaspekte und zum Thema medizinische Fachbegriffe absolviert.

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 Corona-bedingt unsere Fortbildungsveranstaltung, 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, konnte das 10. HOP-Meeting (Hietzinger Ophthalmologische Pflegeveranstaltung) am 12. März 2022 im Kardinal-König-Haus in Wien wie geplant stattfinden. Die Veranstaltung erfreute sich großen Interesses und war mit 130 Teilnehmer*innen aus ganz Österreich ausgebucht. Eine Fortsetzung dieser Veranstaltung ist für Ende April 2023 geplant.

Mit Anfang März wurde ein neues E-Learning Programm zur Basis- und zur erweiterten Reanimation, das von der Klinik Hietzing entwickelt worden war, online gestellt. Die Abteilungsführung forderte daher alle Mitarbeiter*innen auf dieses Programm bis Ende April zu absolvieren, um für Notfälle besser gerüstet zu sein. Die entsprechenden Schulungsnachweise wurden am S-Laufwerk gespeichert. Außerdem fand eine Reanimationsschulung durch die Abteilung Anästhesie am 15. und 20.06. an der Augenabteilung statt und zusätzlich auch wieder ein Simulations-Teamtraining für medizinische Notfallsituationen am 04.11.2022 und am 25.11.2022, veranstaltet von der Firma Patientensicherheit.at.

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) abgebildet wurden, vorgestellt, diskutiert, überprüft und freigegeben. Mittlerweile gibt es 105 abgenommene Prozesse, Subprozesse und klinische Pfade, die für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Augenabteilung verpflichtende Handlungsanweisungen darstellen. Drei neue Prozesse wurden 2022 erstellt: „GP Myopie managen, GP Transport histologischer Proben durchführen“ und „GP CNV Therapie Treat und Extend“. Zusätzlich wurden 57 bereits abgenommene Prozesse aktualisiert und zum Großteil erneut vorgestellt. Die Prozessmanagementsitzung fand im Jahr 2022 44 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: 30 Teilnahmen an 16 nationalen und internationalen Fachkongressen gab es 2022 von ärztlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, 13 Vorträge wurden auf diesen Kongressen präsentiert. Zusätzlich wurde an einer Vielzahl von fachspezifischen Kursen und Seminaren teilgenommen.
Gemeinsam mit der Firma Lenus Pharma wurde 2022 die Fortbildungsveranstaltung „AMD im Salon“ ins Leben gerufen. Sie dient zur Fortbildung und Information von niedergelassenen Augenfachärzt*innen zum Thema altersbedingte Makuladegeneration (AMD), alle Vortragenden waren von der Augenabteilung der Klinik Hietzing. Diese Tagung fand einmal am 20.10. in Wien statt und einmal am 24.11. in Graz.

Pflegemitarbeiterinnen und -mitarbeiter: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gesundheits- und Krankenpflege erfüllten die Anzahl der Fortbildungsstunden nach GuKG § 63 im Jahr 2022: Insgesamt wurden 945 Lehreinheiten bei Fortbildungen absolviert und im Fortbildungspass registriert. Darunter auch Kongresse wie die Jahrestagung der Österreichischen Ophthalmologischen Gesellschaft (von 2 Pflegepersonen), die Retinale (von 5 Pflegepersonen), die AuGe Fortbildungen in Linz und Klagenfurt (von 12 Pflegepersonen und die Dreiländertagung der Gesellschaften für Gefäßchirurgie.
Versorgungs- und Serviceassistent*innen (vormals Abteilungshelferinnen) und OP-Assistenten besuchten Fortbildungen im Ausmaß von insgesamt 29 Lehreinheiten.

Orthoptistinnen: Von den fünf Orthoptistinnen wurden 2022 Fortbildungen im Ausmaß von insgesamt 130 Lehreinheiten absolviert.

Von den 6 Personen des klinisch administrativen Dienstes wurden 2022 159 Lehreinheiten bei Fortbildungen absolviert.

Besondere Ausbildungen: Die stellvertretende Stationsleitung Pflege für den OP-Bereich STLPV Gabriele Gollob absolviert seit 2022 die Weiterbildung Praxisanleitung (PAL) am Campus Favoriten.
Eine Pflegekraft aus dem OP besuchte die 3-tägige Zusatzausbildung – Erweiterte Reanimation ALS (Advanced Life Support).

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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verbesserung der Fitness und zur Reduktion von körperlichen Verspannungen genutzt. Auch ist der Anteil an Mitarbeiter*innen, die mit dem Fahrrad oder zu Fuß zum Arbeitsplatz gelangen, an der Augenabteilung besonders hoch.

Interdisziplinäre Zusammenarbeit: Der im Juli 2014 erarbeitete Tätigkeitskatalog zum Thema „Neuregelung Zusammenarbeit Medizin/ Pflege“ wurde auch 2022 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 mittels Autorefraktometer und wurden in die Durchführung von Biometrien und OCT eingeschult, was zu einer großen Entlastung von Ärztinnen und Ärzten, sowie orthoptischem Personal führte. Bereits 2021 wurden die Pflegepersonen in die Erstellung von Fundusfotographie eingeschult.
Weiterhin finden wöchentlich gemeinsame interdisziplinäre Besprechungen der OP-Leitungen der Augen-, HNO- und Gynäkologie-Abteilung der KHI statt, sowie wöchentliche interdisziplinäre Besprechungen in Form eines Jour fix mit den Stationsleitungen Pflege und den Fachbereichskoordinator*innen der Augen-, HNO- und Gynäkologischen Geburtshilflichen Abteilung, geleitet von der Bereichsleitung Pflege Elisabeth Schaffer, HCM.

Prozessleistungen/ Kennzahlen

Die Prozessleistungen sind unter Berücksichtigung der Corona-Pandemie 2022 zu sehen, die auch dieses Jahr noch großen Einfluss auf die Erbringung unserer Leistungen hatte. Die volle Anzahl an Operationen konnte im Jahr 2022 daher nicht erbracht werden.
Seit Jänner 2018 gab es Änderungen im Bereich der Leistungsabrechnung für folgende Leistungen: Intravitreale operative Medikamentengabe (IVOM), manche 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.
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: 2022 stieg daher die Ambulanzfrequenz auf 26.270 (2021: 22.507), da alle oben erwähnten Leistungen zur Ambulanzfrequenz zählten. Die Zahl der ambulanten Erstbesuche stieg auf 9.747 im Vergleich zu 2021: 7.867.

Die Ambulanzzeiten wurden in den Nachmittag hinein ausgedehnt, so findet die „konservative Netzhautambulanz“ von Montag bis Donnerstag bis 15.30 Uhr statt. Die Ambulanzzeiten anderer Spezialambulanzen wurden ebenfalls in den Nachmittag bis 16 Uhr ausgedehnt. Damit konnte der weiter steigenden ambulanten Patient*innenzahl Rechnung getragen werden.
Im Jahr 2022 wurden an der Ambulanz 119.085 Leistungen erbracht, 2021 waren es 101.545.

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 Pflegedauer der stationären Patientinnen und Patienten ist mit 1,7 Tagen (2021: 1,2 Tage) angestiegen, geschuldet der Verlagerung von Leistungen aus dem vormals 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.

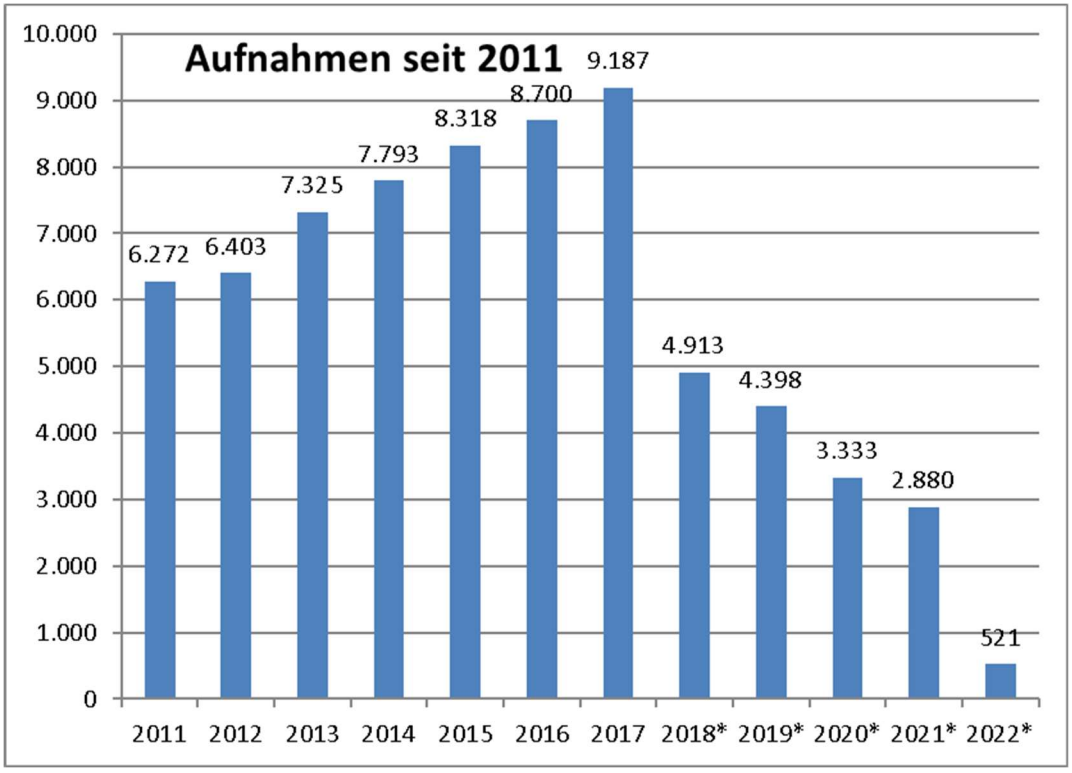
Im Jahr 2022 gab es monatlich durchschnittlich 12 Eintagespflegen, 2021 (von Jänner bis September) waren es noch 215, auch hier erklärt sich die Reduktion

durch die Verlagerung von tagesklinischen Fällen in den ambulant tagesklinischen Bereich.

Station/ Wochenklinik: Seit der Umstellung der Augenabteilung auf eine Wochenklinik werden am Wochenende nicht entlassbare Patientinnen und Patienten, sowie unter der Woche, wenn die Augenstation geschlossen ist, auf die HNO-Abteilung oder die Gynäkologie-Abteilung der Klinik Hietzing als Partnerabteilung verlegt (siehe auch Adonis®-Prozess Patient*innenverlegung auf die HNO-Station).

Aufnahmen:
Die Gesamtzahl aller Aufnahmen (ohne ambulant tagesklinische Fälle) an der Augenabteilung im Jahr 2022 lag bei 521 (2021 gesamt: 2.880), davon erfolgten 144 tagesklinisch und 377 wochenklinisch.

Die Anzahl der Aufnahmen von Sonderklassepatientinnen und -patienten lag 2022 bei 131 (2021: 127).

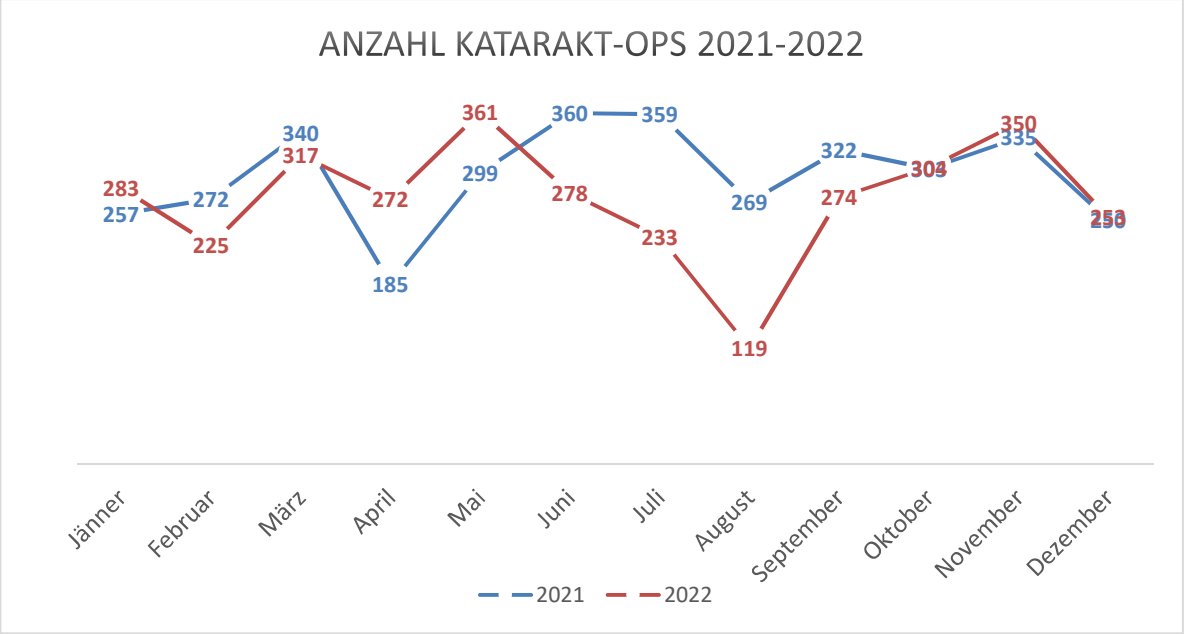


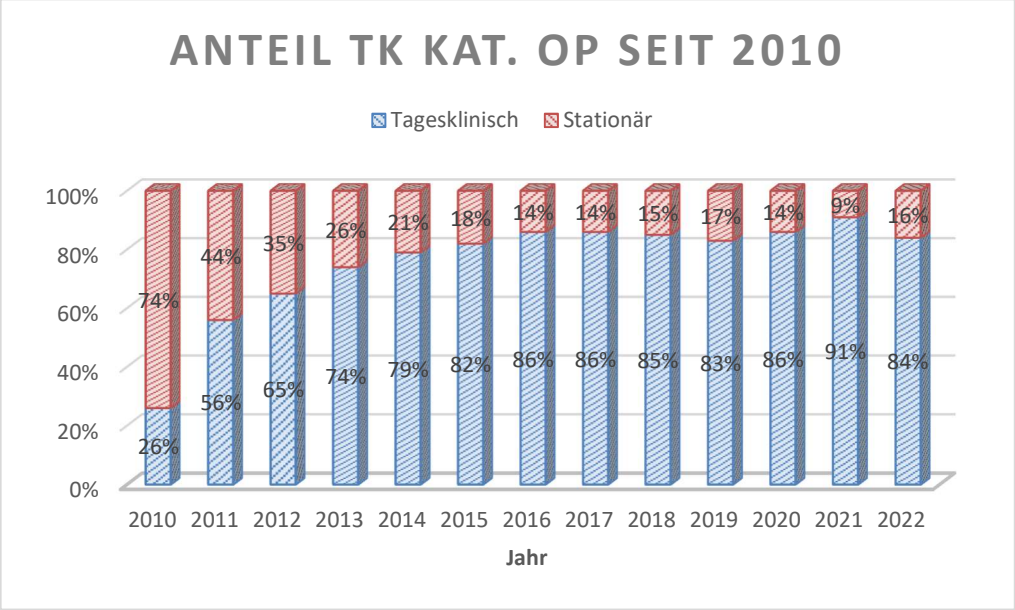
* Seit 2018 ohne tagesklinische Aufnahmen wegen IVOM, Laser, kl. plastische Operationen, seit Oktober 2021 auch ohne tagesklinische Aufnahmen wegen Katarakt-Operationen, Blepharoplastik-Operationen und weiterer Laser (das waren gesamt 8.891 Leistungen im Jahr 2022, 6.554 Leistungen im Jahr 2021, 5.056 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 Pflegetage ist 2022 auf 878 gesunken (2021: 3.070), erklärbar durch die Absystemisierung der tagesklinischen Betten zu ambulant tagesklinischen Fällen.

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

Katarakt-Operationen: 2022 wurden pro Monat durchschnittlich 272 Katarakte operiert.
2022 wurden insgesamt 3.269 Katarakte (3.551 Kat. OPs waren es 2021) operiert; der Anteil an tagesklinisch/ ambulant tagesklinisch durchgeführten Katarakt-Operationen im Jahr 2022 lag bei 84%. Die Wartezeit auf eine Katarakt-Operation lag 2022 durchschnittlich bei 27,5 Tagen, somit mussten Patient*innen weniger als einen Monat auf ihren Operationstermin warten.





Vitrektomien: 77 (2021: 78) Vitrektomien wurden durchgeführt.

Operationen an Bindehaut, Lider, Tränenwege (okuloplastische Operationen): 362 (2021: 402) plastische Operationen wurden vorgenommen.

Medizinische Einzelleistungen: Die Gesamtzahl aller medizinischen Einzelleistungen (MEL) lag bei 704 (2021: 3.194). Die Reduktion ist durch den Wegfall der tagesklinischen Betten und damit der tagesklinischen MEL seit Oktober 2021 bedingt.

IVOM: 5.349 (2021: 5.036, plus 6,2%) IVOM (Intravitreale operative Medikamentenapplikationen) wurden verabreicht.

Laserbehandlungen:
YAG-Laser (bei Nachstar): 282 (2021: 286)
ALK-Netzhautlaser: 307 (2021: 266)

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.
Anfängerinnen und Anfänger 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 Ausbildner*in können Re-Operationen in den meisten Fällen vermieden werden. 2022 gab es trotz OP-Beginner*innen eine Re-Operationsrate von 0,48% (2021 waren es 0,57%), die Anzahl der Kapselrupturen lag bei 21, das sind 0,67% aller Operationen.
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 2022 aus 16 Mitgliedern. Alle neuen Mitglieder und jene, deren Schulung länger als 3 Jahre zurücklag, unterzogen sich 2022 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 (30 Teilnahmen an 16 Fachkongressen, 12 Vorträge).
OÄ PD Dr.in Birgit Weingessel, MBA erhielt den Wissenschaftspreis der Firma André für ihren Vortrag auf der 63. Jahrestagung der Österreichischen Ophthalmologischen Gesellschaft in Villach: „Intraoperatives floppy iris syndrom – Ausmaß der Risikoerhöhung durch systemische Medikation“.
Im Jahr 2022 wurden 7 wissenschaftliche Studien an der Augenabteilung durchgeführt, 2 davon wurden 2022 beendet. Es wurden 5 Publikationen in Fachzeitschriften mit Peer-Review Verfahren veröffentlicht. Details zur wissenschaftlichen Tätigkeit des Karl Landsteiner Instituts finden sich im entsprechenden Jahresbericht.
Im Jahr 2022 wurde unser Karl Landsteiner Institut zum dritten Mal nach 2012 und 2017 einer Evaluierung unterzogen. Es liegt im Interesse der Karl Landsteiner Gesellschaft, die Qualität der Aktivitäten der Karl Landsteiner Institute vorzeigbar erkennbar zu machen. Deshalb werden die außeruniversitären wissenschaftlichen Institute der medizinischen Forschung einer periodischen Evaluierung unterzogen. Die Evaluierung erfolgte mittels dreier externer Gutachter*innen. Mit dem Evaluierungsbeauftragen der Karl Landsteiner Gesellschaft wurde eine einvernehmliche Zielvereinbarung mit messbaren Zielen vorgenommen. Diese stellt

die Grundlage für die nächste Evaluierung dar und ist die Basis der wissenschaftlichen Institutstätigkeit der nächsten 5 Jahre.
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.
Auch im Jahr 2022 war OÄ PD Dr.in Weingessel, MBA vom Wissenschaftsjournal BMJ Open Ophthamology und Spektrum der Augenheilkunde als Reviewerin für wissenschaftliche Publikationen beauftragt.

Ergebnisse aus Audits

Unser externes Überwachungsaudit durch die Auditorin der Quality Austria Evelyn Weismüller nach ISO 9001:2015 fand am 03.03.2022 statt. Es wurde ein Hinweis zur Verbesserung unseres QM-Systems gegeben, der entsprechend bearbeitet wurde, dies kann im Formular Externes Audit Bearbeitung Audithinweise nachverfolgt werden. Im Auditbericht heißt es: „Die oberste Leitung und alle Mitarbeiter*innen der Augenabteilung beeindrucken mit ihrem fundierten Wissen und der engagierten Umsetzung in Bezug auf alle Qualitätsthemen. Qualität ist in den Alltag auf der Abteilung spürbar integriert… Qualität ist in allen Bereichen der Abteilung selbstverständlich. Stillstand wird nicht akzeptiert…Die Abteilung lebt ihr System seit Jahren mit Herz und Seele."

Eine Apothekenkontrolle wurde durch Mitarbeiterinnen der Anstaltsapotheke am 09.05.2022 im Augen-OP durchgeführt, es wurde nochmals an das 4-Augen-Prinzip bei der Suchtmittelgebarung gemeinsam mit der Abteilung für Anästhesie erinnert und es gab großes Lob für die tolle Organisation des Augen-OP.

Eine Apothekenkontrolle der Augenstation und der ambulanten Tagesklinik fand am 07.07.2022 statt und brachte wiederum großes Lob: „Station sehr übersichtlich, sauber und gepflegt. Alles in bester Ordnung."

Das Hygieneteam des KHI führte am 07.07. eine bauliche Hygienevisite im Augen OP durch. Überprüft wurden die Einhaltung der MA 15 Richtlinie 17,18 und 28. Alle Beanstandungen konnten fristgerecht behoben werden.

Am 10.11.2022 wurde unser internes Audit vom Leiter der Stabstelle Patientensicherheit und Qualität Manfred Zottl, MSc., 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. Auch unter schwierigen Rahmenbedingungen ist 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 die Auditorin der Quality Austria nach Norm ISO 9001:2015 ist für 09. März 2023 geplant.

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

Externe Themen die unsere Abteilung 2022 betrafen sind:

Die Corona-Pandemie, die seit März 2020 weltweit kursiert, war auch für das Jahr 2022 weiterhin mitbestimmend, vor allem auch durch das Auftreten von neuen, noch leichter übertragbaren Virusmutationen wie Omikron in Österreich.

Aufgrund der bereits vorhandenen Immunität durch Impfung und Genesung konnte trotz hoher Fallzahlen eine Überlastung der Intensivstationen im KHI verhindert werden. Die Zahlen von Covid-Patient*innen auf Normalpflegestationen waren hoch und so fehlten diese Betten teilweise für andere Bereiche. Anfang März kam es zu Lockerungen österreichweit. In den Krankenhäusern, als besonders zu schützende Einrichtungen, galten aber weiterhin strengere Regeln, wie beispielsweise die Maskenpflicht und die Testpflicht für Mitarbeitende, Besucher*innen und Patient*innen mit Termin.

Seit Februar kam es durch Corona-bedingte Personalausfälle immer wieder zu personellen Engpässen, die nur durch die Bereitschaft der Mitarbeiter*innen zur Übernahme von zusätzlichen Aufgaben kompensiert werden konnte. Mit stark steigenden Corona-Infektionszahlen seit Anfang März, durch die Öffnungen und den Wegfall von Corona-Maßnahmen, stiegen auch die zu hospitalisierenden Corona-Patient*innen sowie die Personalausfälle in der gesamten KHI stark an. Wiederum war große Flexibilität der Mitarbeiter*innen gefragt, um den sich daraus ergebenden Pflegeengpass zu kompensieren. Ein Sinken der Fallzahlen war dann ab Anfang/ Mitte April zu beobachten, das zeigte sich dann auch mit etwas Verzögerung in den Krankenhäusern.

Auch eine Unterstützung der Epidemieärzt*innen in der Klinik Hietzing wurde im Jahr 2022 weiterhin durch Ärzt*innen der Augenabteilung gewährleistet. Diese war notwendig, da die Zahl von infizierten Mitarbeiter*innen auch in der KHI immer wieder sehr hoch lag. Im November und Dezember 2022 gab es zusätzlich noch eine starke Grippewelle, die den Krankenhausbetrieb beeinflusste.

Neue Therapeutika für die Behandlung der AMD (altersbedingten Makuladegeneration) und des DME (diabetisches Makulaödem): Im Herbst wurden zwei neue Präparate zur Behandlung der AMD und DME mittels IVOM zugelassen: Faricimab, das in Zulassungsstudien eine Wirksamkeitsdauer von bis zu 16 Wochen erreichte und damit zu einer Reduktion der Häufigkeit der IVOM-Gaben führen könnte und Ranibizumab mit einem sogenannten Port Delivery System, wo ein nachfüllbares Augenimplantat eingesetzt wird, das alle 6 Monate neu mit Ranibizumab befüllt wird. In beiden Fällen könnte eine Verlängerung der Behandlungsintervalle erreicht werden, allerdings muss sich dies erst durch Nutzung außerhalb von Studien zeigen. Um die gesundheitsökonomischen Auswirkungen dieser Zulassungen zu besprechen und ein entsprechendes Behandlungskonzept zu entwickeln trafen sich die Leitungen der Augenabteilungen des Gesundheitsverbundes gemeinsam mit Vertretern der Generaldirektion Ende August mit den Zielen der Sicherstellung Patient*innenversorgung auf Basis medizinischer Evidenz und nach aktuellstem Stand, der Unterstützung bei der strategischen Ausrichtung des Wiener Gesundheitsverbundes und der Steigerung des Bewusstseins über Aufwand und Nutzen von Medizinprodukten und Arzneimitteln. Beschlossen wurde, dass eine Nutzung dieser Therapeutika vorerst nur im Rahmen von Studien stattfinden soll.

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 ist der nächste Audittermin für das Wien-Q-Zert 2.0 Audit für den 13.07.2023 vorgesehen.

Das Projekt rauchfreies KHI initiiert von der Leitung der Augenabteilung, wurde 2022 weitergeführt. Es wurden Raucher*innenpavillons für das Gelände der KHI ausgewählt und sollen im Zuge des Projekts „Ertüchtigung der Außenanlagen“ der technischen Direktion bis 2024 aufgestellt 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:

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. Im September 2021 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 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 die beauftragten Architekt*innen, konnte das Projekt im November bei der Baubehörde eingereicht werden. Leider mussten Mitte März die Planungen wieder neu begonnen werden, da eine Bewilligung der Baubehörde nicht vorhanden war und die Kosten des Umbaus den Rahmen gesprengt hätten. Dementsprechend übernahm die Augenabteilung andere, bereits genehmigte Räume im Pav. P, die ab April minimal baulich adaptiert wurden, um dort ein IVOM-Zentrum zu errichten. Dieses konnte Anfang Juli 2022 eröffnet werden.
Das Team der Netzhaut-Ambulanz übernimmt im Pav. P auch die IVOM Verabreichung. Das Treat and Extend Schema für IVOM Patient*innen wurde etabliert. Durch das neue Schema bekommen die Patient*innen an einem Besuch sowohl ihre Untersuchung als auch die entsprechende IVOM-Therapie, dafür waren vorher 2 Besuche nötig. Im Pav. P finden seither die Netzhautambulanz, die allgemeine Ambulanz für akute Patient*innen und die intravitreale Injektionstherapie statt, ebenso wie die Ambulanz für retinale Gefäßverschlüsse und die Diabetesambulanz. Auch die Räume im Pavillon 2 der Augenabteilung wurden als Konsequenz umstrukturiert: die ambulante Tagesklinik (Katarakt-Operationen, Laserbehandlungen, okuloplastische Eingriffe) wurde in den ehemaligen Ambulanzbereich in Pavillon 2B verlagert. Die Spezialambulanzen im Gegenzug in den Bereich der Wochenklinik in Pavillon 2A. Dadurch konnten sowohl die Abläufe als auch der beengten Raumverhältnisse verbessert werden.

STLP Haas, HcM wurde im Jahr 2022 gemeinsam mit OA Dr. Schweitzer von der Abteilung für Anästhesie mit dem OP-Management für die gesamte Klinik Hietzing betraut.

Ab 01.07.2022 übernahm an OÄ Priv. Doz.in Dr.in Birgit Weingessel, MBA die fachliche Koordination der Orthoptistinnen, die disziplinäre und administrative Führung blieb bei FLMTDG Natalia Anderl. Ziel war es, die fachlichen Abläufe vor Ort zu optimieren und zu beschleunigen. Als positiver Nebeneffekt wurde eine Verbesserung des Betriebsklimas erwartet, und damit auch eine Steigerung der Attraktivität für neue Bewerber*innen. Langfristig ist geplant, eine*n Orthoptistin Senior zu etablieren und mit den entsprechenden Aufgaben zu betrauen.

In den Zielvereinbarungsgesprächen der Generaldirektion mit der Kollegialen Führung der KHI im Juni 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 dementsprechende Maßnahmen gesetzt.

Seit Jänner 2021 ist Prim.a Univ. Prof.in Dr.in V. Vécsei-Marlovits Stellvertreterin des ärztlichen Direktors der KHI, als solche vertritt sie bei Abwesenheit den ärztlichen Direktor. Von Anfang 2021 bis November 2022 übernahm sie zusätzlich die fachliche Leitung der Stabstelle für Patient*innensicherheit und Qualitätsmanagement und die Leitung der Qualitätssicherungskommission der KHI, die auch im Jahr 2022 wertvolle Arbeit für die gesamte KHI leisteten.

Seit Oktober 2021 wurde OÄ PD Dr.in Birgit Weingessel. HCM, MBA zur Unterstützung des ärztlichen Direktors für 10 Wochenstunden für Projekte der KHI der ärztlichen Direktion zur Seite gestellt, diese Unterstützung wurde auch im Jahr 2022 gewährleistet.

In der Spezial-Ausgabe 01/2022 des Branchenmagazins „Medical Network“ hatte die Augenabteilung die Möglichkeit einige der Spezialambulanzen einem breiten ophthalmologischem Publikum zu präsentieren. „Medical Network“ gibt einen Überblick über Augenheilkunde und Optometrie und Augenoptik in Österreich. „Medical Network“ erreicht alle Optik-Outlets, Augenärzt*innenpraxen und Augenabteilungen/ Augenkliniken in ganz Österreich. Es gab Berichte über unsere Multifokal-Linsen und Hornhautambulanz, die Torische Linsen/ refraktive Ambulanz, die Sicca-Ambulanz, die Uveitisambulanz und die Ambulanz für Neuroophthalmologie.

Mit Juli kam es zur Adaptierung der perioperativen Versorgung von Patient*innen bei Katarakt-Operation und IVOM-Behandlung an den state of the art. Dies führte auch zu einer Adaptierung der entsprechenden SOP.

Mit 01.09.2021 wurden die ehemaligen Abteilungshelfer*innen als Service-Assistent*innen (auf der Station) bzw. als Versorgungsassistent*innen (im OP) im Zuge der Umsetzung des Projektes „Skill and Grade Mix“ nicht mehr der Pflege der Augenabteilung, sondern ebenso wie die Reinigungskräfte, der Leitung der Hausaufsicht der KHI unterstellt. Dabei kam es auch zu Tätigkeitsverschiebungen zwischen Assistent*innen und Reinigungskräften. 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. Diese Situation besserte sich mit Anfang 2022, da aufgrund der intensiven Kommunikation zwischen den Pflegeleitungen der Augenabteilungen und den Vorgesetzten im Bereich der Hausaufsicht, Tätigkeitsbeschreibungen für die jeweiligen Bereiche erstellt wurden und damit die Aufgabenverteilung klar festgelegt wurde.

Die Zuteilung des Budgets für das Jahr 2022 durch die Generaldirektion für die Klinik Hietzing erfolgte erst Mitte 2022, wodurch es zu Verzögerungen bei der notwendigen Anschaffung von medizin-technischen Geräten kam (z.B. Funduskamera).

Gemeinsam mit der IT der Generaldirektion des Wiener Gesundheitsverbundes (WiGeV) wurde das Projekt für ein neues Dokumentationssystem unter Einbindung der Medizingeräte an der Augenabteilung fortgesetzt. Meilensteine wurden festgelegt und die Planung sieht eine Abnahme des Systems durch die Augenabteilung mit Oktober 2024 vor.

Mit Jänner 2022 kam es zur Umstellung der Software zur Leistungserfassung stationärer Patient*innen: das Programm WebConsul wurde vom Programm Impuls abgelöst, das bisher nur zur ambulanten Leistungserfassung diente. Einschulungen dazu fanden bereits seit November 2021 für alle Ärzt*innen statt, was einen reibungslosen Übergang ermöglichte.

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

Von Jänner bis Ende März unterstützte uns Dr.in Harriet Afriyie im Rahmen ihrer Ausbildung zur Allgemeinmedizinerin.

Mit März kam ein neuer Assistenzarzt: Dr. Raffael Schmidt an die Abteilung, nachdem Dr.in Karin Paschon die Augenabteilung verließ um ihre Ausbildung in der Schweiz fortzusetzen. Mit April verließ uns Dr. Roman Fronz um seine Ausbildung in Allgemeinmedizin fortzusetzen, Dr.in Sarah Mehany begann mit April ihre Ausbildung als Assistenzärztin. Mit Ende Juni verließ Fachärztin Dr.in Anna Ledolter die Augenabteilung um, ebenso wie Facharzt Dr. Christian Ebener, der mit Ende August ging, um in den niedergelassenen Bereich zu gehen. Von Juli bis September verstärkte Dr. Adrian Gronkiewicz im Rahmen seiner Basisausbildung unser Team.

Im Pflegebereich bei der OP-Pflege wurden zwei Stellen nachbesetzt: mit Mitte Jänner durch DGKP Felix Rauch und mit 01.03.2022 durch DGKP Lisa Schabetsberger.

Die vakant gewordene Stelle der Stations-Sekretärin wurde im Februar 2022 von Frau Michelle Alber übernommen.

Anfang April verließ Frau Maren Rath, BSc. die Abteilung, ihre Stelle als Orthoptistin wurde am 01.08. mit Frau Laura Morina nachbesetzt.

Im Dezember 2022 wurde die Übernahme der Leitung für die ambulante und konsiliarische Versorgung von Augenpat*innen an der Klinik Ottakring und der Klinik Penzing durch Prim.a Univ. Prof.in Dr.in Vécsei-Marlovits festgelegt. Im Laufe des Jahres 2023 kommt es daher zur Transferierung von 1,5 FÄ* Dienstposten von der Klinik Ottakring zur Klinik Hietzing/ Augenabteilung, ein FÄ* Dienstpostens von der Klinik Penzing wurde bereits im August 2022 transferiert. Die Details dieser Versorgung werden im ersten Halbjahr 2023 geplant und sollen im September 2023 zur Umsetzung kommen.

Zunehmender wirtschaftlicher Druck und steigende Erwartungen und Anforderungen von Seiten der Patientinnen und Patienten, sowie die andauernde Corona-Pandemie 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 2022 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 2022 55 Verbesserungsvorschläge und 2 Vorbeugemaßnahmen bearbeitet, diese können alle im Formular KVP-Übersicht nachverfolgt werden (siehe Anhang 1 KVP-Übersicht).

Verbesserungen durch Befragungen (Studentinnen und Studenten, Patientinnen und Patienten): 3 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:
    - Qualitätsmängel bei der Lieferung von IVOM-Medikamenten aus der Apotheke des AKH
    - Ablauf bei ungeplanten Operationen
- 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
- Fortbildungen zu Reanimation und Notfall-Teamtraining wurden abgehalten

Erfüllung von Qualitätszielen

Zur Evaluierung der verschiedenen Prozesse und Prozessleistungen an der Augenabteilung wurden im Jahr 2022 in einer Zielematrix Kennzahlen festgelegt und erhoben. Hier wird auch die Auswertung der Zielerreichung unserer Qualitätsziele festgehalten (siehe Anlage 2, Zielematrix 2022).
Auch für das folgende Jahr (2023) wurde eine Zielmatrix mit Ist- und Zielwerten erstellt (siehe Anlage 3, Zielematrix 2023).

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 2022:
  - Befragungen von Ambulanzpatient*innen
  - Befragungen unserer ambulant 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
- 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 Mai 2022 durchgeführt. Durchwegs wurden sehr gute Ergebnisse erzielt: von 98,9% der Befragten wurde für die Betreuung an der Augenambulanz die Note Sehr gut oder Gut vergeben (siehe Anlage 4, 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 2022 wurden die ambulant tagesklinischen OP-Patientinnen und -Patienten befragt. Die sehr positiven Ergebnisse, hier wurde unser Abteilung von 98% der Befragten mit Sehr gut oder Gut bewertet, können der Anlage 5 entnommen werden.

Von Jänner 2022 bis Dezember 2022 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 6).

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 (ab Juli 2022 im Pavillon P), als auch auf der Station (seit Oktober 2022 in der ambulanten Tagesklinik) die Möglichkeit mittels Tastendruck auf unserem „HappyOrNot®“-Terminal ein rasches Feedback abzugeben. Die Fragestellung in der Ambulanz lautete 2022: „Fühlten Sie sich heute respektvoll und zuvorkommend behandelt?“, und auf der Station bzw. ab Oktober 2022 in der ambulanten Tagesklinik: „Wie sicher und kompetent haben Sie sich heute betreut gefühlt?“ Mit dem System HappyOrNot® wird eine unmittelbare Feedbackerhebung am Stützpunkt von Ambulanz und ambulanter Tagesklinik 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 2022 bis Dezember 2022 zeigte eine sehr hohe Zufriedenheit der Patientinnen und

Patienten mit der Augenabteilung, sowohl mit der Ambulanz, mit einem leichten Absinken der Zufriedenheit nach der Übersiedelung in den Pavillon P im Juli und der damit verbundenen Änderungen für Mitarbeiter*innen und Patient*innen, als auch mit der Station bzw. der ambulanten Tagesklinik ab Oktober. Der Punktewert lag nahezu 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 2022 3.474 Feedbacks gegeben, davon waren 92% (3.203 Personen) sehr zufrieden, 4% (132 Personen) zufrieden, 1% (29 Personen) weniger zufrieden und 3% (110 Personen) nicht zufrieden. In der Tagesklinik gab es im gleichen Zeitraum 1.603 Feedbacks, davon waren 94% (1.579 Personen) sehr zufrieden, 3% (50 Personen) zufrieden und 3% (44 Personen) nicht zufrieden. Insgesamt gab es somit 5.150 Rückmeldungen und einen Happy-Index-Wert von 95,5 Punkten (2021 lag der Index bei 96,5). 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. 2022 gab es 25 schriftliche Lobmeldungen von Patientinnen und Patienten, sowie vier schriftliche Beschwerdemeldung, die im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, und des innerhalb des Wiener Gesundheitsverbundes geltenden Umgangs mit Patient*innenbeschwerden behandelt, analysiert und ausgewertet wurden.

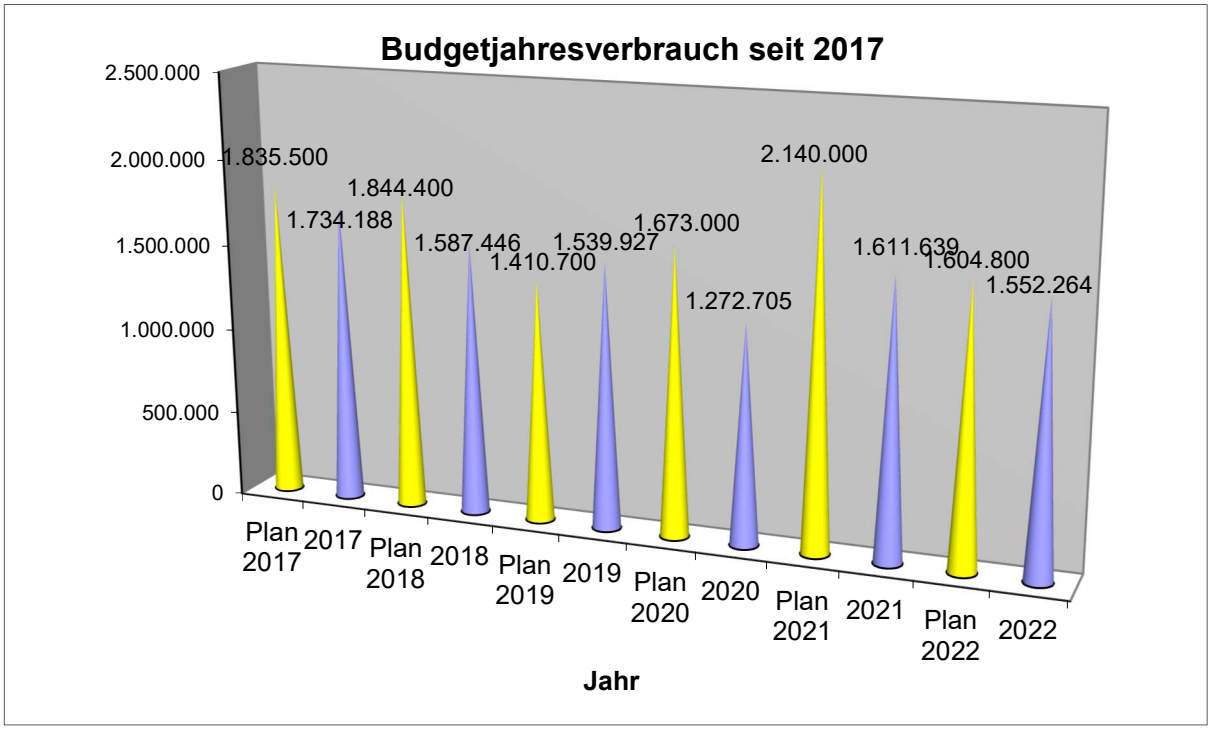
Seit Februar 2015 werden an der Augenabteilung alle Studentinnen und Studenten der Medizinischen Universität Wien, die hier ihr Praktikum absolvieren, über ihre Zufriedenheit mit dem Praktikum an unserer Abteilung befragt. Das sehr positive Ergebnis, 100% der Studentinnen und Studenten vergaben die Note Sehr gut oder Gut, findet sich in Anlage 7. 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 Mai 2022, im Rahmen der Qualitätssicherungskommission, präsentiert, auch hier schnitt die Augenabteilung der KHI wiederum überdurchschnittlich gut ab.

Inhalte und Umsetzungen aus den Zielvereinbarungsgesprächen

Für das Jahr 2022 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 untenstehenden Ist-Werte spiegeln die Situation des Jahres 2022 wider. Auch für das kommende Jahr ist von der Generaldirektion lediglich ein Ist-Ist-Vergleich geplant

	Ist 2022	**Ist 2021**
Ambulanzbesuche	26.270	22.507
Ambulanzleistungen	119.085	101.545
Aufnahmen	521	2.880
Verweildauer	1,7	1,2
Pflegetage	878	3.070
Eintagespflegen	144	2.577
Kataraktoperationen	3.269	3.551
IVOM	5.349	5.036
Budget	1.552.264	1.611.639



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 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 10 wichtigsten Lieferanten ein Mittelwert von 9,6 (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: 24.01.2024 Unterschrift: Dr. V. Vécsei-Marlovits

Datum: 24.01.2024 Unterschrift: Schaffer Elisabeth

Anlagen

1. Übersicht KVP 2022

Übersicht_KVP_2022.pdf

2. Zielematrix 2022

Zielematrix_2022.pdf

3. Zielematrix 2023

Zielematrix_2023.pdf

4. Bericht Patient*innenfragebogen Ambulanz 2022

Bericht_Pat.befragung_AMB_2022.pdf

5. Bericht Patient*innenfragebogen ambulante Tagesklinik OP 2022

Bericht_Pat-Fragebogen-amb-TK_2022.p

6. Bericht Patient*innenfragebogen Sonderklasse 2022

Bericht_Pat-Fragebogen-SKL_2022.pdf

7. Bericht Student*innenfragebogen 2022

Bericht_StudentInnenbefragung_12_20