Abteilung: Augenabteilung der Klinik Hietzing Standort Wolkersbergenstraße, KHI

Datum: 24. Jänner 2024

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, Kontrollen und Begehungen 13
Kontext der Organisation – Interne externe Themen - QM-relevante Änderungen 15
Status Korrektur-, Vorbeuge- und Verbesserungsmaßnahmen 19
Chancen- und Risikomanagement 19
Erfüllung von Qualitätszielen 19
Rückmeldung v. relevanten interessierten Parteien - Maßnahmen 20
Inhalte und Umsetzungen aus den Zielvereinbarungsgesprächen 23
Leistungen von externen Anbietern 23
Resümee 24
Anlagen 25

Präambel

Im Jahr 2023 wurden mit Ende April alle noch geltenden Corona-Maßnahmen auch in den Krankenhäusern aufgehoben und mit Ende Juni sämtliche Corona-Krisenmaßnahmen in ganz Österreich beendet. Nachwirkungen der Pandemie waren aber, besonders beim Personal, dessen Kräfte während der Pandemie über die Maßen beansprucht worden waren, weiterhin zu bemerken.

Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen

Alle Maßnahmen aus der vorherigen Managementbewertung vom 24.01.2023 wurden vollständig umgesetzt und erledigt.

Organigramm der Abteilung

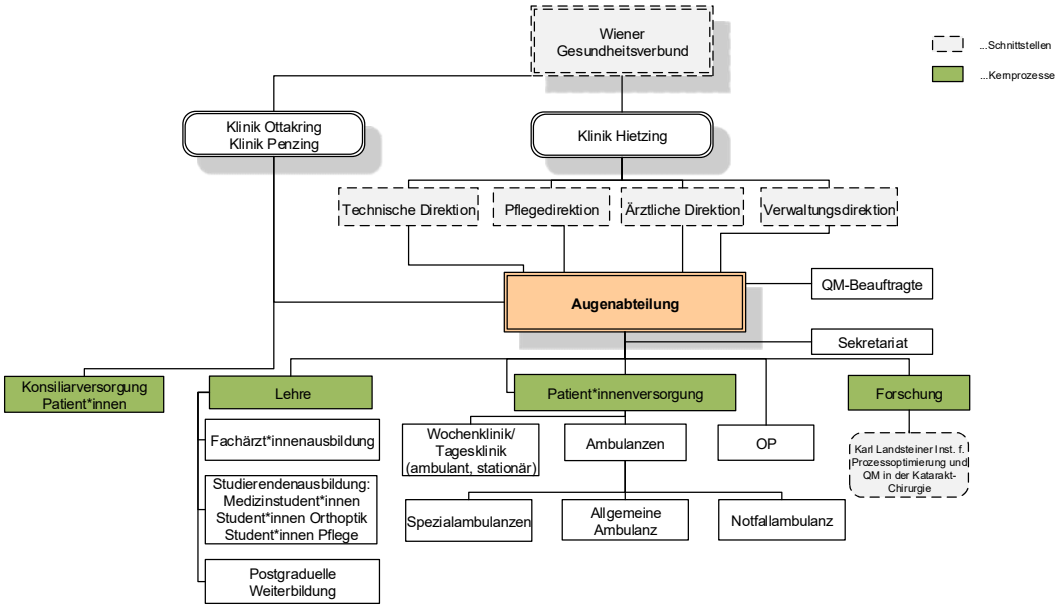


Abbildung 1: Organigramm der Augenabteilung (zu den Kernbereichen der Augenabteilung gehört die Patient*innenversorgung, die sich über die Ambulanzen, Wochen- und Tagesklinik, den Operationsbereich, sowie die Konsiliarversorgung der Kliniken Ottakring und Penzing erstreckt, die Forschung, gemeinsam mit 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: 2023 waren insgesamt 69 Personen (62,7425 Vollzeitäquivalente) an der Augenabteilung angestellt. Davon waren 22 ärztliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (19,8125 Vollzeitäquivalente), 23,125 Vollzeitäquivalente im Pflegebereich, 4 Orthoptistinnen (3,375 Vollzeitäquivalente), 7 Personen (6,55 Vollzeitäquivalente) im Verwaltungsbereich, 3 Serviceassistentinnen und 2 Versorgungsassistentinnen, ein OP-Assistent und 3 Reinigungskräfte.
Personelle Abgänge/ Zugänge/ Änderungen: Mit Februar 2023 wurde Michaela Haas zur Bereichsleitung Pflege OP und Anästhesiologie für die gesamte Klinik Hietzing

ernannt. Ihre bisherige Position als Stationsleitung Pflege OP wurde offiziell mit 01.03.2023 von STLP Gabriele Gollob übernommen. Die langjährige Stationsleitung Pflege der Augenstation STLP Vera Toifl ging mit April 2023 in Pension, die Stelle wurde offiziell mit Juni von STLP Adriana Chudobova, Mgr. übernommen, die auch die Stationsleitung Pflege Ambulanz mit übernahm.
Beim ärztlichen Personal gab es 2023 8 Zugänge (2 Rückkehrer*innen aus Karenz, 4 Turnusärzt*innen) und 2 Abgänge (2 Turnusärztinnen), 2,6 Fachärzt*innen-Dienstposten wurden im Zuge der Übernahme der ambulanten Versorgung der Patient*innen in der Klinik Ottakring und Klinik Penzing an die Augenabteilung transferiert. Im Bereich der Pflegepersonen gab es 8 Zugänge (eine Rückkehrerin aus der Karenz), 6 diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger*innen verließen die Abteilung (zwei in die Pension). Eine Versorgungsassistentin wurde neu aufgenommen, nachdem eine in Pension gegangen war. Eine Orthoptistin ging mit April 2023 in Pension.
Zwei Zugänge und einen Abgang gab es jeweils im Bereich des klinisch administrativen Dienstes und ein Lehrling wurde von Jänner bis Juni und ein Lehrling im September in diesem Bereich 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 Mitarbeiter*innen sehr gut angenommen werden. Alle regelmäßigen Besprechungen finden sich auf der Besprechungsliste der Augenabteilung, die über das abteilungsinterne S-Laufwerk allen Mitarbeiter*innen zur Verfügung steht. Die jeweiligen Termine für die Besprechungen werden während der Besprechung und über E-Mail-Einladungen bekannt gegeben. 2023 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 Mitarbeiter*innen 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 Mitarbeiter*innen 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 2023 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. Ärzt*innenausbildung), Gesundheitsförderung oder Gender- und Diskriminierungsaspekte sollen von den Führungskräften situationsgerecht eingebracht und mit den Mitarbeiter*innen im gemeinsamen Gespräch reflektiert werden.
Diese verpflichtenden MOGs zur Förderung der Mitarbeiter*innen, als Planungsgespräch und als Möglichkeit zum Feedback, werden bei Ärzt*innen, im Bereich der Pflege, mit den Verwaltungspersonen und bei den Orthoptistinnen jährlich bis zweijährlich, durchgeführt. Zur Vorbereitung auf das MOG gibt es für die Assistenzärzt*innen die Möglichkeit, die MOG-Unterlagen vor dem MOG gemeinsam mit der ausbildungsverantwortlichen Oberärztin durchzusprechen. Im Jahr 2023 wurden 14 MOG mit Ärzt*innen, 1 MOG von der Bereichsleitung Pflege mit der Stationsleitung Pflege, 8 von den Stationsleitungen Pflege, OP Pflege und Ambulanz Pflege und zwei MOG mit dem klinisch administrativen Dienst geführt. Am 17.02.2023 wurde mit dem Team der chirurgisch tätigen Ärzt*innen ein TOM abgehalten, Thema dabei war die Verwendung und der Verbrauch von Intraokularlinsen, ein entsprechendes Protokoll wurde erstellt. Weitere TOMs wurden vom Team der Ambulanzpflege am 24.05.2023 und vom Team des klinisch administrativen Dienstes am 05.06.2023 abgehalten.

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

Im ärztlichen Bereich wird diese durch einen abteilungsspezifischen Side-Letter konkretisiert, 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 Anfang 2023 gibt es mit Frau Adler eine neue Führungskraft für den klinisch administrativen Dienst der Klinik Hietzing.

Verschiedene Arbeitsanweisungen regeln die Diensteinteilung bzw. die Erstellung der Dienstpläne, die Urlaubs- und Absenzenverwaltung in den jeweiligen Berufsgruppen. Insgesamt hat die Diensteinteilung im Jahr 2023 gut funktioniert, natürlich war bedingt durch den Personalmangel im Pflegebereich, sowie krankheitsbedingte Personalausfälle extreme Flexibilität in allen Berufsgruppen erforderlich. Immer wieder mussten die Dienstpläne spontan angepasst werden aufgrund von Personalengpässen 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 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 Mitarbeiter*innen über das abteilungsinterne S-Laufwerk zur Verfügung gestellt. Für alle in Ausbildung befindlichen Ärzt*innen 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 Assistent*innen abgehalten und Kongress- und Fortbildungsteilnahmen der nächsten Monate vereinbart und gerecht verteilt. Im Jahr 2023 wurden 7 dieser Hietzinger Assistent*innen Treffen abgehalten. Zusätzlich wurde für alle neuen Assistenzärzt*innen bereits im Dezember 2019 ein Mentoring-System eingeführt. Alle Assistenzärzt*innen dürfen sich eine Mentor*in aus der Gruppe der Fachärzt*innen auswählen, d*ie sie während der gesamten Ausbildung als erste Ansprechpartner*in für alle offenen Fragen oder möglichen Probleme begleitet.
Im September 2023 konnte Dr.in Tanja Spöttl ihre Fachärzt*inprüfung erfolgreich absolvieren. 2024 werden Dr.in Katharina Radunsky und Dr. Stephan Szegedi zur Fachärzt*inprüfung antreten.

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

Ausbildung von Medizinstudent*innen:
Auch als Ausbildungsstätte für Medizinstudent*innen der Medizinischen Universität Wien ist die Augenabteilung wesentlich: So konnten im Jahr 2023 46 Studierende das verpflichtende Augenpraktikum absolvieren. Die Ausbildung ist über den entsprechenden Adonis® Prozess geregelt (MedUni Student*innen betreuen). Ein eigenes Skriptum zur Information der Student*innen liegt vor, dieses wurde im Jahr 2023 überarbeitet. Nach Abschluss des Praktikums sollen die Student*innen die Qualität der Betreuung an der Augenabteilung mittels Fragebogen (seit März 2015) bewerten. Im Jahr 2023 zeigte sich wiederum eine sehr hohe Zufriedenheit der Medizinstudent*innen mit der Betreuung an unserer Abteilung – im Mittel wurde als Note 1,12 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 Studierenden für die Qualität unseres Praktikums.
Zusätzlich zur Ausbildung von Medizinstudent*innen wurden 2023 fünf KPJ-Student*innen (klinisches praktisches Jahr) im Rahmen der neuen Ausbildung für Ärztinnen und Ärzte an der Augenabteilung betreut, außerdem absolvierten 8 Famulant*innen jeweils 1- bis 4-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. 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 änderte 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 das Konzept einer zentralen Praxisanleitung im Rahmen eines Pilotprojektes implementiert.
Im Jahr 2023 waren 16 Praktikant*innen im Bereich Augenambulanz (3), OP (5) und Augenstation/ Wochenklinik (8).

Ausbildung Orthoptistinnen: 2023 wurde drei Studierende der Orthoptik der Fachhochschule Campus Wien von den Orthoptistinnen der Augenabteilung betreut.

Ausbildung Verwaltungspersonal: 2023 absolvierten zwei Lehrlinge 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 2023, Augen-FM Liste Fortbildungsveranstaltungen – all diese Dokumente werden den Mitarbeiter*innen über das abteilungsinterne S-Laufwerk zur Verfügung gestellt).

Im Jahr 2023 fanden 153 von der Augenabteilung veranstaltete Fortbildungen statt. Davon waren 40 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 Expert*innen abgehalten wurden.
Diese Fortbildungsveranstaltungen waren alle auf das Diplom-Fortbildungsprogramm der Ärztekammer anrechenbar.
Eine weitere wichtige Fortbildung ist für alle Ärzt*innen in Ausbildung die monatliche Fallpräsentation, in der konkrete Patient*innenfälle selbstständig aufgearbeitet und präsentiert werden.
Insgesamt wurden von Ärzt*innen Fortbildungen (Kurse, Kongresse, Seminare, etc.) im Ausmaß von 958 Lehreinheiten absolviert und im Fortbildungspass der KHI registriert.
Neben medizinischen Themen wurden in den Fortbildungen auch organisatorische, praktische und persönlichkeitsentwickelnde Themen behandelt.
Ein neues E-Learning zum Thema Datenschutz wurde von unserer Datenschutzkoordinatorin Dr.in Spöttl absolviert und im Rahmen einer Morgenbesprechung als Fortbildung allen Ärzt*innen präsentiert.

Unsere Fortbildungsveranstaltung HOP-Meeting (Hietzinger Ophthalmologische Pflegeveranstaltung), für in der Ophthalmologie pflegerisch tätige Personen, die von den Stationsleitungen Pflege und der stellvertretenden ärztlichen Abteilungsleiterin der Augenabteilung seit 2012 bisher 10-mal organisiert wurde, wurde zum 11. Mal am 29. April 2023 im Kardinal-König-Haus in Wien durchgeführt. Die Veranstaltung erfreute sich großen Interesses und war mit ca. 130 Teilnehmer*innen aus ganz Österreich ausgebucht. Eine Fortsetzung dieser Veranstaltung ist für 09.03.2024 geplant.

Das E-Learning Programm zur Basis- und zur erweiterten Reanimation, das von der Klinik Hietzing entwickelt worden war, wurde auch 2023 von allen Mitarbeiter*innen absolviert, um für Notfälle besser gerüstet zu sein. Ebenso wurden auch die E-Learnings zur sexuellen Belästigung am Arbeitsplatz, zum Brandschutz und zur Korruptionsprävention absolviert. Die entsprechenden Schulungsnachweise wurden am S-Laufwerk gespeichert.

Auch 2023 fand wieder ein Simulations-Teamtraining für medizinische Notfallsituationen am 16.11.2023 statt, veranstaltet von der Firma Patientensicherheit.at. In zwei Teams zu je 10 Mitarbeiter*innen wurde einmal vormittags und einmal nachmittags für 4 Stunden trainiert. Als Vorbereitung dafür fand am 14.09. eine Reanimationsschulung an der Abteilung statt, veranstaltet von der Abteilung für Anästhesie der KHI.

Am 13. Februar gab es eine Fortbildung zum „Richtigen Führen von Krankengeschichten“ durch unseren Dokumentationsbeauftragten Dr. Stephan Szegedi, Anlass dafür war eine neue Version (vom 15.12.2022) der entsprechenden SOP der Generaldirektion.

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 106 abgenommene Prozesse, Subprozesse und klinische Pfade, die für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Augenabteilung verpflichtende Handlungsanweisungen darstellen. Ein neuer Prozess wurde 2023 erstellt: „GP CNV Therapie Treat und Extend“. Zusätzlich wurden 51 bereits abgenommene Prozesse aktualisiert und zum Großteil erneut vorgestellt. Die Prozessmanagementsitzung fand im Jahr 2023 45 Mal statt. Dadurch wird gewährleistet, dass die Behandlungspfade, die als Grundlage der Betreuung unserer Patient*innen dienen, jederzeit auf dem letzten Stand der Wissenschaft und alle Kolleg*innen darüber informiert sind.

Kongressteilnahmen: 30 Teilnahmen an 15 nationalen und internationalen Fachkongressen gab es 2023 von ärztlichen Mitarbeiter*innen, 14 Vorträge bzw. wissenschaftliche Poster wurden auf diesen Kongressen präsentiert. Zusätzlich wurde an einer Vielzahl von fachspezifischen Kursen und Seminaren teilgenommen. Gemeinsam mit der Firma Lenus Pharma wurde bereits 2022 die Fortbildungsveranstaltung „AMD im Salon“ ins Leben gerufen und 2023 fortgesetzt. 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 23.03. in Villach, einmal am 13.04. in Linz und einmal am 09.11. in Salzburg statt. Eine Nachlese für „AMD im Salon“ 2023 wurde in der Ausgabe 02-2023 im Medical Network veröffentlicht.

Pflegemitarbeiterinnen und -mitarbeiter: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gesundheits- und Krankenpflege erfüllten die Anzahl der Fortbildungsstunden nach GuKG § 63 im Jahr 2023: Insgesamt wurden 2.342 Lehreinheiten bei Fortbildungen absolviert und im Fortbildungspass registriert. Darunter auch Kongresse wie die Jahrestagung der Österreichischen Ophthalmologischen Gesellschaft (von einer Pflegeperson), der Kongress der European Society of Cataract and Refractive Surgery (2 Pflegepersonen), die Retinale (von 4 Pflegepersonen), die AuGe Fortbildungen in Graz (von 4 Pflegepersonen) und die Linzer Ophthalmologischen Gespräche (von 7 Pflegepersonen), sowie die Weiterbildung Praxisanleitung (PAL) und die Sonderausbildung OP.
Versorgungs- und Serviceassistent*innen (vormals Abteilungshelferinnen) und OP-Assistenten besuchten Fortbildungen im Ausmaß von insgesamt 37 Lehreinheiten.

Orthoptistinnen: Von den vier Orthoptistinnen wurden 2023 Fortbildungen im Ausmaß von insgesamt 89 Lehreinheiten absolviert und in den Bildungspass eingetragen. Insgesamt wurden mehr als 43 Fortbildungen im In- und Ausland, sowie auch virtuell von den Orthoptistinnen besucht.

Von den 7 Personen des klinisch administrativen Dienstes wurden 2023 41 Lehreinheiten bei Fortbildungen absolviert.

Besondere Ausbildungen: Die Stationsleitung Pflege für den OP-Bereich STLP Gabriele Gollob absolviert bereits seit 2022 die Weiterbildung Praxisanleitung (PAL) am Campus Favoriten. DGKP Candrika Grabherr absolvierte von Jänner bis Oktober 2023 die Sonderausbildung OP im Allgemeinen Krankenhaus. STLP Gabriele Gollob und STLP Adriana Chudobova, Mgr. besuchten die Ausbildung zur Patient*innen Sicherheit der Sophos Akademie.

Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz: Themen zur Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz wurden in Teamgesprächen wiederholt besprochen.
Ein Galileo-Fit-Trainingsgerät steht seit Anfang April 2014 allen Mitarbeiter*innen der Augenabteilung zur Verfügung, und wurde seither von Mitarbeiter*innen zur Verbesserung der Fitness und zur Reduktion von körperlichen Verspannungen genutzt. Weiters wurde von der Klinik Hietzing auch heuer wieder ein Kurs zum Rückentraining angeboten. Zusätzlich 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 2023 weiter umgesetzt (z.B. Blutabnahme und Infusionsgabe durch Pflegepersonen, und es kam zur Übernahme von OCT-, NCT-Messungen und Fernvisusbestimmungen mittels Autorefraktometer durch diplomierte Pflegepersonen, was zu einer großen Entlastung von Ärzt*innen, sowie des orthoptischen Personals führte. Bereits 2021 wurden die Pflegepersonen auch in die Erstellung von Fundusfotos 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, sowie ein wöchentliches Jour fix aller OP Stationsleitungen der KHI geleitet von BLP Michaela Haas, HcM.

Soziales Engagement: BLP Michaela Haas, HcM unterstützte von 27.01.2023 bis 05.02.2023 zum wiederholten Male die Durchführung von Kataraktoperationen in einem Eyecamp in Nigeria.

Prozessleistungen/ Kennzahlen

Seit Jänner 2018 gab es Änderungen im Bereich der Leistungsabrechnung für folgende Leistungen: Intravitreale operative Medikamentengabe (IVOM), Laserbehandlungen und 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 Jahre vor 2018.
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: 2023 stieg die Ambulanzfrequenz auf 29.664 (2022: 26.270). Die Zahl der ambulanten Erstbesuche stieg auf 10.665 im Vergleich zu 2022: 9.747.

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 2023 wurden an der Ambulanz 130.351 Leistungen erbracht, 2022 waren es 119.085.

Tagesklinik, seit 01.10.2021 ambulante Tagesklinik: An der ambulanten Tagesklinik der Augenabteilung werden Kataraktoperationen, Laserbehandlungen, IVOM und plastische Eingriffe am Auge, an Patient*innen mit gutem allgemeinem Gesundheitszustand und auf eigenen Wunsch, ambulant tagesklinisch durchgeführt. Patient*innen mit reduziertem Allgemeinzustand, hohem Alter, komplizierten Operationen, früheren postoperativen Komplikationen, Komorbidität und sozialer Indikation werden weiterhin stationär aufgenommen.

Die Pflegedauer der stationären Patient*innen ist mit 1,7 Tagen (2022: 1,7 Tage) gleichgeblieben.

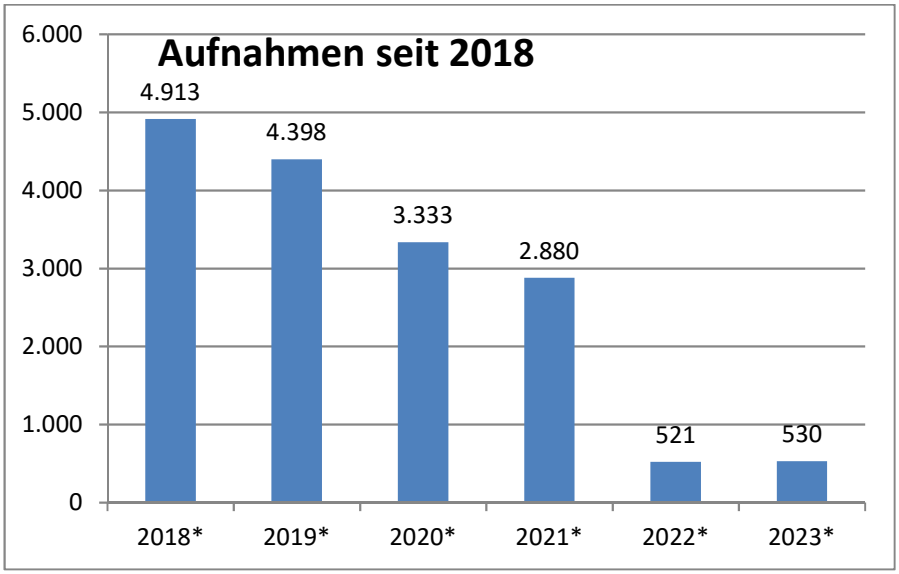
Die ambulant tagesklinischen Patient*innen können das Krankenhaus nach ihrer Operation, nach einer Ruhephase, am gleichen Tag verlassen. Die Nachsorge erfolgt in aller Regel durch d*ie zuweisende* Fachärzt*in.

Im Jahr 2023 gab es monatlich durchschnittlich 12,6 Eintagespflegen, 2022 waren es 12,0.

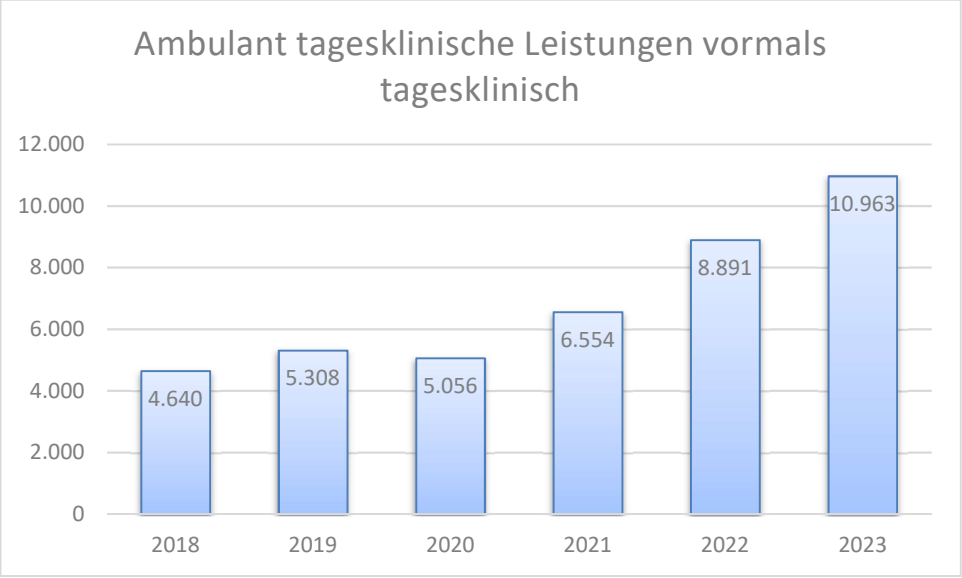
Station/ Wochenklinik: Seit der Umstellung der Augenabteilung auf eine Wochenklinik werden am Wochenende nicht entlassbare Patient*innen, sowie unter der Woche, wenn die Augenstation geschlossen ist, auf die HNO-Abteilung oder die Gynäkologie-Abteilung der Klinik Hietzing als Partnerabteilungen verlegt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

Aufnahmen:
Die Gesamtzahl aller Aufnahmen (ohne ambulant tagesklinische Fälle) an der Augenabteilung im Jahr 2023 lag bei 530 (2022 gesamt: 521), davon erfolgten 152 tagesklinisch und 378 wochenklinisch.

Die Anzahl der Aufnahmen von Sonderklassepatient*innen lag 2023 bei 146 (2022: 131).



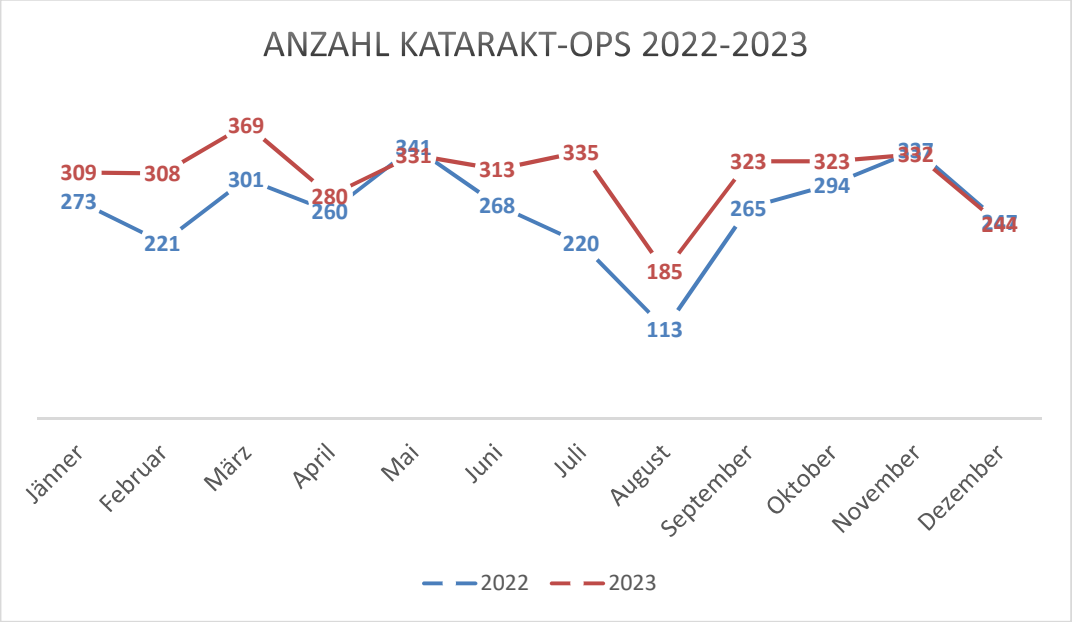
* Seit 2018 ohne tagesklinischen Aufnahmen wegen IVOM, Laser, kl. plastische Operationen, seit Oktober 2021 auch ohne tagesklinischen Aufnahmen wegen Katarakt-Operationen, Blepharoplastik-Operationen und weiterer Laser (das waren gesamt 10.963 Leistungen im Jahr 2023, 8.891 Leistungen im Jahr 2022, 6.554 Leistungen im Jahr 2021, 5.056 Leistungen im Jahr 2020, 5.308 Leistungen im Jahr 2019, 4.640 Leistungen im Jahr 2018 – siehe Diagramm unterhalb)

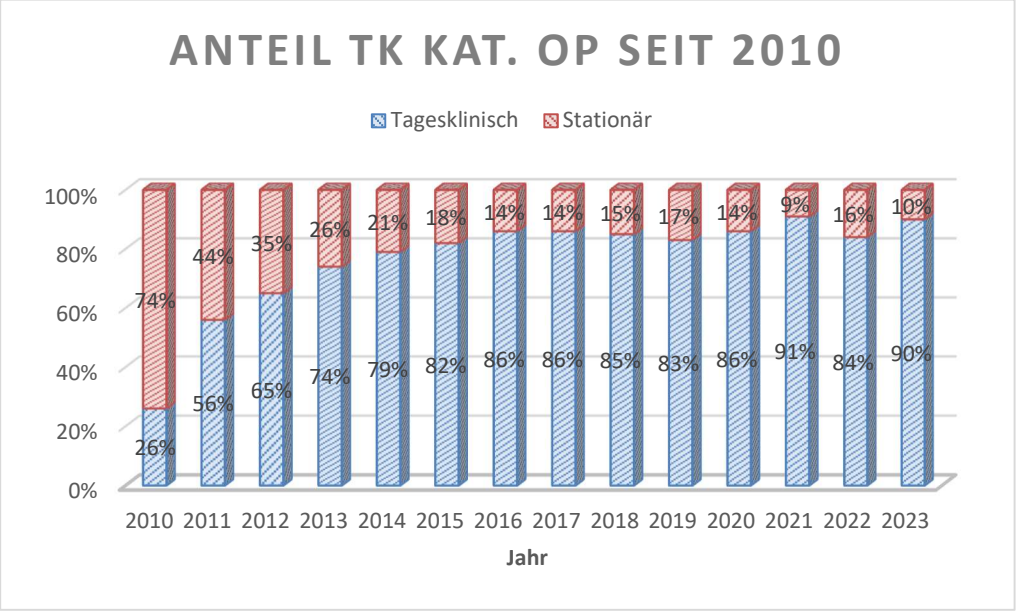


Die Wochenklinik verfügt über 15 Betten.
Die Zahl der Pflegetage ist 2023 auf 904 leicht angestiegen (2022: 878), erklärbar durch die Zunahme an Operationen nach der Corona-Pandemie.

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

Katarakt-Operationen: 2023 wurden pro Monat durchschnittlich 304 Katarakte operiert.
2023 wurden insgesamt 3.652 Katarakte (3.140 Kat. OPs waren es 2022, ein Plus von 16,3%) operiert; der Anteil an tagesklinisch/ ambulant tagesklinisch durchgeführten Katarakt-Operationen im Jahr 2023 lag bei 90%, das sind plus 6% im Vergleich zum Vorjahr. Die Wartezeit auf eine Katarakt-Operation lag 2023 durchschnittlich bei 103 Tagen, im Vergleich zu 2022, wo die Wartezeit durchschnittlich bei 28 Tagen lag, eine deutliche Zunahme, erklärbar durch das Nachholen der Operation nach der Corona-Pandemie.





Vitrektomien: 113 (2022: 77) Vitrektomien wurden durchgeführt.

Operationen an Bindehaut, Lider, Tränenwege (okuloplastische Operationen): 358 (2022: 362) plastische Operationen wurden vorgenommen.

Medizinische Einzelleistungen: Die Gesamtzahl aller medizinischen Einzelleistungen (MEL) lag bei 756 (2022: 704).

IVOM: 6.815 (2022: 5.349, plus 27,4%, erklärbar durch die Umstellung des Behandlungsregimes auf Treat and Extend) IVOM (Intravitreale operative Medikamentenapplikationen) wurden verabreicht.

Laserbehandlungen:
YAG-Laser (bei Nachstar): 356 (2022: 282)
ALK-Netzhautlaser: 349 (2022: 307)

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.
Anfänger*innen bei Katarakt-Operationen 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. 2023 gab es trotz OP-Beginner*innen eine Re-Operationsrate von 0,6% (2023 waren es 0,48%), die Anzahl der Kapselrupturen lag bei 15 (2022 waren es 21), das sind 0,4% (2022 waren es 0,67%) aller Operationen.

Die wissenschaftliche Evaluierung der Katarakt-Ausbildung seit 2007 durch OÄ PD Dr.in Birgit Weingessel, MBA konnte die Wirksamkeit des Komplikationsmanagements nachweisen und eine deutliche Reduktion der Komplikationsrate zeigen: die Rate der Kapselrupturen wurde von 5,8% (2007/ 2008) auf 1,2% (2021/ 2022) gesenkt und die Anzahl der Re-Operationen von 4,3% (2007/ 2008) auf 0,3% (2021/ 2022).

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 2023 aus 15 Mitgliedern. Alle neuen Mitglieder und jene, deren Schulung länger als 3 Jahre zurücklag, unterzogen sich 2023 einer Online-Schulung zur Good Clinical Practice (GCP) der ICH (International Conference on Harmonization) der WHO um die Studien dem geltenden Recht konform durchzuführen.
Wissenschaftliche Beiträge im Rahmen von nationalen und internationalen Kongressen wurden präsentiert (30 Teilnahmen an 15 Fachkongressen, 14 Vorträge bzw. Präsentation von wissenschaftlichen Postern).
OÄ PD Dr.in Birgit Weingessel, MBA präsentierte auf der 64. Jahrestagung der Österreichischen Ophthalmologischen Gesellschaft (ÖOG) in Schladming ein wissenschaftliches Poster zum Thema OP-Qualitätsstatistik, in dem sie die Daten zur OP-Qualitätsstatistik der Augenabteilung der letzten 15 Jahre wissenschaftlich aufbereitete: „15 Jahre Cataract-OP-Qualitätsstatistik an der Augenabteilung Klinik

Hietzing“. Auf der ÖOG wurden von Ärzt*innen der Augenabteilung noch weitere 3 Poster präsentiert und ein Vortrag gehalten.
Einen vierten Platz gab es beim Foto-Contest der European Dry Eye Society EuDES) für das Foto von Stephan Szegedi: Fluorescein staining of the ocular surface and tear film break-up, EuDes, München, 02.-03.06.2023.
Im Jahr 2023 wurden 8 wissenschaftliche Studien an der Augenabteilung durchgeführt, 2 davon wurden 2023 beendet. Es wurden 6 Publikationen für Fachzeitschriften mit Peer-Review Verfahren vorbereitet und eine davon 2023 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 Studien wurden zu Beginn überprüft, Mängel wurden keine festgestellt.

Ergebnisse aus Audits, Kontrollen und Begehungen

Eine Hygienevisite durch die Stabstelle Krankenhaushygiene der KHI hat am 25.01.2023 auf der Station und in den Spezialambulanzen stattgefunden.

Das Hygieneteam des KHI führte am 31.03. eine bauliche Hygienebegehung zur Erweiterung der Augenambulanz im Pavillon P durch. Das Ergebnis zeigte, dass die neuen Räume als Behandlungsräume genutzt werden können, eine offizielle Einreichung bei der Behörde folgte.

Unser externes Überwachungsaudit durch die Auditor*innen der Quality Austria Evelyn Weismüller und Mag. Gregor Wachter nach ISO 9001:2015 fand am 09.03.2023 statt. Es wurden 7 Hinweise zur Verbesserung unseres QM-Systems gegeben, die entsprechend bearbeitet wurden, 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 ein exzellentes System, es ist eine Freude dort zu auditieren…Die Abteilung lebt ihr System seit Jahren mit Herz und Seele.“

Eine Apothekenkontrolle wurde durch Mitarbeiterinnen der Anstaltsapotheke am 27.03.2023 im Augen-OP durchgeführt, die Zusammenfassung des Berichtes lautete „Alles perfekt!“.

Eine arbeitsmedizinische Begehung mit Arbeitsmedizinerin, Arbeitspsychologin und Sicherheitsfachkraft fand am 17.05. auf der Station mit Spezialambulanzen im Pav. 2 A und in der Ambulanz im Pav. P statt.

Eine Apothekenkontrolle der Augenstation, Ambulanz und der ambulanten Tagesklinik fand am 06.06.2023 statt und brachte wiederum großes Lob: „Alles perfekt, keine Beanstandungen.“

Eine Hygienevisite im Augen-OP fand am 21.06.2023 statt. Alle baulichen Beanstandungen konnten im Rahmen der Sommersperre des OP durch die technische Direktion der KHI behoben werden.

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 Wien-Q-Zert 2.0 Audit am 13.07.2023, das Audit wurde mit Bravour bestanden, das Ergebnis brachte das Zertifikat in Gold: „Die Augenabteilung setzt als einzige klinische Abteilung der KHI, die nach ISO9001 zertifiziert ist, neue Maßstäbe“.

Ein Controlling-Gespräch mit der Anstalts-Apotheke der KHI über den Apothekenverbrauch im ersten Halbjahr 2023 fand am 27.07. an der Abteilung statt.

Am 05.09.2023 wurde eine OP-Konferenz, geleitet vom OP-Management Team der KHI, durchgeführt. Ein entsprechendes Protokoll wurde übermittelt.

Am 23.11.2023 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 als ein Bereich, in welchem das QM-System sinnvoll und engagiert gelebt wird. Auch unter schwierigen Rahmenbedingungen ist in Gesprächen und durch Beobachtungen deutlich nachvollziehbar, 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 Verlängerungsaudit durch einen Auditor der Quality Austria nach Norm ISO 9001:2015 ist für März 2024 geplant.

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

Externe Themen, die unsere Abteilung 2023 betrafen waren:

Mit März sollte der Plan der Generaldirektion des WiGeV „neues Terminvergabemanagement“ für Patient*innen bei Erstbesuchen mit Diagnose und Überweisung von de*r Fach- oder Hausärzt*in umgesetzt werden: Erst-Termine sollten über die externe Firma Vienna Communications vergeben werden. Als Ansprechpartnerinnen der Augenabteilung wurden DGKP Sylvia Berzsenyi und OÄ PD Dr.in Birgit Weingessel, MBA nominiert. Da der Terminvergabeprozess an der Augenabteilung aufgrund der vielen Spezialambulanzen und vielen unterschiedlichen Diagnosen äußerst komplex ist, wurde gebeten, die Augenabteilung der KHI, wie bereits die Augenabteilungen der KDO und KLA zuvor, vorerst von diesem Projekt auszunehmen.

Corona: Übergang von Pandemie zu Endemie: Anfang 2023 wurde von der österreichischen Regierung bekanntgegeben, dass sämtliche Corona-Maßnahmen mit Ende Juni 2023 beendet werden, das bedeutete für die Klinik Hietzing: keine verpflichtenden Corona-Tests mehr für Patient*innen, Besucher*innen und Mitarbeiter*innen mit März 2023 und keine FFP2-Maskenpflicht mehr mit Mai 2023.

Mitte März kam es zur Ankündigung der Ausrollung des neuen Order Entry-Systems zur Identifikation von Laborproben im gesamten WiGeV: das für den Ablauf im Labor eingesetzte Etikett wird bereits an den Stationen mittels Etikettendrucker erzeugt und geklebt. Parallel dazu wird ein System zur Erfassung von Abnahmezeitpunkt und involvierten Personen getestet, um die Wahrscheinlichkeit von Probenverwechslungen zu minimieren. Die Ausrollung auf die Abteilungen in der KHI war für Sommer 2023 geplant.

Eine anonyme online-Befragung aller Ärzt*innen des WiGeV zur Zufriedenheit mit der Arbeitszeit, durchgeführt durch das Forschungsinstitut Sora, fand von 20.02. bis 03.03.2023 statt. Eine anonyme Mitarbeiter*innenbefragung aller Mitarbeiter*innen wurde ab 2.05. für vier Wochen vom WiGeV durchgeführt.

In der Ausgabe 10.10.2023 der österreichischen Ärztezeitung (die auflagenstärkste österreichische Ärzt*innenfachzeitschrift) erschien ein Artikel zum Thema Meibom Drüsen Dysfunktion zu dem Prim.a Univ. Prof.in Dr.in Veronika Vécsei-Marlovits als Expertin hinzugezogen wurde.

Neue Therapeutika für die Behandlung der AMD (altersbedingten Makuladegeneration) und des DME (diabetisches Makulaödem): Im Herbst 2022 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 2022 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. Nach dem Vorliegen einer Menge neuer Daten und Publikationen Anfang des Jahres 2023, die bestätigen, dass das zugelassene Medikament Faricimab den Patient*innen klare Vorteile hinsichtlich Wirksamkeit und Behandlungsintervall bringt, wurde von den Abteilungsleitungen der Augenabteilungen des WiGeV die Möglichkeit der Verwendung von Faricimab® im Februar und nochmals im Juni 2023 vom WiGeV eingefordert. Nach Evaluierung der Situation am 19.07.2023 durch die Innovationskommission für Arzneimittel und Medizintechnologien wurde der Nutzung von Faricimab® von Seiten des Vorstandes des WiGeV für alle zugelassenen Indikationen zugestimmt. Der entsprechende Adonis® Prozess AMD therapieren wurde aktualisiert und ab Oktober konnte strukturiert mit der Verwendung von Faricimab® gestartet werden. Da allerdings noch nicht ausreichend Daten zur Haltbarkeit von ausgeeinzeltem Faricimab vorlagen, konnte die Apotheke der Klinik Donaustadt die Herstellung der Einzeldosen nicht für die Klinik Hietzing übernehmen. Die Apotheke der Klinik Hietzing erklärte sich bereit, die Injektionen aufzuziehen und vorzubereiten, die dann am selben Tag im Pavillon P an die entsprechenden Patient*innen verabreicht 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:

Anfang 2023 kam es zum Führungswechsel bei beiden Posten der Stationsleitungen Pflege: STLP Michaela Haas, HcM wurde zur Bereichsleitung Pflege Bereich OP und Anästhesiologie befördert und ist in dieser Position auch für den Augen-OP zuständig. STLPV Gabriele Gollob übernahm die Agenden der STLP OP Augen und der Urologischen Ambulanz offiziell mit März. Nach Pensionierung von STLP Vera Toifl mit April 2023 übernahm STLPV Adriana Chudobova, Mgr. die Stationsleitung Pflege der Augenwochen- und der ambulanten Tagesklinik sowie der Augenambulanz mit Juni 2023.

Seit Jänner bietet die Augenabteilung für Patient*innen der Abteilung für Neurologie/ KHI mit großen Gesichtsfeldausfällen in der Sehschule orthoptische Rehabilitation und Explorationstraining mit Fokus auf Hemianopsie an, durchgeführt wird dies von der Orthoptistin Valerie Kauer, BSc.

Aufgrund zunehmender Schwierigkeiten bei der Rekrutierung von Fachkräften in allen Berufsgruppen wurde an der Augenabteilung gemeinsam mit der Abteilung Kommunikation der Generaldirektion des WiGeV an neuen Formen der Personalrekrutierung über soziale Medien mit Videos, etc. gearbeitet. Am 19.01.2023 wurde von der Firma Marswalk ein Rekrutierungsvideo an der Augenabteilung produziert um ein*e Fachärzt*in-Position zu besetzen und anschließend auf Sozialen Medien gepostet. Mit August konnten alle offenen Fachärzt*innenstellen an der Abteilung besetzt werden.

Pavillon P: Im Februar 2023 konnten zusätzliche Räume des Pavillon P, die vorher als Corona-Teststraße genutzt wurden, für die Augenambulanz dazugewonnen werden. Da bei einer Ambulanzfrequenz von 50-60 Patient*innen/ Tag im Pav. P der Platz oft sehr beschränkt war, konnte durch diese Maßnahme der vordere Warteraum und auch die Untersuchungsräume nochmals zusätzlich deutlich entlasten werden. Es wurden zusätzlich 3 Räume für die IVOM (intravitreale

operative Medikamentengabe) Therapie adaptiert: einer als Warteraum, einer als Vorbereitungsraum und einer für die IVOM Behandlung.

Aufgrund von mehr als 10jähriger Zugehörigkeit zur Augenabteilung, hervorragender wissenschaftlicher Tätigkeit im refraktiven Bereich und Einreichung für die Habilitation erhielt OÄ^{tt} Dr.^{in} Kata Miháltz, PhD ab 1.3. einen „echten“ Oberärztintitel.

Mit September 2023 wurde PD Dr.^{in} Agnes Boltz, PhD, aufgrund ihrer hervorragenden Leistungen an der Augenabteilung, der Titel Oberärztin verliehen.

BLP Haas, HcM wurde auch im Jahr 2023 gemeinsam mit OA Dr. Schweitzer von der Abteilung für Anästhesie mit dem OP-Management für die gesamte Klinik Hietzing betraut.

Seit 01.07.2022 hat OÄ Priv. Doz.^{in} Dr.^{in} Birgit Weingessel, MBA die fachliche Koordination der Orthoptistinnen übernommen, die disziplinäre und administrative Führung blieb bei FLMTDG Natalia Anderl. Das Ziel, die fachlichen Abläufe vor Ort zu optimieren und zu beschleunigen, konnte damit erreicht werden.

Im September 2023 fand an der Augenabteilung eine OP-Konferenz mit dem OP-Management der Klinik Hietzing statt, das OP-Statut wurde dementsprechend bereits im Mai 2023 aktualisiert.

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.

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 2023 gewährleistet.

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.

Von Jänner bis Ende März unterstützte uns Dr.^{in} Esma Osmanbegovic im Rahmen ihrer Wahlfachausbildung, von September bis November Dr.^{in} Bernadette Hauser und ab November Dr.^{in} Tamara Mayerhofer sowie Dr. Ahmad Sleiby für 3 Monate.

Mit Juni kam mit Dr.^{in} Kristina Markova eine neue Fachärztin an die Augenabteilung, mit August Dr. Marius Haug. Im November kehrte Dr.^{in} Wernigg aus der Karenz an die Abteilung zurück. Bei den Assistenzärzt*innen kehrte Dr.^{in} Steininger mit Oktober aus der Karenz zurück.

Im Pflegebereich bei der OP-Pflege wurden fünf Stellen nachbesetzt: mit September durch DGKP Jasmin Kruger, mit Oktober mit DGKP Petra Bartosova, mit November durch DGKP Stefanie Langberg und DGKP Sonja Braumüller und mit Dezember durch DGKP Isabella Cerny. Mit DGKP Ricarda Guzik gab es eine Karenz-Rückkehrerin mit September, allerdings gab es auch drei Personalabgänge und einen Positionswechsel, wodurch die Situation im Augen-OP aus Personalsicht das ganze Jahr 2023 angespannt war und maximale Flexibilität von allen beteiligten Personen erforderte.

Auf der Augenstation wurde mit September DGKP Minu Kuriakose und im November die Pflegefachassistentin Dragana Mirkovic aufgenommen, ein Pflegefachassistent verließ mit November die Augenstation.

Mit April ging die Orthoptistin Ilse Regner in Pension, die über 40 Jahre an der Augenabteilung tätig gewesen ist.

Beim klinisch administrativem Dienst (KAD) kam mit Mai mit Simona Capsky eine neue Fachkraft für den Pavillon P an die Abteilung und mit Juli 2023 wurde eine KAD im Pavillon P durch Frau Ceyran Berfin ersetzt.

Mit September 2023 wurde, nach entsprechender Planung, unter der Leitung von Prim.ª Univ. Prof.in Dr.in Vécsei-Marlovits die ambulante und konsiliarische Versorgung von Augenpat*innen an der Klinik Ottakring und der Klinik Penzing durch die Augenabteilung der KHI gestartet. Nach dem Rotationsprinzip wird von Montag bis Freitag von 9 bis 13 Uhr die augenärztliche Versorgung der Kliniken Ottakring und Penzing durch die Augenabteilung der Klinik Hietzing gewährleistet, gemeinsam mit einer Orthoptistin und einer Odinationsassistentin der Klinik Ottakring. Eine entsprechende Schnittstellenvereinbarung mit dem ärztlichen Direktor der Kliniken Ottakring und Penzing wurde unterzeichnet, 1,6 Fachärzt*innendienstposten wurden an die Augenabteilung der KHI transferiert.

Zunehmender wirtschaftlicher Druck und steigende Erwartungen und Anforderungen von Seiten der Patient*innen 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 2023 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 Mitarbeiter*innen 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. Die Daten zur OP-Qualitätsstatistik der letzten 15 Jahre wurden wissenschaftlich aufbereitet und ein Poster zum Thema wurde auf der Jahrestagung der Österr. Ophthalmologischen Gesellschaft im Mai 2023 und ein weiteres Poster auf dem Kongress der European Society of Cataract and Refractive Surgeons im September in Wien von OÄ PD Dr.in Birgit Weingessel, MBA präsentiert.

Seit dem Jahr 2009 wurde an der Augenabteilung sukzessive ein Prozessmanagement-System aufgebaut. Mit Hilfe der Software Adonis® wurden seither mehr als 100 Prozesse und klinische Pfade modelliert und abgebildet und entsprechend aktuell gehalten. Das war nur möglich, weil wir die notwendige sachkundige Unterstützung durch Personen der Magistratsabteilung 01 (vormals KAV-IT) bekommen haben. Nach 13 Jahren wurde uns von der WiGeV Generaldirektion mitgeteilt, dass die MA01 diese Unterstützung ab dem Jahr 2024 nicht mehr anbietet. Da wir ohne diese Unterstützung unser System in dieser Qualität nicht aufrechterhalten können, haben wir uns dazu entschlossen uns diese Hilfe durch eine externe Firma zu holen. Dementsprechend wurde Kontakt zu mehreren Firmen, die diese Leistung anbieten, aufgenommen und in persönlichen Gesprächen wurde die Firma Connex ausgewählt, die uns ab Jänner 2024 in diesen Belangen in Person von Mag.ª Dr.in Marion Murzek betreuen wird. Gleichzeitig wurde mit Adonis® NP eine neue Adonis®-Software implementiert.

Status Korrektur-, Vorbeuge- und Verbesserungsmaßnahmen

Insgesamt wurden im Jahr 2023 55 Verbesserungsvorschläge und 5 Chancen bearbeitet, diese können alle im Formular KVP-Übersicht nachverfolgt werden (siehe Anhang 1 KVP-Übersicht).

Verbesserungen durch Befragungen (Student*innen, Patient*innen): 6 Verbesserungsmaßnahmen wurden aufgrund der Anregungen aus unseren Befragungen bzw. aufgrund von Rückmeldungen (z.B. Lob- und Beschwerdemeldungen) unserer interessierten Parteien ergriffen und können auch in unserer KVP-Übersicht nachverfolgt werden.

Chancen- und Risikomanagement

- Risikoanalysen in folgenden Bereichen:
    - Qualitätsmängel bei der Lieferung von IVOM-Medikamenten aus der Apotheke des AKH
    - Optimierung des Ablaufs bei ungeplanten Operationen
- OP-Checks: Weiterführung Team Time Out inklusive Statistik, Weiterführung Sign In inklusive Statistik
- Risikomanagement-Besprechungen
- Weiterleitung des CIRS-Newsletters (Critical Incident Reporting System) an alle Mitarbeiter*innen (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
- Evaluierung der Ausbildung von Katarakt-Operateur*innen zwischen 2007 und 2022 im Rahmen einer wissenschaftlichen Publikation
- Fortbildungen zu Reanimation und Notfall-Teamtrainings wurden abgehalten

Erfüllung von Qualitätszielen

Zur Evaluierung der verschiedenen Prozesse und Prozessleistungen an der Augenabteilung wurden im Jahr 2023 in einer Zielematrix Kennzahlen festgelegt und erhoben. Hier wird auch die Auswertung der Zielerreichung unserer Qualitätsziele festgehalten (siehe Anlage 2, Zielematrix 2023).
Auch für das folgende Jahr (2024) wurde eine Zielmatrix mit Ist- und Zielwerten erstellt (siehe Anlage 3, Zielematrix 2024).

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 2023:
    - 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
    - Befragung aller Ärzt*innen im Rahmen der „Treatfair Umfrage“ durch das Institut für Human Factors und Human Resources im Gesundheitswesen der Karl Landsteiner Gesellschaft
    - Befragung der Mitarbeiter*innen der Augenabteilung zur Kommunikation
    - Befragung zur Fachärzt*innenausbildung durch die österreichische Ärztekammer
    - Befragung zur Ausbildungsqualität in der Fachärzt*innenausbildung durch die Klinik Hietzing
    - Befragung der Ärzt*innen zur Arbeitszeit durch den WiGeV
    - Befragung aller Mitarbeiter*innen durch den WiGeV
- HappyOrNot®: Rückmeldung von Patientinnen und Patienten mittels Tastendruck (4 Smiley-Buttons)
- Analyse von Lob und Beschwerden von Patient*innen, sowie deren Angehöriger

Eine Befragung für ambulante Patient*innen im Pavillon P wurde an der Augenabteilung im Mai 2023 durchgeführt. Durchwegs wurden sehr gute Ergebnisse erzielt: von 98,1% 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 Patient*innen ergaben sich Potentiale um Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten, diese und deren Umsetzung und Evaluierung finden sich in unserer KVP-Übersicht.

Im November 2023 wurden die ambulant tagesklinischen OP-Patient*innen befragt. Die sehr positiven Ergebnisse, hier wurde unser Abteilung von 100% der Befragten mit Sehr gut oder Gut bewertet, können der Anlage 5 entnommen werden.

Von Jänner 2023 bis Dezember 2023 wurden alle „Sonderklasse“-Patient*innen nach ihrer Zufriedenheit mit der Augenabteilung befragt. Auch hier war die Zufriedenheit der Patient*innen sehr groß (siehe Anlage 6).

Auch bei diesen beiden Befragungen wurden aus den Freitextantworten der Patient*innen Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet, diese und deren Umsetzung und Evaluierung finden sich in unserer KVP-Übersicht.

Eine anonyme online-Befragung aller Ärzt*innen des WiGeV zur Zufriedenheit mit der Arbeitszeit, durchgeführt durch das Forschungsinstitut Sora, fand von 20.02. bis 03.03.2023 statt. Ergebnisse wurden bis zum Zeitpunkt der Berichtslegung nicht präsentiert.

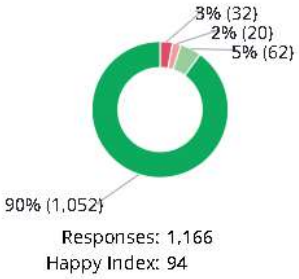
Eine Ausbildungsevaluierung 2023 durch die österreichische Ärztekammer erfolgte im Februar: alle Ärzt*innen in Ausbildung erhielten in der letzten Februarwoche 2023 einen Fragebogen inklusive Antwortkuvert, es gab Fragen zu: Globalbeurteilung, Fachkompetenz, Lernkultur, Führungskultur, Fehlerkultur, Entscheidungskultur, Betriebskultur, Evidence-based Medicine. Die Beantwortung der Fragen erfolgte auf einer Skala von 1 bis 6 (≤ 3,5 = ungenügend). Die Auswertung führte zu einem 15-seitigem Bericht mit Vergleichswerten aus ganz Österreich - die Augenabteilung erzielte im Schnitt Werte von 4,0 bis 5,0 und liegt damit im österreichweiten Vergleich der Augenabteilungen (Werte zwischen 4,1 und 5,1) im mittleren Bereich. Überdurchschnittliche Werte wurden in den Bereichen Lernkultur, Führungskultur und Evidence-based Medicine erzielt.

Eine Befragung der Mitarbeiter*innen zur internen Kommunikation an der Augenabteilung wurde in den Wochen von 11.-25.04.2023 durchgeführt. Das Ergebnis zeigte: Die interne Kommunikation an der Augenabteilung der Klinik Hietzing wird von einer Mehrheit der Mitarbeiter*innen als zufriedenstellend erlebt, Details finden sich im entsprechenden Bericht (Anlage 7: Bericht Mitarbeiter*innenfragebogen).

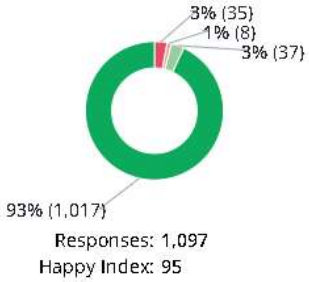
Eine weitere Mitarbeiter*innenbefragung wurde ab 02.05. für vier Wochen vom WiGeV durchgeführt. Unternehmensweit wurden Mitarbeiter*innen, die alle Berufsgruppen im Wiener Gesundheitsverbund umfassen, zur Arbeitszufriedenheit befragt. Ergebnisse wurden bis zum Datum der Berichtslegung nicht präsentiert.

Seit Februar 2018 haben unsere Patientinnen und Patienten sowohl in der Ambulanz (seit Juli 2022 im Pavillon P), als auch in der ambulanten Tagesklinik die Möglichkeit mittels Tastendruck auf unserem „HappyOrNot®“-Terminal ein rasches Feedback abzugeben. Die Fragestellung in der Ambulanz lautete 2023: „Fühlten Sie sich heute respektvoll und zuvorkommend behandelt?“, und 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 2023 bis Dezember 2023 zeigte eine sehr hohe Zufriedenheit der Patient*innen mit der Augenabteilung, sowohl mit der Ambulanz, als auch mit der ambulanten Tagesklinik. Der Punktewert lag nahezu kontinuierlich (was Ausdruck für ein sehr ausgereiftes System ist) zwischen 92 und 99 (Europaweit haben die Top-10 öffentlichen Krankenhäuser – von über 300 - einen Wert von 96, der Mittelwert aller liegt bei 91 Punkten) und damit im überdurchschnittlichen Bereich.

In der Augenambulanz (siehe Abbildung unten) wurden im Zeitraum Jänner bis Dezember 2023 1.166 Feedbacks gegeben, davon waren 90% (1.052 Personen) sehr zufrieden, 5% (62 Personen) zufrieden, 2% (20 Personen) weniger zufrieden und 3% (32 Personen) nicht zufrieden.



In der Tagesklinik (siehe Abbildung unten) gab es im gleichen Zeitraum 1.097 Feedbacks, davon waren 93% (1.017 Personen) sehr zufrieden, 3% (37 Personen) zufrieden, 1% (8 Personen) weniger zufrieden und 3% (35 Personen) nicht zufrieden.



Insgesamt gab es somit 2.263 Rückmeldungen und einen Happy-Index-Wert von 94,5 Punkten (2022 lag der Index bei 95,5).
Aufgrund der großen Akzeptanz des Feedbacksystems haben wir beschlossen, den Vertrag mit der Anbieterfirma für ein weiteres Jahr fortzusetzen.

Zusätzlich stehen Patient*innen und deren Angehörigen die Ombudsstelle der Klinik Hietzing für Lob und Beschwerden zur Verfügung. 2023 gab es 30 schriftliche Lobmeldungen von Patient*innen, sowie eine 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 Studierende der Medizinischen Universität Wien, die hier ihr Praktikum absolvieren, über ihre Zufriedenheit mit dem Praktikum an unserer Abteilung befragt. Das sehr positive Ergebnis, 95,2% der Studierenden vergaben die Note Sehr gut oder Gut, findet sich in Anlage 8. Aus den Freitextantworten unserer Student*innen wurden ebenfalls Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet und umgesetzt.

Im März 2023 wurden bereits zum sechsten Mal seit 2016 alle österreichischen Augenabteilungen, als „Mitbewerber“ im Sinne eines Benchmarkings, von der Leiterin der Qualitätssicherungskommission der Österreichischen Ophthalmologischen Gesellschaft (ÖOG) Primaria Univ. Prof.^{in} Dr.^{in} Veronika Vécsei-Marlovits, bezüglich ihrer Qualitätsmanagementmaßnahmen und Qualitätssicherungsprojekte mittels Fragebogen befragt. Die Ergebnisse wurden auf der Tagung der ÖOG im Mai 2023, 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 2023 wurden uns vom WiGeV keine Planwerte oder die Höhe des Budgets kommuniziert. Die untenstehenden Ist-Werte spiegeln die Situation des Jahres 2023 wider. Auch für das kommende Jahr ist von der Generaldirektion lediglich ein Ist-Ist-Vergleich geplant.

	Ist 2022	**Ist 2023**
Ambulanzbesuche	26.270	29.664
Ambulanzleistungen	119.085	130.351
Aufnahmen	521	530
Verweildauer	1,7	1,7
Pflegetage	878	904
Eintagespflegen	144	152
Kataraktoperationen	3.140	3.652
IVOM	5.349	6.815

In den Zielvereinbarungsgesprächen mit der Kollegialen Führung der Klinik Hietzing für 2023 wurden uns Daten zum medizinischen Verbrauch (Apothekenware und medizinisches Material) präsentiert. Ein weiteres Thema war das, von der Generaldirektion des WiGeV, vorgegebene Ziel zur Reduktion des Anteils der Patient*innen, die nicht aus Wien stammen, auf 30%. Entsprechende Maßnahmen wurden ergriffen (Information der zuweisenden niedergelassenen Kolleg*innen aus den Bundesländern, Kontaktaufnahme zu den Abteilungen in Niederösterreich). So konnte der Anteil an stationären Patient*innen von 2022 35% auf 2023 33% gesenkt werden, bei den ambulanten Besuchen von 33% auf 31%.
In den Zielvereinbarungsgesprächen für das Jahr 2024 war das Thema die Bekanntgabe von Kennzahlen für unsere Topleistungen, dabei fokussieren wir uns auf die Anzahl der Katarakt-Operationen, die Anzahl der IVOM und die Konsiliartätigkeit inklusive der ophthalmologischen Versorgung der Kliniken Ottakring (KOR) und Penzing (KPE), deren ambulante Versorgung wir mit September 2023 übernommen haben. Dabei konnte die Ambulanzfrequenz in der KOR um 22,5% von 457 (September bis Dezember 2022) auf 560 (September bis Dezember 2023) gesteigert werden, ebenso wie die Ambulanzleistungen von 1.453 auf 2.509, ein Plus von 72,7%.

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 9,92 (Sehr gut: 8 bis 10 Punkte, Gut: 6 bis 7 Punkte, Befriedigend: 4 bis 5 Punkte, Genügend: 2 bis 3 Punkte, Nicht genügend: unter 2 Punkten) und damit ein sehr gutes Ergebnis.

Resümee

Das Führungsteam der Augenabteilung kann anhand der im Bericht aufgeführten Daten, die analysiert und bewertet wurden, die Wirksamkeit des bestehenden Qualitätsmanagementsystems bestätigen. Die hohe Zufriedenheit unserer Patient*innen, unserer Mitarbeiter*innen, unserer Student*innen, 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 Patient*innen 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, die Pflegebereichsleitung der Augenabteilung der Klinik Hietzing: BLP Elisabeth Schaffer, akad. Health Care Managerin und die Pflegebereichsleitung OP der Augenabteilung BLP Michaela Haas, akad. Health Care Managerin.

Datum: 24.01.2024 Unterschrift: Dr. V. Vécsei-Marlovits

Datum: 24.01.2024 Unterschrift: Schaffer Elisabeth

Datum: 24.01.2024 Unterschrift: Michaela Haas

Anlagen

1. Übersicht KVP 2023 Übersicht_KVP_2023.pdf
2. Zielematrix 2023 Zielematrix_2023.pdf
3. Zielematrix 2024 Zielematrix_2024.pdf
4. Bericht Patient*innenfragebogen Ambulanz 2023 Bericht_Pat.befragung_AMB_2023.pdf
5. Bericht Patient*innenfragebogen ambulante Tagesklinik OP 2023 Bericht_Pat-Fragebogen-amb-TK_2023.
6. Bericht Patient*innenfragebogen Sonderklasse 2023 Bericht_Pat-Fragebogen-SKL_2023.pdf
7. Bericht Mitarbeiter*innenfragebogen 2023 Bericht_Mitarbeiterbefragung_04_2023.
8. Bericht Student*innenfragebogen 2023 Bericht_StudentInnenbefragung_12_20