



# Strukturierter Qualitätsbericht für das Berichtsjahr 2012

für die

## AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte

Eichstätt – Ingolstadt – Weißenburg - Beilngries





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

Die Praxisleitung, vertreten durch Herr Dr. Wilfried Schindler ist verantwortlich für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben im Qualitätsbericht.

Die AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte sind Mitglied in der AugenAllianz GmbH, einem überregionalen Kooperations- und Qualitätsverbund von augenärztlichen Kliniken/Praxen.

In den AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte wird das gesamte Spektrum der augenärztlichen Diagnostik und Therapie angeboten; dies mit deutlich operativem Schwerpunkt.

Informationen zu den AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte erhalten Sie unter:

[www.augen-allianz-zentrum.de](http://www.augen-allianz-zentrum.de).

Informationen zur AugenAllianz GmbH finden Sie unter: [www.augenallianz.de](http://www.augenallianz.de).

### **Kontaktdaten**

AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte  
Eichstätt – Ingolstadt – Weißenburg - Beilngries  
Pfahlstraße 27  
85072 Eichstätt  
Tel.: (08421) 9 70 30  
Fax: (08421) 9703 – 50  
[info@aaz-ei.de](mailto:info@aaz-ei.de)  
[www.augen-allianz-zentrum.de](http://www.augen-allianz-zentrum.de)



Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

vor Ihnen liegt der Qualitätsbericht der AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte.

Für Krankenhäuser ist die Erstellung von Qualitätsberichten gesetzlich verpflichtend geregelt. Ambulante Operationszentren unterliegen einer solchen Vorgabe nicht. Trotzdem ist es uns ein Anliegen, unsere Daten in der gesetzlich geforderten Form offen zulegen. Somit können Patienten die Leistungen unserer Praxen in Zusammenarbeit mit der Praxisklinik Ingolstadt als auch der Klinik Eichstätt miteinander vergleichen. Die freiwillige Offenlegung der Daten zeigt, dass wir den direkten Vergleich nicht scheuen und uns mit der Qualität unserer Leistungserbringung bewusst und freiwillig auseinandersetzen.

Wir, die AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte, sind eine überörtliche Berufsausübungsgemeinschaft, in welcher niedergelassene Fachärzte für Augenheilkunde und Assistenzärzte in Weiterbildung Sie als Patienten ambulant betreuen. Zusätzlich kann Ihnen im Bedarfsfall eine stationäre belegärztliche Behandlung in der Klinik Eichstätt angeboten werden. Aktuell verfügen wir dort über 3 Betten. Insgesamt beschäftigen wir derzeit 28 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche sich zusammen mit 3 Operateuren um Ihr Wohl bemühen.

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 die für sich beste Wahl treffen kann.

Wir freuen uns über Ihre Kritik und Ihre Anregungen, die wir gerne zur Verbesserung unseres hier vorliegenden Qualitätsberichts verwenden werden.

<sup>1</sup> 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 Historie der Praxis	7
A - 2 Allgemeine Kontaktdaten	8
A - 3 Betriebsstättennummer	9
A - 4 Organisationsstruktur	9
A - 5 Fachabteilungsspezifisches medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot	10
A - 6 Nicht medizinisches Serviceangebot	10
A - 7 Anzahl der Betten in der Augenklinik	10
A - 8 Personal	11
<b>Teil B – LEISTUNGSDATEN</b>	<b>12</b>
B - 1 Leistungsspektrum	12
B - 2 Versorgungsschwerpunkte	13
B - 3 Apparative Ausstattung des OPs	13
B - 4 Fallzahlen	14
<b>TEIL C – QUALITÄTSSICHERUNG</b>	<b>16</b>
C - 1 Teilnahme an extern vergleichenden Maßnahmen zur Qualitätssicherung	16
C - 2 Patientenzufriedenheit und Patientenaufklärung	19
C - 3 Komplikationsraten	21
<b>TEIL D – QUALITÄTSMANAGEMENT (QM)</b>	<b>22</b>
D - 1 Qualitätspolitik	22
D - 2 Qualitätsziele	23
D - 3 Aufbau eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements	24
D - 4 Instrumente des Qualitätsmanagements	24
D - 5 Qualitätsmanagementprojekte	26
D - 6 Bewertung des Qualitätsmanagements	26
<b>TEIL E – ANSPRECHPARTNER</b>	<b>27</b>
E - 1 AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte	27
E - 2 Sonstige	27



## 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 (Patienten, Ärzte, Krankenkassen, etc.), 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 des Ambulanten Operationszentrums 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 2012 geben.

### Leistungsaussagen

Fachdisziplin	Anzahl der Fachärzte	Anzahl der Operateure	Behandlungsfälle in der Praxis	Anzahl der Operationen
Augenheilkunde	5	3	26.579	3.767

### 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 2012 wurden 26.579 Patienten behandelt und über 3.767 Patienten ambulant operiert, hierbei kam es zu folgenden behandlungswürdigen Komplikationen:

- Kapselruptur: 0,31 %
- Glaskörperverlust: 0,24 %
- Schwere Blutung: 0,00 %
- Endophthalmitis: 0,00 %

Andere Qualitätsindikatoren zeigen, welches Bild der Praxis bzw. der Klinik der Patient von uns gewonnen hat. Folgende Ergebnisse (s. Katarakt-Patientenbefragung) haben unsere regelmäßig durchgeführten Patientenbefragungen ergeben:

- 100,00% der Patienten würden uns weiterempfehlen
- 99,01% der Patienten sind mit der ärztlichen Betreuung zufrieden
- 99,12% der Patienten würden sich wieder bei uns ambulant operieren lassen



## TEIL A - Struktur

### A - 1 Historie der Praxis

**1975** Aufnahme der operativen Tätigkeit am KKH Eichstätt durch Dr. R. Schmidt

**1976** Gründung der Gemeinschaftspraxis Dr. R. Schmidt / Dr. Ch. Spaleck

**1980** Auflösung der Gemeinschaftspraxis, Weiterführung der operativen Tätigkeit am KKH Eichstätt durch Dr. Ch. Spaleck

**1992** Beginn der ambulanten Cataractchirurgie in Ingolstadt

Bereits **1976** führte Dr. med. Christian Spaleck als Belegarzt am Krankenhaus Eichstätt Operationen des „Grauen Stars“ durch.

**1982** begann er als einer der Ersten in Deutschland, den grauen Star mit der damals neuen Phakotechnik in einem privaten OP-Zentrum in Ingolstadt ambulant zu operieren.

**1996** wurde Dr. med. Wilfried Schindler Partner der Gemeinschaftspraxis. Das Spektrum der Augenchirurgie beinhaltet seitdem auch Netzhaut- und Glaskörpereingriffe. Mit der Gründung des AugenLaserDienstes ALADIN in Ingolstadt im Jahr **2002** begann auch die Refraktive Chirurgie mit dem Excimer-Laser.

Als weiterer Netzhautspezialist trat Dr. med. Dirk Klaessen **2003** in das Ärzteteam ein.

**2008** wurde der Praxisstandort in Ingolstadt geschaffen. Frau Dr. Obergrießer ist dort die verantwortliche Augenärztin.

**2009** erweiterte Dr. med. Peter Sendtner das Praxisteam mit Schwerpunkt Kinderaugenheilkunde, Lidchirurgie und Botoxtherapie.

In der Klinik Eichstätt besteht seit **1976** die Möglichkeit, Patienten mit speziellen Augenerkrankungen stationär zu behandeln.



## **A - 2 Allgemeine Kontaktdaten**

### **A – 2.1 Zentrale**

AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte  
Eichstätt – Ingolstadt – Weißenburg - Beilngries  
Pfahlstraße 27  
85072 Eichstätt  
Telefon: 08421 / 9 70 30  
Fax: 08421 / 97 03 50  
E-Mail: info@aaz-ei.de  
Internet: www.aaz-ei.de

### **A – 2.2 Standort Ingolstadt**

Am Westpark 1  
85072 Ingolstadt  
Telefon: 0841 / 8856990  
Fax: 0841 / 88569950  
E-Mail: info@aaz-in.de  
Internet: www.aaz-in.de

### **A – 2.3 Standort Weißenburg**

Schwärzgasse 3  
91781 Weißenburg  
Telefon: 09141 / 901810  
Fax: 09141 / 9018150  
E-Mail: info@aaz-wug.de  
Internet: www.aaz-wug.de

### **A – 2.4 Standort Beilngries**

Ringstraße 12  
92339 Beilngries  
Telefon: 08461 / 605023  
Fax: 08461 / 605024  
E-Mail: hannelore\_wrede@yahoo.de





### **A - 3 Betriebsstättennummer**

BSNR: 640413100

### **A - 4 Organisationsstruktur**

Folgende Einrichtungen gehören zu den als Gemeinschaftspraxis organisierten AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte:

- **Standort Eichstätt, Pfahlstraße 25 und 27, 85072 Eichstätt**
- **Standort Ingolstadt, Am Westpark 1, 85057 Ingolstadt**
- **Standort Weißenburg, Schwärzgasse. 3, 91781 Weißenburg**
- **Standort Beilngries, Ringstr. 12, 92339 Beilngries**

#### **A – 4.1 Assoziierte Partnerpraxen der AugenAllianz- Zentren Bayern Mitte sind:**

- Frau Dr. med. Jutta Wild in Praxisgemeinschaft mit Ingolstadt, Am Westpark 1, 85057 Ingolstadt
- Überörtliche Gemeinschaftspraxis Dr. med. Annette Müller-Leimbach, 85080 Gaimersheim, Obere Marktgasse 15 und Dr. med. Reinhard Müller-Leimbach, 85057 Ingolstadt, Am Westpark 1
- Frau Dr. med. Birgitt Reichel, Rosenstr. 3, 91781 Weißenburg
- Überörtliche Gemeinschaftspraxis Drs. med. Rausch/Pilz&Partner, Donaupark 6, 93309 Kelheim

#### **A – 4.2 Einrichtungen für augenärztliche Operationen**

Die AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte führen die Augenoperationen an folgenden Einrichtungen durch:

- **Praxisklinik im Medi-In-Park, Am Westpark 1, 85057 Ingolstadt, Privatklinik nach §30 SGB V**
- **Kliniken im Naturpark Altmühltal, Grabmannstr. 9, 85072 Eichstätt, Krankenhaus mit Belegabteilungen, seit 1976 kontinuierlich mit augenärztlicher Belegarztteilung**
- **ALAD-IN „Augenlaserdienst Ingolstadt GmbH“, Am Westpark 1, 85057 Ingolstadt**



## **A - 5 Fachabteilungsspezifisches medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot**

### **A – 5.1 Praxisklinik Ingolstadt**

Die Praxisklinik Ingolstadt bietet Patienten eine hochmoderne ausgestattete Bettenabteilung mit komfortablen geräumigen Zimmern. Examinierte Krankenschwestern kümmern sich um die Übernachtungspatienten. Die Möglichkeit der stationären Pflege ist eine Selbstzahlerleistung.

### **A – 5.2 Kliniken im Naturpark Altmühltal Eichstätt**

Die augenärztliche Belegarztabteilung in der Klinik Eichstätt wird ärztlich geleitet von den Augenärzten Dr. Schindler, Dr. Klaessen und Dr. Sendtner. Die Klinik ist zertifiziert nach den aktuellen DIN Vorgaben für Qualitätssicherung und Hygiene. Sehr erfahrene examinierte Krankenschwestern kümmern sich um die Pflege und Versorgung der stationär behandlungsbedürftigen Augenpatienten.

### **A – 5.3 ALAD-IN „Augenlaserdienst Ingolstadt GmbH“**

Für die refraktive Chirurgie mit dem Excimer Laser haben die AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte die Möglichkeit gewählt, die Räume der ALAD-IN GmbH im “Medi-In-Park” in Ingolstadt zu nutzen, einem modernen Ärztehaus gegenüber des größten Einkaufszentrums von Ingolstadt.

## **A - 6 Nicht medizinisches Serviceangebot**

- Ein- und Zwei-Bett-Zimmer mit Dusche, Waschbecken und WC
- Telefon und Fernseher im Zimmer
- Auswahl aus vier verschiedenen Menüangeboten

## **A – 7 Anzahl der Betten in der Klinik Eichstätt und der Praxisklinik Ingolstadt**

Maximal 5 Betten stehen der augenärztlichen Belegarztabteilung in der Klinik Eichstätt zur Verfügung. Die Praxisklinik Ingolstadt hat insgesamt 6 Betten, die im Bedarfsfalle mit Augenpatienten belegt werden können.



## **A - 8 Personal der AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte**

### **A - 8.1 Ärzte**

<b>Ärzte insgesamt</b>	7
<b>davon Fachärzte</b>	6

Dr. med. Wilfried Schindler, Dr. med. Dirk Klaessen, Dr. med. Peter Sendtner, Dr. med. Csaba Demeter, Dr. med. Eszter Fischer, Fr. Doris Obergrießer, Dr. med. Sandra Oehmig

### **A - 8.2 medizinisches Assistenzpersonal/Pflegepersonal**

<b>Anzahl Mitarbeiter insgesamt</b>	27
-------------------------------------	----

<b>Vollzeitkräfte</b>	10
<b>Teilzeitkräfte</b>	5
<b>Optiker</b>	3
<b>OP-Schwester</b>	2
<b>Büroangestellte</b>	2
<b>Auszubildende Ausbildungsberuf: Medizinische Fachangestellte</b>	5

#### Fachexpertise – vorhandene Qualifikationen

<b>Arzthelferin/ medizinische Fachangestellte/ Krankenschwestern</b>	15
<b>davon Sterilgutassistentin</b>	2



## **TEIL B - Leistungsdaten**

### **B - 1 Leistungsspektrum**

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

- Automatische computergestützte statische und kinetische Perimetrie (Gesichtsfelduntersuchung)
- Ultraschall A- und B- Bild
- Ultraschall- Biometrie des Auges
- Sonographische Bestimmung der Hornhautdicke (Pachymetrie)
- Hornhauttopografie
- Kontaktlinsenanpassung und vergrößernde Sehhilfen
- Optische Vermessung des Auges mit dem IOL-Master
- Analyse des vorderen Augenabschnittes mit der Pentacam HD
- Optische Kohärenztomografie (OCT)
- Farbstoffuntersuchung der Netzhaut (Fluoreszenzangiographie)
- Papillendiagnostik GDX und OCT
- Glaukomverlaufskontrollen (Prüfung der Nervenfaserschicht) mit dem OCT
- Anomaloskop
- Nyktometer
- Endothelmikroskopie
- Argon-Laser-Behandlung der Netzhaut
- YAG-Laserbehandlung bei Glaukom und Nachstar
- Sehschärfenbestimmung
- Schieldiagnostik und Behandlung

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

- Kataraktchirurgie
- Netzhaut- und Glaskörperchirurgie
- Refraktive Chirurgie
- Faltenbehandlung mittels Botulinumtoxin A (Botox) oder durch Kollagenschrumpfung mittels Radiofrequenz (Pellevé)
- Lidchirurgie bei Fehlstellungen und Tumore
- Kosmetische Lidchirurgie sowie plastisch rekonstruktive Lidchirurgie
- Glaukomchirurgie
- Augenmuskeloperation
- Medikamenteneingabe in den Glaskörperraum



- Crosslinking (über die Partner der AugenAllianz Dres. Jaksche und Kollegen in Ansbach)
- Blepharospasmus-Behandlung mit Botox
- Tränenwegchirurgie
- Traumatologie

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

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

### **B - 2 Versorgungsschwerpunkte**

- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen des Auges und seiner Anhangsgebilde
- Diagnostik und operative Versorgung von Veränderungen der Linse, z.B. Cataract
- Diagnostik und operative Versorgung von Netzhauterkrankungen
- Diagnostik und Therapie des Glaukoms sowohl konservativ als auch operativ
- Operationen an den Augenlidern
- Plastische ästhetische und rekonstruktive Chirurgie
- Operative Behandlung von Myopie, Hyperopie, Astigmatismus, Presbyopie – Refraktive Chirurgie

### **B - 3 Apparative Ausstattung**

#### **B - 3.1 des Augen- OPs in der Klinik Eichstätt**

- Leika -OP- Mikroskop
- 2 Alcon Accurus Phakoemulsifikationsgeräte mit kompletter Ausstattung für Chirurgie im vorderen und hinteren Augenabschnitt
- Iris Medical Dioden-Laser
- Erbe Kryokoagulationsgerät
- Ellman Radiofrequenz - Kauter
- Zentralsterilisation mit vollautomatisierter Miele Instrumentenreinigung, Desinfektion und Sterilisation
- Folienschweißgerät
- Ultraschallreinigungsgerät
- Raumdesinfektionsgerät



- Perfusor
- Narkosegerät
- Defibrillator

### B - 3.2 des Augen - OPs in der Praxisklinik Ingolstadt

- Zeiss OP - Mikroskop
- 1 Alcon Constellation Phakoemulsifikationsgerät, 1 Alcon Accurus Phakoemulsifikationsgerät mit kompletter Ausstattung für Chirurgie im vorderen sowie hinteren Augenabschnitt
- Alcon Constellation Dioden-Laser
- Erbe Kryokoagulationsgerät
- Zentralsterilisation mit vollautomatisierter Miele Instrumentenreinigung, Desinfektion und Sterilisation
- Folienschweißgerät
- Ultraschallreinigungsgerät
- Raumdesinfektionsgerät
- Perfusor
- Narkosegerät
- Defibrillator

### B - 4 Fallzahlen

Häufigste Diagnosen in der operativen Behandlung pro Quartal:

Art der Operation	Anzahl der Operationen
Katarakt (grauer Star)	2.502
Makuladegeneration	462
Netzhauterkrankung	68
Glaukom (grüner Star)	18

**Ambulante Operationen:**

<b>Art der Operation</b>	<b>Anzahl der Operateure</b>	<b>Anzahl der Operationen</b>
Katarakt-Operation ambulant	3	2.502
Lid-Operation	1	73
Vitrektomie	2	33
Glaukom	2	18
Augenmuskel	1	1
YAG Kapsulotomie	6	466
Netzhautlaser	6	140
LASIK	1	89
Refraktiver Linsenaustausch	3	12
Intravitreale Medikamenteneingabe (IVOM)	4	492
Eingriffe an den Tränenwegen	1	2
Versorgung von Verletzungen	2	3



## **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 Mitglieder der AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte nehmen freiwillig an einem externen Vergleich mit anderen ambulant operierenden Einrichtungen teil. Dieser Vergleich beruht auf der Datenerhebung durch Arztfragebögen, welche vom unabhängigen Institut medicaltex ausgewertet werden. Medicaltex stellt diese aufbereiteten diagnosebezogenen Daten interessierten Patienten im Internet ([www.patientenallee.de](http://www.patientenallee.de)) zur Verfügung.

Die AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte verwenden für einen freiwilligen Vergleich mit anderen ambulant operierenden Einrichtungen neben den medicaltex-Instrumenten (s.o.) auch 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 deren Auswertung. Hier wird zum einen ein Patientenfragebogen zum allgemeinen Praxisbetrieb, zum anderen ein weiterer 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 2012 dargestellt.

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





## Auszug der Arztfragebögen (medicaltex)

### Anästhesiedurchführung

	1.Quartal 2012	2.Quartal 2012	3.Quartal 2012	4. Quartal 2012
Operateur	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Anästhesist	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Operateur, Anästhesist anwesend	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

### Art der Anästhesie

	1.Quartal 2012	2.Quartal 2012	3.Quartal 2012	4. Quartal 2012
Peribulbär (LA)	0,0 %	2,0 %	0,0 %	0,0 %
Retrobulbär (LA)	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Topisch (LA)	100,0 %	98,0 %	100,0 %	100,0 %
Intracamerale (LA)	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Analgesedierung	88,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Larynxmaske/Intubation	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %

### OP – Spezielle Risikofaktoren

	1.Quartal 2012	2.Quartal 2012	3.Quartal 2012	4. Quartal 2012
Oculus unicus	2,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Amblyopie	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Cataracta congenita	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Cataracta matura	0,0 %	0,0 %	4,0 %	0,0 %
Diab. Retinopathie	0,0 %	0,0 %	0,0 %	4,0 %
Makuladegeneration	0,0 %	28,0 %	16,0 %	46,0 %
PEX	6,0 %	6,0 %	4,0 %	6,0 %
Engwinkel-Glaukom	0,0 %	0,0 %	0,0 %	2,0 %
Z.n. Glaukomanfall	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Cornea guttata	0,0 %	0,0 %	0,0 %	2,0 %
Hornhaut Narbe	6,0 %	8,0 %	10,0 %	8,0 %
Uveitis	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Zonuladefekte	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Subluxatio lentis	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Z.n. Kontusio Bulbi	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Z.n. perf. Verletzung	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Sonstiges	0,0 %	2,0 %	20,0 %	48,0 %

**IOL – Material**

	1.Quartal 2012	2.Quartal 2012	3.Quartal 2012	4. Quartal 2012
Acryl hydrophob	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Acryl hydrophil	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
PMMA	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %

**IOL – Daten**

	1.Quartal 2012	2.Quartal 2012	3.Quartal 2012	4. Quartal 2012
Sphaerisch	94,0 %	96,0 %	96,0 %	94,0 %
Asphaerisch	0,0 %	0,0 %	0,0 %	4,0 %
Multifokal	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Torisch	4,0 %	4,0 %	4,0 %	2,0 %
Akkomodativ			0,0 %	0,0 %
Vorderkammer			0,0 %	0,0 %
Farbfilter			28,0 %	24,0 %
Keine IOL			0,0 %	0,0 %



## **C – 2 Patientenzufriedenheit und Patientenaufklärung**

Die Zufriedenheit der behandelten Patienten ist ein wichtiger Parameter für die Bewertung der Qualität einer medizinischen Einrichtung. Die subjektive Wahrnehmung des Einzelnen spielt dabei eine große Rolle. Die Auswertung der Befragung ergibt wichtige Hinweise auf das Verbesserungspotential. Ebenso ist es möglich, Rückschlüsse auf die Zufriedenheit des Patienten mit der medizinischen Einrichtung, in der er behandelt wurde, zu ziehen.

Die folgende Auswertung zeigt die Zufriedenheit der Patienten in Form von Noten.

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

	sehr gut	gut	mittel	schlecht
Angaben in %				
Terminvergabe	19,01	66,12	14,88	0,00
Wartezeiten in der Praxis	12,30	50,82	34,43	2,46
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals	86,67	12,50	0,00	0,83
Beratung und Aufklärung vor der OP	72,73	25,62	0,83	0,83
Ablauf während der OP	67,23	31,93	0,00	0,84
Betreuung nach der OP bis zur Entlassung	71,67	27,50	0,00	0,83
Ergebnis der OP	66,38	31,03	1,72	0,86

### **Gesamtbewertung**

	ja	nein
Angaben in %		
Würden sich wieder bei uns ambulant operieren lassen?	99,12	0,88
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	59,13	39,42	1,44	0,00
Telefonische Erreichbarkeit	46,58	40,64	10,50	2,28
Wartezeit auf einen Termin	39,39	51,08	7,79	1,73
Wartezeit in unserer Praxis	32,59	56,25	9,38	1,79
Organisation am Empfang	61,03	37,56	0,94	0,47
Betreuung am Empfang	61,90	36,19	1,43	0,48

### Ausstattung der Praxis

	sehr gut	gut	mittel	schlecht
Angaben in %				
Ausstattung des Wartezimmers	40,61	54,15	5,24	0,00
Beschäftigungsmöglichkeiten im Wartezimmer	30,73	55,50	12,39	1,38
Ausstattung der Behandlungsbereiche	51,94	47,09	0,49	0,49

### Praxisteam

	sehr gut	gut	mittel	schlecht
Angaben in %				
Freundlichkeit des Personals	69,83	28,88	0,86	0,43
Hilfsbereitschaft des Personals	67,71	31,84	0,45	0,00
Sind unsere Mitarbeiterinnen auf Ihre Fragen ausreichend eingegangen?	59,62	37,09	3,29	0,00



### Ärzteteam

	sehr gut	gut	mittel	schlecht
Angaben in %				
Verständnis des Arztes für Ihre Probleme	63,98	34,60	1,42	0,00
Gründlichkeit der Untersuchungen des Arztes	67,31	31,73	0,96	0,00
Erklärung der Befunde	59,51	39,02	1,46	0,00
Erklärung der Diagnose	61,62	36,36	2,02	0,00
Beratung zum weiteren Vorgehen und zu Behandlungsalternativen	56,19	40,21	3,61	0,00
ärztliche Betreuung insgesamt	66,50	32,51	0,99	0,00

### Gesamtbewertung

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

### **C – 3 Komplikationsraten**

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

#### Intraoperativ durch Operateur (während der Operation)

Kapselruptur:	0,31 %
Glaskörperverlust:	0,24 %
Schwere Blutung:	0,00 %
Endophthalmitis:	0,00 %

#### Notfallbehandlung

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



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

### **D – 1 Qualitätspolitik**

#### **Leitbild**

Wir, die AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte, haben uns zum Ziel gesetzt, den Menschen, die zu uns kommen, ein bestmögliches Sehen bzw. eine optimale Lebensqualität im Hinblick auf das Sehvermögen zu bieten. Wir haben uns dazu verpflichtet, Ihnen die optimalen Rahmenbedingungen zu schaffen, um dieses Ziel zu erreichen. Deshalb versuchen wir, Ihnen in räumlicher, fachlicher und menschlicher Art das Beste zu bieten.

Wir, die Ärzte und Mitarbeiter der AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte, legen daher besonderen Wert auf Respekt, Geduld, Verständnis und Menschlichkeit.

#### **Patientenorientierung**

Die Qualitätspolitik der AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte ist durch konsequente Patienten- und Kundenbetreuung geprägt. Wir streben zusammen mit unseren Operateuren nach Leistungen, die bereits die Wünsche der Patienten und Kunden von morgen vorweg nehmen. Durch frühzeitiges Umsetzen von Innovationen sichern wir unseren Patienten modernste diagnostische und therapeutische Maßnahmen zu.

Wir streben Ergebnisse an, die das uns entgegen gebrachte Vertrauen der Patienten bestätigen und zur vollsten Zufriedenheit der Patienten beitragen.

#### **Verantwortung und Führung**

Unser Leitgedanke ist es, unseren Mitarbeitern soviel Gestaltungsspielräume wie möglich bereit zustellen sowie Verantwortung für ihren jeweiligen Arbeitsbereich zu übertragen. So wird die höchstmögliche Identifikation mit der Arbeit und intern eine flachere Hierarchie erreicht.

Im Sinne von DIN ISO 9001:2008 ist sich die Leitung der AugenAllianz-Zentren Bayern der Verantwortung in vollem Umfang bewusst, dass sie die Strukturen und Ressourcen für den optimalen Behandlungsablauf der Patienten zu gewährleisten hat, aber auch die Steuerung der gesamten Organisation stets unter Kontrolle zu haben.



### **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 AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte zu identifizieren und damit eine hohe Leistungsbereitschaft zu entwickeln. Wir streben gemeinsam mit unseren Mitarbeitern hohe soziale und fachliche Kompetenz an, welche wir durch Weiterbildungsmaßnahmen unterstützen. Unser Ziel bei den o.g. Bestrebungen 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 frühzeitig zu erkennen und sodann unmittelbar zu korrigieren. Alle unsere Mitarbeiter sind dazu angehalten, diese Vorgabe umzusetzen.

### **Kontinuierlicher Verbesserungsprozess**

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

## **D – 2 Qualitätsziele**

### **Unternehmensziele**

Unser Unternehmen strebt nach ständiger Verbesserung. Die in den Praxis- und OP- Alltag eingeführten Qualitätssicherungsmaßnahmen sind hierfür der Schlüssel zum Ziel. Dadurch lassen sich unsere Wege nachvollziehen. So können wir Fehler schnellstmöglich erkennen und mit kürzester Reaktionszeit beheben. Das Fehlermanagement hilft, die Fehlerquote zu minimieren und Systemfehler gänzlich auszuschalten.



### **Strategische und operative Ziele**

Ziel unseres Unternehmens ist es, hochwertige konservative und operative Augenheilkunde zu praktizieren zum Wohle unserer Patienten. Neben der medizinisch ausreichenden diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen wollen wir auch alle sinnvollen individuelle Gesundheitsleistungen sowohl bei der Diagnostik wie auch bei der Therapie anbieten können.

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

Bereits am 02.02.2006 erfolgte die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000.

Durch das QM-System werden die Abläufe der Praxis soweit festgelegt, dass die Erfüllung dieser Anforderungen sowie die ständige Weiterentwicklung sichergestellt werden. Dazu ist es erforderlich, dass die tägliche Arbeit den Vorgaben entsprechend umgesetzt sowie den Bedürfnissen der Patienten und Kooperationspartner ständig angepasst wird.

Die Festlegungen werden in einem QM-Handbuch für alle transparent zusammengefasst. Die operative Steuerung der QM-Prozesse übernimmt die QM-Beauftragte.

Die zentralen Aufgaben der QM-Beauftragten sind:

- Befragungsmanagement: Patientenzufriedenheit
- Kennzahlenbasiertes Monitoring der Behandlungsqualität
- Beschwerdemanagement und Umsetzung der sich daraus ergebenden Maßnahmen
- Verwirklichen eines effektiven Qualitätsmanagements

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

### **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 9001:2000 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 anerkanntes Instrument, die Wünsche, Anregungen und Kritik unserer Patienten zu erfassen. Wir setzen insgesamt zwei verschiedene Patientenfragebögen ein:

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

Die Bögen werden von der AugenAllianz GmbH als unabhängiges Institut ausgewertet.

Durch die eigene Patientenbefragung haben wir eine überwiegend positive Rückmeldung unsere Leistungen betreffend erhalten. Dies ist ein äußerst wichtiges und informatives Signal, da Patienten auf diesem Weg uns alle ihre Eindrücke zur Kenntnis geben.



## **D – 5 Qualitätsmanagementprojekte**

### **Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter**

Die Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter hat eine hohe Priorität in unserem Qualitätsmanagement. Im Berichtsjahr 2012 haben unsere Mitarbeiter Weiterbildungsmöglichkeiten zur zusätzlichen Qualifizierung in den Bereichen z.B. Kommunikation, BZH-Hygieneformation und Sterilgutassistentin, Praxismanagement, Datenschutz, etc. genutzt.

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

Allgemeine Zertifizierungsverfahren

- DIN EN ISO 9001:2000

Erstzertifizierung am 02.02.2006. Die Zertifizierung erfolgte über Clewing & Partner.



## TEIL E – Ansprechpartner

### E – 1 AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte

AugenAllianz-Zentren Bayern Mitte  
Eichstätt - Ingolstadt - Weißenburg - Beilngries  
Herr Dr. med. Wilfried Schindler  
Pfahlstr. 25-27  
85072 Eichstätt  
Telefon: 08421 / 9 70 30  
Fax: 08421 / 97 03 50  
E-Mail: [info@aaz-ei.de](mailto:info@aaz-ei.de)  
Internet: [www.augen-allianz-zentrum.de](http://www.augen-allianz-zentrum.de)

### E - 2 Sonstige

#### **AugenAllianz GmbH**

Geschäftsstelle  
Bertha-von-Suttner-Weg 28  
47877 Willich  
Telefon 02154 / 88 48 042  
E-Mail: [info@augenallianz.de](mailto:info@augenallianz.de)  
[www.augenallianz.de](http://www.augenallianz.de)



**AUGENALLIANZ**  
DIE AUGENÄRZTE

#### **BZH GmbH**

Beratungszentrum für Hygiene  
Stühlingerstraße 21  
79106 Freiburg/Breisgau  
Tel.: 0761 / 202 678 -0  
E-Mail: [info@bzh-freiburg.de](mailto:info@bzh-freiburg.de)  
[www.bzh-freiburg.de](http://www.bzh-freiburg.de)



#### **Clewing & Partner**

Ludwig-Erhard-Straße 28  
35440 Linden  
Tel.: 06403 67405  
[info@clewing-partner.de](mailto:info@clewing-partner.de)  
[www.clewing-partner.de](http://www.clewing-partner.de)

