



Strukturierter Qualitätsbericht Berichtjahr 2010

des

AugenCentrum MVZ Rosenheim

Prof. Dr. med. Ekkehard Fabian
Dr. med. Gerd Kneib
Dr. med. Marion Neunzig
Dr. med. Thomas Pfeiler
Drs. Plamenka Rübencamp
Dr. med. Velten Sipp
Dr.med. Ulrich Seher
Dr.med. Josef Brandl

Überörtliche Berufsausübungsgemeinschaft mit:

Dr. med. Alexander Groneberg in Erding
Dr. med. Uwe Matthias in Grassau
Drs. Ronald Steenbeek in Oberaudorf



**Der vorliegende Qualitätsbericht wurde in Kooperation
mit der AugenAllianz GmbH konzipiert.**



AUGENALLIANZ
DIE AUGENÄRZTE

Das AugenCentrum MVZ Rosenheim erstellt diesen Qualitätsbericht. Der ärztliche Leiter Prof.Dr.med.Ekkehard Fabian ist verantwortlich für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben im Qualitätsbericht.

Das AugenCentrum MVZ Rosenheim ist Gründungsmitglied der AugenAllianz GmbH, einem überregionalen Kooperations- und Qualitätsverbund von Augenärzten.

In den AugenAllianz-Zentren wird das gesamte Spektrum der augenärztlichen Diagnostik und Therapie angeboten; dies mit deutlich operativem Schwerpunkt. Zusammen mit einem Netzwerk von PartnerPraxen wird damit eine wohnortnahe Versorgung von Patienten sichergestellt.

Weitere Informationen zur AugenAllianz erhalten Sie unter:

www.augenallianz.de.

Kontaktdaten

AugenCentrum MVZ Rosenheim
Bahnhofstraße 12
83022 Rosenheim
Tel.: (08031) 389 500
Fax: (08031) 3 895 038
info@augencentrum.de
www.augencentrum.de



Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

vor Ihnen liegt der Qualitätsbericht des Augencentrums MVZ Rosenheim.

Für Krankenhäuser ist die Erstellung von Qualitätsberichten gesetzlich verpflichtend geregelt. Die Praxis-/Tageskliniken unterliegen einer solchen Vorgabe nicht. Trotzdem ist es uns ein Anliegen, unsere Daten in der gesetzlich geforderten Form offen zulegen. Somit können Patienten¹ die Leistungen von Praxis-/Tageskliniken und Krankenhäusern miteinander vergleichen. Die freiwillige Offenlegung der Daten zeigt, dass wir zum Vergleich bereit sind und uns mit der Qualität unserer Leistungserbringung bewusst und freiwillig auseinandergesetzt haben.

Wir, das Augencentrum MVZ Rosenheim sowie die Augenklinik Rosenheim Betriebs-GmbH & Co.KG, sind u.a. eine Privatkrankenanstalt nach § 30 der Gewerbeordnung, in welcher niedergelassene Operateure Ihre Patienten ambulant oder tagesstationär behandeln (operieren) können. Aktuell verfügen wir über 2 Betten und beschäftigen 36 Mitarbeiter, welche sich zusammen mit 3 Operateuren um Ihr Wohl bemühen. Zusätzlich sind wir im RoMed Klinikum Rosenheim als Belegärzte operativ tätig.

Die Gliederung des Qualitätsberichtes ist ausgerichtet nach den gesetzlichen Vorgaben. Vor allem möchten wir dem Patienten eine bestmögliche Information über unsere Dienstleistungen geben, so dass dieser bei der Auswahl des ambulanten OP-Zentrums oder der Augenarztpraxis mitentscheiden kann.

[Zusätzlich dürfen wir mitteilen, dass wir in 2010 in der Focus – Ärzteliste für Augenärzte für die refraktive Chirurgie unter bundesweit 33 Zentren geistert wurden.](#)

Wir freuen uns über Ihre Kritik und Anregungen zur Verbesserung unseres, Ihnen jetzt vorliegenden, Qualitätsberichts.

¹ Im Sinn der besseren Lesbarkeit wurde meistens die grammatikalisch männliche Sprachform gewählt. Wenn im Text die männliche Sprachform genannt ist, ist damit sowohl die männliche als auch die weibliche Sprachform gemeint.



Inhaltsverzeichnis

Hinweise für den Leser	5
Teil A – STRUKTUR	6
A - 1 Allgemeine Kontaktdaten	6
A - 2 Institutionskennzeichnung	6
A - 3 Organisationsstruktur	6
A - 4 Fachabteilungsspezifisches medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot	8
A - 5 Nicht medizinisches Serviceangebot	9
A - 6 Forschung und Lehre	9
A - 7 Anzahl der Betten in der Augenklinik	9
A - 8 Personal	9
Teil B – LEISTUNGSDATEN	11
B - 1 Leistungsspektrum	11
B - 2 Versorgungsschwerpunkte	12
B - 3 Apparative Ausstattung des OP-Zentrums	12
B - 4 Fallzahlen	12
TEIL C – QUALITÄTSSICHERUNG	14
C - 1 Teilnahme an extern vergleichenden Maßnahmen zur Qualitätssicherung	14
C - 2 Intern vergleichende Maßnahmen zur Qualitätssicherung bei der Katarakt-Chirurgie (Outcome)	17
TEIL D – QUALITÄTSMANAGEMENT (QM)	18
D - 1 Qualitätspolitik	18
D - 2 Qualitätsziele	19
D - 3 Aufbau eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements	19
D - 4 Instrumente des Qualitätsmanagements	20
D - 5 Qualitätsmanagementprojekte	21
D - 6 Bewertung des Qualitätsmanagements	21
TEIL E – ANSPRECHPARTNER	22
E - 1 AugenCentrum MVZ Rosenheim	22
E - 2 Sonstige	22

Hinweise für den Leser

Wir haben uns bemüht, den Qualitätsbericht so verständlich wie möglich zu gestalten und nicht mit Daten und Informationen zu überfrachten. Da wir mit diesem Bericht unterschiedliche Zielgruppen ansprechen wollen (u.a. Patienten, Ärzte, Krankenkassen, Politik) ist die Aufbereitung und Darstellung unserer Daten streng gegliedert. Im Folgenden geben wir Ihnen deshalb eine kurze Erklärung zu den Daten:

TEIL A - Struktur

In diesem Teil finden Sie eine schnelle Übersicht über die Struktur der Augenklinik und der Augenärztlichen Gemeinschaftspraxis sowie organisatorische Daten.

TEIL B - Leistungsdaten

Hier können Sie neben den Leistungen auch die mengenmäßig erbrachten Leistungen sowie die Versorgungsschwerpunkte in Laiensprache und Fachtermini finden.

TEIL C - Qualitätssicherung

Externe Qualitätssicherung zählt zu einem wichtigen Instrument um sich mit anderen Leistungsanbietern zu vergleichen. Zu den Vergleichsdaten zählen u.a. Komplikationsraten und Zufriedenheitsaussagen von Patienten und Mitarbeitern.

TEIL D - Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement und der kontinuierliche Verbesserungsprozess bilden die Grundlage für unsere Leistung. In diesem Teil werden Sie Informationen zu unserem Leitbild und den daraus resultierenden Maßnahmen zur Verbesserung unserer Qualität erhalten.

TEIL E - Ansprechpartner

Kontaktdaten der Leistungserbringer und Qualitätssicherung.



Kurzüberblick

Bevor Sie sich in den Tiefen der Datenmenge verlieren, fassen wir in einem kurzen aber informativen Überblick unserer Leistung und Qualität für das Berichtsjahr 2010 zusammen.

Leistungsaussagen

Fachdisziplin	Anzahl der Fachärzte im AC	Anzahl der Operateure im AC	Behandlungsfälle im AC	Anzahl der Operationen im AC
Augenheilkunde	7	3	31.051	3.644
Anästhesie	2	0		

Qualitätsaussagen

Hier möchten wir Ihnen die wichtigsten Eckdaten unserer Patientenversorgung aufführen. Für Patienten stehen immer wieder die Komplikationen im Mittelpunkt des Interesses, wenn es um die Beurteilung von Behandlungen geht. Im Berichtsjahr 2010 wurden 31.051 Patienten behandelt und 3.644 Eingriffe, davon 2244 Katarakt-Operationen ambulant durchgeführt. Bei den Katarakt-Operationen kam es zu folgenden behandlungswürdigen Komplikationen:

- Kapselruptur: 2,1 %
- Glaskörperverlust: 0,8 %
- Infektion: 0,05 %
- Schwere Blutung: 0 %

Nachfolgend ein Auszug der Ergebnisse unserer regelmäßig durchgeführten Patientenbefragung:

- 100% der Patienten würden uns weiterempfehlen
- 100% der Patienten sind mit der ärztlichen Betreuung zufrieden
- 100% der Patienten würden sich wieder bei uns ambulant operieren lassen



TEIL A - Struktur

A - 1 Allgemeine Kontaktdaten

AugenCentrum MVZ Rosenheim
Bahnhofstraße 12
83022 Rosenheim
Tel.: (08031) 389 500
Fax: (08031) 3 895 0-38

Augenklinik Rosenheim GmbH & Co KG
Bahnhofstraße 12
83022 Rosenheim
Tel.: (08031) 38950-50
Fax: (08032) 38950-38

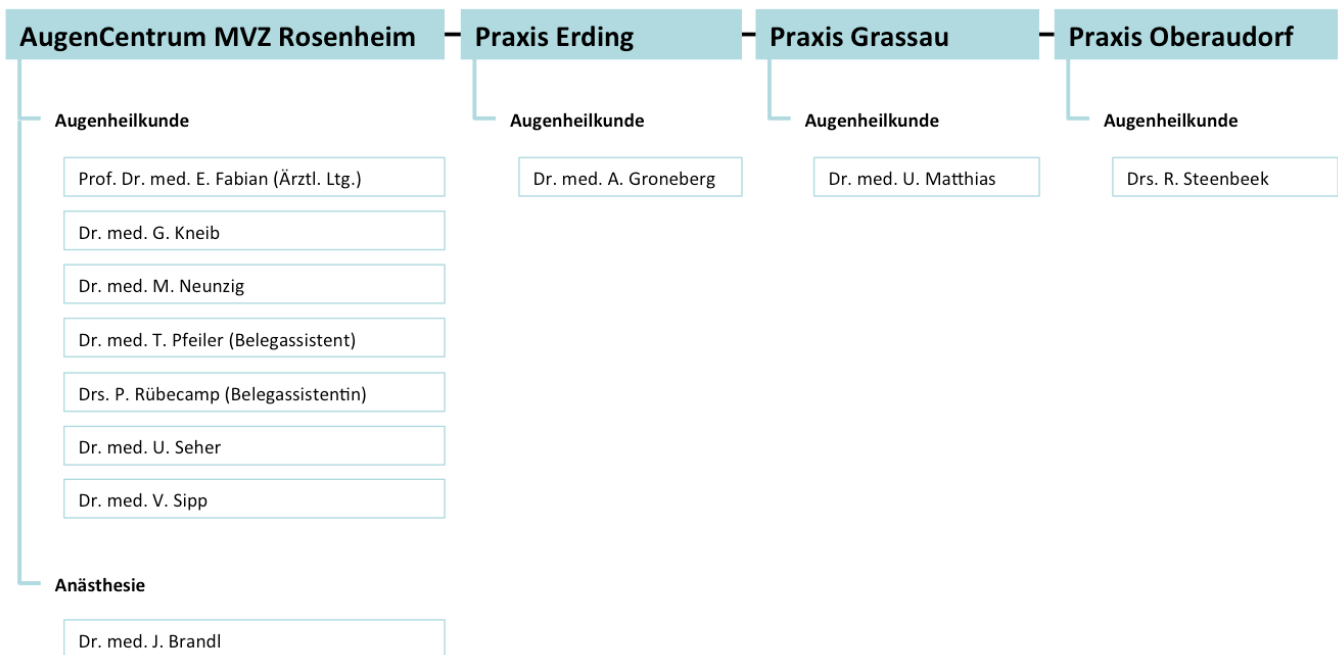
info@augencentrum.de
www.augencentrum.de

A - 2 Institutionskennzeichen

IK Praxis: 270 90 42 52
BSNR: 640438700

IK Klinik: 310 93 78 54
Privatkrankenanstalt §30 Gewerbeordnung

A - 3 Organisationsstruktur der Praxen und Ärzte



Folgende Einrichtungen gehören zum AugenCentrum:

- **AugenCentrum MVZ Rosenheim**
- **Augenärztliche Privatpraxis in Rosenheim**
- **Augenklinik Rosenheim Betriebs-GmbH & Co.KG**
- **AugenAllianz DiagnostikCentrum/ADC Rosenheim**
- **LaserCenter Rosenheim**
- **Operative Belegarztstätigkeit im Klinikum Rosenheim**
- **Konsiliararzt-Tätigkeit im Klinikum Rosenheim**
- **Ortsübergreifende Berufsausübungsgemeinschaft in Erding**
- **Ortsübergreifende Berufsausübungsgemeinschaft in Grassau**
- **Ortsübergreifende Berufsausübungsgemeinschaft in Oberaudorf**



A - 4 Fachabteilungsspezifisches medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot

- **Sehschule**

In der Sehschulabteilung (Orthoptik) werden Kinder und Erwachsene behandelt, die eine Schielstellung, Doppelbilder, Augenmuskellähmung, ein- oder beidseitig reduziertes Sehvermögen, Kopffehlhaltung, Augenzittern, Kopfschmerzen oder Lesestörung haben.

Präventiv werden vorwiegend Kinder im Säuglings- und Kleinkindalter untersucht.

Zusätzlich werden weitere Leistungen in der Sehschule angeboten:

Orthoptische Diagnostik und Versorgung von Kindern und Jugendlichen mit Winkelfehlsichtigkeit, visuellen Wahrnehmungs- und Teilleistungsstörungen. Visuelle Rehabilitation von Patienten mit zerebralen Sehstörungen nach angeborenen und erworbenen Hirnschädigungen.

- **AugenAllianz DiagnostikCentrum /ADC Rosenheim**

Seit 2003 bietet im AugenCentrum das AugenAllianz DiagnostikCentrum/ADC Rosenheim als augenärztliches Netzwerk derzeit 12 Augenarztpraxen aus der Region Zugang zur Hightech-Diagnostik.

Diese Kooperation in einem AugenAllianz DiagnostikCentrum/ADC Rosenheim stellt den Patienten wohnortnahe spezielle Augenuntersuchungen zur Verfügung. Sie sind in der Augenheilkunde Voraussetzung für eine differenzierende, individuelle Diagnostik.

Die Befunde werden elektronisch gespeichert und an den entsprechenden ADC-Augenarzt datengeschützt übertragen. Der ADC-Arzt stellt die Indikationen für die spezielle Diagnostik, wertet die Bild- und Datenbefunde aus und bespricht die Ergebnisse gemeinsam mit seinem Patienten.

- **LaserCentrum**

Wir führen seit 1994 erfolgreich Operationen mit dem Excimer- Laser durch. Derzeit verfügen wir über den Excimer- Laser Kerakor 217z High Tech von der Firma Bausch & Lomb, dessen asphärisches und wellenfrontoptimiertes Laserprofil ein gleichmäßiges, individualisiertes Abtragen des Hornhautgewebes ermöglicht.

Das Eyetracker-System kompensiert unbewusste Bewegungen des Auges während der Operation. Die dazu passenden Diagnostikgeräte für Hornhauttopographie und Aberrometrie (Orbscan und Zywave) stehen uns für die Voruntersuchungen zur Verfügung.

- **Optik / Optometrie / Kontaktlinsen**

Zwei festangestellte Augenoptiker mit langjähriger Berufserfahrung sind mit unverbindlicher Brillenberatung, der individuellen Gläserbestimmung, Kontaktlinsen-Informationsgesprächen sowie der Bestimmung vergrößernder Sehhilfen betraut. Im Rahmen dieser Tätigkeit wurden im Jahr 2010 rund 5.300 Brillen- und Sehhilfenverordnungen ausgestellt.

Zusätzlich bieten wir an zwei Tagen in der Woche eine eigene Kontaktlinsen-Sprechstunde für Neu- und Folgeanpassungen sowie für regelmäßige Nachkontrollen an. Für die individuelle Anpassung steht das High-Tech-Equipment des ADC Rosenheim zur Verfügung.



Ein umfangreicher Bestand an Anpass- und Lagerlinsen, die Zusammenarbeit mit allen führenden Linsenherstellern sowie laufende Absprachen zwischen Arzt und Anpasser ermöglichen eine optimale und hochqualifizierte Versorgung unserer Kontaktlinsenträger. Ein spezielles Nachbetreuungssystem rundet dieses Angebot ab.

A - 5 Nicht medizinisches Serviceangebot

- Zwei-Bett-Zimmer mit Nasszelle

A - 6 Forschung und Lehre

Seit vielen Jahren ist das AugenCentrum in der klinischen Forschung engagiert. Forschungsbereiche betreffen besonders: Katarakt-Operations-Verfahren, Laser-Hornhaut-Abtragsprofile, Kooperationen zur Entwicklung von Katarakt-Operations-Geräten, Entwicklung von Programmen für ein Qualitäts-Management in der Katarakt-Chirurgie (MIKADO), Klinische Studien zu intraokularen multifokalen Linsen, Klinische Studien zur Astigmatismus-Korrektur mit limbalen Relaxations-Inzisionen (LRI), klinische Studien zur Effektivität und Sicherheit von U/S-Katarakt-Operationen.

Auf nationalen und internationalen Kongressen werden seit über 15 Jahren jährlich mehrmals zu den zuvor genannten Themen Vorträge gehalten. Auf nationalen Kongressen wird in vielen Fortbildungskursen direkt Wissen an Kolleginnen und Kollegen vermittelt.

Im AugenAllianz DiagnostikCentrum wird im Rahmen eines Qualitäts-Zirkels eine intensive Fortbildung den beteiligten Kollegen angeboten.

Es ist eine Weiterbildungsbefugnis für Assistenzärzte über 5 Jahre durch die Ärztekammer Bayern beantragt.

A – 7 Anzahl der Betten in der Augenklinik

Die Augenklinik verfügt über 2 Betten.

A - 8 Personal

A - 8.1 Ärzte

Ärzte insgesamt	9
davon Fachärzte	9

Prof. Dr. med. Ekkehard Fabian, Dr. med. Gerd Kneib, Dr. med. Marion Neunzig, Dr. med. Thomas Pfeiler, Drs. Plamenka Rübecamp, Dr. med. Ulrich Seher, Dr. med. Velten Sipp, Dr. med. Josef Brandl, Drs.Papadakis.



A - 8.2 Medizinisches Assistenzpersonal / Pflegepersonal

Anzahl Mitarbeiter insgesamt	30
-------------------------------------	----

Davon Vollzeitkräfte	16
Davon Teilzeitkräfte	14

Medizinische Fachangestellte	14
Optiker	2
Orthoptistin	1
OP-Schwestern	7
Verwaltungsangestellte	3
Auszubildende zur Medizinischen Fachangestellten	3



TEIL B - Leistungsdaten

B - 1 Leistungsspektrum

B - 1.1 Diagnostisches Spektrum

- Gesichtsfeld/Perimetrie (Humphrey, FDT, Oculusperimeter)
- Ultraschall A/B Bild (Sonomed)
- Sonographische Bestimmung der Hornhautdicke / Pachymetrie)
- Hornhauttopografie (Orbscan, Pentacam)
- Wellenfront-Diagnostik (Zywave)
- Optische Biometrie (IOL-Master)
- Optische Kohärenztomografie /OCT (Cirrus)
- Farbstoffuntersuchung der Netzhaut /Fluoreszenzangiographie (Funduskamera Zeiss 405 F)
- Netzhaut-Fotographie / nonmydriatisch (Visucam)
- Papillen-Diagnostik und Befundung (HRT, OCT)
- Nervenfaserschicht-Diagnostik und Befundung (HRT, OCT)
- Kontrastsehschärfe (Ginburg)
- Anomaloskop
- Nyktometer
- Endothelmikroskope
- Messung der visuell evozierten Potentiale
- AugenAllianz DiagnostikCentrum (ADC): gemeinschaftliche Gerätenutzung mit einer Vielzahl kooperierender Augenärzte aus der Region zur High-Tech-Diagnostik

B - 1.2 Operatives Spektrum

- Refraktive Hornhaut- und Linsen-Chirurgie
- Kataraktchirurgie
- Glaukomchirurgie
- Augenmuskeloperation
- intravitreale operative Medikamenteneingabe (IVOM)
- Makula-Chirurgie
- Glaskörper- und Netzhaut-Chirurgie
- Faltenbehandlung
- Ästhetische Lidchirurgie

B - 1.3 Lasertechnologie:

- Argonlaser
- Neodym-Yag Laser
- CO2 Laser
- Excimerlaser
- Photo-Dynamische-Therapie – Laser/PDT (Lumenis)



B - 2 Versorgungsschwerpunkte

- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der Lider
- Diagnostik und Therapie des vorderen Augenabschnittes
- Diagnostik und Therapie des Trockenen Auges
- Diagnostik und konservative / operative Therapie des Grauen Stars (Linsentrübung)
- Diagnostik und konservative / operative Therapie des Grünen Stars (Glaukom)
- Diagnostik und operative Versorgung von Netzhaut-Erkrankungen
- Diagnostik und operative Versorgung von Makula-Erkrankungen
- Operationen an den Augenlidern
- Plastische-ästhetische Chirurgie
- Diagnostik und Therapie bei Alterssichtigkeit
- Kontaktlinsen-Anpassung und Versorgung bei Myopie, Hyperopie und Astigmatismus
- Operative Behandlung von Myopie, Hyperopie und Astigmatismus

B - 3 Apparative Ausstattung der Augenklinik

OP-Ausstattung

- OP-Mikroskop
- 3 Phakoemulsifikationsgeräte
- CO2 - Laser
- Argon Laser
- YAG Laser
- Excimer-Laser
- 3 Dampfsterilisatoren
- Folienschweißgerät
- Ultraschallreinigungsgesät
- Raumdesinfektionsgerät
- Narkosegerät
- Defibrillator
- Absaugpumpe

B - 4 Fallzahlen

Häufigste Diagnosen in der ambulanten Behandlung:

Art der Operation	Anzahl der Operationen
Katarakt (grauer Star)	2.255



Makuladegeneration	800
Glaukom (grüner Star)	47

Notfälle	ca. 4.000
----------	-----------

Ambulante Operationen:

Art der Operation	Anzahl der Operationen
Katarakt-Operation ambulant	2.244
Katarakt-Operation stationär	11
Lid-Operation	321
Vitrektomie	115
Glaukom	47
OP an 2 geraden Augenmuskeln	1
YAG Kapsulotomie	560
Netzhautlaser	302
LASIK	105
Intravitreale Medikamenteneingabe (IVOM)	800



TEIL C – Qualitätssicherung

C – 1 Teilnahme an extern vergleichenden Maßnahmen zur Qualitätssicherung

Krankenhäuser sind im Vergleich zu ambulanten OP-Zentren zur Sicherung der Weiterentwicklung der Qualität der von ihnen erbrachten Leistung verpflichtet. Dies beinhaltet eine Beteiligung an einrichtungsübergreifenden Maßnahmen der Qualitätssicherung sowie die Einführung und Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagements. Die an der vertragsärztlichen Versorgung teilnehmenden Ärzte sind nach §135a Abs. 2 Nr.2, SGB V, lediglich dazu verpflichtet, ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln.

Mitglieder der AugenAllianz nehmen freiwillig an einem externen Vergleich mit anderen ambulant operierenden Einrichtungen teil.

Das AugenCentrum MVZ Rosenheim verwendet für diesen freiwilligen Vergleich die von der AugenAllianz für die Ihre Mitglieder entwickelten Qualitätssicherungsinstrumente (MIKADO-AQS1) (Details zur AugenAllianz siehe Seite 2 und www.augenallianz.de).

Diese Qualitätssicherungsinstrumente umfassen zusätzlich eine neutrale Patientenbefragung und Auswertung. Hier wird zum einen ein Patientenfragebogen für den allgemeinen Praxisbetrieb sowie zum anderen ein Patientenfragebogen eingesetzt, der speziell für Patienten entwickelt wurde die sich einer Operation des grauen Stars (Katarakt) unterzogen haben.

Im Folgenden werden die grundlegenden Daten aus dem Berichtsjahr 2010 dargestellt.

Als Datengrundlage dienten die oben erwähnten Erhebungsbögen und Qualitätssicherungsinstrumente für ambulant behandelte Patienten.

Auswertung der Daten aus der Patientenbefragung für die ambulante Graue Star – Operation (Katarakt):

	sehr gut	gut	mittel	schlecht
Angaben in %				
Terminvergabe	63,49	36,51	0,00	0,00
Wartezeiten in der Praxis	50,79	44,44	4,76	0,00
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals	93,55	6,45	0,00	0,00
Beratung und Aufklärung vor der OP	90,32	6,45	3,23	0,00
Ablauf während der OP	87,30	12,70	0,00	0,00
Betreuung nach der OP bis zur Entlassung	90,32	9,68	0,00	0,00
Ergebnis der OP	76,36	23,64	0,00	0,00



Gesamtbewertung

	ja	nein
Angaben in %		
Würden sich wieder bei uns ambulant operieren lassen?	100,00	0,00
Würden die Patienten uns weiterempfehlen?	100,00	0,00

Auswertung der Daten aus der Patientenbefragung für den allgemeinen Praxisbereich:

Praxis

	sehr gut	gut	mittel	schlecht
Angaben in %				
Sprechzeiten in unserer Praxis	58,23	39,63	2,13	0,00
Telefonische Erreichbarkeit	61,28	36,77	1,67	0,28
Wartezeit auf einen Termin	31,32	51,10	15,66	1,92
Wartezeit in unserer Praxis	34,46	48,59	15,54	1,41
Organisation am Empfang	60,43	37,94	1,63	0,00
Betreuung am Empfang	63,07	35,04	1,89	0,00

Ausstattung der Praxis

	sehr gut	gut	mittel	schlecht
Angaben in %				
Ausstattung des Wartezimmers	54,16	43,58	2,27	0,00
Beschäftigungsmöglichkeiten im Wartezimmer	39,06	51,25	9,42	0,28
Ausstattung der Behandlungsbereiche	54,52	44,35	1,13	0,00

Praxisteam

	sehr gut	gut	mittel	schlecht
Angaben in %				
Freundlichkeit des Personals	71,29	26,20	2,02	0,00
Hilfsbereitschaft des Personals	69,53	29,36	1,11	0,00
Sind unsere Mitarbeiterinnen auf Ihre Fragen ausreichend eingegangen?	65,12	32,85	2,03	0,00



Ärzteteam

	sehr gut	gut	mittel	schlecht
Angaben in %				
Verständnis des Arztes für Ihre Probleme	71,39	27,50	1,11	0,00
Gründlichkeit der Untersuchungen des Arztes	74,86	23,43	1,71	0,00
Erklärung der Befunde	70,03	27,30	2,08	0,59
Erklärung der Diagnose	67,58	29,36	2,45	0,61
Beratung zum weiteren Vorgehen und zu Behandlungsalternativen	68,71	29,35	1,61	0,32
ärztliche Betreuung insgesamt	73,70	24,86	1,45	0,00

Gesamtbewertung

	ja	nein
Angaben in %		
Würden die Patienten uns weiterempfehlen?	99,47	0,53

Patientenzufriedenheit und Patientenaufklärung

Die Zufriedenheit des behandelten Patienten stellt eine wichtige Orientierungsgröße dar, sobald es um die Bewertung der Qualität einer medizinischen Einrichtung geht. Die subjektive Wahrnehmung des Einzelnen spielt dabei eine große Rolle. Durch die Auswertung der Befragung werden wichtige Hinweise auf Verbesserungspotential gewonnen. Ebenso ist es möglich, Rückschlüsse auf die Zufriedenheit des Patienten mit der medizinischen Einrichtung, in der er behandelt wurde, zu ziehen.

Die präoperative Aufklärung der Patienten von chirurgischer als auch anästhesiologischer Seite her, hat einen sehr großen Stellenwert, wenn es um das Wohlbefinden und die Vertrauensbasis zwischen Behandelnden und Patienten geht. Die folgende Auswertung zeigt die Zufriedenheit der Patienten in Form von Noten.

Komplikationsraten

Natürlich gehört zu einer offenen Darlegung der eigenen Leistung auch das Aufzeigen von Komplikationsraten.

Intraoperativ durch Operateur (während der Operation)

- Kapselruptur: 2,1 %
- Glaskörperverlust: 0,8 %
- Schwere Blutung: 0 %

Notfallbehandlung nach Operationen

0 % der Patienten gaben an, dass sie notfallmäßig einen anderen Arzt oder ein Krankenhaus aufsuchen mussten.

Beschwerden im Aufwachraum

0 % der Patienten hatten Beschwerden im Aufwachraum.

C-2 Intern vergleichende Maßnahmen zur Qualitätssicherung bei der Katarakt-Chirurgie (Outcome)

Für das Qualitätsmanagement und die Ergebnisdokumentation der Kataraktchirurgie wurde vom Augencentrum das Konzept „**MIKADO**“ (Management und Integration der Kataraktoperationsdokumentation) entwickelt, erstellt und umgesetzt.

Das Konzept beinhaltet eine ausführliche Datenerfassung mit Patienteninformationen, Biometrie, Operationsplänen, Operationsberichten sowie prä- und postoperative Daten. Pro OP-Patient werden insgesamt 170 einzelne Merkmale erfasst.

Die Dateneingabe erfolgt strukturiert in das Praxis-Computersystem und wird automatisch in das Tabellenkalkulations-Programm übernommen. Die eingelesenen Daten werden bearbeitet und statistisch analysiert.

Das MIKADO - System basiert auf dem praxisinternen EDV-System „4D-Client“ (Fa. INFORMED GmbH) und einem aus Microsoft Excel entwickelten Softwarepaket, welches an andere EDV-Systeme und an individuelle Bedürfnisse einer Praxis angepasst werden kann.

Das MIKADO - System wird zurzeit erfolgreich für die Ergebniskontrolle betrieben. Es bietet die Möglichkeit einer internen QM - Analyse anhand von spezifischen QM - Merkmalen, wie z.B. OP-Besonderheiten, Patientenbesonderheiten, Komplikationen, Visusverbesserung, Zielrefraktion, Biometrieoptimierung etc.

Die Auswertung von OP-Zeiten und OP-Belegung lassen außerdem betriebswirtschaftliche Untersuchungen zu. Darüber hinaus können QM-Berichte, KV-Berichte und wissenschaftliche Berichte nach einem vorgegebenen Format schnell und reibungslos erstellt werden.

Die Effektivität und die Bedienerfreundlichkeit für das Datenmanagement können nach ersten Erfahrungen aufgezeigt werden. Der Aufwand der Dateneingabe ist dabei jedoch erheblich.

TEIL D – Qualitätsmanagement (QM)

D – 1 Qualitätspolitik

Philosophie

Die Gesundheit und insbesondere das Sehen gehören zu den wichtigsten Gütern des Menschen. Sie müssen heute gepflegt werden um auch morgen zur Verfügung zu stehen. Mit dem AugenCentrum haben wir 1998 eine neue Struktur in der Augenheilkunde geschaffen: Augenärztliche Gemeinschaftspraxis fachübergreifend mit der Anästhesie, ambulante OP-Bereich, Augenklinik und Augenärztliches Diagnostik Center, alles unter einem Dach. Das gesamte Team im AugenCentrum sorgt seit vielen Jahren und auch zukünftig für die langfristige Erhaltung und die kurzfristige Wiederherstellung Ihrer Sehfähigkeit. Wir erbringen diagnostische und therapeutische Maßnahmen nach dem neuesten Wissenstand und der neuesten Entwicklung in der ambulanten und stationären Versorgung. Wir legen großen Wert auf das Qualitätsmanagement nicht nur für die Struktur- und Prozess-Qualität sondern auch auf die Ergebnisdokumentation. Dies dient zur Verbesserung der eigenen Qualität und zur Erhöhung der Patientenzufriedenheit.

Patientenorientierung

Die Qualitätspolitik des AugenCentrums ist durch konsequente Patientenbetreuung geprägt. Wir streben zusammen mit unseren Operateuren nach Leistungen, die bereits Wünsche der Patienten von morgen vorweg nehmen. Ziel ist es, durch frühzeitige Innovationen unsere Patienten bestmöglich zu versorgen.

Verantwortung und Führung

Im Sinne von DIN ISO umfasst die Verantwortung der Leitung die Bereitstellung von Strukturen und Ressourcen aber auch die Lenkung einer Organisation. Die Verantwortlichen sind im Organigramm transparent dargestellt. Unser Leitgedanke ist es, den Mitarbeitern Gestaltungsspielräume zu eröffnen sowie Verantwortung für ihren jeweiligen Arbeitsbereich zu übertragen. So wird eine höhere Identifikation mit der Arbeit und eine interne flachere Hierarchie erreicht. In wöchentlichen Besprechungen werden die aktuellen Themen der Praxis diskutiert, Ziele vereinbart und Ergebnisse erörtert.

Mitarbeiterorientierung- und Beteiligung

Die Mitarbeiter sind das Fundament eines modernen Dienstleistungsunternehmens. Die Bausteine hierfür sind Offenheit, Ehrlichkeit, Toleranz, gegenseitige Wertschätzung und Respekt, Akzeptanz und Integration sowie Fairness und Vertrauen. Das harmonische Zusammenspiel von Kontinuität und Flexibilität zeichnet unsere Mitarbeiter aus. Dies ermöglicht ihnen, sich loyal mit den Zielen der Tagesklinik zu identifizieren und damit eine hohe Leistungsbereitschaft zu entwickeln. Wir streben gemeinsam mit unseren Mitarbeitern zu hoher sozialer und fachlicher Kompetenz, welche wir durch Weiterbildungsmaßnahmen unterstützen. Unser Ziel sind zufriedene Mitarbeiter.

Wirtschaftlichkeit

Wirtschaftlichkeit und das Streben nach optimalem Personal- und Ressourceneinsatz bilden die Grundlage für verlässliches und langfristiges Handeln auf hohem Niveau. Dies sichern wir durch den möglichst sparsamen und umweltbewussten Einsatz aller uns zur Verfügung stehenden Ressourcen.

Fehlervermeidung und Umgang mit Fehlern

Wir betreiben ein konsequentes Fehlermanagement im Rahmen unseres Qualitätsmanagements. Fehler sind menschlich und von daher leider nicht immer zu vermeiden. Wir wollen daher aus unseren Fehlern, wenn sie eben doch einmal auftreten, lernen. Deshalb haben wir uns das Ziel gesetzt, bei der Behandlung und bei Dienstleistungen auftretende Fehler möglichst unmittelbar zu korrigieren. Alle unsere Mitarbeiter sind dazu angehalten, Fehlerquellen zuerkennen, diese im Team zu besprechen und zeitnah zu beseitigen.

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Innovation wird bei uns groß geschrieben. Daher stellt unser Qualitätsmanagement den kontinuierlichen Verbesserungsprozess auf allen Ebenen sicher.

D – 2 Qualitätsziele

Im Praxisteam formulieren wir für die qualitätsrelevanten Prozesse der Praxis konkrete Qualitätsziele. Die Qualitätsziele werden, soweit möglich mit Kennzahlen unterlegt. Es werden insbesondere solche messbaren Qualitätsziele formuliert, die sich aus der oben beschriebenen Qualitätspolitik ableiten und mit ihr in Einklang stehen. Der Grad der Zielerreichung wird in geplanten Abständen gemessen und überprüft.

D - 3 Aufbau eines einrichtungswinterne Qualitätsmanagements (QM)

Am 09.10.2007 erfolgte die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000.

Durch das QM-System werden die wichtigsten Abläufe in der Praxis, in der Augenklinik und im Operationsbereich soweit festgelegt, als dass die Erfüllung der Patientenforderungen sowie die ständige Weiterentwicklung sichergestellt wird. Dazu ist es erforderlich, dass die Festlegung der täglichen Arbeit umgesetzt sowie ständig den Bedürfnissen der Patienten und Kooperationspartnern angepasst wird.

Die Festlegungen werden in einem QM-Handbuch transparent gemacht. Die operative Steuerung der QM-Prozesse übernehmen die QM-Beauftragten.

Die zentralen Aufgaben der QM-Beauftragten sind:

- Befragungsmanagement: Patientenzufriedenheit, DTKG Anforderungen
- Kennzahlenbasiertes Monitoring der Behandlungsqualität
- Beschwerdemanagement und Umsetzung der sich daraus ergebenden Maßnahmen
- Verwirklichen eines effektiven QM



Die Durchführung der internen Befragungen im Rahmen des Qualitätsmanagements sowie die weitere Unterstützung bei Rezertifizierungen finden durch Clewing & Partner statt. Hierdurch gewährleisten wir die objektive Beurteilung unserer Leistungen.

D - 4 Instrumente des Qualitätsmanagements

Die Verwirklichung eines effektiven Qualitätsmanagements setzt die Festlegung mittel- und langfristiger Strategien voraus. Um diese zu erarbeiten wird das ablaufende Jahr bewertet und als Ausgangsbasis für die Aufstellung der Ziele für das kommende Jahr genutzt.

Folgende Instrumente dienen uns zur Kontrolle unserer Leistung sowie als Quelle für neue Ideen und Sichtweisen:

Beschwerdemanagement

Alle Beschwerden, gleich ob sie über unsere Patientenfragebögen oder auf anderen Kommunikationswegen ins Haus kommen, werden ernst genommen. Sie werden als Chance für Verbesserung begriffen. Grundsätzlich werden Rückmeldungen möglichst direkt bearbeitet und möglichst zur Zufriedenheit der Patienten gelöst. Die zentrale Stelle für Beschwerden ist die Qualitätsbeauftragte, welche direkt der Geschäftsführung untersteht. Pro Quartal werden die Beschwerden im Qualitätsmanagement ausgewertet und an das gesamte Team weitergeleitet.

Interne Auditinstrumente

Die Überprüfung der Handhabung und Zielerreichung erfolgt wesentlich mit dem Mittel der Selbstbewertung. Die Selbstbewertung setzt die Fähigkeit zur selbstkritischen Einschätzung der Verantwortlichen voraus. Als Hilfsmittel dienen für die einzelnen Bereiche verschiedene Checklisten und Formblätter sowie die Schulung im Umgang mit den Hilfsmitteln. In unserem QM-System verpflichtet sich jeder Mitarbeiter zu einer Handhabung der Hilfsmittel nach bestem Wissen und seinen Fähigkeiten.

Patientenbefragungen

Patientenbefragungen sind ein Instrument, die Wünsche, Anregungen und Kritik unserer Patienten zu ermitteln. Diese werden mit Hilfe von standardisierten Patientenbefragungen realisiert. Wir setzen insgesamt 2 verschiedene Patientenfragebögen ein:

- Allgemeiner Patientenfragebogen der AugenAllianz
- Katarakt (grauer Star) spezifischer Patientenfragebogen der AugenAllianz

Die Bögen werden von der AugenAllianz-Zentrale als unabhängiges Institut ausgewertet. Die Darstellung dieser Daten finden Sie in Teil C dieses Berichtes dargestellt. Durch die eigene Patientenbefragung konnten wir eine grundlegend positive Rückmeldung zu unseren Leistungen erzielen. Dies ist ein äußerst wichtiges und informatives Instrument, da Patienten auf diesem Weg uns positive und negative Eindrücke widerspiegeln.

MIKADO

Die eigene Entwicklung einer fortlaufenden Befundung, Dokumentation und Auswertung der Katarakt-Operation (MIKADO) wurde vor 4 Jahren abgeschlossen. Seitdem findet dieses QM-Instrument bei jeder Katarakt-Operation Anwendung. Ergebnis ist ein umfangreiches Register, welches Rückschlüsse auf die Qualität der Operation zulässt.

D – 5 Qualitätsmanagementprojekte

Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter

Die Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter hat eine hohe Priorität in unserem Qualitätsmanagement. Im Berichtsjahr 2010 haben unsere Mitarbeiter Weiterbildungsmöglichkeiten zur zusätzlichen Qualifizierung in den Bereichen z.B. Kommunikation, BZH-Hygienefortbildung und Sterilgutassistentin, Praxismanagement etc. genutzt.

D - 6 Bewertung des Qualitätsmanagements

Allgemeine Zertifizierungsverfahren

- DIN EN ISO 9001:2000
Erstzertifizierung am 09.10.2007

Die Zertifizierung erfolgte über Clewing & Partner.



TEIL E – Ansprechpartner

E – 1 AugenCentrum MVZ Rosenheim

AugenCentrum MVZ Rosenheim
Prof. Dr. med. E. Fabian
Bahnhofstraße 12
83022 Rosenheim
Tel.: (08031) 389 500
Fax: (08031) 3 895 038
info@augencentrum.de
www.augencentrum.de

E - 2 Sonstige

AugenAllianz GmbH
Geschäftsstelle
Birkenweg 2
40670 Meerbusch
Telefon 02159 / 9 29 79 20
Email: info@augenallianz.de
www.augenallianz.de



AUGENALLIANZ
DIE AUGENÄRZTE