

# Strukturierter Qualitätsbericht für das Berichtsjahr 2010

für

Augenklinik Aschaffenburg





Der vorliegende Qualitätsbericht wurde in Kooperation mit der AugenAllianz GbR konzipiert. Dies erfolgte auf der Grundlage des Musterqualitätsberichts der Deutschen Praxisklinikgesellschaft e.V..

Die Geschäftsführung, vertreten durch Frau Dr. Natascha Lipka ist verantwortlich für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben im Qualitätsbericht.

Die Augenklinik Aschaffenburg ist Gründungsmitglied der AugenAllianz GbR, einem überregionalen Kooperations- und Qualitätsverbund von augenärztlichen Gemeinschaftspraxen.

In den AugenAllianz-Zentren wird das gesamte Spektrum der augenärztlichen Diagnostik und Therapie angeboten; dies mit deutlich operativem Schwerpunkt. Weitere Informationen zur AugenAllianz erhalten Sie unter:

<http://www.augenallianz.de>.

### **Kontaktdaten**

Augenklinik Aschaffenburg  
Elisenstraße 32  
63739 Aschaffenburg  
Telefon: 06021 / 44 98 70  
Telefax: 06021 / 4 49 87 11  
E-Mail: [info@augen-ab.de](mailto:info@augen-ab.de)  
<http://www.augen-ab.de>

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

vor Ihnen liegt der Qualitätsbericht der Augenklinik Aschaffenburg. Die Augenklinik ist Mitglied der deutschen Praxisklinikgesellschaft e.V. (PKG) seit Februar 2009. Die PKG ist ein Verein, dessen Mitglieder Betreiber von Tages-/Privatkliniken sind. Ihr Ziel ist es gemeinsam Qualitätsanforderungen für Tages-/Privatkliniken zu erarbeiten und als Zusammenschluss Ihre Interessen und Anliegen zu vertreten.

Für Krankenhäuser ist die Erstellung von Qualitätsberichten gesetzlich verpflichtend geregelt. Tages-Praxiskliniken unterliegen einer solchen Vorgabe nicht. Trotzdem ist es der PKG und Ihren Mitgliedern ein Anliegen, ihre Daten in der gesetzlich geforderten Form offenzulegen. Somit können Patienten 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, die Augenklinik Aschaffenburg, 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 55 Mitarbeiter, welche sich zusammen mit 3 Operateuren um Ihr Wohl bemühen.

Der im Juni 2010 fertiggestellte, ca. 600qm große, direkt an die Augenklinik Aschaffenburg angeschlossene OP-Neubau verfügt über modernste Geräte und einen zweiten OP-Raum, der speziell für die Netzhautchirurgie ausgestattet wurde.

Auch die Abteilung refraktive Chirurgie zog mit einem neuen Amaris Excimer-Laser, weltweit einer der modernsten und sichersten, in den Neubau. Einzigartig bietet er die Möglichkeit einer „No touch“-Excimer-Laserbehandlung.

Die Räume der Gemeinschaftspraxis wurden ebenfalls umgebaut und wesentlich vergrößert. Dies führte zu einer Verbesserung der Arbeitsabläufe.

Damit verfolgt die Augenklinik Aschaffenburg ein Ausstattungskonzept, das in Sachen Sicherheit und Komfort vorbildlich ist. In der Zweigpraxis in Miltenberg steht ein weiterer moderner OP-Raum für Katarakt-Operationen, die Lidchirurgie und intravitreale Injektionen bereit.

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 Augenarztpraxis mitentscheiden kann.

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

<b>Hinweise für den Leser</b>	<b>5</b>
<b>Teil A – STRUKTUR</b>	<b>7</b>
A – 1 Allgemeine Kontaktdaten	7
A – 2 Institutionskennzeichnung	7
A – 3 Organisationsstruktur	7
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
<b>Teil B – LEISTUNGSDATEN</b>	<b>10</b>
B – 1 Leistungsspektrum	10
B – 2 Versorgungsschwerpunkte	11
B – 3 Apparative Ausstattung des OP-Zentrums	11
B – 4 Prozeduren nach OPS	11
B – 5 Fallzahlen	12
<b>TEIL C – QUALITÄTSSICHERUNG</b>	<b>13</b>
C – 1 Teilnahme an extern vergleichenden Maßnahmen zur Qualitätssicherung	13
C – 2 Teilnahme an sonstigen Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung	15
<b>TEIL D – QUALITÄTSMANAGEMENT (QM)</b>	<b>16</b>
D – 1 Qualitätspolitik	16
D – 2 Qualitätsziele	17
D – 3 Aufbau eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements	18
D – 4 Instrumente des Qualitätsmanagements	19
D – 5 Qualitätsmanagementprojekte	20
D – 6 Bewertung des Qualitätsmanagements	20
<b>TEIL E – ANSPRECHPARTNER</b>	<b>21</b>
E – 1 Augenklinik Aschaffenburg	21
E – 2 Sonstige	21

## **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) ist die Aufbereitung und Darstellung unserer Daten sehr unterschiedlich. 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.



Bevor Sie sich in den Tiefen der Datenmenge verlieren, möchten wir Ihnen hier einen kurzen aber informativen Überblick unserer Leistung und Qualität für das Berichtsjahr 2010 geben.

### Leistungsaussagen

Fachdisziplin	Anzahl der Fachärzte	Anzahl der Operateure	Behandlungsfälle in der Praxis	Anzahl der Operationen
Augenheilkunde	8	3	45.707	ca. 4.700

### 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 45.707 Patienten behandelt und über 4.500 Patienten ambulant operiert, hierbei kam es zu folgenden behandlungswürdigen Komplikationen:

- Kapselruptur: 0,05%
- Glaskörperverlust: 0,04%
- Infektion: 0,00%
- Schwere Blutung: 0,00%

Um noch eine weitere Auswahl an Qualitätsindikatoren aufzuzeigen, die das Bild der Augenklinik, welches der Patient von uns gewonnen hat, folgende Ergebnisse unserer regelmäßig durchgeführten Patientenbefragung:

- 98,95 % der Patienten würden uns weiterempfehlen
- 94,68 % der Patienten benoten die ärztlichen Betreuung mit sehr gut oder gut
- 81,89 % der Patienten fühlten sich sehr gut oder gut über ihre Augen-OP aufgeklärt



## TEIL A - Struktur

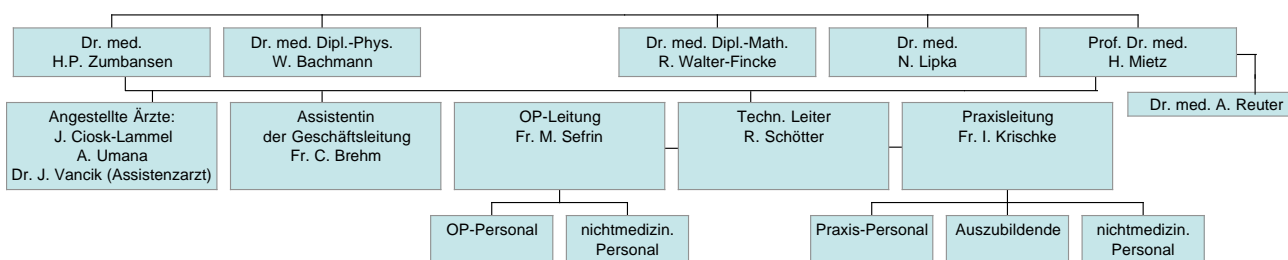
### A – 1 Allgemeine Kontaktdaten

Augenlinik Aschaffenburg  
 Elisenstr. 32  
 63739 Aschaffenburg  
 Telefon: 06021 / 44 98 70  
 Fax: 06021 / 4 49 87 11  
 Email: [info@augen-ab.de](mailto:info@augen-ab.de)  
 Internet: [www.augen-ab.de](http://www.augen-ab.de)

### A - 2 Institutionskennzeichen

IK: 208 80 3246  
 BSNR: 67/0404200  
 Privatkrankenanstalt nach §30 Gewerbeordnung

### A - 3 Organisationsstruktur



Folgende Einrichtungen gehören zu der Augenlinik:

- **Augenärztliche Gemeinschaftspraxis in Aschaffenburg**
- **Augenärztliches ambulantes OP-Zentrum in Aschaffenburg**
- **überörtliche Gemeinschaftspraxis mit ambulantem OP-Zentrum in Miltenberg**
- **überörtliche Gemeinschaftspraxis in Alzenau**
- **Belegarztstätigkeit in der Hofgartenklinik Aschaffenburg**
- **Augendiagnostikzentrum (ADC)**

## **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.

### ▪ **Frühgeborendiagnostik**

Konsiliarische Versorgung (Diagnose und Therapie) der Frühgeborenenstation des Klinikums Aschaffenburg

### ▪ **Augendiagnostikzentrum (ADC)**

Das ADC ist ein Zusammenschluss von Augenärzten mit dem Ziel der gemeinschaftlichen Nutzung moderner Untersuchungsgeräte. Hier wird innovative Diagnostik im Netzwerk gemeinsam genutzt und somit eine bestmögliche medizinische Versorgung gewährleistet.

Gemeinsam wird mit folgenden Kollegen das ADC betrieben:

Dr. Raftis, Frohsinnstr. 29, 63739 Aschaffenburg, Tel: 06021 / 22 15 7

Dr. Kellermann, Frohsinnstr. 32, 63739 Aschaffenburg, Tel: 06021 / 15 10 0

Dr. Reinthaler, Dalbergstr. 18-20, 63739 Aschaffenburg, Tel: 06021 / 58 13 54

Herr A. Müller, Herstattstr. 14, 63739 Aschaffenburg, Tel: 06021 / 22 38 6

Dr. Herbolzheimer, Heppenberg 8, 63867 Johannesberg, Tel: 06021 / 26 04 4

Dr. Wannemacher, Lindenstr. 32, 63785 Obernburg, Tel: 06022 / 51 55

Dr. Lambert-Becker, Bahnstr. 23, 63906 Erlenbach, Tel: 09372 / 49 94

Dr. Taucherbeck, Hauptstr. 21, 63897 Miltenberg, Tel: 09371 / 94 92 45 0

Dr. Gehrig, Bischoffstr. 4, 63897 Miltenberg, Tel: 09371 / 17 57

Dr. Voeske, Wilhelmstr. 13, 63911 Klingenberg, Tel: 09372 / 92 38 85

Dr. Larsen, Poststr. 5, 63755 Alzenau, Tel: 06023 / 67 78

Dr. Kacer, Frankfurter Str. 26, 63500 Seligenstadt, Tel: 06182 / 82 79 33

Dr. Lippok, Einhardstr. 9-11, 63500 Seligenstadt, Tel: 06182 / 25 56 6

Dr. Zabolitzky, Leimenstr. 20, 63450 Hanau, Tel: 06181 / 20 64 9



**A - 5 Nicht medizinisches Serviceangebot**

Ein-Zwei-Bett-Zimmer mit Nasszelle und Telefon

**A - 6 Forschung und Lehre**

Es besteht eine Weiterbildungsbefugnis für Assistenzärzte über 3,5 Jahre durch die Landesärztekammer Bayern.

**A – 7 Anzahl der Betten in der Augenklinik**

2

**A - 8 Personal**

**A - 8.1 Ärzte**

<b>Ärzte insgesamt</b>	9
<b>davon Fachärzte</b>	8

Dr. med. Hans-Peter Zumbansen, Dr. med. Dipl. Phys. Werner Bachmann, Dr. med. Dipl. Math. Roberta Walter-Fincke, Dr. med. Natascha Lipka, Prof. Dr. med. Holger Mietz, Dr. med. Anke Reuter, Frau Joanna Ciosk-Lammel, Herr Andrew Umana, Dr. Juraj Vancik.

**A - 8.2 medizinisches Assistenzpersonal/Pflegepersonal**

<b>Anzahl Mitarbeiter insgesamt</b>	55
-------------------------------------	----

<b>Vollzeitkräfte</b>	22
<b>Teilzeitkräfte</b>	9
<b>Orthoptistinen</b>	1
<b>OP-Schwestern</b>	7
<b>nichtmedizinische</b>	7
<b>Mitarbeiter/innen Auszubildende Ausbildungsberuf: Medizinische Fachangestellte</b>	9

Fachexpertise – vorhandene Qualifikationen

<b>Arzthelferin / medizinische Fachangestellte / Krankenschwestern</b>	37
<b>davon Sterilgutassistentin</b>	14

## **TEIL B - Leistungsdaten**

### **B - 1 Leistungsspektrum**

#### **B - 1.1 Diagnostisches Spektrum**

- Gesichtsfeldüberprüfung
- Ultraschall A/B Bild
- Sonographische Bestimmung der Hornhautdicke (Pachymetrie)
- Hornhauttopografie
- Kontaktlinsen
- Optische Vermessung des Auges mit dem IOL-Master
- Optische Kohärenztomografie (OCT)
- Farbstoffuntersuchung der Netzhaut (Fluoreszenzangiographie)
- Papillendiagnostik HRT
- Anomaloskop
- Nyktometer
- Endothelmikroskopie
- Retinometer
- Pupillometrie
- VEP/ERG

#### **B - 1.2 Operatives Spektrum**

- Refraktive Chirurgie
- Lidchirurgie
- Kosmetische Lidchirurgie
- Kataraktchirurgie
- Glaukomchirurgie
- Netzhautchirurgie
- Intravitreale Medikamenteneingabe
- Hornhautverpflanzung
- Crosslinking
- Faltenbehandlung mit Botox
- Blepharospasmus-Behandlung mit Botox

#### **B - 1.3 Lasertechnologie:**

- Argon-Laser
- Neodym-Yag-Laser
- Dioden-Laser
- Excimer-Laser



**B - 2 Versorgungsschwerpunkte**

- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der vorderen Augenabschnitte und der Lider
- Diagnostik und operative Versorgung von Netzhauterkrankungen
- Diagnostik und operative Versorgung von Cataract
- Diagnostik und Therapie des Glaukoms
- Operationen an den Augenlidern
- Plastische-ästhetische Chirurgie
- Operative Behandlung von Myopie, Hyperopie und Astigmatismus

**B - 3 Apparative Ausstattung des OP-Zentrums in Aschaffenburg**

- 2 OP-Mikroskope
- 3 Phakoemulsifikationsgeräte
- Dioden-Laser
- Martin-Kauter
- Erbokryo-Gerät
- Merilas (grüner Laser)
- 3 Dampfsterilisatoren
- Folienschweißgerät
- Ultraschallreinigungsgesät
- Narkosegerät
- Defibrillator

**B - 4 Prozeduren nach OPS**

Rang	OPS-Code	Anzahl	Eingriff
1	5-154.2 5-155.4	536	ALK: 1. Operationen zur Fixation der NH (wg. Foramen) 2. Laserkoagulation (bei Diabetes)
2	5-142.2 5-133.6	500	YAG: 1. Kapsulotomie der Linse (durch Laser) 2. Iridotomie zur Drucksenkung
3	-	445	Fluoreszenzangiographie
4	5-093.2 5-093.1	79	Entropium-OP: 1. Tarsalzügelplastik 2. Schöpferfäden
5	5-149.0	15	Kapselspannring

## B - 4 Fallzahlen

Häufigste Diagnosen in der ambulanten Behandlung im Jahr 2010:

Katarakt (grauer Star)
Makuladegeneration
Glaukom (grüner Star)

Ambulante Operationen:

Art der Operation	Anzahl der Operateure	Anzahl der Operationen
Katarakt-Operation ambulant	3	3.793
Lid-Operation	1	142
Vitrektomie (gesamt)	1	38
Glaukom	2	14
YAG Kapsulotomie	9	500
Netzhautlaser	9	536
LASIK/PRK	2	102
Refraktiver Linsenaustausch	3	38
Intravitreale Medikamenteneingabe (IVOM)	3	811



## 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.

Die Augenklinik Aschaffenburg verwendet für den freiwilligen Vergleich mit anderen ambulant operierenden Einrichtungen die einheitlich für die AugenAllianz-Mitglieder entwickelten Qualitätssicherungsinstrumente (Details zur AugenAllianz siehe Seite 2 und [www.augenallianz.de](http://www.augenallianz.de)). Die Qualitätssicherungsinstrumente der AugenAllianz 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.

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

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

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	ungenügend
Angaben in %						
Behandlungsqualität der Augenklinik	58,73	23,81	5,56	3,17	3,97	4,76
Terminvergabe	40,94	33,86	12,60	3,15	4,72	4,72
Wartezeiten in der Praxis	26,96	30,43	26,09	6,09	4,35	6,09
Beratung und Aufklärung vor der OP	57,48	24,41	4,72	3,15	4,72	5,51
Befinden während der Augen-OP	52,42	27,42	5,65	4,03	4,03	6,45
Ergebnis der OP	36,89	27,05	16,39	6,56	6,56	6,56



**Auswertung der Daten aus der Patientenbefragung für den allgemeinen Praxisbereich:**

**Praxis**

	sehr gut	gut	mittel	schlecht
Angaben in %				
Sprechzeiten in unserer Praxis	46,15	47,12	6,73	0
Telefonische Erreichbarkeit	39,13	52,17	5,43	3,26
Wartezeit auf einen Termin	29,76	32,14	34,52	3,57
Wartezeit in unserer Praxis	15,79	53,63	23,68	7,89
Organisation am Empfang	57,95	40,91	1,14	0,00
Betreuung am Empfang	63,33	35,56	1,11	0,00

**Ausstattung der Praxis**

	sehr gut	gut	mittel	schlecht
Angaben in %				
Ausstattung des Wartezimmers	34,95	57,28	5,83	1,94
Beschäftigungsmöglichkeiten im Wartezimmer	16,09	68,97	10,34	4,60
Ausstattung der Behandlungsbereiche	47,06	52,94	0,00	0,00

**Praxisteam**

	sehr gut	gut	mittel	schlecht
Angaben in %				
Freundlichkeit des Personals	70,48	28,57	0,95	0,00
Hilfsbereitschaft des Personals	68,04	31,96	0,00	0,00
Sind unsere Mitarbeiterinnen auf Ihre Fragen ausreichend eingegangen?	53,93	43,82	2,25	0,00

### Ärzteteam

	sehr gut	gut	mittel	schlecht
Angaben in %				
Verständnis des Arztes für Ihre Probleme	58,95	34,74	5,26	1,05
Gründlichkeit der Untersuchungen des Arztes	60,44	32,97	6,59	0,00
Erklärung der Befunde	43,68	47,13	8,05	1,15
Erklärung der Diagnose	45,98	45,98	6,90	1,15
Beratung zum weiteren Vorgehen und zu Behandlungsalternativen	41,25	52,50	6,25	0,00
ärztliche Betreuung insgesamt	50,00	44,68	5,32	0,00

### Gesamtbewertung

	ja	nein
Angaben in %		
Würden die Patienten uns weiterempfehlen?	98,95	1,05

### **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.

### **C – 2 Teilnahme an sonstigen Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung**

Die Fa. Medicaltex wertet für die Augenklinik Aschaffenburg Fragebögen für Patienten nach der grauen Star Operation aus.

## **TEIL D – Qualitätsmanagement (QM)**

### **D – 1 Qualitätspolitik**

#### **Leitbild**

Alle Ärzte und Mitarbeiter der „Augenklinik Aschaffenburg“ möchten, dass sich ihre Patienten gut beraten, gut behandelt und wohl fühlen.

Von der Auszubildenden bis zum Arzt steht die Achtung und das Mitgefühl für unsere Patienten an erster Stelle; sie verstehen ihre Arbeit als Dienst am Mitmenschen.

Freundlicher Umgang untereinander und verlässliche Hilfsbereitschaft im Team sind wesentliche Voraussetzungen unserer Arbeit und unseres Erfolges.

Die ständige Fort- und Weiterbildung sichert die Qualität unserer Arbeit.

Ein sorgfältiger Umgang mit allen Ressourcen, vor allem aber der Zeit – der unserer Patienten wie unserer eigenen – ist uns ein ständiges Anliegen.

Das „Klima“ unserer Gemeinschaftspraxis soll weithin ausstrahlen und auf unsere Umgebung prägend wirken.

#### **Patientenorientierung**

Die Qualitätspolitik der Augenklinik Aschaffenburg ist durch konsequente Patientenbetreuung geprägt.

Wir streben nach Leistungen und Ergebnissen, die auf einer Vertrauensbasis und auf bestmöglicher Beratung der Patienten beruhen.

#### **Verantwortung und Führung**

Im Sinne von DIN ISO 9001:2008 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.

#### **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 Augenklinik 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.

## **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. Wir wollen aus unseren Fehlern lernen, deshalb sind alle unsere Mitarbeiter dazu angehalten Fehlerquellen zu erkennen, diese im Team zu besprechen und zeitnah zu beseitigen.

## **Kontinuierlicher Verbesserungsprozess**

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

## **D – 2 Qualitätsziele**

### **Unternehmensziele**

Die Unternehmensziele betreffen folgende Bereiche:

- Erhöhung der Kunden- / Patientenzufriedenheit
- Optimierung der Qualität
- Erhöhung der Effizienz in allen Prozessen
- Ständige Motivierung der Mitarbeiter

Die Ziele werden mindestens im Rahmen der Audits und der Managementbewertung auf Erfüllung kontrolliert und ggf. Korrekturmaßnahmen eingeleitet.

Ziele werden sowohl aus der Unternehmenspolitik als auch als Ergebnis von Datenanalysen durch die Geschäftsleitung abgeleitet. Innerhalb der Managementbewertung wird die Umsetzung und der Status der Ziele behandelt und bewertet.

## **Strategische und operative Ziele**

Unsere höchsten Ziele sind zufriedene Patienten und zufriedene Zuweiser. Auch möchten wir zufriedene Mitarbeiter, die eine angenehme Arbeitsatmosphäre schaffen. Wir streben an, immer die besten operativen Standards in unserem gesamten operativen Spektrum zu erfüllen und durch große Sorgfalt Komplikationen möglichst gering zu halten.

Außerdem wollen wir uns ständig verbessern um damit höchsten Qualitätsansprüchen gerecht zu werden.

## **D - 3 Aufbau eines einrichtungswinteren Qualitätsmanagements (QM)**

Historie der Praxis:

Im August 1987 eröffnete Dr. Hans Peter Zumbansen die zunächst rein konservative Praxis in der Sandgasse in Aschaffenburg.

Im August 1995 kam mit Dr. Werner Bachmann ein Operateur und Partner hinzu, der in Aschaffenburg die ambulante Katarakt-Chirurgie einführte und aufbaute. Diese wurden vorerst in den Anästhesie-Op-Räumen in der Heinesestrasse durchgeführt.

Im Januar 1995 bereicherte Frau Dr. Roberta Walter-Fincke das Team und begann ebenfalls Katarakt-Operationen durchzuführen. Ihr Spezialgebiet umfasst auch Lidoperationen.

Im Februar 2001 zog die Praxis in wesentlich größere Räumlichkeiten in die Elisenstr. 32 und hatte dort einen eigenen OP-Trakt.

Frau Dr. Natascha Lipka kam im Juli 2001 als weitere konservative Partnerin in die Gemeinschaftspraxis.

Der 5. Partner, Prof. Dr. Holger Mietz begann im Januar 2005 und baute die Netzhautchirurgie in Aschaffenburg auf.

Im April 2009 wurde die überörtliche Gemeinschaftspraxis in Miltenberg eröffnet, die hauptsächlich von Frau Dr. Anke Reuter betreut wird. Dort können seitdem auch ambulante Cataract-OP's durchgeführt werden.

Im Januar 2010 konnte die Eröffnung der überörtlichen Gemeinschaftspraxis in Alzenau-Wasserlos gefeiert werden.

Im Juni 2010 wurde im neuen Bahnhofsgebäude (Ludwigstr. 2) unser neues OP-Zentrum eröffnet. Hier kann nun in 2 Operationssälen operiert werden. Einer der beiden OP-Räume wurde speziell für die Netzhautchirurgie ausgestattet. Auch die Abteilung refraktive Chirurgie zog mit dem neuen Amaris Excimer-Laser in den Neubau. Die Räume der Gemeinschaftspraxis wurden umgebaut und wesentlich vergrößert.

Im Jahr 2010 waren zusätzlich 2 angestellte Fachärzte und 1 Assistenzarzt bei uns beschäftigt.

Am 21.04.2006 erfolgte die Erstzertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000.

Durch das QM-System werden die wichtigsten Abläufe der Augenklinik soweit festgelegt, dass die Erfüllung der Kundenanforderungen 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 dargestellt. Die operative Steuerung der QM-Prozesse übernimmt die QM-Beauftragte.

Die zentralen Aufgaben der QM-Beauftragten sind:

- Befragungsmanagement: Patientenzufriedenheit, PGK-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 findet durch die NIS ZERT BSI statt. Hierdurch wird die objektive Beurteilung unserer eigenen Leistung gewährleistet.

#### **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**

Interne Audits werden im jährlichen Turnus als Prozessaudits in allen Bereichen durchgeführt. Das Audit orientiert sich am zu auditierenden Prozess; gefragt wird entsprechend der DIN EN ISO 9001:2008 nach Ressourcen (z.B. aktuelle und geplante Veränderung), Planungsaspekten (z.B. Fortbildungsmaßnahmen, Leitlinien, Standards), nach der Performance (z.B. nach erfolgten Veränderungen), nach aktuellen Schwierigkeiten und Wünschen, sowie nach Konsequenzen aus evtl. Auflagen (z.B. letztes Auditprotokoll). Hinweise, Abweichungen und Verbesserungsvorschläge werden in einem Auditprotokoll dokumentiert und den Bereichen zur Verfügung gestellt. Bei Abweichungen werden Korrekturmaßnahmen festgehalten. Die wichtigsten Auditergebnisse werden im Qualitätsbericht komprimiert zusammengefasst.

### **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 3 verschiedene Patientenfragebögen ein:

- Allgemeiner Patientenfragebogen der AugenAllianz
- Katarakt (grauer Star) spezifischer Patientenfragebogen der AugenAllianz
- Katarakt (grauer Star) Patientenfragebogen der Fa. Medicaltex

Die Bögen werden von der AugenAllianz-Zentrale und der Fa. Medicaltex als unabhängige Institute ausgewertet.

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.

## **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: Erste Hilfe, Instrumentenaufbereitung, Abrechnung, Hygienefortbildung, etc. genutzt.

### **Zertifizierung über das Beratungszentrum für Hygiene (BZH)**

Hygienezertifikat der BZH Freiburg seit 2001

Das Hygienezertifikat bestätigt die korrekte Einhaltung moderner krankenhaushygienischer Standards bezüglich räumlicher Ausstattung, Arbeitsabläufen und personellen Strukturen entsprechend den durch den BZH definierten Anforderungen an das Hygienemanagement in Einrichtungen des Gesundheitswesens. Dieses Zertifikat stellt keine Verpflichtung dar, belegt jedoch für den Patienten deutlich sichtbar die besonders hohen Standards im Bereich der Hygiene.

## **D - 6 Bewertung des Qualitätsmanagements**

### **Allgemeine Zertifizierungsverfahren**

- DIN EN ISO 9001:2008  
Erstzertifizierung am 21.04.2006, Rezertifizierung am 26.04.2009

Die Zertifizierung erfolgte über BSI.

## TEIL E – Ansprechpartner

### E – 1 Augenklinik Aschaffenburg

Augenklinik Aschaffenburg  
Elisenstraße 32  
63739 Aschaffenburg  
Telefon: 06021 / 44 98 70  
Telefax: 06021 / 4 49 87 11  
E-Mail: [info@augen-ab.de](mailto:info@augen-ab.de)  
<http://www.augen-ab.de>

### E - 2 Sonstige

**AugenAllianz GbR**  
Berta-von-Suttner-Weg 28  
47877 Willich  
Telefon: 02154 8 848 042  
E-Mail: [info@augenallianz.de](mailto:info@augenallianz.de)  
[www.augenallianz.de](http://www.augenallianz.de)

**BZH GmbH**  
Beratungszentrum für Hygiene  
Stühlingerstraße 21  
D-79106 Freiburg/Breisgau  
Telefon: +49 761 202 678 -0  
E-Mail: [info@bzh-freiburg.de](mailto:info@bzh-freiburg.de)  
<http://www.bzh-freiburg.de>

**Deutsche Praxisklinikgesellschaft e.V.**  
Düsseldorfer Strasse 34  
10707 Berlin  
Telefon: 030 / 88 91 08 40  
<http://www.dtkg.de>

**BSI Management Systems und Umweltgutachter Deutschland GmbH**  
Dörnigheimer Straße 2a  
63452 Hanau  
Telefon: 0 61 81 / 99 37 – 0  
E-Mail: [info.de@bsigroup.com](mailto:info.de@bsigroup.com)  
<http://www.bsigroup.de>

**AugenDiagnostikCentrum**  
Elisenstraße 32  
63739 Aschaffenburg  
Telefon: 06021 / 44 98 70  
Telefax: 06021 / 4 49 87 11

**Medicaltex GmbH**  
Enhuberstr. 3b  
80333 München  
Telefon: 089 / 98 290 120  
E-Mail: [mt@medicaltex.de](mailto:mt@medicaltex.de)  
<http://www.medicaltex.de>



**AUGENALLIANZ**  
DIE AUGENÄRZTE

