

Strukturierter Qualitätsbericht für das Berichtsjahr 2022

für



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 Herr Wan Azlan Wan Omar ist verantwortlich für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben im Qualitätsbericht.

Die ReVis Augenlinik 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

ReVis Augenlinik
Elisenstraße 32
63739 Aschaffenburg
Telefon: 06021 / 44 98 70
Telefax: 06021 / 44 98 711

E-Mail: info@revis.de
<http://www.revis.de>

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

vor Ihnen liegt der Qualitätsbericht der ReVis Augenklinik. Die ReVis 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 offen zu legen. 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, die ReVis Augenklinik, 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 110 Mitarbeiter, welche sich zusammen mit 13 Operateuren um Ihr Wohl bemühen.

Der ca. 600qm große, direkt an die ReVis Augenklinik angeschlossene OP-Trakt verfügt über modernste Geräte und zwei OP-Räume in denen Katarakt-, Lid-, Glaukom-, Netzhautchirurgie und intravitreale Injektionen durchgeführt werden. Einer der Säle wurde speziell für die Netzhautchirurgie ausgestattet. Seit Juli 2014 bereicherten wir unser Operationsangebot, in der Katarakt-Chirurgie mit dem Femtosekundenlaser.

Auch die Abteilung refraktive Chirurgie ist mit dem Amaris Excimer-Laser, weltweit einer der modernsten und sichersten Excimer-Laser, im Neubau zu finden. Einzigartig bietet er die Möglichkeit einer „No touch“-Excimer-Laserbehandlung.

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

Hinweise für den Leser	4
Teil A – STRUKTUR	5
A – 1 Allgemeine Kontaktdaten	5
A – 2 Institutionskennzeichnung	6
A – 3 Organisationsstruktur	6/7
A – 4 Fachabteilungsspezifisches medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot	8
A – 5 Nicht medizinisches Serviceangebot	8
A – 6 Forschung und Lehre	8
A – 7 Anzahl der Betten in der Augenklinik	8
A – 8 Personal	9
Teil B – LEISTUNGSDATEN	10
B – 1 Leistungsspektrum	10
B – 2 Versorgungsschwerpunkte	11
B – 3 Apparative Ausstattung des OP-Zentrums	11
B – 4 Prozeduren nach OPS	11/12
B – 5 Fallzahlen	12
TEIL C – QUALITÄTSSICHERUNG	13
C – 1 Teilnahme an extern vergleichenden Maßnahmen zur Qualitätssicherung	13/14/15
TEIL D – QUALITÄTSMANAGEMENT (QM)	15
D – 1 Qualitätspolitik	15/16
D – 2 Qualitätsziele	17
D – 3 Aufbau eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements	17/18/19
D – 4 Instrumente des Qualitätsmanagements	19/20
D – 5 Qualitätsmanagementprojekte	20
D – 6 Bewertung des Qualitätsmanagements	20/21
TEIL E – ANSPRECHPARTNER	21
E – 1 ReVis Augenklinik	21
E – 2 Sonstige	21/22

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) 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 ReVis Augenklīnik und die organisatorischen 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

Kontaktaten 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 2022 geben.

Leistungsaussagen

Fachdisziplin	Anzahl der Fachärzte	Anzahl der Operateure	Behandlungsfälle in der Praxis	Anzahl der Operationen
Augenheilkunde	11	13	ca. 48168	ca. 9.491

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 2022 wurden ca. 48168 Patienten behandelt und über 9.491 Patienten ambulant und stationär operiert, hierbei kam es zu folgenden behandlungswürdigen Komplikationen:

- Kapselruptur: 0,08%
- Glaskörperverlust: 0,19%
- Sonstige: 0,08%

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

- 99,25 % der Patienten würden uns weiterempfehlen
- 96,86 % der Patienten benoten die ärztliche Betreuung mit sehr gut oder gut
- 86,39 % der Patienten sind mit dem Ergebnis ihrer Katarakt-OP sehr zufrieden oder zufrieden
- 98,72% der Patienten benoten die Freundlichkeit des Personals mit sehr gut oder gut

TEIL A - Struktur

A – 1 Allgemeine Kontaktdaten

ReVis Augenlinik
 Elisenstr. 32
 63739 Aschaffenburg
 Telefon: 06021 / 44 98 70
 Fax: 06021 / 4 49 87 11
 Email: info@revis.de
 Internet: www.revis.de

A - 2 Institutionskennzeichen

IK: 208 80 3246

BSNR: 67/0404200

Privatkrankenanstalt nach §30 Gewerbeordnung

A - 3 Organisationsstruktur



Praxis: QM Augenklinik/GL/QM Handbuch/Organigramm
2021/2022

Aufgabengebiet	Zuständigkeit
Qualitätszirkel (3x jährlich)	Pu, Fis
Bereitschaftsdienst	Fis
KV-Wesen – Organisationsform (Genehmigungen, Anträge)	Pu
Kommunikator (Hauptansprechpartner) Protokolle auf Ärzteseite	Ka
AugenAllianz	Ka
Berufspolitik BVA	Fis
Krankenkassen (Kontakt, Verträge)	Ka, Pu

Folgende Einrichtungen gehören zu der Augenklinik:

- **Augenärztliche Gemeinschaftspraxis in Aschaffenburg**
- **Augenärztliches ambulantes OP-Zentrum in Aschaffenburg**
- **überörtliche Gemeinschaftspraxis mit ambulantem OP-Zentrum in Miltenberg**
- **überörtliche Gemeinschaftspraxis in Alzenau**
- **überörtliche Gemeinschaftspraxis in Walldürn / Baden Württemberg**
- **überörtliche Gemeinschaftspraxis in Elsenfeld**
- **Belegarztstätigkeit in der Hofgartenklinik Aschaffenburg**
- **Zweigstelle Frohsinnstr. 29**

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.

- **Frühgeborenenendiagnostik**

Konsiliarische Versorgung (Diagnose und Therapie) der Frühgeborenenstation des Klinikums Aschaffenburg mit anschließender Weiterbehandlung in den eigenen Praxisräumen.

- **Low-Vision-Sprechstunde**

Die Low-Vision-Sprechstunde wird in Zusammenarbeit mit dem Fachberater für Reha Technik, Herr Fichtner, angeboten. Es ist uns ein Anliegen Sehbeeinträchtigten die Suche nach der passenden Sehhilfe zu erleichtern. Sowie die Kompetenz der Beratung und der technischen Möglichkeiten sicherzustellen.

A - 5 Nicht medizinisches Serviceangebot

Aufzüge

Klimatisierte Wartebereiche

Anbindung an den Regional- und Fernbahnhof

A - 6 Forschung und Lehre

Es besteht eine Weiterbildungsbefugnis für Assistenzärzte über 3 Jahre durch die Landesärztekammer Bayern. Ausbildungsbetrieb für Medizinische Fachangestellte.

A - 7 Anzahl der Betten in der Augenklinik

Ein Zwei-Bett-Zimmer mit Nasszelle und Telefon

A - 8 Personal

A - 8.1 Ärzte

Ärzte insgesamt	14
davon Fachärzte	11

Dr. med. Thomas Kasper, Herr Wan Azlan Wan-Omar, Dr. med. Natascha Lipka, Dr. med. Andreas Fischle, Dr. Marieta Kalcheva, Dr. med. Joachim Puchta, Dr. med. Anke Reuter, Dr. med. Dipl. Phys. Werner Bachmann, Dr. Veronika Poullie, Frau Maria Schönrock, Herr Muhamed Alzarga, Frau Maria Lee, Herr Aleksandr Berezin, Herr Alexander Raftis, Frau Meryem Bougataya

A - 8.2 medizinisches Assistenzpersonal/Pflegepersonal

Anzahl Mitarbeiter insgesamt	110
-------------------------------------	-----

Vollzeitkräfte	63
Teilzeitkräfte	47
Orthoptistinnen	3
Augenoptikerinnen	9
OP-Personal	13
nichtmedizinische Mitarbeiter/innen	11
Auszubildende Ausbildungsberuf Medizinische Fachangestellte	9

Fachexpertise – vorhandene Qualifikationen

Praxismanager/in	3
QM-Beauftragte/r	2
Hygienefachkraft	7
Hygienefacharzt	1
Laserschutzbeauftragte/r	2
Arbeitssicherheitbeauftragte/r	1
Sterilgutassistent/in	12

TEIL B - Leistungsdaten

B - 1 Leistungsspektrum

B - 1.1 Diagnostisches Spektrum

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

B - 1.2 Operatives Spektrum

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

B - 1.3 Lasertechnologie:

- Argon-Laser
- Neodym-Yag-Laser
- Dioden-Laser
- Excimer-Laser
- SLT-Yag-Laser
- Femtosekundenlaser für die Cataractchirurgie

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 Katarakt
- Diagnostik, Therapie und operative Versorgung des Glaukoms
- Operationen an den Augenlidern
- Plastische-ästhetische Chirurgie
- Operative Behandlung von Myopie, Hyperopie, Astigmatismus und Presbyopie
- Tränenwegsspülungen bei angeborenen Tränenwegstenosen
- Sehschule

B - 3 Apparative Ausstattung des OP-Zentrums in Aschaffenburg

- 2 OP-Mikroskope
- 4 Phakoemulsifikationsgeräte
- Femtosekundenlaser für die Cataractchirurgie
- Dioden-Laser
- Martin-Kauter
- Erbokryo-Gerät
- Merilas (grüner Laser)
- 3 Dampfsterilisatoren
- Folienschweißgerät
- Ultraschallreinigungsgerät
- 2 Reinigungsdesinfektionsgeräte (RDG)
- Narkosegerät
- Defibrillator
- OP-Stühle/Tische (umfunktioniert auf OP-Tisch)

B - 4 Prozeduren nach OPS

Rang	OPS-Code	Anzahl	Eingriff
1	5-154.2 5-155.3 5-155.4	611	ALK: 1. Operationen zur Fixation der NH (wg. Foramen) 2. Laserkoagulation (bei ÄD) 3. Laserkoagulation (bei Diabetes)
2	5-142.2 5-133.6	800	YAG: 1. Kapsulotomie der Linse (durch Laser) 2. Iridotomie zur Drucksenkung
3	-	705	Fluoreszenzangiographie
4	5-091.10 5-091.11 5-091.21	59	Entfernung von Lidtumoren Exzision und Destruktion von (erkranktem) Gewebe des Augenlides

5	5-093.2 5-093.1	38	Entropium-OP: 1. Tarsalzügelplastik 2. Schöpferfäden
---	--------------------	----	---

B - 5 Fallzahlen

Häufigste Diagnosen in der ambulanten Behandlung im Jahr 2022:

Katarakt (grauer Star)
Makuladegeneration
Glaukom (grüner Star)
Sicca-Syndrom

Ambulante Operationen:

Art der Operation	Anzahl der Operateure	Anzahl der Operationen
Katarakt-Operation ambulant	5	3707
Lid-Operation	2	214
Vitrektomie (gesamt)	2	84
I-Stent, Hydrus, Preserflo	2	145
YAG-Laser	13	731
Netzhautlaser	13	717
SLT-Laser	13	183
Trans-PRK	1	164
Refraktiver Linsenaustausch	2	32
Intraoculare Kontaktlinse	0	0
Intravitreale Medikamenteneingabe (IVOM)	13	5306

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 ReVis Augenklinik 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). 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 dienen die oben erwähnten Erhebungsbögen und Qualitätssicherungsinstrumente für behandelte Patienten.

Auswertung für den allgemeinen Praxisbereich:

	sehr gut	gut	mittel	schlecht
Angaben in %				
Wie beurteilen Sie die Sprechzeiten unserer Praxis?	52,98	44,72	2,30	0,0
Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit?	28,76	47,74	19,17	4,32
Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit auf einen Termin?	23,18	44,16	25,55	7,12
Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit in unserer Praxis?	30,57	58,68	10,38	0,38
Wie zufrieden sind Sie mit unseren Hygienemaßnahmen bezogen auf Covid 19?	63,39	35,04	1,57	0,0
Wie zufrieden sind Sie mit der Ausstattung des Wartezimmers (Möbiliar, Platzangebot)?	61,81	36,94	1,24	0,0
Wie zufrieden sind Sie mit den Beschäftigungsmöglichkeiten im Wartezimmer?	33,59	53,79	11,07	1,55
Wie zufrieden sind Sie mit der Freundlichkeit des Personals?	77,45	21,27	1,27	0,0

Sind unsere Mitarbeiter auf Ihre Fragen ausreichend eingegangen?	63,51	35,14	1,16	0,19
Hatte Ihre Ärztin/Ihr Arzt Verständnis für Ihr Anliegen?	56,27	40,59	2,94	0,20
Wie zufrieden sind Sie mit der Erklärung der Befunde/Diagnose?	48,51	44,36	6,14	0,99
Wie empfanden Sie die Beratung zu den Behandlungsmöglichkeiten?	48,57	44,69	6,73	0,0
Hat sich Ihre Ärztin/Ihr Arzt verständlich ausgedrückt?	52,31	42,66	4,63	0,40
Wie angemessen empfanden Sie die Beratung und Informationen über Selbstzahlerleistungen?	29,13	55,91	14,17	0,79

Auswertung für die ambulante Graue Star- Operation (Katarakt):

	sehr gut	gut	mittel	schlecht
Angaben in %				
Wie zufrieden sind Sie mit dem Ablauf während der Operation?	70,06	26,75	3,18	0,0
Wie zufrieden sind Sie mit der Betreuung direkt nach der OP?	68,21	28,48	2,65	0,66
Wie zufrieden sind Sie mit dem Ergebnis der Operation?	51,70	34,69	11,56	2,04
Wie empfanden Sie unsere Hygienemaßnahmen rund um die OP?	69,13	29,53	1,34	0,0

Gesamtbewertung

	ja	nein
Angaben in %		
Würden Sie sich wieder bei uns operieren lassen?	97,24	2,76
Würden Sie uns weiterempfehlen?	99,25	0,75

Verbesserungsvorschläge der Patienten:

- Wartezeit auf einen Termin / mehr Termine
- Telefonische Erreichbarkeit
- Nicht bei jedem Termin andere Ärzte/innen

- Wartezeit verkürzen
- Getränke/Wasserspender

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. Praxisintern werden alle Bewertungsportale (Jameda, Google) gepflegt.

TEIL D – Qualitätsmanagement (QM)

D – 1 Qualitätspolitik

Leitbild

Alle Ärzte und Mitarbeiter der „ReVis Augenklinik“ 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 ReVis Augenklinik 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 9001:2015 und DIN EN 15224 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 regelmäßige Mitarbeiterbefragungen und 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
- Ständige Motivierung der Mitarbeiter
- Erhöhung der Effizienz in allen Prozessen

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 Heinsestrasse durchgeführt.

Im Januar 1996 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.

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 Katarakt-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 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 Amaris Excimer-Laser in den Neubau. Die Räume der Gemeinschaftspraxis wurden umgebaut und wesentlich vergrößert.

Prof. Mietz schied zum 30.06.12 aus der Augenklinik aus.

Im April 2013 konnten wir Dr. Kasper als Netzhautspezialisten für die Augenklinik Aschaffenburg gewinnen.

Im Januar 2014 konnte unsere dritte Zweigpraxis in Walldürn eröffnet werden, hier übernimmt Fr. Dr. Marieta Kalcheva die Leitung.

Im Juli 2014 konnten wir unser Operationsangebot, in der Katarakt-Chirurgie mit dem Femtosekundenlaser, erweitern.

Im Oktober 2016 konnte unsere vierte Zweigpraxis in Elsenfeld eröffnet werden, welche durch Fr. Dr. Natascha Lipka betreut wird.

Im Januar 2017 konnten wir eine weitere Zweigstelle dazugewinnen, welche in Aschaffenburg, Frohsinnstr. 29 (gegenüber Hauptstelle) zu finden ist. Diese wurde im Verlauf umfassend renoviert und nach der Neueröffnung, zusammen mit Dr. Raftis, erfolgreich integriert.

Außerdem wurden in der Ludwigstraße 1 neue Räume dazu gemietet, um eine neue erweiterte Telefonzentrale zu etablieren. Diese ermöglicht uns auf modernstem Niveau, eine bessere und flächendeckendere Erreichbarkeit zu gewährleisten.

Im Oktober 2017 begannen umfangreiche Umbaumaßnahmen in der Hauptstelle, in der Elisenstr. 32. Diese wurden im April 2018 erfolgreich fertiggestellt.

Aus der Augenklinik Aschaffenburg und deren Zweigstellen wurde im Februar 2019 die ReVis Augenklinik. Die Namensänderung sollte eine überörtliche Einheitlichkeit bewirken.

Im August 2019 wurde die Zweigstelle in Alzenau umfangreich renoviert und erstrahlt nun in neuem Glanz.

Im April 2020 wurde die Zweigstelle in Miltenberg umfangreich renoviert und erstrahlt nun in neuem Glanz.

Zur Jahresmitte 2021 verabschiedeten sich Dr. Zumbansen und Dr. Walter-Fincke und zum Jahresende 2021 verabschiedet sich Dr. Bachmann in den wohlverdienten Ruhestand.

Im April 2022 wurde der Anmeldungs- und Wartebereich des ambulanten OP's in der Ludwigstraße renoviert.

Außerdem wurde im November 2022 ein neues OP-Mikroskop angeschafft.

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 im PC „QM Augenklīnik“ 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 Fa. Clewing 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 Praxisleitung und die OP-Leitung, 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 verschiedenen Bereichen durchgeführt. Das Audit orientiert sich am zu auditierenden Prozess; gefragt wird entsprechend der DIN EN ISO 9001:2015 u. DIN EN 15224 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 verschiedene Patientenfragebögen ein:

- Allgemeiner Patientenfragebogen der AugenAllianz
- IVOM Patientenfragebögen der AugenAllianz

Die Bögen werden von der AugenAllianz-Zentrale als unabhängiges Institut ausgewertet.

D – 5 Qualitätsmanagementprojekte

Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter

Die Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter hat eine hohe Priorität in unserem Qualitätsmanagement. Im Berichtsjahr 2022 haben unsere Mitarbeiter Weiterbildungsmöglichkeiten zur zusätzlichen Qualifizierung in den Bereichen: Hygiene und Kommunikation, medizinisches Fachwissen und Verhalten im Notfall 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 9001:2015 und DIN EN 15224
Erstzertifizierung am 21.04.2006 durch Fa. BSI
Zertifizierung am 01.02.2011 durch Fa. Clewing (re-ZERT)
Re-Zertifizierung am 28.03.2012 in Miltenberg durch Fa. Clewing (re-ZERT)
Re-Zertifizierung am 20.03.2013 in Alzenau durch Fa. Clewing (re-ZERT)

Re-Zertifizierung am 10.03.2014 in Aschaffenburg durch Fa. Clewing (re-ZERT)
Re-Zertifizierung am 26.03.2015 in Miltenberg durch Fa. Clewing (re-ZERT)
Re-Zertifizierung am 29.04.2016 in Alzenau durch Fa. Clewing (re-ZERT)
Re-Zertifizierung am 03.04.2017 in Aschaffenburg durch Fa. Clewing (re-ZERT)
Re-Zertifizierung am 05.06.2020 in Aschaffenburg durch Fa. Clewing (re-ZERT)

TEIL E – Ansprechpartner

E – 1 Augenklinik Aschaffenburg

ReVis Augenklinik
Elisenstraße 32
63739 Aschaffenburg
Telefon: 06021 / 44 98 70
Telefax: 06021 / 4 49 87 11
E-Mail: info@revis.de
<http://www.revis.de>

E - 2 Sonstige

AugenAllianz GbR
Berta-von-Suttner-Weg 28
47877 Willich
Telefon: 02154 8 848 042
E-Mail: info@augenallianz.de
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
<http://www.bzh-freiburg.de>

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

Clewing & Partner
Ludwig-Erhard-Straße 28
35440 Linden
Telefon: 0 64 03 / 67 40 5
E-Mail: info@clewing-partner.de
<http://www.clewing-partner.de>



AUGENALLIANZ
DIE AUGENÄRZTE



Reinecker Vision GmbH

Zentrale

Sandwiesenstr. 19

64665 Alsbach-Hähnlein

Telefon: 06257/93110

E-Mail: info@reineckervision.de

Ansprechpartner: Herr Fichtner



© ReVis Augenlinik