

Abteilung: Augenabteilung der Klinik Hietzing Standort Wolkersbergenstraße, KHI

Datum: 26. Jänner 2026

Inhalte:

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 und externe Themen - QM-relevante Änderungen.....	15
Status Korrektur-, Vorbeuge- und Verbesserungsmaßnahmen.....	19
Chancen- und Risikomanagement	19
Erfüllung von Qualitätszielen	19
Rückmeldung von relevanten interessierten Parteien	20
Inhalte und Umsetzungen aus den Zielvereinbarungsgesprächen.....	22
Leistungen von externen Anbietern	23
Angemessenheit von Ressourcen	23
Resümee	23
Anlagen	25

Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen

Alle Maßnahmen aus der vorherigen Managementbewertung vom 24.01.2025 wurden vollständig umgesetzt und erledigt.

Organigramm der Abteilung

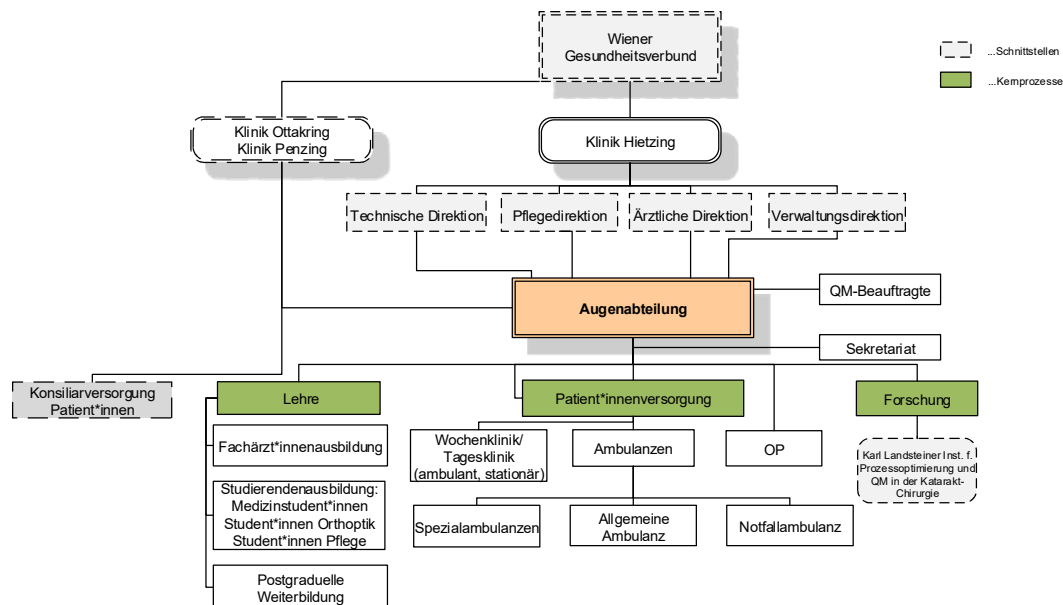


Abbildung 1: Organigramm der Augenabteilung (zu den Kernbereichen der Augenabteilung (grün) gehört die Patient*innenversorgung, die sich über die Ambulanzen, Wochen- und Tagesklinik, den Operationsbereich erstreckt, sowie als Schnittstelle die Konsiliarversorgung der Kliniken Ottakring und Penzing, die Forschung, gemeinsam mit dem Karl Landsteiner Institut für Prozessoptimierung und QM in der Katarakt-Chirurgie als Schnittstelle 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: 2025 waren insgesamt 75 Personen (66,18 Vollzeitäquivalente) an der Augenabteilung angestellt. Davon waren 21 ärztliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (18,75 Vollzeitäquivalente), 24,305 Vollzeitäquivalente im Pflegebereich, 5 Orthoptistinnen (3,375 Vollzeitäquivalente), 7 Personen (6,75 Vollzeitäquivalente) im Verwaltungsbereich, 3 Serviceassistentinnen und 2 Versorgungsassistentinnen, ein OP-Assistent (ab Oktober 2) und 7 Reinigungskräfte.

Personelle Abgänge/ Zugänge/ Änderungen:

Beim ärztlichen Personal gab es 2025 7 Zugänge (davon ein Arzt in Basisausbildung) und 7 Abgänge (davon ein Arzt in Basisausbildung). Im Bereich der Pflegepersonen gab es 6 Zugänge, 4 diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger*innen verließen die Abteilung (eine in die Pension, eine in Karenz). Einen Zugang gab es im Bereich des klinisch administrativen Dienstes und dort wurde im September auch ein Lehrling aufgenommen. Eine Aufnahme eines

Transportdienstes gab es im September im Pavillon P im Rahmen eines Pilotprojektes und ein OP-Assistent wurde im Oktober 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 Dokumentenmanagement-Tool Alfresco allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung steht. Die jeweiligen Termine für die Besprechungen werden während der Besprechung und über E-Mail-Einladungen bekannt gegeben. 2025 wurde die Frequenz der Besprechung aller Führungspersonen der Augenabteilung (ärztliche Leiterin und deren Stellvertreterin, Bereichsleitung Pflege, Stationsleitungen Pflege - bzw. deren Stellvertreterinnen -, Fachbereichsleitung der Orthoptistinnen, Sekretariat und die Qualitätsbeauftragte) erhöht, 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 2025 wurden neue Informationsblätter erstellt bzw. aktualisiert, wie z.B. der Folder zur Lid-Operation oder auch die Informationsbroschüre zur intravitrealen operativen Medikamentengabe (IVOM).

Mitarbeiter*innenorientierungsgespräche (MOG):

Die Struktur des MOG wurde bereits 2018 den aktuellen Bedürfnissen und Veränderungen angepasst und dient als eines der wichtigsten Führungsinstrumente. Dabei können Führungskräfte auch auf das neu aufgesetzte und neu gestaltete Instrument, das Teamgespräch - Team Objective Meeting (TOM) zurückgreifen. Im Rahmen beider Gesprächsformate soll adäquater Raum für individuelle Führungsthemen geschaffen werden. Themen wie z.B.: Lebensphasenorientierung, Reflexion der Ausbildung (u.a. Ärztinnen- und Ärzteausbildung), Gesundheitsförderung oder Gender- und Diskriminierungsaspekte sollen von den Führungskräften situationsgerecht eingebracht und mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im gemeinsamen Gespräch reflektiert werden.

Diese verpflichtenden MOGs zur Förderung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, als Planungsgespräch und als Möglichkeit zum Feedback, werden bei Ärztinnen, Ärzten, im Bereich der Pflege, mit den Verwaltungspersonen und bei den Orthoptistinnen jährlich bis 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 2025 wurden 10 MOG mit Ärztinnen und Ärzten, zwei MOG von Bereichsleitung Pflege mit Stationsleitung Pflege, 17 von der Stationsleitung Pflege und von der Stationsleitung OP-Pflege mit der Pflege und 5 MOG mit den Orthoptistinnen. Am 19.03.2025 wurde mit dem Team der chirurgisch tätigen Ärztinnen und Ärzte ein TOM abgehalten, ein entsprechendes Protokoll wurde erstellt. Ein weiteres TOM wurden vom Team der Stations-Pflege abgehalten, am 17.10.2025.

Dienstpostenbeschreibungen: Genaue Dienstpostenbeschreibungen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 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 Primärärztin 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 MOG) 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.

Verschiedene Arbeitsanweisungen regeln die Diensterteilung bzw. die Erstellung der Dienstpläne, die Urlaubs- und Absenzenverwaltung in den jeweiligen Berufsgruppen. Insgesamt hat die Diensterteilung im Jahr 2025 gut funktioniert, natürlich war bedingt durch krankheitsbedingte Personalausfälle wiederholt 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 Dokumentenmanagement-Tool Alfresco 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 die neue Ausbildung mit allen für unsere Abteilung genehmigten Modulen angeboten. Für jedes Ausbildungsjahr wurde eine Checkliste erarbeitet, die die geplanten Lernziele übersichtlich darstellt. Diese wird den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über das Tool Alfresco® zur Verfügung gestellt. Für alle in Ausbildung befindlichen Ärztinnen und Ärzte veranstaltet die ausbildungsverantwortliche Oberärztin 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 2025 wurden 7 dieser Hietzinger Assistent*innen Treffen abgehalten. Zusätzlich wurde für alle neuen Assistenzärztinnen und Assistenzärzte im Dezember 2019 ein Mentoring-System eingeführt. Allen neuen Ärztinnen und Ärzten wird eine Mentorin, ein Mentor aus der Gruppe der Fachärztinnen und Fachärzte zugewiesen, der sie während der gesamten Ausbildung als erste Ansprechpartnerin, als erster Ansprechpartner für alle offenen Fragen oder möglichen Probleme begleitet. Mit Juli 2025 beendete eine Ärztin ihre Fachärztin Ausbildung. Im September 2025 konnten 3 Ärzt*innen ihre Fachärzt*inprüfung erfolgreich absolvieren.

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, sowie der Sigmund Freud Privatuniversität ist die Augenabteilung wesentlich: So konnten im Jahr 2025 101 Studierende ihr verpflichtendes Augenpraktikum absolvieren. Der Ablauf des Praktikums ist über den entsprechenden Adonis® Prozess geregelt (MedUni Student*innen betreuen). Ein eigenes Skriptum zur Information der Studierenden liegt vor, dieses wurde im Jahr 2025 überarbeitet. Nach Abschluss des Praktikums sollen die Studentinnen und Studenten die Qualität der Betreuung an der Augenabteilung mittels kurzer Fragebogen (seit März 2015) bewerten. Im Jahr 2025 zeigte sich wiederum eine sehr hohe Zufriedenheit der Medizinstudentinnen und -studenten mit der Betreuung an unserer Abteilung – im Mittel wurde als Note 1,31 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. Seit dem Wintersemester 2024/ 25 wurden zusätzlich auch 62 Studierende der Sigmund-Freud-Universität Wien (SFU) im Rahmen ihrer Clerkships an der Augenabteilung betreut.

Zusätzlich zur Ausbildung von Medizinstudentinnen und -studenten wurden 2025 fünf KPJ-Student*innen (klinisches praktisches Jahr) im Rahmen der neuen Ausbildung für Ärztinnen und Ärzte an der Augenabteilung betreut, außerdem absolvierten sieben 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. Im Jahr 2025 gab es im OP ein Praktikum zur Ausbildung zur operationstechnischen Assistenz und 4 Studierende der Fachhochschule Campus Wien, auf der Station waren es 3 Studierende der Fachhochschule und 3 Praktikant*innen in Ausbildung zur Pflegefachassistenz, in der Ambulanz waren es ebenfalls 3 Praktikant*innen in Ausbildung zur Pflegefachassistenz.

Ausbildung Orthoptistinnen: 2025 wurde fünf Studierende der Orthoptik der Fachhochschule Campus Wien von den Orthoptistinnen der Augenabteilung betreut.

Ausbildung Verwaltungspersonal: 2025 absolvierte ein Lehrling im klinisch administrativen 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 2025, Augen-FM Liste Fortbildungsveranstaltungen – all diese Dokumente werden den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über Alfresco zur Verfügung gestellt).

Im Jahr 2025 fanden 158 von der Augenabteilung veranstaltete Fortbildungen statt. Davon waren 29 Journalclubs, in denen auf Grundlage neuester Fachliteratur die aktuellen 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 1.477 Lehreinheiten absolviert und im Fortbildungspass der KHI registriert.

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

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 12-mal organisiert wurde, wurde zum 13. Mal am 08. März 2025 im Veranstaltungszentrum der Klinik Hietzing abgehalten. Die Veranstaltung erfreute sich wieder sehr großen Interesses und war mit 180 Teilnehmer*innen aus ganz Österreich ausgebucht. Eine Fortsetzung dieser Veranstaltung ist für 07.03.2026 geplant. Ein Bericht über die Veranstaltung erschien im Juli im Medical Network Heft 01/ 2025 (Springer Medizin).

Das E-Learning Programm zur Basis- und zur erweiterten Reanimation, das von der Klinik Hietzing entwickelt worden war, wurde auch 2025 von allen Mitarbeiter*innen absolviert, um für Notfälle besser gerüstet zu sein. Ebenso wurden auch die E-Learnings zum Brandschutz absolviert, sowie zur ambulanten Diagnose-Codierung, Compliance im WiGeV und zur IT-Sicherheit. Die entsprechenden Schulungsnachweise wurden in Alfresco® hochgeladen und gespeichert.

Auch 2025 fand wieder ein Simulations-Teamtraining für medizinische Notfallsituationen am 06. November statt, veranstaltet von der Firma Patientensicherheit.at. In zwei Teams wurde, einmal vormittags und einmal nachmittags, für 4 Stunden trainiert. Als Vorbereitung dafür fand am 16.10. eine Reanimationsschulung an der Abteilung statt, veranstaltet von der Abteilung für Anästhesie der KHI.

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 Firma Connex abgebildet wurden, vorgestellt, diskutiert, überprüft und freigegeben. Mittlerweile gibt es 103 abgenommene Prozesse, Subprozesse und klinische Pfade, die für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Augenabteilung verpflichtende Handlungsanweisungen darstellen. 2025 wurden 63 bereits abgenommene Prozesse aktualisiert bzw. adaptiert und zum Großteil erneut vorgestellt. Die Prozessmanagementsitzung fand im Jahr 2025 45-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: 51 Teilnahmen an 21 nationalen und internationalen Fachkongressen gab es 2025 von ärztlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, 15 Vorträge bzw. wissenschaftliche Poster wurden auf diesen Kongressen präsentiert. Zusätzlich wurde an einer Vielzahl von fachspezifischen Kursen und Seminaren teilgenommen.

Pflegemitarbeiterinnen und -mitarbeiter: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gesundheits- und Krankenpflege erfüllten die Anzahl der Fortbildungsstunden nach GuKG § 63 im Jahr 2025: Insgesamt wurden 1.379 Lehreinheiten bei Fortbildungen absolviert und im Fortbildungspass registriert. Darunter auch Kongresse wie die AuGe Fortbildung der Jahrestagung der Österreichischen Ophthalmologischen Gesellschaft (von drei Pflegepersonen), Pflegekongress 25 (2 Pflegepersonen, STLP Gabriele Gollob hielt dort auch einen Vortrag) und die Linzer Ophthalmologischen

Gespräche (14 Pflegepersonen). Zusätzlich wurde von einer diplomierten Gesundheits- und Krankenpflege auch die Sonderausbildung im OP-Bereich im Umfang von 1.080 Lehreinheiten absolviert.

Versorgungs- und Serviceassistent*innen (vormals Abteilungshelferinnen) und OP-Assistenten besuchten Fortbildungen im Ausmaß von insgesamt 158 Lehreinheiten.

Orthoptistinnen: Von den fünf Orthoptistinnen wurden 2025 Fortbildungen im Ausmaß von insgesamt 96 Lehreinheiten absolviert und in den Bildungspass eingetragen. 3 Orthoptistinnen nahmen im Oktober an einer Fachtagung in Linz teil, weiters gab es 12 Teilnahmen an internationalen virtuellen Fortbildungen.

Von den 7 Personen des klinisch administrativen Dienstes wurden 2025 126 Lehreinheiten bei Fortbildungen absolviert.

Besondere Ausbildungen:

Die Stationsleitung Pflege OP absolvierte die Weiterbildung mittleres und basales Management des Wiener Gesundheitsverbundes und schloss diese 2025 auch ab. Eine DGKP absolviert den Sonderausbildungskurs OP (SAB OP) im AKH Wien von Jänner bis Oktober 2025.

2 Fachärztinnen absolvierten im Herbst 2025 die Ausbildung Clinical Teacher an der Medizinischen Universität Wien.

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. Weiters wurde von der Klinik Hietzing auch heuer wieder ein Kurs zum Rückentraining angeboten, sowie ein Gesundheitstag unter Beteiligung mehrerer Fachdisziplinen. 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 2024 weiter umgesetzt (z.B. Blutabnahme und Infusionsgabe durch Pflegepersonen, und es kam zur Übernahme von OCT-, NCT-Messungen und Fernvisusbestimmungen mittels Autorefraktometer, sowie seit 2025 auch zur Übernahme der Visusbestimmung ohne Korrektur durch diplomierte Pflegepersonen, was zu einer großen Entlastung von Ärztinnen und Ärzten, sowie des orthoptischem Personal führte. Bereits seit 2021 sind Pflegepersonen in die Erstellung von Fundusfotographie eingeschult. Weiterhin finden wöchentlich gemeinsame interdisziplinäre Besprechungen der OP-Leitungen der Augen- 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- und Gynäkologischen Geburtshilflichen Abteilung, geleitet von der Bereichsleitung Pflege.

Prozessleistungen/ Kennzahlen

Im Jänner 2018 kam es zu Änderungen im Bereich der Leistungsabrechnung für folgende Leistungen: Intravitreale operative Medikamentengabe (IVOM), Laserbehandlungen und kleine plastische Operationen. Diese werden seither nicht mehr als tagesklinische medizinische Einzelleistungen (MEL) abgerechnet, sondern gelten als ambulant tagesklinische Leistungen und scheinen somit in der Ambulanzstatistik auf und nicht wie bisher in der Operationsstatistik. Dadurch erschwert sich der Vergleich in diesen Bereichen mit den Leistungen der Vorjahre. 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, weitere Laserbehandlungen, weitere plastische Operationen, etc.) zu ambulanten Leistungen.

In Anpassung an den RSG 2025 (Regionaler Strukturplan Gesundheit) kam es mit 01.05.2025 zur Absystemisierung von 2 wochenklinischen Betten (von 15 auf 13 systemisierte Betten).

Ambulanzen: 2025 sank die Ambulanzfrequenz minimal auf 31.454 (2024: 31.556). Die Zahl der ambulanten Erstbesuche stieg leicht auf 12.212 im Vergleich zu 2024: 11.811.

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 2025 wurden an der Ambulanz 142.325 Leistungen erbracht, 2024 waren es 140.814.

Tagesklinik, seit 01.10.2021 ambulante Tagesklinik: An der ambulanten Tagesklinik der Augenabteilung werden Kataraktoperationen, Laserbehandlungen, IVOM und okuloplastische Eingriffe, 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 1,8 Tagen (2024: 1,7 Tage) annähernd gleichgeblieben.

Die 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.

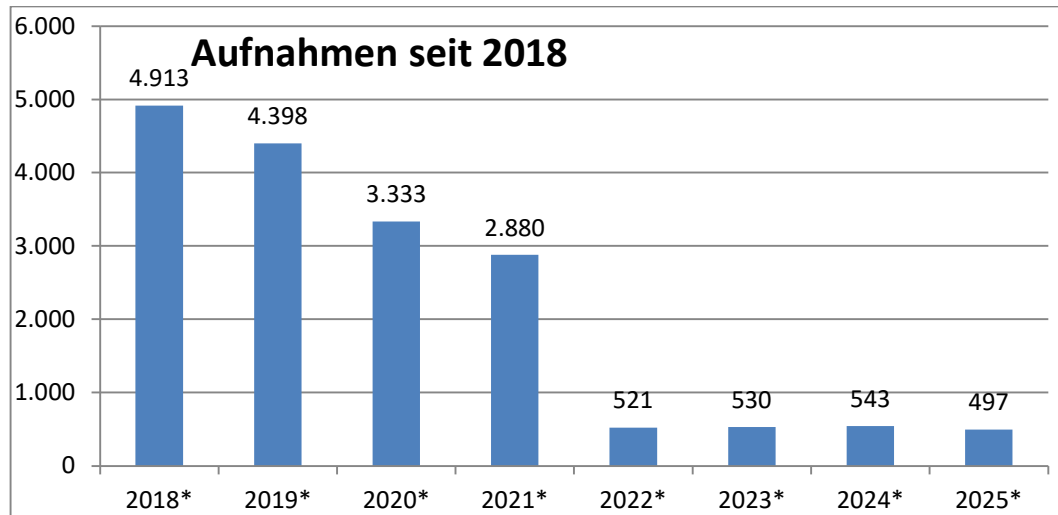
Im Jahr 2025 gab es monatlich durchschnittlich 10,1 Eintagespflegen, 2024 waren es 12,6.

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 Gynäkologie-Abteilung der Klinik Hietzing verlegt (siehe auch Adonis®-Prozess Patient*innenverlegung auf Partnerstation).

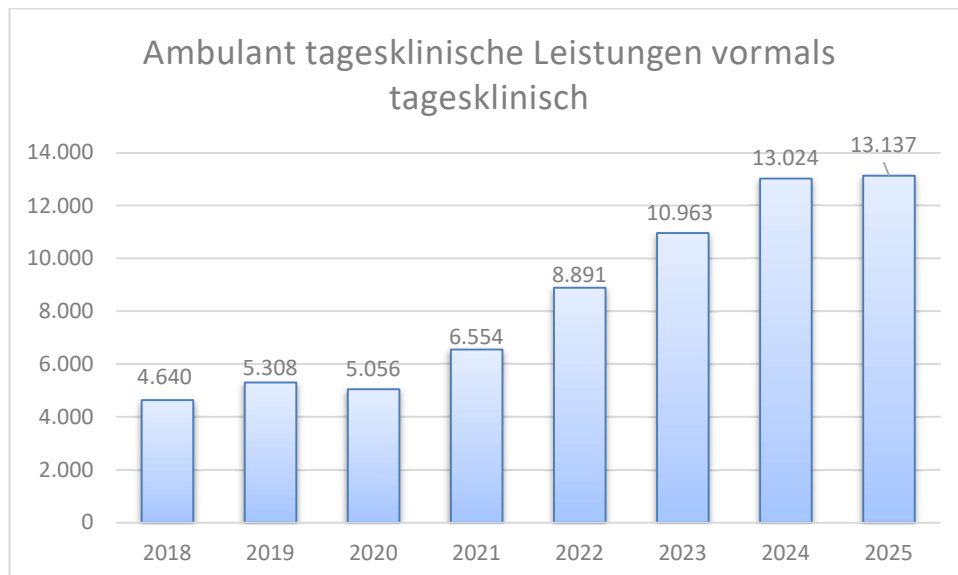
Aufnahmen:

Die Gesamtzahl aller Aufnahmen (ohne ambulant tagesklinische Fälle) an der Augenabteilung im Jahr 2025 lag bei 497 (2024 gesamt: 543), davon erfolgten 121 tagesklinisch und 376 wochenklinisch.

Die Anzahl der Aufnahmen von Sonderklassepatientinnen und -patienten lag 2025 bei 112 (2024: 148).



* 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 (diese Leistungen finden sich zusammenfasst im Diagramm unterhalb)



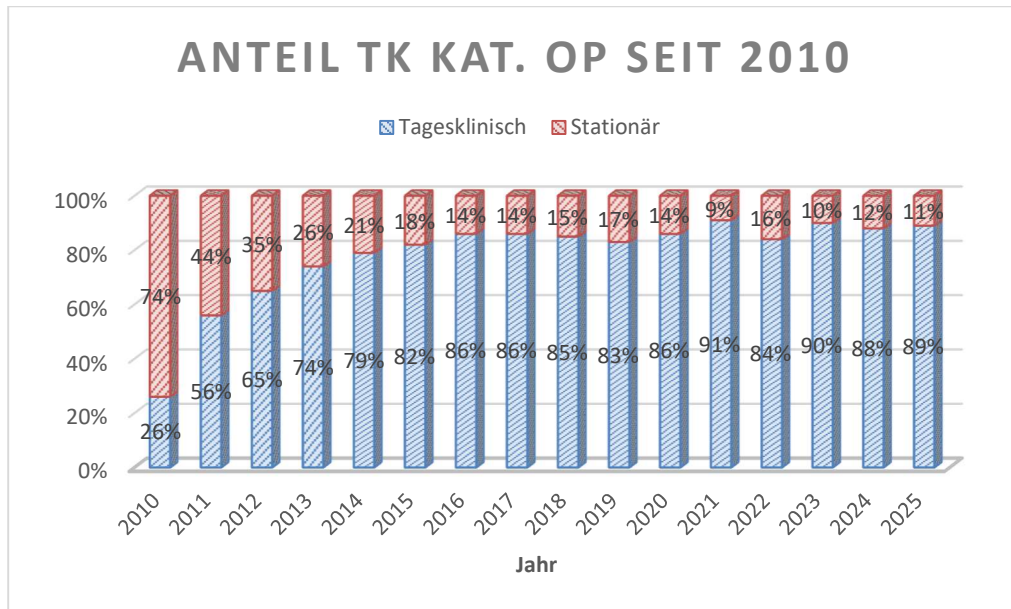
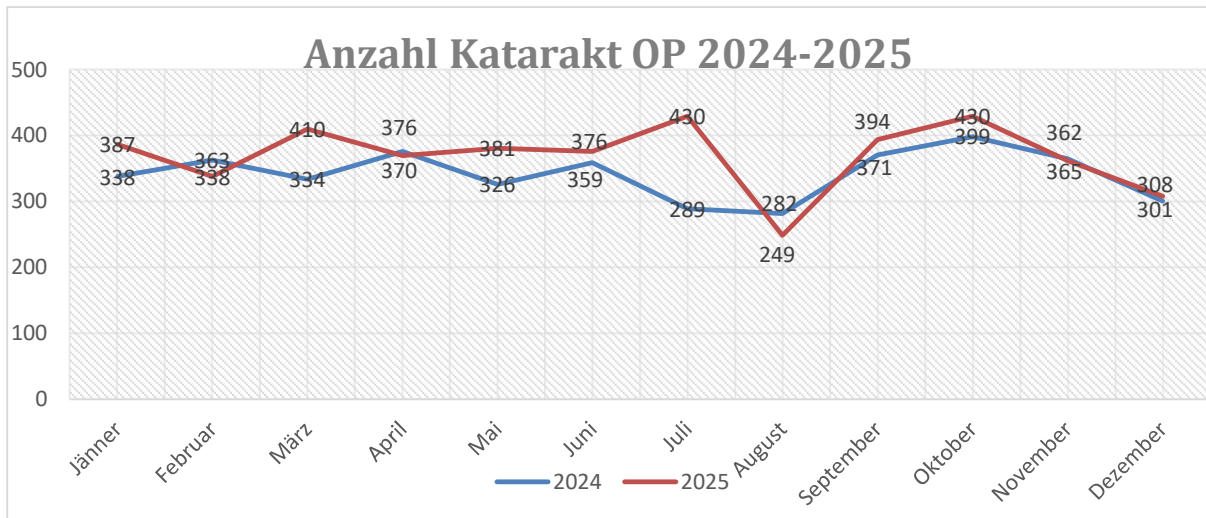
Die Wochenklinik verfügte über 15 Betten, seit 01.05.2025 über 13 Betten. Die Zahl der Pflgetage ist 2025 auf 880 leicht gesunken (2024: 925), erklärbar durch die Verschiebungen vom stationären in den ambulant tagesklinischen Bereich.

OP:

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

Katarakt-Operationen: 2025 wurden pro Monat durchschnittlich 370 Katarakte operiert (2024 waren es 342).

2025 wurden insgesamt 4.435 Katarakte (4.103 Kat. OPs waren es 2024, ein Plus von 8%) operiert; der Anteil an tagesklinisch/ ambulant tagesklinisch durchgeführten Katarakt-Operationen im Jahr 2025 lag bei 89%. Die Wartezeit auf eine Katarakt-Operation lag 2025 durchschnittlich bei 24 Wochen.



Vitrektomien: 103 (2024: 97) Vitrektomien wurden durchgeführt.

Operationen an Bindehaut, Lider, Tränenwege (okuloplastische Operationen): 475 (2024: 581) plastische Operationen wurden vorgenommen.

Medizinische Einzelleistungen: Die Gesamtzahl aller medizinischen Einzelleistungen (MEL) lag bei 802 (2024: 768).

IVOM: 7.881 (2024: 7.987, die leichte Reduktion ist erklärbar durch die Umstellung des Behandlungsregimes auf Treat and Extend, wo es zu einer Ausweitung der Behandlungsintervalle kommt) IVOM (Intravitreale operative Medikamentenapplikationen) wurden verabreicht.

Laserbehandlungen:

YAG-Laser (bei Nachstar): 486 (2024: 464)

ALK-Netzhautlaser: 445 (2024: 452)

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 Ausbilder*in können Re-Operationen in den meisten Fällen vermieden werden. 2025 gab es trotz 2 OP-Anfänger*innen eine Re-Operationsrate von 0,34% (2024 waren es 0,38%), die Anzahl der Kapselrupturen lag bei 16 (2024 bei 16), das sind 0,36% (2024 0,40%) aller Operationen und liegt damit unterhalb des Wertes, der in internationalen wissenschaftlichen Fachzeitschriften publiziert wird.

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 2025 aus 18 Mitgliedern. Alle neuen Mitglieder und jene, deren Schulung länger als 3 Jahre zurücklag, unterzogen sich 2025 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 (51 Teilnahmen an 21 Fachkongressen, 15 Vorträge bzw. Präsentation von wissenschaftlichen Postern oder Fallpräsentationen).

Eine Fachärztin präsentierte auf der 66. Jahrestagung der Österreichischen Ophthalmologischen Gesellschaft (ÖOG) in Schladming einen wissenschaftlichen Vortrag zum Thema Nachhaltigkeit „Auswirkungen durch Weglassen des Verbandes nach Katarakt-Operation“ und konnte zeigen, dass dadurch pro Jahr ca. 4.000 Verbände bzw. Augenschalen eingespart und der entsprechende CO₂-Fußabdruck verringern werden könnte, was an der Augenabteilung seit Oktober auch so umgesetzt wurde.

Eine Oberärztin berichtete in ihrem Beitrag über unsere 5-jährige Erfahrung mit dem Tool HappyOrNot® zur Messung der Patient*innenzufriedenheit, wo sich zeigte, dass

das HappyOrNot®-Tool eine einfache und schnelle Methode zur Messung der Patient*innenzufriedenheit darstellt. Über 5 Jahre konnte ein hoher Zufriedenheitslevel gehalten werden: Der „Happy-Index“ erreichte in beiden verwendeten Bereichen durchschnittlich 96 Punkte (der Durchschnitt für Krankenhäuser beträgt 91 Punkte). Mit dem Tool erkennt man rasch Änderungen der Gesamtzufriedenheit, Detailauswertungen stellen die Grundlage für eventuell notwendige Ablaufänderungen dar.

Drei leitende Ärztinnen präsentierten auf dem Satelliten-Symposium im Rahmen der ÖOG umfangreiche Daten der AREDS-Studiengruppe, ein Bericht darüber wurde auch im Medical Network-Heft 01/ 2025 (Springer Medizin) im Juli veröffentlicht. Auf der ÖOG wurden von Ärzt*innen der Augenabteilung noch weitere 6 Poster präsentiert.

Im Jahr 2025 wurden 5 wissenschaftliche Studien an der Augenabteilung durchgeführt. Es wurden 8 Publikationen für Fachzeitschriften mit Peer-Review Verfahren vorbereitet und 3 davon 2025 veröffentlicht.

Eine Oberärztin fungierte auch 2025 als Reviewerin für das European Journal of Medical Research, weiters wurde ein PhD Gutachten für die Medizinische Universität Wien durch sie verfertigt.

Details zur wissenschaftlichen Tätigkeit des Karl Landsteiner Instituts finden sich im entsprechenden Jahresbericht.

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

Ergebnisse aus Audits, Kontrollen und Begehungen

Am 21.01.2025 wurde eine Hygienevisite im Augen-OP durch das Hygieneteam der KHI durchgeführt, alle Beanstandungen konnten in genannter Frist behoben werden.

Ein Apotheken-Controlling-Gespräch mit der Leiterin der Apotheke der Klinik Hietzing fand am 27.02.2025 mit der Leitung der Augenabteilung statt.

Unser externes Überwachungsaudit durch die Auditorinnen der Quality Austria Mag.^a Gabriele Koch und DI Susanne Petz nach ISO 9001:2015 fand am 20.03.2025 statt. Es wurden 4 Empfehlungen und 2 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 im Dokument „Management Review Bericht 2024“ vom 24.01.2025 dargestellten Ergebnisse zu den Kennzahlen, geben einen guten Überblick über die Leistung, Auslastung und das hohe Qualitätsniveau an der Augenabteilung der Klinik Hietzing.“

Am 21.03.2025 gab es eine Begehung der OP-Räume der Augenabteilung durch die Abteilungen Sicherheitstechnik und Arbeitsmedizin. Dabei wurde eine adäquate Installation diverser Kabel im Zuge der nächsten Sanierung empfohlen, sonst gab es keine Beanstandungen. Die entsprechende Verlegung der Kabel wurde für die nächste Sanierung im OP geplant. Ein Begehungsprotokoll wurde zugestellt.

Eine Apothekenkontrolle wurde durch Mitarbeiterinnen der Anstaltsapotheke am 01.04.2025 in der Augen-Wochenklinik, Ambulanz und ambulanten Tagesklinik durchgeführt, die Zusammenfassung des Berichtes lautete „Alles in bester Ordnung – sehr ordentlich!!“.

Eine Apothekenkontrolle des Augen-OP fand am 11.04.2025 statt und brachte wiederum großes Lob: „Alles perfekt!!“

Am 02.07.2025 fand wiederum ein OP-Assessment im Augen-OP statt, durchgeführt von der Stabstelle Patient*innensicherheit. In der Zusammenfassung des Berichts heißt es: „Alle vorgesehenen OP-Checks werden sicher und routiniert durchgeführt. Den Patient*innen wird bei den Checks freundlich und geduldig begegnet. Speak Up wird bei Gelegenheit auch über hohe Hierarchiestufen hinweg gegeben.“

Die sicherheits-technische Überprüfung aller Geräte der Augenabteilung fand im August 2025 durch den TÜV-Austria statt.

Am 14. Oktober 2025 fand an der Augenabteilung eine OP-Konferenz mit dem OP-Management-Team der Klinik Hietzing statt, das OP-Statut wurde dementsprechend adaptiert und von der dualen Führung freigegeben.

Am 04.12.2025 wurde unser internes Audit vom Leiter der Stabstelle Patientensicherheit und Qualität durchgeführt. Der Auditbericht bestätigt: „Wie schon in den Vorjahren präsentiert sich die auditierte Abteilung als ein Bereich, in welchem das QM-System sinnvoll und vorbildlich 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 Überwachungsaudit durch Auditorinnen der Quality Austria nach Norm ISO 9001:2015 ist für 27. März 2026 geplant.

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

Externe Themen, die unsere Abteilung 2025 betrafen, waren:

In Anpassung an den RSG 2025 (Regionaler Strukturplan Gesundheit) kam es mit 01.05.2025 zur Absystemisierung von 2 wochenklinischen Betten (von 15 auf 13 systemisierte Betten).

Ein Bericht zum Satellitensymposium auf der Tagung der Österreichischen Ophthalmologischen Gesellschaft (ÖOG), das von leitenden Ärztinnen zum Thema AREDSII abgehalten wurde, wurde im Medical Network aus dem Springer Verlag in der Ausgabe 01/2025 publiziert.

Neue Therapeutika Die Produktion von Faricimab, für die Behandlung der AMD (altersbedingten Makuladegeneration) und des DME (diabetisches Makulaödem), wurde mit Mitte 2024 von der Apotheke der Klinik Donaustadt übernommen, mit einer Haltbarkeitsdauer von 2 Wochen, somit konnte ab diesem Zeitpunkt Faricimab im IVOM-Zentrum, nach entsprechender Bestellung, an jedem Wochentag verabreicht werden. Nach Problemen mit der Verhärtung der Substanz in der Injektionsnadel im Herbst 2024, die von der Augenabteilung an die Apotheke KDO rückgemeldet wurden, wurde die Produktion dort gestoppt, der Produktionsprozess wurde überarbeitet, neue Spritzen und Kanülen wurden bestellt und ab 18. Februar 2025 wieder an unsere Abteilung geliefert, die Haltbarkeit verlängerte sich auf 12 Wochen. Im Zuge dessen wurde auch für das Präparat Eylea® 2mg auf silikonölfreie Spritzen umgestellt, die dem Stand der Technik entsprechen. Die Lieferung erfolgte mit April 2025.

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:

Im März 2025 wurde von der ärztlichen Abteilungsleitung der Augenabteilung bei der Magistratsabteilung 40 die Umwandlung einer Fachärzt*in-Stelle in eine Ausbildungsstelle beantragt. Somit besteht die Möglichkeit, je nach Bedarf unserer Abteilung, diese Stelle entweder mit eine*r Fachärzt*in oder mit einer Ärzt*in Ausbildung zu*r Fachärzt*in zu besetzen, diese Ausbildungsstelle wurde Ende Juli 2025 rückwirkend mit März 2025 genehmigt.

Am 28.04. wurde von einem multidisziplinären Team aus Ärzt*innen und Pflege eine Betriebsinspektion an der Augenabteilung des Klinikum Klagenfurt als Dienstreise unternommen, um die dortigen Abläufe in der High Volume Katarakt-Chirurgie kennen zu lernen. Wichtige Impulse konnten so mitgenommen und zur Optimierung der eigenen Abläufe genutzt werden.

Am 20.05.2025 fand unter Teilnahme der Pflegeleitungen der Augenabteilung, zum zweiten Mal nach 2024, ein Open House of Nursing statt. Auszubildende der Pflegeberufe konnten sich hier ein Bild der unterschiedlichen Einsatzbereiche und Aufgabenfelder machen.

Mit August 2025 wurde von einer Fachärztin die Leitung der Speziallinsenambulanz übernommen.

Da das Thema Nachhaltigkeit und Ressourcenschonung wichtig für uns ist (siehe auch Kapitel Wissenschaftliche Tätigkeit) werden seit März 2024 sämtliche im OP verwendeten Titan-Spritzen von uns in zwei dafür aufgestellten Boxen von der Fa. André zur nachhaltigen Wiederverwertung gesammelt.

Mit September wurde auf den, bis dahin obligatorischen, Verband nach Katarakt-Operationen verzichtet, da unsere, zu diesem Thema durchgeführte wissenschaftliche Studie zeigte, dass die Patient*innen keinen Verband gegenüber einem Verband nach der Operation bevorzugen. Der entsprechende Prozess wurde umgestellt und die nötigen Dokumente dafür angepasst.

Im Pavillon P: ein neuer Ort für unsere Ambulanzen und das IVOM-Zentrum wurde benötigt, da der Pavillon P im Zuge des Neubauprojektes der Klinik Hietzing abgerissen werden muss. Die ehemalige HNO-Station soll dementsprechend adaptiert werden: die Planung dafür erfolgte ab Oktober 2025, die Umsetzung wird von Februar bis Juli 2026 stattfinden, danach wird es zur Übersiedelung kommen.

Im Jahr 2023 gab es einen steilen Anstieg der Wartezeiten auf eine Katarakt-OP im von 0 auf 160 Tage (als Nachwirkung der Corona-Pandemie), 2024 gab es dann einen flachen Anstieg von 160 auf 200 Tage. Als Maßnahme zur Reduktion der Wartezeiten wurden ab September 4 weitere OP-Termine für Katarakte pro Woche durch Umstrukturierungen im OP-Plan verfügbar gemacht.

Mit Anfang November wurde dann die Anzahl der Operationen am Nachmittag erhöht. Gleichzeitig wurden die restlichen Blepharochalasis Operationen am Freitagvormittag auch durch Katarakt-Operationen ersetzt und eine Kategorisierung nach Dringlichkeit der Operation in Abhängigkeit vom Visus wurde vorgenommen; als Ziel wurde die Reduktion der durchschnittlichen Wartezeit auf 20 Wochen festgelegt. Dieses Ziel wurde bereits im Jänner 2025 erreicht und sank in Folge im Mai auf 18 Wochen. Außerdem wurde die Anzahl der täglichen Katarakt-Operationen mit Juni durch verschiedene Maßnahmen auf 9 Operationen pro Operations-Block erhöht.

Mit dem Projekt Speed wurde im Mai ein Projekt zur Beschleunigung der Abläufe rund um die Katarakt-Operation gestartet. Durch verschiedene Maßnahmen konnten die Abläufe verbessert und gestrafft werden und der Einsatz des Personals noch weiter optimiert werden.

Die Wartezeiten konnten dadurch vom Höchststand 26 Wochen kontinuierlich auf 16 Wochen im Dezember gesenkt werden, die durchschnittliche Wartezeit betrug 25 Wochen. Für Wiener Patient*innen gab es eigene OP-Slots, damit sie bei Bedarf/Wunsch die Möglichkeit haben, innerhalb von ein paar Wochen operiert zu werden.

Die Bereichsleitung Pflege OP wurde auch im Jahr 2025 gemeinsam mit einer unserer Oberärztinnen und mit einem Oberarzt der Abteilung für Anästhesie mit dem OP-Management für die gesamte Klinik Hietzing betraut. Darüber hinaus sind sie auch Mitglieder des OP-Experten Panels der Generaldirektion des WiGeV.

Seit 01.07.2022 hat eine Oberärztin die fachliche Koordination der Orthoptistinnen übernommen, die disziplinäre und administrative Führung blieb bei der Fachbereichsleitung für MTDG. Das Ziel, die fachlichen Abläufe vor Ort zu optimieren und zu beschleunigen, konnte damit erreicht werden.

Mit Herbst wurde vom OP-Pflegeteam für das Bestellwesen der Implantate (Intraokularlinsen – IOL) ein bestandsgeführtes Implantate Lager-Projekt im OP gestartet, das auch 2025 weitergeführt wurde.

Ende September absolvierten 3 Ärzt*innen erfolgreich die Prüfung zu*r Augenfachärzt*in in Österreich.

Seit Jänner 2021 ist die ärztliche Leiterin der Augenabteilung Stellvertreterin des ärztlichen Direktors der KHI, als solche vertritt sie bei Abwesenheit den ärztlichen Direktor.

Seit Oktober 2021 wurde die stellvertretende ärztliche Leiterin zur Unterstützung des ärztlichen Direktors für 10 Wochenstunden für Projekte der KHI der ärztlichen Direktion zur Seite gestellt, diese Unterstützung wurde auch im Jahr 2025 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. Eine Abnahme des Systems ist erfolgt und eine Adaptierung an die Augenabteilungen notwendig, die in der Augenabteilung der Klinik Donaustadt 2025 begonnen wurde.

Mit Juni wurde eine neue Fachärztin an der Augenabteilung aufgenommen.

Mit August starteten 2 Ärzt*innen als Assistenzärzt*innen ihre Ausbildung an der Augenabteilung. Auf diese freie Assistenzärzt*instellen hatte es 27 Bewerbungen gegeben.

Seit September unterstützt uns eine neue Fachärztin, seit Oktober ein neuer Facharzt und seit Dezember ein weiterer neuer Facharzt.

Von Oktober bis Dezember unterstützte uns ein Arzt im Rahmen seiner Basisausbildung.

Im Pflegebereich konnten sechs Stellen nachbesetzt, zwei im OP, 3 in der Ambulanz und eine in der Tagesklinik.

Wegen stark steigender Patient*innenzahlen in der Ambulanz wurde eine zusätzliche Pflegestelle geschaffen, die mit Mitte September besetzt werden konnte. Zur weiteren Unterstützung des Personals in der Ambulanz (Pav. P) wurde mit September probeweise ein Transportdienst beschäftigt um die Patient*innen zwischen den einzelnen Bereichen der Augenabteilung zu transportieren, leider wurde diese Zusammenarbeit mit Ende des Jahres 2025 beendet.

Beim klinisch administrativen Dienst (KAD) gab es im Februar 2025 und im Dezember 2025 jeweils einen Zugang und seit September einen Lehrling zur Ausbildung.

Seit September 2023 wird die ambulante und konsiliarische Versorgung von Augenpat*innen an der Klinik Ottakring und der Klinik Penzing durch die Augenabteilung der KHI übernommen. 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 Ordinationsassistentin der Klinik Ottakring. Diese Kooperation wurde auch 2025 weitergeführt.

Zunehmender wirtschaftlicher Druck und steigende Erwartungen und Anforderungen von Seiten der Patientinnen und Patienten stellen wachsende Herausforderungen für das gesamte Personal der Augenabteilung dar. Die Prozesse sollen immer rascher mit immer weniger Ressourcenverbrauch, gleichzeitig, aber risiko- und fehlerfrei ablaufen. Um mögliche Risiken zu minimieren, wurden von den beiden Risikomanagerinnen der Augenabteilung auch 2025 regelmäßige Besprechungen abgehalten und potenzielle 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 potenzielle Fehler noch früher zu erkennen.

Ebenfalls weitergeführt wurde die OP-Qualitätsstatistik für alle Katarakt-Operationen und Netzhautoperationen.

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. Diese Unterstützung war ab dem Jahr 2024 nicht mehr möglich, da wir ohne diese Unterstützung unser System in dieser Qualität nicht aufrechterhalten konnten, wurde von uns die Firma Connex ausgewählt, die uns seit Jänner 2024 in diesen Belangen bestens betreut.

Status Korrektur-, Vorbeuge- und Verbesserungsmaßnahmen

Insgesamt wurden im Jahr 2025 37 Verbesserungsvorschläge, 13 Chancen und 2 Korrekturprozesse bearbeitet, diese können alle im Formular KVP-Übersicht nachverfolgt werden (siehe Anhang 1 KVP-Übersicht).

Chancen- und Risikomanagement

- Risikoanalysen wurden in folgenden Bereichen durchgeführt:
 - Endophthalmitis nach Katarakt-Operation
 - Seitenverwechslung IVOM
 - Endophthalmitis nach Eylea-Gabe
- 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 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 2025 in einer Zielmatrix Kennzahlen festgelegt und erhoben. Hier wird auch die Auswertung der Zielerreichung unserer Qualitätsziele festgehalten, die Ziele für 2025 wurden weitgehend erreicht (Details dazu siehe Anlage 2, Zielmatrix 2025)

Auch für das folgende Jahr (2026) wurde eine Zielmatrix mit Ist- und Zielwerten erstellt (Details siehe Anlage 3, Zielmatrix 2026).

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 2025:
 - Befragungen von Ambulanzpatient*innen
 - Befragungen unserer ambulant tagesklinischen OP-Patient*innen
 - Befragung der Sonderklassepatient*innen
 - Befragung von stationären Patient*innen durch den Wiener Gesundheitsverbund
 - Befragung der Student*innen
 - Befragung der Mitarbeiter*innen der Augenabteilung
 - Befragung bezüglich Qualitätsmanagementmaßnahmen und Qualitätssicherungsprojekten von allen österreichischen Augenabteilungen im Rahmen der ÖOG-Qualitätssicherungskommission
- Befragung aller Ärzt*innen in Ausbildung im Rahmen der Ausbildungsevaluierung durch die Ärztekammer
- „HappyOrNot®: Rückmeldung von Patientinnen und Patienten mittels Tastendruck (4 Smiley-Buttons)
- Analyse von Lob und Beschwerden von Patientinnen und Patienten, sowie deren Angehöriger

Von März bis Mitte Mai 2025 wurden alle Ärzt*innen in Ausbildung im Rahmen der Ausbildungsevaluierung durch die Ärztekammer gemeinsam mit der ETH Zürich befragt. Ziel war die Messung der Qualität der Ärzteausbildung anhand 8 verschiedener Themenfelder. Es handelte sich um eine anonyme Befragung der Ärztinnen und Ärzte in Ausbildung mittels 8-seitigem Fragebogen. Inhalt war eine Bewertung der eigenen Ausbildungsstätte, die Ergebnisse wurden auf den Internetseiten der Ärztekammer veröffentlicht.

Eine Befragung für ambulante Patientinnen und Patienten im Pavillon P wurde an der Augenabteilung im Mai 2025 durchgeführt. Durchwegs wurden sehr gute Ergebnisse erzielt: von 99,1% (plus 0,6%) 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 2025 wurden die ambulant tagesklinischen OP-Patientinnen und -Patienten befragt. Die sehr positiven Ergebnisse, hier wurde unsere Abteilung von 98% der Befragten mit Sehr gut oder Gut bewertet, können der Anlage 5 entnommen werden.

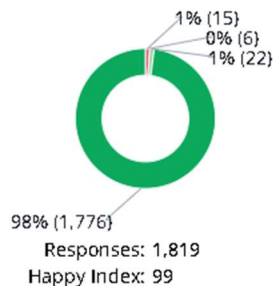
Von Jänner 2025 bis Dezember 2025 wurden alle „Sonderklasse“-Patientinnen und -Patienten nach ihrer Zufriedenheit mit der Augenabteilung befragt. Auch hier war die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten sehr groß (siehe Anlage 6).

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.

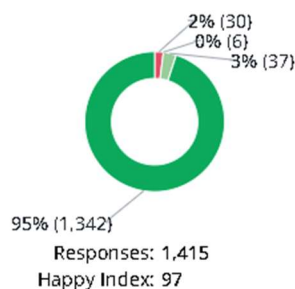
Die Zufriedenheit von stationären Patient*innen wurde im Rahmen des Projektes des WiGeV mit der Gesundheit Österreich GmbH/ Bundesinstitut für Qualität im Gesundheitswesen (GÖG/ BIQG) erhoben. Der Befragungszeitraum lag zwischen Juli und Dezember 2025, die entsprechende Auswertung wird voraussichtlich im Juni 2026 veröffentlicht.

Seit Februar 2018 haben unsere Patientinnen und Patienten sowohl in der Ambulanz (ab Juli 2022 im Pavillon P), als auch in der ambulanten Tagesklinik die Möglichkeit mittels Tastendrucks auf unserem „HappyOrNot®“-Terminal ein rasches Feedback abzugeben. Die Fragestellung in der Ambulanz lautete 2025: „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 2025 bis Dezember 2025 zeigte eine sehr hohe Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit der Augenabteilung, sowohl mit der Ambulanz als auch mit der ambulanten Tagesklinik. Der Punktwert 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 2025 1.819 Feedbacks gegeben, davon waren 98% (1.776 Personen) sehr zufrieden, 1% (22 Personen) zufrieden, 6 Personen weniger zufrieden und 1% (15 Personen) nicht zufrieden.



In der Tagesklinik (siehe Abbildung unten) gab es im gleichen Zeitraum 1.415 Feedbacks, davon waren 95% (1.342 Personen) sehr zufrieden, 3% (37 Personen) zufrieden, 6 Personen weniger zufrieden und 2% (30 Personen) nicht zufrieden.



Insgesamt gab es somit 3.234 Rückmeldungen und einen Happy-Index-Wert von 98 Punkten (2024 lag der Index bei 97).

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. 2025 gab es 29 schriftliche Lobmeldungen von Patientinnen und Patienten, 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 wurde.

Seit Februar 2015 werden an der Augenabteilung alle Studentinnen und Studenten der Medizinischen Universität Wien und seit Wintersemester 2024/ 2025 auch der Sigmund Freud Privatuniversität, die hier ihr Praktikum absolvieren, über ihre Zufriedenheit mit dem Praktikum an unserer Abteilung befragt. Das sehr positive Ergebnis, 96,7% 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.

Inhalte und Umsetzungen aus den Zielvereinbarungsgesprächen

Die untenstehenden Ist-Werte spiegeln die Situation des Jahres 2025 wider. Auch für das kommende Jahr ist von der Generaldirektion lediglich ein Ist-Ist-Vergleich vorgesehen, Planwerte gibt es keine.

	2024	2025
Ambulanzbesuche	31.556	31.454
Ambulanzleistungen	140.814	142.325
Aufnahmen	543	497
Verweildauer	1,7	1,8
Pflegetage	925	880
Eintagespflegen	152	121
Kataraktoperationen	4.103	4.435
IVOM	7.987	7.881

In den Zielvereinbarungsgesprächen mit der Kollegialen Führung der Klinik Hietzing für wurden uns Daten zum medizinischen Verbrauch (Apothekenware und medizinisches Material) präsentiert. Weitere Themen waren Daten zur Bettenauslastung und zur Belagsdauer. Spezielle Themen für die Augenabteilung für 2026 sind:

- Die geplante Adaptierung der ehemaligen HNO-Station in Pavillon 2 B und Übersiedelung dorthin im Sommer 2026.
- Die Reduktion des Anteils der Gast-Patient*innen, die nicht aus Wien stammen auf 15%. Entsprechende Maßnahmen wurden bereits ergriffen (eigen OP-Slots für Wiener*innen, Priorisierung der Patient*innen in Abhängigkeit vom Sehvermögen).

- Die Reduktion der Wartezeit auf eine Katarakt-Operation auf 20 Wochen, auch hier wurden bereits Maßnahmen ergriffen und zusätzliche OP-Slots geschaffen, dadurch lag der Wert im Jahr 2025 bei 20 Wochen durchschnittlich, im Dezember sogar bei 16 Wochen.

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 9,8 (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.

Angemessenheit von Ressourcen

Der Ressourcenbedarf für die Augenabteilung wurde erhoben, die nötigen Anschaffungen des letzten Jahres bzw. die Planung von Anschaffungen des kommenden Jahres finden sich im Detail im [Besprechungsprotokoll der Gerätebesprechung](#) und in der KVP-Übersicht (siehe Anlage 1 und Anlage 8).

Folgende Beschaffungsprozesse sind im Jahr 2025 abgeschlossen worden:

- OCT (Optischer Kohärenz Tomograph) (Antrag erfolgte im Jänner 2024, Lieferung August 2025)
- 2 x gerade Hornhautbohrer (Antrag Juli 2025, Lieferung September 2025)
- Gesichtsfeld Konsiliarambulanz Klinik Ottakring (Antrag erfolgte im Februar 2025, Lieferung Juni 2025)

Folgende Beschaffungsprozesse wurden 2024 oder 2025 in die Wege geleitet, sind aber noch nicht abgeschlossen:

- OP-Mikroskope (Antrag erfolgte im September 2024)
- OCT Konsiliarambulanz Klinik Ottakring (Antrag erfolgte im April 2024)
- Lensmeter Klinik Ottakring (Antrag erfolgte November 2025)
- I-Care II Konsiliarambulanz Klinik Penzing (Antrag Juli 2025)
- Handspaltlampe Konsiliarambulanz Klinik Penzing (Antrag Juli 2025)
- 20D Lupe Konsiliarambulanz Klinik Penzing (Antrag Juli 2025)
- Handspaltlampe für Pav. P (Antrag Sep. 2025, Anschaffung 2026)
- iTrace für Pav. 2A (Antrag Sep. 2025, Anschaffung 2026)
- i-Care für Pav. 2A (Antrag Sep. 2025, Anschaffung 2026)

Resümee

Das Führungsteam der Augenabteilung kann anhand der im Bericht angeführten 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.

Prioritäre Fokusfelder 2026: Umsetzung priorisierter Beschaffungen, Sicherstellung ausreichender Personalressourcen für ambulante Ausweitung, Monitoring zentraler Risiken (IVOM/ Endophthalmitis) und erfolgreiche Durchführung der Pavillon-Übersiedelung.

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 ärztliche Abteilungsleiterin der Augenabteilung, die Pflegebereichsleitung der Augenabteilung der Klinik Hietzing und die Pflegebereichsleitung OP der Augenabteilung.

Datum: 26.01.2026

Unterschrift:



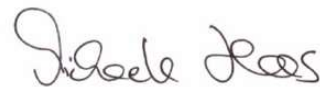
Datum: 26.01.2026

Unterschrift:



Datum: 26.01.2026

Unterschrift:



Anlagen

1. Übersicht [KVP 2025](#)
2. Zielmatrix [2025](#)
3. Zielmatrix [2026](#)
4. Bericht [Patient*innenfragebogen Ambulanz 2025](#)
5. Bericht [Patient*innenfragebogen ambulante Tagesklinik OP 2025](#)
6. Bericht [Patient*innenfragebogen Sonderklasse 2025](#)
7. Bericht [Student*innenfragebogen 2025](#)
8. [Protokoll Gerätebesprechung 2025](#)