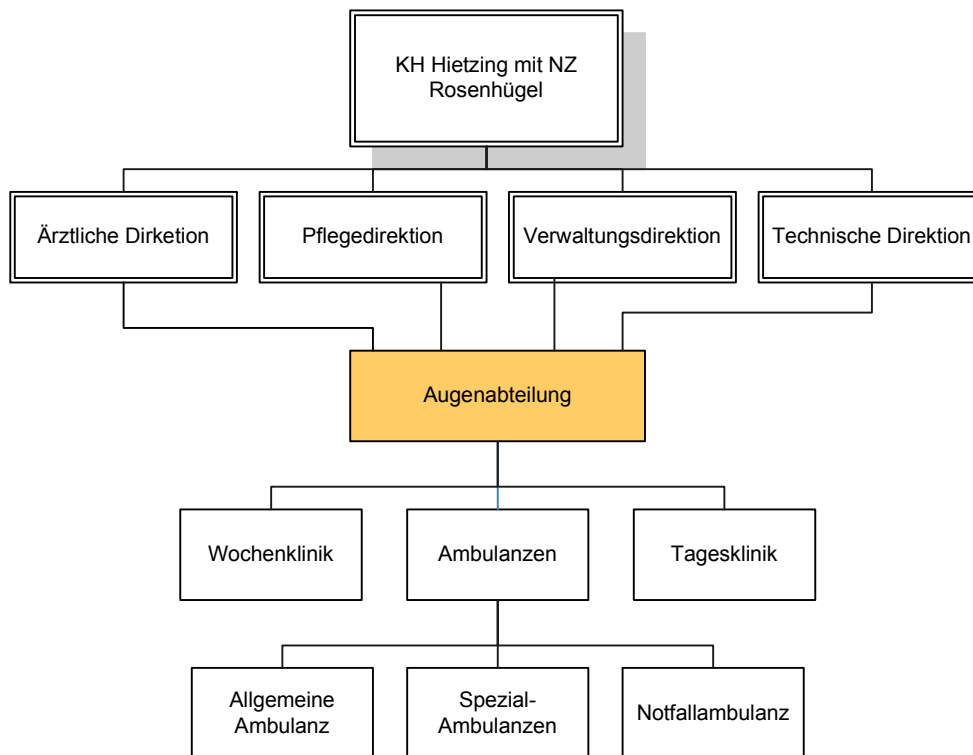


Abteilung: Augenabteilung des KH-Hietzing mit NZ Rosenhügel

Datum: 17. Jänner 2011

Inhalte:

1. Organigramm der Abteilung



2. Personalmanagement/ Aus-, Fort- und Weiterbildung

Personalmanagement

Personalstand: 2010 waren 16 ärztliche MitarbeiterInnen, 30 Pflegepersonen, 4 OrthoptistInnen, 4 Personen im Sekretariatsbereich und 5 Abteilungshelferinnen an der Augenabteilung angestellt.

Kommunikation: Um die interne Kommunikation zu optimieren, finden an der Augenabteilung in allen Berufsgruppen und auch interdisziplinär regelmäßige Besprechungen statt, die von allen MitarbeiterInnen sehr gut angenommen werden. Alle regelmäßigen Besprechungen finden sich in der Besprechungsliste der

Augenabteilung (siehe Besprechungsliste – Anlage 1), die über das abteilungsinterne S-Laufwerk allen MitarbeiterInnen zur Verfügung steht. Einzelne Besprechungstermine werden während der Besprechung und über E-Mail bekannt gegeben.

MitarbeiterInnenorientierungsgespräche (MOG): verpflichtende MOGs zur Förderung der MitarbeiterInnen, als Planungsgespräch und als Möglichkeit zum Feedback werden bei den ÄrztInnen und OrthoptistInnen jährlich, im Bereich Pflege alle zwei Jahre durchgeführt. Zur Vorbereitung auf das MOG gibt es für die AssistenzärztInnen die Möglichkeit, die MOG-Unterlagen vor dem MOG gemeinsam mit der ausbildungsverantwortlichen Oberärztin durchzusprechen. Im Jahr 2010 wurden 10 MOGs mit ÄrztInnen, 2 MOGs mit Pflegepersonen und 3 MOGs mit OrthoptistInnen geführt.

Dienstpostenbeschreibungen: Genaue Dienstpostenbeschreibungen für die ärztlichen MitarbeiterInnen wurden 2010 erarbeitet und personalisiert. Diese wurden jeweils von der/ dem betroffenen MitarbeiterIn und der Abteilungsvorständin unterzeichnet und in Kopie an die Abteilung Personal übermittelt.

Orthoptistinnen: Um eine qualitativ hochwertige Einsetzbarkeit aller OT in allen Bereichen gewährleisten zu können, gibt es seit November 2010 ein Rotationssystem über die verschiedenen Spezialambulanzen der Augenabteilung und die Sehschule. Dieses zeigte sich als sinnvoll und effektiv.

Pflegepersonal: Durch die Umstellung der Augenstation auf Wochenklinik und die Einführung eines Nachmittags-OP-Blocks bis 18 Uhr werden seit November 2010 täglich zwischen 10 bis 18 PatientInnen stationär aufgenommen, operiert und entlassen und ca. 20–25 PatientInnen tagesklinisch aufgenommen, operiert und entlassen. Für diesen Mehraufwand wird das Pflegepersonal der Augenabteilung bis Februar 2011 auf 33 Personen aufgestockt.

Aus-, Fort- und Weiterbildung

Um unsere MitarbeiterInnen bei der Bewältigung ihrer Aufgaben zu unterstützen und somit auch die Arbeitsergebnisse zu optimieren, wird allen Berufsgruppen ein umfassendes Fort- und Weiterbildungsprogramm angeboten (siehe GP Fortbildung ÄrztInnen, Arbeitsanweisung und Skriptum Einschulung ärztliche MitarbeiterInnen, Augen-FM Fortbildungen der Augenabteilung 2010, Augen-FM Liste Fortbildungsveranstaltungen – all diese Dokumente werden den MitarbeiterInnen über das abteilungsinterne S-Laufwerk zur Verfügung gestellt).

FachärztInnenausbildung: Besonders ist hier auch die Funktion der Augenabteilung als Ausbildungsstätte zur/ zum Fachärztin/ -arzt für Augenheilkunde und Optometrie zu berücksichtigen, welche durch den gesetzlich vorgegebenen Ausbildungskatalog und die Arbeitsanweisung FachärztInnenausbildung (siehe Anlage 2) geregelt wird. Für jedes Ausbildungsjahr wurde eine Checkliste erarbeitet (siehe Anlage 2), die die geplanten Lernziele übersichtlich darstellt. Diese wird den MitarbeiterInnen über das abteilungsinterne S-Laufwerk zur Verfügung gestellt. Für alle in Ausbildung befindlichen ÄrztInnen veranstaltet die ausbildungsverantwortliche Oberärztin Dr. Birgit Weingessel monatliche AssistentInnen-Besprechungen (HAT Hietzinger AssistenzärztInnen Treffen. Hier können die Ausbildungsfortschritte jedes/r Einzelnen regelmäßig besprochen und weitere Ausbildungspläne optimiert werden, je nach Ausbildungsstand wird zum Beispiel individuell die operative Ausbildung geplant. Weiters werden während dieser Treffen Fortbildungen oder praktische Übungen nach Wunsch und Vorschlägen der AssistentInnen abgehalten und

Kongress- und Fortbildungsteilnahmen der nächsten Monate vereinbart und gerecht verteilt. Die Qualität der Ausbildung spiegelt sich auch im Ergebnis der TurnusärztInnenbefragung Ausbildungsqualitätsausschuss (AQUA) vom 10.12.2010 wieder: „Alle TurnusärztInnen sind mit der Ausbildung sehr zufrieden und bemerken, dass sich die Ausbildungssituation in der letzten Zeit dramatisch verbessert hat“ (siehe Anlage 3). Von der ausbildungsverantwortlichen Oberärztin Dr. Weingessel wurde im Jahr 2010 die vom KAV veranstaltete TutorInnenschulung erfolgreich absolviert.

Ausbildung Pflege: Im Bereich der pflegerischen Ausbildung setzen die Auszubildenden im Rahmen des Lernprozesses gemeinsam mit dem Lehrpersonal und den Praxis-AnleiterInnen Ziele fest und reflektieren ihre Fortschritte und Erfahrungen.

Fortbildungen: Im Jahr 2010 fanden 69 von der Augenabteilung veranstaltete Fortbildungen statt (siehe auch Listen Fortbildungsveranstaltungen, Anlage 4 und Fortbildungen der Augenabteilung 2010, Anlage 5 – liegt bei). Davon waren 42 Journalclubs, in denen auf Grundlage neuester Fachliteratur die aktuellsten Kenntnisse in der Ophthalmologie vorgestellt und diskutiert werden, um die Diagnostik- und Therapiestandards an der Augenabteilung auf state-of-the-art Niveau zu halten. Weitere Fortbildungen befassten sich mit ophthalmologischen Themen, die von MitarbeiterInnen der Augenabteilung aber auch externen Experten abgehalten wurden. Auch eine Fortbildung für AugenärztInnen aus dem niedergelassenen Bereich (Hietzinger Ophthalmologen Treffen – HOT Meeting – siehe beiliegendes Programm, Anlage 6) wurde im April 2010 angeboten. Diese Fortbildungsveranstaltungen waren alle auf das Diplom-Fortbildungsprogramm der Ärztekammer anrechenbar. Insgesamt wurden von ÄrztInnen 656,08 Fortbildungsstunden absolviert. Neben medizinischen Themen wurden in den Fortbildungen auch organisatorische Themen behandelt. So wurde von der Stellvertreterin der Abteilungsleiterin ein Skriptum zum Operationsterminvergabeprogramm OPERA zusammengestellt und wiederholt allen Berufsgruppen anschaulich präsentiert. Ebenso wurden von ihr die durch die Umstellung auf Wochenklinik geänderten „Aufnahmestraßen“ und Diensterteilungen in einer Präsentation zusammengefasst und mehrfach vorgetragen. Diese beiden Skripten wurden allen MitarbeiterInnen als E-Mail zugesendet und gleichzeitig über das abteilungsinterne S-Laufwerk veröffentlicht.

Prozessmanagement: Eine weitere regelmäßige Fortbildung (jeweils dienstags 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 KAV-IT (DI Schmidt, DI Handler) abgebildet wurden, vorgestellt, diskutiert, überprüft und freigegeben. Mittlerweile gibt es 60 abgenommene Prozesse, Subprozesse und klinische Pfade, die für alle MitarbeiterInnen der Augenabteilung verpflichtende Handlungsanweisungen darstellen.

Kongressteilnahmen: 9 ärztliche MitarbeiterInnen der Augenabteilung nahmen 2010 an Fachkongressen teil.

PflegemitarbeiterInnen: Die MitarbeiterInnen der Gesundheits- und Krankenpflege erfüllten die Anzahl der Fortbildungsstunden nach GuKG § 63 im Jahr 2010: Insgesamt wurden 1270,5 Fortbildungsstunden absolviert: Die PflegemitarbeiterInnen der Station absolvierten 5 Fortbildungsstunden, der Wochenklinik 259,92 Fortbildungsstunden, der Tagesklinik 101,08

Fortbildungsstunden, des OP-Bereichs 822 Fortbildungsstunden, der Ambulanz 81 Fortbildungsstunden und aus dem allgemeinen Bereich 1,5 Fortbildungsstunden .

Orthoptistinnen: Von Orthoptistinnen wurden 2010 4 Fortbildungen und eine Fachtagung besucht und insgesamt 64 Fortbildungsstunden absolviert.

Von Betriebspersonal und Personen der Verwaltung wurden 2010 15,5 Fortbildungsstunden absolviert.

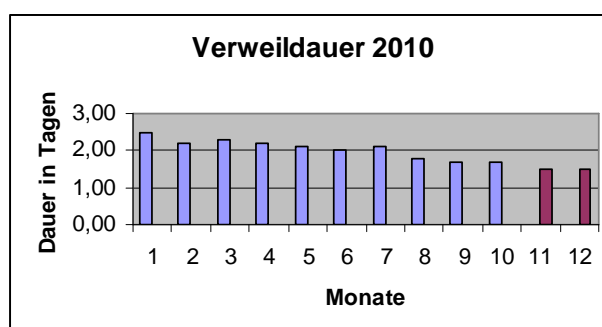
3. Prozessleistungen/ Kennzahlen

Ambulanzen: Aufgrund der deutlich vermehrten tagesklinischen Cataract-Chirurgie seit November 2010 (Umstellung auf Wochenklinik) gab es eine leichte Steigerung der Ambulanzfrequenz: 18.581 PatientInnen statt der 18.409 PatientInnen 2009. Die Zahl der ambulanten Erstbesuche ist hingegen auf 9.428 Patienten leicht gesunken (9.618 Patienten 2009), was sich durch die Schließung der Notfallambulanz an Wochenenden seit 01.11.2010 erklären lässt, wodurch auch eine Einsparung an Personalkosten erzielt werden konnte.

2010 kam es zur Errichtung neuer Spezialambulanzen um den ophthalmologischen PatientInnen ein noch breiteres Diagnose- und Therapiespektrum anbieten zu können. Aufgrund personeller Veränderungen und durch den Erwerb von Zusatzqualifikationen wurden die Leitungen der Spezialambulanzen zum Teil neu festgelegt, wodurch eine hochqualitative und kompetente PatientInnenversorgung gewährleistet wurde und wird (siehe Anlage 7 – Ambulanzbeschreibung). Im Jahr 2010 wurden in der Ambulanz **98.591** Leistungen erbracht.

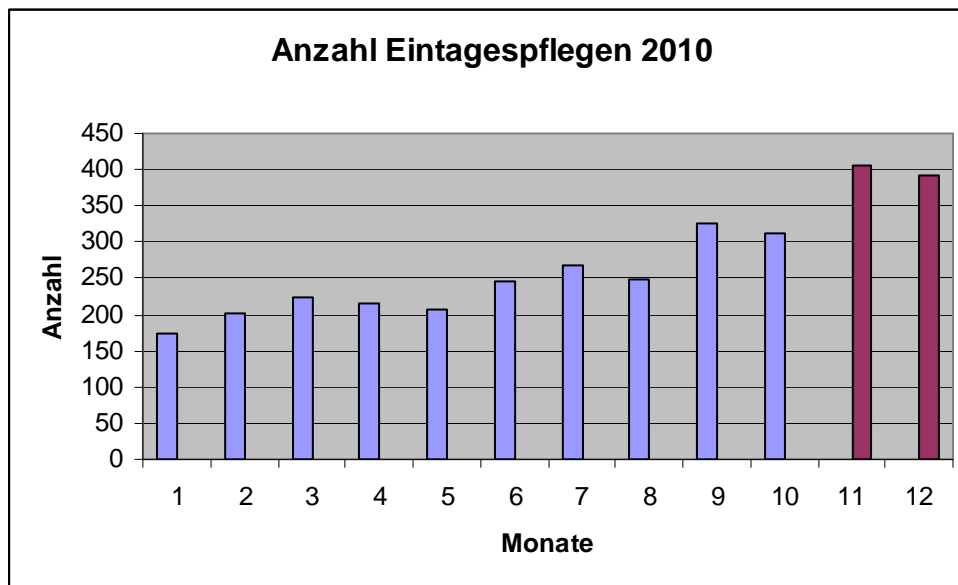
Tagesklinik: An der Tagesklinik der Augenabteilung werden Kataraktoperationen sowie Intravitreale operative Medikamentenapplikationen (IVOM), Laserbehandlungen und plastische Eingriffe am Auge an PatientInnen mit gutem allgemeinem Gesundheitszustand tagesklinisch durchgeführt. PatientInnen mit reduziertem Allgemeinzustand, hohem Alter, komplizierten Operationen, früheren postoperativen Komplikationen, Komorbidität und geographischer und sozialer Indikation werden weiterhin stationär aufgenommen.

Bei tagesklinischen Katarakt-PatientInnen ist zusätzlich eine Voruntersuchung im Rahmen eines tagesklinischen Aufenthaltes in der Vorwoche des Operationstages notwendig. Da seit der Umstellung der Augenstation auf Wochenklinik mit 01.11.2010 ein Viertel der Katarakt-Operationen tagesklinisch geführt wird, ist die Anzahl der Eintagespflegen stark gestiegen: von 2.401 (2009) auf 3.222 (**Plus von 34%**). Die Verweildauer ist durch die Steigerung der tagesklinischen Frequenz und den Wegfall der über das Wochenende liegenden PatientInnen deutlich reduziert worden: von **2,5 Tagen** (2009) auf **1,9 Tage**, das entspricht einem **Minus von 24%**. Nach Einführung der Wochenklinik kam es zu einer weiteren Reduktion der Verweildauer (Mittelwert Verweildauer Monate Jänner bis Oktober ist **2,06**, Mittelwert Verweildauer November, Dezember ist **1,5**, ein **Minus von 25%**).



Nach einer postoperativen Visite können die PatientInnen das Krankenhaus verlassen. Die Nachsorge erfolgt in aller Regel durch die/ den zuweisenden FachärztIn.

In den tagesklinischen Aufenthaltsräumen steht den PatientInnen den ganzen Tag über ein kleines Buffet zur Verfügung und hier wird auch das Mittagessen eingenommen. Weiters können die tagesklinischen PatientInnen in diesen Räumen auf den Eingriff warten und sich danach erholen. Da es sich um frühere PatientInnenzimmer handelt, sind alle Räume mit Dusche und WC ausgestattet. Spinde zum Versperren der Wertsachen während des Aufenthaltes stehen zur Verfügung. Im November und Dezember 2010 (nach Einführung der Wochenklinik) gab es durchschnittlich 399 Eintagespflegen, was ein **Plus von 65%** bedeutet, denn von Jänner bis Oktober waren es monatlich durchschnittlich 242 Eintagespflegen.



Station/ Wochenklinik: Mit 1.11.2010 wurde die Bettenstation der Augenabteilung vom vollstationären Betrieb auf Wochenklinik umgestellt, und damit werden jetzt auch nachmittags bis 18 Uhr Operationen durchgeführt. Dadurch wurden die Operationszahlen deutlich gesteigert und die Wartezeit auf Operationen im Sinne der PatientInnen wesentlich reduziert.

Dem wirtschaftlichen Aspekt wurde Genüge getan, indem die an Wochenenden ohnedies weniger frequentierte Ambulanz und Station geschlossen wurden, was zu einer Einsparung an Personalkosten im Verhältnis zur Leistungssteigerung führt. Die PatientInnenversorgung am Wochenende wird seither von den drei anderen Augenabteilungen des Wiener Krankenanstaltenverbundes übernommen. Am Wochenende nicht entlassbare PatientInnen werden auf die HNO-Abteilung des KH-Hietzing als Partnerabteilung transferiert. Der Transferierungsprozess dazu wurde als Geschäftsprozess in ADONIS® abgebildet und mit der HNO-Abteilung akkordiert. Mit Beginn der Wochenklinik und Bespielung eines zusätzlichen Nachmittag-OP-Blocks ist die Zahl der Aufnahmen deutlich gestiegen: von 4.400 (2009) auf 5.264 (Vergleich November 2009:2010= 370:621 – ein Plus von 68%, Dezember 2009:2010= 350:547 – ein Plus von 56%), auch die Anzahl der Aufnahmen mit Sonderklasse ist von 67 (2009) auf 92 angestiegen. Durch die Implementierung einer „Aufnahmestraße“ laufen die Aufnahmen deutlich strukturierter und damit schneller ab. Die PatientInnen werden zuerst am Schwestern-Stützpunkt registriert, tagesklinische Katarakte und stationäre Aufnahmen werden in unterschiedliche Aufenthaltsräume begleitet, von wo sie dann von den AssistenzärztInnen in die Untersuchungsräume abgeholt werden. Tagesklinische PatientInnen nehmen gleich

vor Untersuchungszimmer 1 Platz, wo nach Aufnahme durch den/die diensthabende/n Assistenzärztin/ -arzt die Therapie erfolgt. Die Wochenklinik verfügt über 18 Betten. Durch kontrolliertes Bettenbelagsmanagement konnte eine Belagsquote von 89,6 % (inklusive Eintagespflegen) für das Jahr 2010 erreicht werden bzw. für Dezember 2010 für die neue Wochenklinik eine Quote von 85,1%. Die Zahl der Pfl egetage ist von 10.744 (2009) auf 9.998 (**minus 7%**) gesunken.

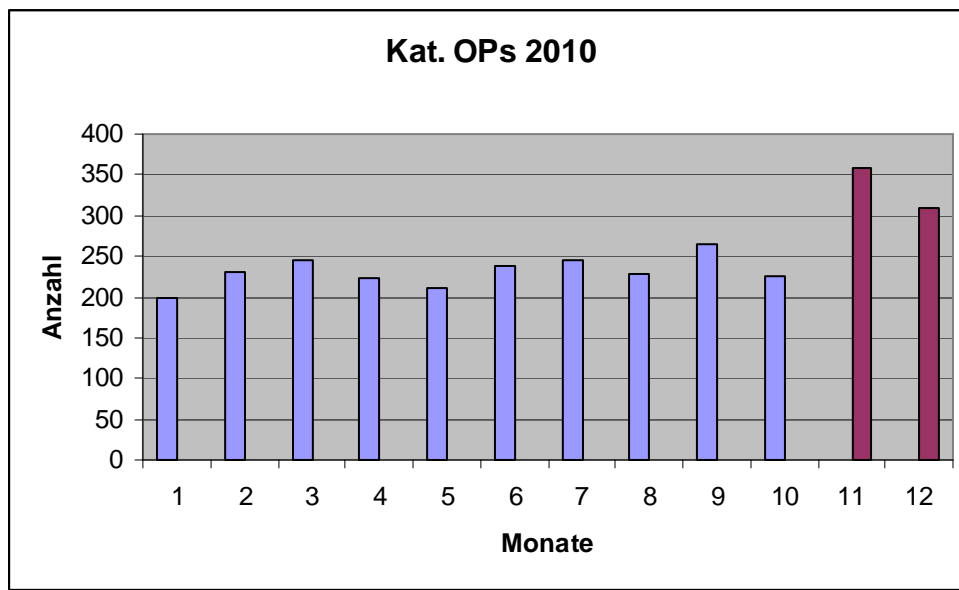
Auf der Augenstation wurde ein neuer OberärztInnenarbeitsplatz mit Spaltlampe eingerichtet, sodass eine Sekretärin bereits direkt bei der Chefin-Visite um 7.30 Uhr Briefe schreiben kann und damit die PatientInnen schneller entlassen werden können.

OP: 2010 wurden 2996 Katarakte (2628 Kat. OPs waren es 2009, ein **Plus von 14%**) operiert, 151 (2009: 149) Vitrektomien durchgeführt und 340 (2009: 275, Plus 24%) plastische Operationen vorgenommen. Die Gesamtzahl aller Operationen war 3997 (2009: 3516) ein **Plus von 14%**.

IVOM: 1205 (2009: 1385) IVOMs (Intravitreale operative Medikamentenapplikationen) wurden verabreicht.

Laserbehandlungen: 191 Laserbehandlungen wurden im Jahr 2010 durchgeführt (2009: 193)

Katarakt-Operationen: Wurden im Jahr 2010 von Jänner bis Oktober durchschnittlich 231 Katarakte pro Monat operiert, waren es in den Monaten November und Dezember nach Einführung eines Nachmittags-OP-Blocks bis 18 Uhr durchschnittlich 334 Operationen und somit ein **Plus von 45%**.



Die Einführung von OP-Tagen pro Operateur/in garantiert regelmäßige Operationen. Da der/die Operateur/in an seinem/ihrem OP-Tag für keine weiteren Aufgaben eingeteilt ist, kann er/sie sich ausschließlich auf die Operationen konzentrieren. Beginnern in der Katarakt-Operation werden die ersten 50-100 Eingriffe routinemäßig von der Abteilungsvorständin assistiert.

Durch effizientes intraoperatives Komplikationsmanagement durch die Abteilungsvorständin können Re-Operationen in den meisten Fällen vermieden werden. 2010 gab es 11 Re-Operationen bei Katarakt Operationen, das entspricht einer Re-Operationsrate von 0,48%, bei vitreoretinalen Operationen lag die Re-Operationsrate bei 6,8%. Seit 2007 konnte die Re-Operationsrate bei Katarakten um **73,4%** (siehe Abbildung 1) gesenkt werden und bei vitreoretinalen Operationen um **86,6%** (siehe Abbildung 2).

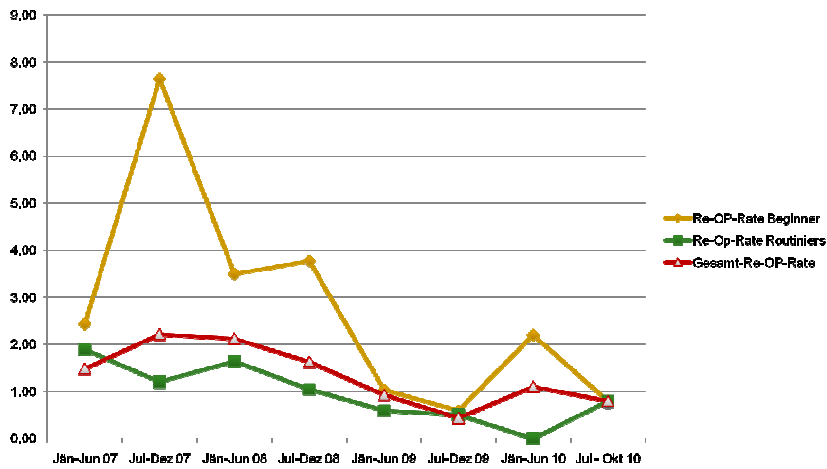


Abbildung 1: Entwicklung der Re-Operationsrate bei Katarakt-Operationen

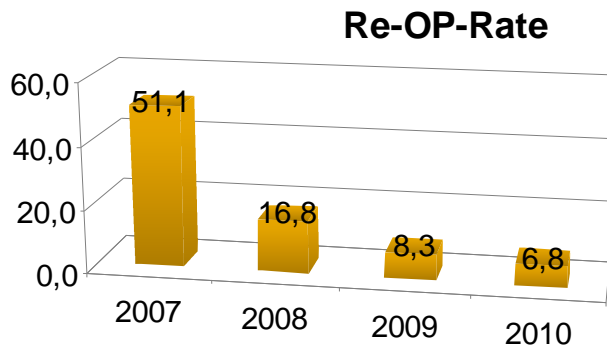


Abbildung 2: Entwicklung der Re-Operationsrate bei vitreoretinalen Operationen

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 mehr statt.

Die MEL-Leistungen aller operativen Eingriffe konnten von 5.451 im Jahr 2009 auf 5.726 im Jahr 2010 gehoben werden.

Bei insgesamt 20 Abteilungen und 8 Instituten hatte die Augenabteilung die drittmeisten Aufnahmen im gesamten KHR mit insgesamt 5.264, mehr Aufnahmen hatten nur noch die 2. Med. Abteilung (6.454) und die 5. Med. Onkologische Abteilung (5.293). Der Anteil an den Gesamtaufnahmen des KHR (53.863) lag für die Augenabteilung bei 9,8%.

Wissenschaftliche Tätigkeit: Das wissenschaftliche Team, das im Rahmen des Karl Landsteiner Institutes für Prozessoptimierung und Qualitätsmanagement in der Kataraktchirurgie tätig ist, wurde von 7 auf 10 ärztliche Mitglieder aufgestockt und die wissenschaftliche Tätigkeit an der Abteilung damit ausgebaut.

Seit Oktober ist vom Karl Landsteiner Institut eine Studienkoordinatorin angestellt, die neben der Koordination der bereits laufenden Studien (Terminplanung, Kontrolle der Case Reports Forms, Einreichungen bei der Behörde) auch Aufgaben aus dem Qualitätsmanagement- und Risikomanagementbereich bearbeitet.

Wissenschaftliche Beiträge im Rahmen von nationalen und internationalen Kongressen wurden forciert präsentiert.

Zur Evaluierung der verschiedenen Prozesse und Prozessleistungen an der Augenabteilung werden im folgenden Jahr (2011) in einer Zielmatrix Kennzahlen festgelegt und erhoben.

4. Ergebnisse aus Audits

Für das Jahr 2011 sind ein internes Audit und ein Zertifizierungsaudit nach der Norm ISO 9001:2008 geplant.

5. Rückmeldung von PatientInnen und daraus abgeleitete Maßnahmen

Die Rückmeldungen unserer PatientInnen erfolgen durch:

- persönliche Gespräche
- schriftliche PatientInnenbefragungen
- Analyse von PatientInnenlob und -beschwerden

Die PatientInnenzufriedenheit wird anhand des KAV-Fragebogens „Ihre Meinung ist gefragt“ erhoben, den jede/r PatientIn nach der stationären Entlassung mit der Post gesendet bekommt. Zusätzlich steht PatientInnen und deren Angehörigen die Ombudsstelle des KH-Hietzing für Lob und Beschwerden zur Verfügung.

Eine PatientInnenbefragung für ambulante PatientInnen ist für das kommende Jahr (2011) geplant.

Auch 2010 gab es in der KAV-PatientInnenbefragung für die Augenabteilung durchwegs sehr gute Noten (Siehe Auswertung PatientInnenbefragung – Anlage 8). Im Vergleich mit den anderen Abteilungen des KH-Hietzing wurde die Augenabteilung (die Augenabteilung war die Abteilung mit der zweithöchsten Rückantwortquote) in fast allen Bereichen am besten bewertet.

6. Inhalte und Umsetzungen aus den Zielvereinbarungsgesprächen

Die Umwandlung der Augenabteilung in eine Wochenklinik wurde mit 01.11.2010 mit Erfolg umgesetzt.

Eine Reduktion der durchschnittlichen Verweildauer der PatientInnen von 2,5 Tagen auf 1,9 (Mittelwert 2010 gesamt) bzw. 1,5 Tage (Mittelwert Nov., Dez. 2010) konnte erzielt werden.

Eine Steigerung der Eintagespflegen von durchschnittlich 242 pro Monat (Mittelwert Jänner bis Oktober 2010) auf 399 monatlich (Mittelwert Nov., Dez. 2010) wurde erreicht.

Der Anteil tagesklinischer Katarakt-Operationen konnte von 61 (2009) auf 766 (2010) vervielfacht werden.

Die Wartezeit auf eine Katarakt-Operation konnte von 12 Wochen auf 6 Wochen halbiert werden.

Freigegeben durch: die Abteilungsleiterin der Augenabteilung: Prim.^a Univ. Doz.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Veronika Vécsei-Marlovits, MSc. und die Pflegebereichsleitung der Augenabteilung: OSr. Elisabeth Schaffer des KH-Hietzing mit NZ-Rosenhügel.

Datum:

Unterschrift:

Datum:

Unterschrift:

Anlagen:

1. Augen FM Besprechungsliste
2. Augen AA FachärztInnenausbildung und CL
3. Brief Ergebnis AQUA
4. Augen FM Fortbildungsveranstaltungen
5. Augen FM Fortbildungen der Augenabteilung 2010
6. Programm HOT-Meeting 2010
7. Augen HB Ambulanzbeschreibungen
8. Auswertung PatientInnenbefragung