

# **Strukturierter Qualitätsbericht des Jahres 2021**

für die  
**Augenarztpraxis**  
**Dr. med. Holger Lindner**  
Facharzt für Augenheilkunde  
Ambulantes OP-Zentrum



**AUGENALLIANZ**  
DIE AUGENÄRZTE

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

Die Praxisleitung, Herr Dr. med. Holger Lindner, ist verantwortlich für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben im Qualitätsbericht.

Die Augenarztpraxis Dr. Lindner ist Mitglied der AugenAllianz GmbH, einem überregionalen Kooperations- und Qualitätsverbund von augenärztlichen Kliniken/Praxen.

In den AugenAllianz-Zentren wird mit deutlich operativem Schwerpunkt das gesamte Spektrum der augenärztlichen Diagnostik und Therapie angeboten. Weitere Informationen zur AugenAllianz erhalten Sie unter: **[www.augenallianz.de](http://www.augenallianz.de)**.

### **Kontaktdaten**

Augenarztpraxis  
Ambulantes OP-Zentrum  
**Dr. med. Holger Lindner**  
Wunsiedler Straße 59  
95032 Hof

Telefon: 09281 / 1717

Fax: 09281 / 1790

E-Mail: [mail@dr-holger-lindner.de](mailto:mail@dr-holger-lindner.de)

Internet: [www.dr-holger-lindner.de](http://www.dr-holger-lindner.de)

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

dies ist der Qualitätsbericht der Augenarztpraxis **Dr. med. Holger Lindner**.

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 zu legen. Dies ermöglicht Patienten<sup>1</sup> die Gegenüberstellung der Leistungen von Ambulanten Operationszentren und Krankenhäusern. Die freiwillige Offenlegung der Daten zeigt, dass wir zum Vergleich bereit sind und uns mit der Qualität unserer Leistungserbringung bewusst und freiwillig auseinandergesetzt haben.

Die Gliederung des Qualitätsberichtes ist nach den gesetzlichen Vorgaben ausgerichtet. Wir möchten unseren Patienten einen vollständigen, transparenten Überblick unserer Dienstleistungen geben, so dass diesen die Auswahl der Augenarztpraxis und des Ambulanten OP-Zentrums erleichtert wird. Aktuell beschäftigen wir 14 Mitarbeiter und eine Fachärztin, die zusammen mit unserer Praxisleitung für Ihr Wohlergehen sorgen.

Wir freuen uns über Anregungen zur Verbesserung und Ihre Kritik an unserem Ihnen hier vorliegenden Qualitätsbericht.

<sup>1</sup> Im Sinn der besseren Lesbarkeit wurde grundsätzlich die grammatikalisch männliche Sprachform gewählt. Wird im Text die männliche Sprachform verwendet, umfasst dies das männliche, weibliche, diverse, unbestimmte und unbekanntes Geschlecht.

## 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 Personal	8
<b>Teil B – LEISTUNGSDATEN</b>	<b>9</b>
B - 1 Leistungsspektrum	9
B - 2 Versorgungsschwerpunkte	9
B - 3 Apparative Ausstattung des OP-Zentrums	10
B - 4 Prozeduren nach OPS	10
B - 5 Fallzahlen	10
<b>TEIL C – QUALITÄTSSICHERUNG</b>	<b>12</b>
C - 1 Teilnahme an extern vergleichenden Maßnahmen zur Qualitätssicherung	12
C - 2 Komplikationsraten	13
<b>TEIL D – QUALITÄTSMANAGEMENT (QM)</b>	<b>14</b>
D - 1 Qualitätspolitik	14
D - 2 Qualitätsziele	16
D - 3 Aufbau eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements	19
D - 4 Instrumente des Qualitätsmanagements	20
D - 5 Qualitätsmanagementprojekte	21
D - 6 Bewertung des Qualitätsmanagements	22
<b>TEIL E – ANSPRECHPARTNER</b>	<b>22</b>
E - 1 Praxisname	22
E - 2 Sonstige	23

## **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 dazu:

### **TEIL A - Struktur**

In diesem Teil finden Sie eine schnelle Übersicht der Struktur der Augenarztpraxis und des Ambulanten Operationszentrums 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 ist ein wichtiges 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 erhalten Sie Informationen zu unserem Leitbild und den daraus resultierenden Maßnahmen zur Verbesserung unserer Qualität.

### **TEIL E - Ansprechpartner**

Kontaktdaten der Leistungserbringer und Qualitätssicherung

Bevor Sie sich in den Tiefen der Datenmenge verlieren, möchten wir Ihnen für das Berichtsjahr 2019 einen kurzen, aber informativen Überblick unserer Leistung und Qualität geben.

### Leistungsaussagen

Fachdisziplin	Anzahl der Fachärzte	Anzahl der Operateure	Behandlungsfälle in der Praxis	Anzahl der Operationen
Augenheilkunde	2	1	8.750	1.173

### Qualitätsaussagen

Hier führen wir für Sie die wichtigsten Eckdaten unserer Patientenversorgung auf. Wenn es um die Beurteilung von Behandlungen geht, stehen für Patienten immer wieder die Komplikationen im Mittelpunkt des Interesses. Im Berichtsjahr 2021 wurden 8.750 Patienten behandelt und 1.173 Patienten ambulant operiert. Hierbei kam es zu nachfolgend aufgeführten behandlungswürdigen Komplikationen:

- Kapselruptur: 0,26 %
- Glaskörperverlust: 0,17 %
- Infektion: 0,00 %
- Schwere Blutung: 0,00 %

Bedingt durch die Corona-Pandemie konnte die ansonsten jährlich durchgeführte Patientenbefragung im Jahr 2021 nicht stattfinden.

## TEIL A - Struktur

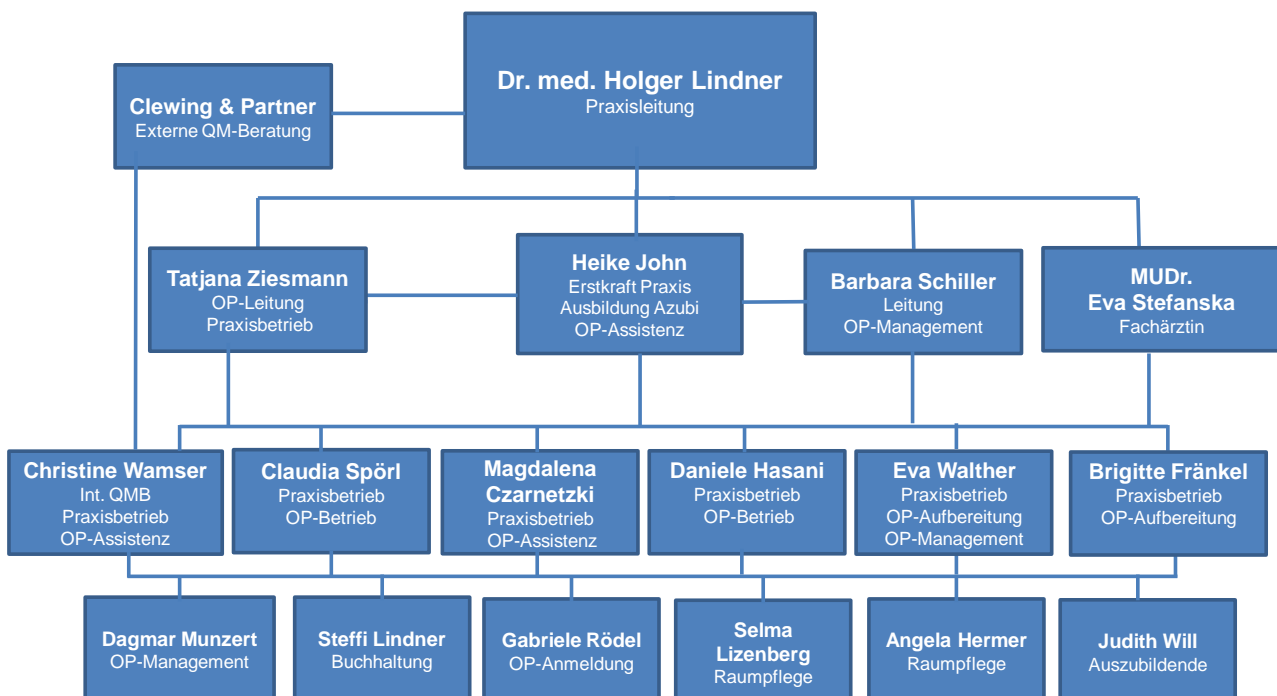
### A - 1 Allgemeine Kontaktdaten

Praxisname: Augenarztpraxis  
Dr. med. Holger Lindner  
Telefon: 09281 / 1717  
Fax: 09281 / 1790  
E-Mail: mail@dr-holger-lindner.de  
Internet: www.dr-holger-lindner.de

### A - 2 Institutionskennzeichen

IK: 310927636  
BSNR: 650462400

### A - 3 Organisationsstruktur



Dr. med. Holger Lindner

Folgende Einrichtungen gehören zur Augenarztpraxis Dr. med. Holger Lindner:

Augenarztpraxis und Ambulantes OP-Zentrum, Wunsiedler Straße 59, 95032 Hof

## **A - 4 Personal**

### **A - 4.1 Ärzte**

<b>Ärzte insgesamt</b>	2
<b>davon Fachärzte</b>	2

Dr. med. Holger Lindner, Facharzt für Augenheilkunde  
MUDr. Eva Stefanska, Fachärztin für Augenheilkunde

### **A - 4.2 medizinisches Assistenzpersonal/Pflegepersonal**

<b>Anzahl Mitarbeiter insgesamt</b>	14
-------------------------------------	----

<b>Vollzeitkräfte</b>	2
<b>Teilzeitkräfte</b>	10
<b>Reinigungskräfte</b>	2

#### Fachexpertise – vorhandene Qualifikationen

<b>Arzthelferin/ medizinische Fachangestellte</b>	7
<b>davon Sterilgutassistentin</b>	1
<b>Auszubildende zur Medizinischen Fachangestellten</b>	1



## **TEIL B - Leistungsdaten**

### **B - 1 Leistungsspektrum**

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

- Gesichtsfeldüberprüfung
- Ultraschall A/B Bild
- Sonographische Bestimmung der Hornhautdicke (Pachymetrie)
- Hornhauttopographie
- Optische Vermessung des Auges mit dem IOL-Master
- Optische Kohärenztomografie (OCT)
- Papillendiagnostik
- Nyktometer
- Laser-Ophthalmoskopie (Optos)
- Endothel-Mikroskopie

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

- Kataraktchirurgie
- Medikamenteneingabe in den Glaskörperraum (IVOM)

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

- Frequenzgedoppelter Nd-YAG-Laser
- Neodym-Yag Laser

### **B - 2 Versorgungsschwerpunkte**

- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der vorderen Augenabschnitte und der Lider
- Diagnostik von Netzhauterkrankungen
- Diagnostik und operative Versorgung von Katarakt
- Diagnostik und Therapie des Glaukoms

## B – 3 Apparative Ausstattung des OP-Zentrums

### OP-Ausstattung

- OP-Mikroskop
- Phakoemulsifikationsgeräte
- Erbe Kauter
- Argon Laser
- YAG Laser
- Dampfsterilisator
- Folienschweißgerät
- Ultraschallreinigungsgesät
- Perfusor
- Narkosegerät
- Defibrillator

## B - 4 Prozeduren nach OPS

Rang	OPS-Code	Anzahl	Eingriff
1	5-133.6	2	Iridotomie

## B - 5 Fallzahlen

Häufigste Diagnose in der ambulanten Behandlung pro Jahr:

Art der Operation	Anzahl der Operation
Katarakt (Grauer Star)	1.173

Ambulante Operationen:

<b>Art der Operation</b>	<b>Anzahl der Operateure</b>	<b>Anzahl der Operationen</b>
Katarakt-Operation ambulant	1	1.173
YAG Kapsulotomie	1	152
Netzhautlaser	1	38
Refraktiver Linsenaustausch	1	0
Intravitreale Medikamenteneingabe (IVOM)	1	1.397

## **TEIL C – Qualitätssicherung**

### **C – 1 Teilnahme an extern vergleichenden Maßnahmen zur Qualitätssicherung**

Krankenhäuser sind im Gegensatz 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 Augenarztpraxis Dr. med. Holger Lindner verwendet für den freiwilligen Vergleich mit anderen ambulant operierenden Einrichtungen einheitlich für die AugenAllianz-Mitglieder entwickelte Qualitätssicherungsinstrumente (Details zur AugenAllianz siehe Seite 2 und [www.augenallianz.de](http://www.augenallianz.de)).

Die Qualitätssicherungsinstrumente der AugenAllianz umfassen unter anderem eine neutrale Patientenbefragung und die dazugehörige Auswertung. Hier wird ein kombinierter Fragebogen eingesetzt für Patienten im allgemeinen Praxisbetrieb wie für Patienten, die sich einer Operation des Grauen Stars (Katarakt) unterzogen haben.

Wie bereits erwähnt wurde im Berichtsjahr die Patientenbefragung bedingt durch die Corona-Pandemie ausgesetzt.

#### **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.

Leider konnte die Patientenbefragung im Berichtsjahr nicht als Instrument dienen, aus dem wie in den Vorjahren Verbesserungspotential gewonnen werden konnte.

Die präoperative Aufklärung des Patienten von chirurgischer als auch anästhesiologischer Seite hat einen großen Stellenwert, wenn es um das Wohlbefinden des Patienten und die Vertrauensbasis zwischen ihm und dem Behandelnden geht.

## C – 2 Komplikationsraten

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

### Intraoperativ durch Operateur (während der Operation)

Kapselruptur:	0,26 %
Glaskörperverlust:	0,17 %
Schwere Blutung:	0,00 %

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

### **D – 1 Qualitätspolitik**

#### **Leitbild**

**Die Gesundheit und das Sehen sind die wichtigsten Ressourcen des Menschen. Sie müssen heute gepflegt werden, um morgen zur Verfügung zu stehen. Mit unserer Praxis für Augenheilkunde und dem angeschlossenen Operationszentrum tragen wir zur Realisierung dieses Anliegens bei. Wir erbringen diagnostische und therapeutische Leistungen nach neuestem Wissensstand und neuester Entwicklung in der ambulanten Versorgung und übernehmen so Verantwortung für die langfristige Erhaltung und die kurzfristige Wiederherstellung der Sehfähigkeit unserer Patienten.**

#### **Patientenorientierung**

Die Qualitätspolitik unserer Praxis für Augenheilkunde und des angeschlossenen Ambulanten Operationszentrums ist durch konsequente Patientenbetreuung geprägt. Grundlage der von uns angestrebten Leistungen und Ergebnisse ist eine Vertrauensbasis mit dem Patienten und seine bestmögliche Beratung. Für Beschwerden sind wir offen, um aus unzufriedenen noch zufriedene Patienten zu machen. Wir respektieren die Wünsche, Ängste und Rechte unserer Patienten. Durch frühzeitige Innovationen tragen wir dazu bei, unsere Patienten abzusichern. Wir bieten unseren Patienten nur dann IGeL-Leistungen an, wenn wir davon überzeugt sind, dass es medizinisch sinnvoll und notwendig ist.

#### **Verantwortung und Führung**

Im Sinne von DIN EN ISO 9001:2008 umfasst die Verantwortung der Praxisleitung die Bereitstellung von Strukturen und Ressourcen, aber auch die Lenkung der 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. Dadurch schaffen wir eine hohe Identifikation mit der Arbeit und eine intern flache Hierarchie.

### **Mitarbeiterorientierung und Mitarbeiterbeteiligung**

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. Es ermöglicht ihnen, sich loyal mit den Zielen unserer Augenarztpraxis und dem angeschlossenen Operationszentrum zu identifizieren und dadurch eine hohe Leistungsbereitschaft zu entwickeln. Herr Dr. Lindner strebt gemeinsam mit seinen Mitarbeitern nach hoher sozialer und fachlicher Kompetenz, welche durch Weiterbildungsmaßnahmen unterstützt wird. Unser Ziel sind zufriedene, motivierte 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 unserer Qualitätssicherung. Fehler sind menschlich und daher leider nicht immer zu vermeiden. Wir wollen jedoch aus unseren Fehlern lernen und nutzen sie als Chance zur Weiterentwicklung. Unsere Mitarbeiter sind dazu angehalten, Fehlerquellen zu erkennen, diese im Team zu besprechen und zeitnah zu beseitigen.

### **Kontinuierlicher Verbesserungsprozess**

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

## **D – 2 Qualitätsziele**

**Wir wollen zufriedene Patienten**

**Wir wollen zufriedene kooperierende Kollegen**

**Wir wollen zufriedene Mitarbeiter**

**Wir wollen den höchsten Standard in der Kataraktchirurgie und der  
Intravitrealen Medikamenteneingabe (IVOM)**

**Wir wollen den höchsten Standard in der konservativen Sprechstunde**

**Wir wollen keine Komplikationen**

**Wir wollen ständige Verbesserung**

**Wir wollen zufriedene Patienten**

**Das bedeutet für uns:**

- ✓ Wir wollen die Erwartungen unserer Patienten erfüllen und nach Möglichkeit übertreffen.
- ✓ Die Patienten fühlen sich gut betreut, medizinisch optimal versorgt, sie kommen gerne wieder und machen Mund-zu-Mund-Propaganda.

**Das erreichen wir durch:**

- ✓ Freundliche Terminvergabe am Telefon
- ✓ Freundlichkeit und Umsichtigkeit beim Empfang
- ✓ Einhalten der Wartezeiten
- ✓ Kompetente, zuvorkommende Untersuchung und sachgerechte Aufklärung
- ✓ Gutes Informationsmaterial
- ✓ Komplikationslose Operationen
- ✓ Saubere, ordentliche Praxisräume
- ✓ Zuverlässigkeit und Aufmerksamkeit



## **Wir wollen zufriedene kooperierende Kollegen**

### **Das bedeutet für uns:**

- ✓ Unbürokratische Abläufe
- ✓ Spontane, flexible Erledigung der übertragenen Aufgaben
- ✓ Respektvoller Umgang miteinander

### **Das erreichen wir durch:**

- ✓ Zuvorkommenden Service gegenüber den zugewiesenen Patienten
- ✓ Umfassende Kommunikation mit der zuweisenden Praxis
- ✓ Persönliche Kommunikation zwischen Arzt und kooperierenden Kollegen
- ✓ Schriftliche Informationen an die kooperierenden Kollegen
- ✓ Komplikationslose Operationen

## **Wir wollen zufriedene Mitarbeiter**

### **Das bedeutet für uns:**

- ✓ Gutes Betriebsklima
- ✓ Jeder wird gefordert, jeder übernimmt Verantwortung
- ✓ Leistung wird anerkannt

### **Das erreichen wir durch:**

- ✓ Anspruchsvolles, auf die Fähigkeiten zugeschnittenes Arbeitsfeld
- ✓ Eigenverantwortung
- ✓ Selbständiges Arbeiten
- ✓ Einbindung in Information und Kommunikation
- ✓ Gegenseitiges Vertrauen

## **Wir wollen den höchsten Standard in der Kataraktchirurgie**

### **Das bedeutet für uns:**

- ✓ Bei der Kataraktchirurgie legen wir weit überdurchschnittliche Qualitätsstandards zugrunde und orientieren uns an den aktuellsten medizinischen Leitlinien. Deswegen genießt unsere Praxis einen sehr guten Ruf in der Region und auch darüber hinaus.

### **Das erreichen wir durch:**

- ✓ Interne und externe Aus- und Weiterbildung aller Mitarbeiter
- ✓ Hohe Operationsfrequenz

- 
- ✓ Anwendung modernster Operationstechniken
  - ✓ Einsatz aktuellster Anästhesietechniken in Zusammenarbeit mit unserem Anästhesisten
  - ✓ Hoher Ausstattungsstandard der Operationsräume
  - ✓ Fehlerfreies Arbeiten im OP-Bereich
  - ✓ Medikamentenzubereitung
  - ✓ Instrumentenaufbereitung
  - ✓ Ausgebildete Sterilgutassistentinnen
  - ✓ Fachgerechte Sterilisation
  - ✓ Komplikationslose Operationen

## **Wir wollen den höchsten Standard in der konservativen Sprechstunde**

### **Das bedeutet für uns:**

- ✓ Die konservative Sprechstunde scheut keinen Vergleich mit unseren Mitbewerbern
- ✓ Biometrie, Keratographie und YAG-Laser-Operationen haben höchstes Niveau

### **Das erreichen wir durch:**

- ✓ Bei konservativ zu behandelnden Patienten halten wir uns an den vom BVA vorgeschriebenen Behandlungsstandard
- ✓ Die Biometrie bzw. der IOL-Master werden exakt ausgeführt
- ✓ Unseren Patienten gegenüber verbreiten wir Ruhe und zeigen Erfahrung und Kompetenz in einer freundlichen Atmosphäre
- ✓ Wir halten unsere Wartezeiten ein, wenn es keine Notfälle gibt
- ✓ Die apparative Ausstattung der Praxis ist auf dem neuesten Stand

## **Wir wollen keine Komplikationen**

### **Das bedeutet für uns:**

Da die Kataraktchirurgie bei uns im Vordergrund steht, würden hohe Komplikationsraten bedeuten:

- ✓ Fatale Folgen für den Patienten
- ✓ Schlechte Mund-zu-Mund-Propaganda
- ✓ Ausbleibende Überweisungen
- ✓ Juristische Konsequenzen
- ✓ Leistung von Schadenersatz

### **Das vermeiden wir durch:**

- ✓ Fähige Mitarbeiter
- ✓ Verantwortungsvolles Arbeiten

- 
- ✓ Exaktes Einhalten der Vorgaben
  - ✓ Sterilität
  - ✓ Ehrlichkeit

## **Wir wollen ständige Verbesserung**

### **Das bedeutet für uns:**

- ✓ Stillstand ist Rückschritt
- ✓ Alle Arbeitsabläufe sind auf dem Prüfstand und ständig optimierbar
- ✓ Jeder Mitarbeiter hat das Recht und die Pflicht, Verbesserungen im Praxisablauf vorzuschlagen
- ✓ Jeder Patient hat die Möglichkeit, Anregungen und ein Feedback mittels Befragungsbogen zu geben

### **Das erreichen wir durch:**

- ✓ Ideenvielfalt
- ✓ Schnelles Umsetzen kreativer Anregungen
- ✓ Hohe Eigenverantwortung und Motivation der Mitarbeiter
- ✓ Aufdecken unserer Fehler durch positives Fehlermanagement
- ✓ Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitern und Patienten werden ernst genommen

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

### **Historie der Praxis:**

Am 1. Juli 1997 eröffnete die Praxis unter der Leitung von Herrn Dr. med. Holger Lindner.

Am 7. Februar 2011 erfolgte die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008.

Die Rezertifizierungen finden regelmäßig in den gesetzlich vorgeschriebenen Abständen statt.

Durch das Qualitätsmanagement-System werden die wichtigsten Abläufe der Praxis soweit festgeschrieben, dass die Erfüllung der Patientenforderungen wie auch die ständige Weiterentwicklung sichergestellt wird. Dazu ist es erforderlich, dass der grundsätzliche Ablaufplan der täglichen Arbeit umgesetzt und ständig den Bedürfnissen der Patienten und Kooperationspartner angepasst wird.

Die Beschreibungen der Abläufe werden in unserem Qualitätsmanagement-Handbuch transparent gemacht. Die operative Steuerung der Qualitätsmanagement-Prozesse übernimmt die Beauftragte für das Qualitätsmanagement.

Die zentralen Aufgaben der QM-Beauftragten sind:

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

Externe Unterstützung und Durchführung der Rezertifizierungen erfolgt durch das Beratungsinstitut Clewing plus GmbH & Co. KG, Regensburger Str. 65, 06132 Halle/Saale. Wir gewährleisten hiermit 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 und als Quelle für neue Ideen und Sichtweisen:

### **Beschwerdemanagement**

Alle Beschwerden werden ernst genommen, egal, ob sie über unsere Patientenfragebögen oder auf anderen Kommunikationswegen ins Haus kommen. Wir begreifen die Beschwerden als Chance zur Verbesserung. Grundsätzlich erfolgen Rückmeldungen möglichst direkt und zielen in erster Linie auf die Zufriedenheit des Patienten ab. Die zentrale Stelle für Beschwerden ist die Qualitätsbeauftragte, welche direkt der Praxisleitung untersteht. Die Beschwerden werden im Qualitätsmanagement ausgewertet und zusammen mit der Lösung an das gesamte Team weitergeleitet.

### **Interne Auditinstrumente**

Die Wirksamkeit unseres Qualitätsmanagementsystems wird kontinuierlich im Laufe des Jahres an Hand von Internen Audits überprüft. Diese basieren auf in unseren Teambesprechungen behandelten Problemen und Sachverhalten und auf den aus dem laufenden Praxis- und OP-Betrieb entstammenden Themen. Hinweise, Abweichungen und Verbesserungsvorschläge werden in einem Auditprotokoll dokumentiert und den entsprechenden Bereichen zur Verfügung gestellt. Bei Abweichungen werden Korrekturmaßnahmen festgehalten.

### **Patientenbefragungen**

Patientenbefragungen sind das Instrument, mit dem wir die Wünsche, Anregungen und Kritik unserer Patienten ermitteln. Diese werden mit Hilfe von standardisierten Patientenbefragungen realisiert. Wir setzen einen kombinierten Fragebogen für Praxis- und OP-Betrieb ein.

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

Die Befragung unserer eigenen Patienten ergab in den vergangenen Jahren grundlegend positive Rückmeldungen zu unserer Leistung.

Wir stufen das Instrument der Patientenbefragung als äußerst wichtig und informativ ein, da uns unsere Patienten auf diesem Weg sowohl positive als auch negative Eindrücke mitteilen können.

## **D – 5 Qualitätsmanagementprojekte**

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

Die Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter hat eine hohe Priorität in unserem Qualitätsmanagement. Im Berichtsjahr 2021 haben unsere Mitarbeiter Weiterbildungsmöglichkeiten zur zusätzlichen Qualifizierung in den Bereichen Kommunikation, Hygiene und Sterilgutaufbereitung, Praxismanagement und -organisation, Daten-, Brand- und Arbeitsschutz genutzt. Da die Mitarbeiterfortbildung für uns einen hohen Stellenwert hat, haben wir zu Pandemiezeiten auch die Möglichkeit der online-Fortbildung in Anspruch genommen.

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

### Allgemeine Zertifizierungsverfahren:

DIN EN ISO 9001:2008

Erstzertifizierung am 7. Februar 2011

Überwachungsaudit zur Rezertifizierung am 12. November 2012,

Rezertifizierung am 18. Februar 2013

Die Verfahren erfolgten über das VDE Prüf- und Zertifizierungsinstitut GmbH, 63069 Offenbach.

- Überwachungsaudit und Rezertifizierung am 16.01.2014, erfolgt durch Clewing & Partner, 35440 Linden.
- Rezertifizierung am 21.01.2017, erfolgt durch Clewing & Partner, 35440 Linden.
- Überwachungsaudit und Rezertifizierung am 11.12.2020, erfolgt durch Clewing plus GmbH & Co. KG, Regensburger Str. 65, 06132 Halle/Saale
- nächste Rezertifizierung: 12/2023

## **TEIL E – Ansprechpartner**

### **E – 1 Augenarztpraxis Dr. med. Holger Lindner**

Augenarztpraxis  
Ambulantes OP-Zentrum  
Dr. med. Holger Lindner

Wunsiedler Straße 59  
95032 Hof

Telefon: 09281 / 1717  
Fax: 09281 / 1790

E-Mail: [mail@dr-holger-lindner.de](mailto:mail@dr-holger-lindner.de)  
Internet: [www.dr-holger-lindner.de](http://www.dr-holger-lindner.de)

Institutionskennzeichen (IK): 310927636  
BSNR: 650462400

## **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

Telefon 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 plus GmbH & Co. KG**

Regensburger Str. 65  
06132 Halle/Saale

Telefon 0345/681272-0

E-Mail: [info@clewing-partner.de](mailto:info@clewing-partner.de)  
[www.clewing-partner.de](http://www.clewing-partner.de)

