



GESCHÄFTSBERICHT 2024

VORWORT: VERWALTUNGSRATSPRÄSIDENT

«Nachhaltiger Erfolg entsteht dort, wo in Menschen, moderne Strukturen, digitale Prozesse und ökologische Verantwortung investiert wird.»

Das Jahr 2024 war für unsere Klinik von bedeutenden Entwicklungen geprägt – und der Blick in die Zukunft zeigt, dass wir vor grossen, aber zugleich chancenreichen Herausforderungen stehen. In einer zunehmend dynamischen Gesundheitslandschaft investieren wir gezielt in unsere Mitarbeitenden, in unsere Infrastruktur und in unsere technologischen Möglichkeiten, um auch künftig höchste medizinische Qualität und menschliche Nähe zu vereinen.

In den vergangenen Jahren konnten wir erfolgreich neue Standorte eröffnen und damit unsere regionale Präsenz gezielt erweitern. Gleichzeitig investieren wir laufend in den Ausbau und die Weiterentwicklung unserer bestehenden Standorte, um auch dort modernste Behandlungsbedingungen und eine optimale Patientenbetreuung sicherzustellen.

Parallel dazu treiben wir die Digitalisierung und Automatisierung unseres Klinikbetriebs konsequent voran – immer mit dem Ziel, effizientere Abläufe, bessere Behandlungsprozesse und eine höhere Patientenzufriedenheit zu erreichen.

Diese Entwicklungen wären ohne das ausserordentliche Engagement unseres Teams nicht möglich. Wir dürfen uns glücklich schätzen, auf eine Belegschaft zählen zu dürfen, die nicht nur fachlich exzellent ist, sondern sich auch mit Herzblut für unsere Werte und unsere Patientinnen und Patienten einsetzt. Dieses Team macht uns zuversichtlich, dass wir allen kommenden Aufgaben mit Kompetenz und Mut begegnen werden.

In einem familiengeführten Unternehmen wie dem unseren ist auch die Zukunftssicherung ein zentrales Thema. Die Nachfolgeregelung von Dr. med. Alex Heuberger ist eingeleitet und wird mit grosser Sorgfalt und Weitsicht gestaltet; mit der Intention, die Kontinuität unserer Werte, unserer medizinischen Professionalität und unserer Unternehmenskultur zu bewahren und gleichzeitig neue Impulse zu ermöglichen.

Wir blicken voller Dankbarkeit auf das Erreichte und mit klarer Vision nach vorne. Unsere Investitionen sind ein Bekenntnis zur Zukunft, zur Weiterentwicklung unserer Klinik und zur Verantwortung gegenüber unseren Patientinnen und Patienten, unseren Mitarbeitenden und der nächsten Generation.



Fabian Heuberger
Verwaltungsratspräsident



INHALTSVERZEICHNIS

2024 aus Sicht der Geschäftsleitung	6
Unsere Organisation	7
Standorte	8–10
Die Augenklinik Heuberger in Zahlen	11
Weiterbildung	12–15
Projekte 2024	16–17
Qualitätsmanagement	18
Mexiko-Projekt	19

Impressum

Fotos

Mike Niederhauser
Div. Mitarbeitende

Druck und Gestaltung

Dietschi Print&Design AG
Ziegelfeldstrasse 60
4600 Olten

Autoren

Benjamin Berger
Daniela Gaiotto
Fabian Heuberger
Michele Troiano
Remo Hugi
Simone Kurz
Torsten Schlote

Herausgeber

Augenklinik Heuberger AG
Fährweg 10
4600 Olten

Projektleitung

Simone Kurz



 www.spitalpark.ch

 [heubergeraugenklinik](https://www.instagram.com/heubergeraugenklinik)

 [Augenklinik Heuberger AG](https://www.linkedin.com/company/augenklinik-heuberger-ag)

 [Augenklinik Heuberger AG](https://www.facebook.com/augenklinik-heuberger-ag)

2024 AUS SICHT DER GESCHÄFTSLEITUNG

«Kommunikation verbindet. Sie ist das Fundament unserer Zusammenarbeit, Ausdruck unserer Professionalität und Quelle von Inspiration.»

Für die Augenklinik Heuberger stand das Jahr 2024 im Zeichen der Weiterentwicklung unserer Einrichtung, insbesondere in den Bereichen Kommunikation und Infrastruktur.

Gemeinsam mit dem gesamten Team haben wir uns mit dem Umgang mit unseren Patientinnen und Patienten beschäftigt. Die klare und verständliche Aufklärung sowie Empathie standen ebenso im Fokus wie eine Gesprächsführung, die ihrem Bedürfnis nach Sicherheit Rechnung tragen. Echte Professionalität ist untrennbar mit einem guten zwischenmenschlichen Kontakt verbunden.

Mit der Einführung der Internetplattform INVOLVE haben wir ein neues, zentrales Kommunikationsinstrument geschaffen, welches einen schnellen und zielgerichteten Informationsfluss zwischen allen Mitarbeitenden, Leitungsstrukturen, Teams und Standorten ermöglicht.

Auch baulich wurden wichtige Projekte realisiert: Mit der neuen Sterilisationseinheit am Standort Solothurn und der Renovation der Sprechzimmer am Standort in Olten setzen wir klare Zeichen, dass wir den steigenden gesetzlichen Bestimmungen im Gesundheitswesen und der Erwartung unserer Patienten an eine zeitgemässe, moderne Einrichtung der Klinik gerecht werden.

Diese und weitere wichtige Entwicklungen insbesondere in den Bereichen Weiterbildung und Prozessmanagement wären ohne die engagierte Mitarbeit unseres Teams nicht möglich gewesen.

Als Geschäftsleitung möchten wir an dieser Stelle allen unseren Mitarbeitenden für ihren Einsatz – oft auch unter herausfordernden Bedingungen – und ihre Offenheit für Veränderungen herzlich danken. Im Zentrum all dieser Bemühungen stehen aber unsere Patientinnen und Patienten. Ihnen gilt unser Dank für das Vertrauen, das sie uns entgegengebracht haben. Dieses Vertrauen wird uns weiter Ansporn für die Weiterentwicklung der Augenklinik Heuberger sein.



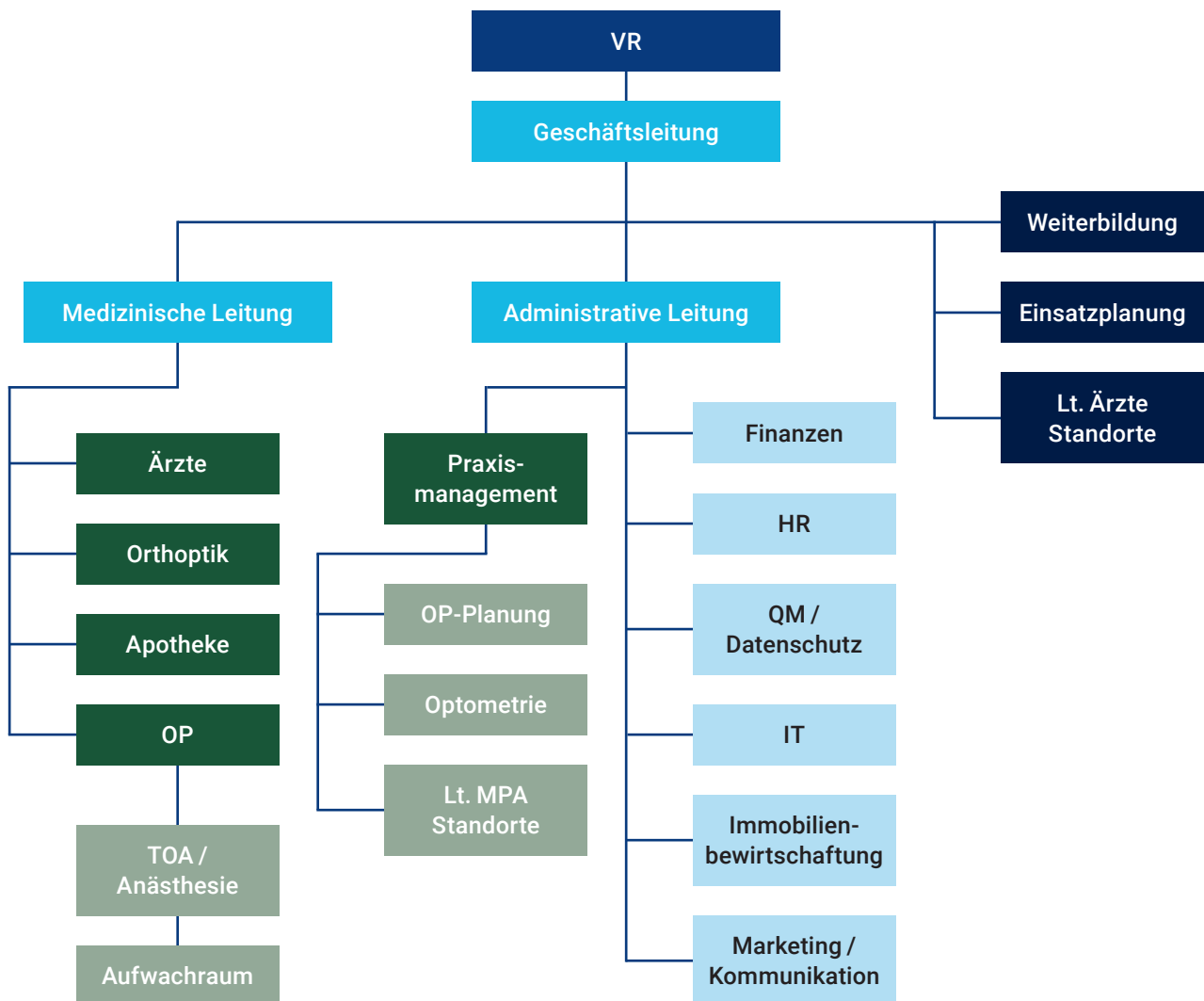
Prof. Dr. med. Torsten Schlote
Vorsitzender der Geschäftsleitung



Daniela Gaiotto
Mitglied der Geschäftsleitung

UNSERE ORGANISATION

Organigramm (Stand: 1. März 2024)



STANDORTE

Die Augenklinik Heuberger ist eine moderne Privatklinik mit Hauptsitz in Olten und Standorten in Solothurn, Balsthal und Oftringen sowie einer Tochtergesellschaft in Biel. Wir sind auf die ganzheitliche Diagnostik und ambulante, therapeutische sowie refraktive Behandlung aller Probleme und Krankheiten rund um das Auge spezialisiert.

Leistungsangebot

Operativ

- Kataraktchirurgie mit Premiumlinsen
- Refraktive Chirurgie (Laser- und Linsenverfahren)
- Glaukomchirurgie, inkl. minimalinvasive Verfahren
- Netzhaut- und Glaskörperchirurgie
- Lid-, Tränenwegs- und Orbitachirurgie
- Intravitreale Injektionen (IVOM)

Konservativ

- Allgemeine Augenheilkunde
 - Glaukom-, Netzhaut- und Makulasprechstunde
 - Behandlung des trockenen Auges
 - Kinderophthalmologie und Schiellsprechstunde
 - Kontaktlinsenanpassung, inkl. Speziallinsen
-

Hauptsitz in Olten

Der Hauptsitz in Olten befindet sich auf dem Gelände des Kantonsspitals Olten am Fährweg 10 in 4600 Olten. Er verfügt unter anderem über eine eigene Sehschule, ein Kontaktlinsenstudio, eine refraktive Laserabteilung sowie über zwei modern ausgestattete Operationssäle der Kategorie 1.



Standort Solothurn

Der Standort Solothurn an der Zuchwilerstrasse 41 in 4500 Solothurn deckt die gesamte Grundversorgung rund ums Auge ab, verfügt über eine Sehschule und einen neuen Operationssaal der Kategorie 1.



Standort Balsthal

Der Standort Balsthal befindet sich in einem Neubau (Bezug Januar 2023) an der Falkensteinerstrasse 16a in 4710 Balsthal und deckt die gesamte nicht operative Grundversorgung rund ums Auge ab.



Praxis Oftringen

Die Praxis Oftringen an der Lindenhofstrasse 21 in 4665 Oftringen bietet die gesamte augenärztliche Grundversorgung an. Sie befindet sich im Lindenhof, einem modernen Gesundheits- und Pflegezentrum, was insbesondere für dessen Bewohnerinnen und Bewohner von grossem Vorteil ist, da ihnen die Anreise erspart bleibt.



Augenärzte AG Biel/Bienne

Die Augenärzte AG Biel/Bienne am Unteren Quai 92 in 2502 Biel ist eine Tochtergesellschaft der Augenklinik Heuberger AG und deckt die gesamte Grundversorgung rund ums Auge ab. Diese Praxis bildet den Schwerpunkt der Tätigkeit von Dr. Alex Heuberger.



DIE AUGENKLINIK HEUBERGER IN ZAHLEN

ANZAHL MITARBEITENDE	2024
Fachärzte	12
Fachärzte (in chirurgischer Weiterbildung)	2
Assistenzärzte (in Weiterbildung)	2
Optik / Optometrie	4
Orthoptik / Sehschule	4
Medizinische Fachangestellte (MPA, TOA, Pflege)	32
Verwaltungsangestellte	10
Total	66

ANZAHL BEHANDELTE PATIENTINNEN UND PATIENTEN	2024
Konsultationen	51'994
Katarakt-OPs	1'245
Intravitreale Injektionen	2'082
Übrige Eingriffe	117

WEITERBILDUNG



Weiterbildungsstatus C1 und C2

Die Weiterbildung von Nachwuchsärztinnen und -ärzten ist ein zentrales Thema für die Zukunft des Gesundheitswesens in der Schweiz. Neben den universitären Zentren leisten vor allem die C-Kliniken einen entscheidenden Beitrag zur Sicherstellung der medizinischen Versorgung. Angesichts der steigenden Lebenserwartung und der damit verbundenen Zunahme an Patientinnen und Patienten wird der Bedarf an gut ausgebildeten Fachärzten weiterwachsen.

Für die Augenklinik Heuberger bildet die ärztliche Weiterbildung ein Kernstück ihrer unternehmerischen und medizinischen Verantwortung. Im Jahr 2024 konnte mit der definitiven Anerkennung durch das Schweizerische Institut für Weiter- und Fortbildung (SIWF) ein bedeutender Meilenstein erreicht werden: Die Anerkennung als Weiterbildungsstätte gilt für den Facharzttitel Ophthalmologie (C1) und den Schwerpunkttitel Ophthalmochirurgie (C2) über je 2 Jahre.

Im Geschäftsjahr 2024 haben wir zwei Assistenzärztinnen sowie zwei Schwerpunkttitelanwärter/-innen im Rahmen eines zweijährigen strukturierten Programms weitergebildet. Neben der täglichen klinischen Tätigkeit profitieren die Weiterzubildenden von einem klar definierten Lernkonzept mit persönlicher Betreuung durch erfahrene Fachärzte.

Die Augenklinik Heuberger führt eine wöchentliche, mindestens 4-stündige, strukturierte Weiterbildungszeit mit folgenden Inhalten durch:

- **Journal and Congress Club**

Es werden aktuelle Publikationen aus allen Bereichen der Ophthalmologie präsentiert und diskutiert. Ausserdem wird über neue Erkenntnisse aus dem Besuch von Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen berichtet.

Veranschlagte Zeit: 1 Stunde
(Montag 7.00 Uhr)

- **Bildgebende Verfahren**

Die Veranstaltung dient schwerpunktmässig der Vertiefung des Wissens über bildgebende Verfahren (Fluoreszenzangiographie, OCT, US).

Veranschlagte Zeit: 1 Stunde
(Montag 12.00 Uhr)

- **Weiterbildung in klassisch ophthalmologischen Themen (Lernzielkatalog)**

Grundlage der Weiterbildungsveranstaltung ist das Weiterbildungsprogramm SIWF vom 1. Januar 2023. Unter Abschnitt 3 «Inhalt der Weiterbildung» wird der Lernzielkatalog beschrieben, der als Grundlage für die inhaltliche Ausgestaltung dient. In Ergänzung wird eine Prüfungssimulation als Vorbereitung auf die Ophthalmochirurgie-Prüfung vorgenommen.

Veranschlagte Zeit: 2 Stunden
(Donnerstag 17.00 Uhr)

Die Weiterbildungsformate werden durch die Koordinatoren Weiterbildung geplant und stehen allen Fachärztinnen und -ärzten offen. Mini-CEX und DOPS wurden in der erforderlichen Zahl durchgeführt. Die Assistenz der Weiterbildungsassistenten in den Spezialsprechstunden Retina und Glaukom und der interessierten Schwerpunkttitleinwärter an der Spezialsprechstunde refraktive Chirurgie konnte weiterhin durchgeführt werden.

Für die Schwerpunkttitleinwärter/-innen Ophthalmochirurgie wurden operative Weiterbildungsblöcke in den Segmenten I und IV am Montag und Dienstag in die Planungen der Operationstage aufgenommen und die Teilnahme der Schwerpunkttitleinwärter/-innen an den OP-Programmen gesichert. Eine Schwerpunkttitleinwärterin konnte die Prüfung zum Schwerpunkttitle Ophthalmochirurgie im November 2024 erfolgreich absolvieren.

Ophtha Meets Optics

29. Februar 2024



Ein besonderes Highlight im Bereich der Weiterbildung war im Berichtsjahr die erstmalige Durchführung von «Ophtha Meets Optics» – einem innovativen Weiterbildungsformat, das den fachlichen Austausch zwischen Augenärzten sowie Optikern und Optometristen in der Region Olten fördert.

Was ursprünglich als informeller Ärztetammtisch im Restaurant Olivo in Olten begann, entwickelte sich rasch zu einer fragten Plattform für einen Dialog zwischen

Augenärzten und Optikern, aber auch Optikern untereinander. Der Wunsch nach Zusammenarbeit auf Augenhöhe und gegenseitigem Verständnis zwischen den beiden Berufsgruppen wurde deutlich spürbar – und die Veranstaltung füllte genau diese Lücke.

Im Rahmen der ersten Durchführung präsentierten Mitglieder der Geschäftsleitungen von Fielmann, Niederlassung Olten, Trotter Altstadt sowie der Augenklinik Heuberger einem Fachpublikum von rund 30 Teilnehmenden auf persönliche Einladung hin folgende Themen:

«**Laser Correction, What Else?**»

«**Kontaktlinsen: Freies Sehen – ein Leben lang**»

«**Unser grösster gemeinsamer Feind: Die Lesebrille**».

Die Veranstaltung wurde offiziell anerkannt und mit 2 FMH-Fortbildungspunkten akkreditiert. Die durchweg positiven Rückmeldungen aus dem Teilnehmerkreis bestätigen das Bedürfnis nach fachübergreifendem Austausch und haben den Grundstein dafür gelegt, «Ophtha Meets Optics» künftig als jährliches Weiterbildungsformat zu etablieren.

Ophthalmologie über Grenzen

4. Mai 2024

Die Veranstaltung «Ophthalmologie über Grenzen» ist eine jährliche Fortbildungsveranstaltung, die in Basel durchgeführt wird. 2024 erfolgte sie in einer Kooperation der Tagesklinik Ambimed mit der Augenklinik Heuberger.

Es wurden folgende Themenschwerpunkte präsentiert:

- Aktualisierte Leitlinien zur Behandlung der exsudativen AMD
- Schmerzen in der Ophthalmochirurgie
- Entdecken Sie Ihre inneren Ressourcen: Hypnose als vielfältig einsetzbare Therapiemethode von Profi-Sportlern bis zur OP-Vorbereitung
- Psychopharmaka und okuläre UAW
- Seltene okkulte Makuladystrophie mit einer pathogenen Variante im RP1L1-Gen bei einem Patienten Schweizer Herkunft (Fallbericht)
- Back to the roots (Fallbericht)

Die Veranstaltung war mit 3 CME-Punkten von der SOG zertifiziert.

Sicherheitstag

5. Juli 2024

Der diesjährige Sicherheits- und Schulungstag wurde nach der erfolgreichen Einführung im vergangenen Jahr zum zweiten Mal durchgeführt und ist inzwischen als fester Bestandteil unserer jährlichen Weiterbildungsmaßnahmen etabliert. Ziel der Veranstaltung ist es, die Handlungskompetenz unserer Mitarbeitenden im Arbeitsalltag weiter zu stärken und sowohl die Patientensicherheit als auch das persönliche Wohlbefinden der Beschäftigten nachhaltig zu fördern.

Nach den vorjährigen Schwerpunkten Brandschutz und Notfälle standen in diesem Jahr die folgenden Themen im Zentrum:

- **Sicheres und professionelles Verhalten in herausfordernden Situationen mit unseren Patientinnen und Patienten**

Der stellvertretende Direktor der Schweizerischen Hotelfachschule griff die Inhalte des Workshops «Professioneller Patientenkontakt» auf und übertrug zentrale Prinzipien der Hotellerie auf den Klinikalltag. Dabei standen die Begriffe Attention, Attitude und Action im Mittelpunkt – eine praxisnahe Methodik, um Haltungen im Umgang mit Gästen bzw. Patientinnen und Patienten nachhaltig im Verhalten zu verankern.

- **Strategien zur Steigerung des persönlichen Wohlbefindens**

Robert Schlegel von Vital Heroes stellte integrative Wege zu mehr Gesundheit vor. Schwerpunkte seiner Ausführungen waren Ernährung, Bewegung, Entspannung und mentaler Zustand sowie der Umgang mit Stress und Chancen der Veränderung.

- **Sicherheitskonzept und Vorgehensweisen**

Michele Troiano, Sicherheitsbeauftragter der Augenklinik Heuberger, führte durch das aktuelle Sicherheitskonzept. Dabei wurden neben anderen die folgenden Fälle behandelt:

- Verhaltensregeln bei Brandfall, Unfällen, Evakuation und Amok
- Sicherheitsmassnahmen wie zum Beispiel Zutrittskontrollen und in Zusammenarbeit mit dem Team vom Aufwachraum Entsorgung medizinischer Abfälle und Vorgehen bei Stichverletzungen

Für die Durchführung der Schulungen arbeiteten wir gezielt mit externen Partnerfirmen zusammen, die für ihre fachliche Expertise und praxisnahe Vermittlung ausgewählt wurden. Die Rückmeldungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer bestätigten die hohe Qualität und Relevanz der Inhalte. Besonders hervorgehoben wurden der interaktive Charakter der Trainings sowie die Möglichkeit, konkrete Handlungsszenarien praxisnah zu erproben.

Mit der jährlichen Durchführung dieses Sicherheitstages stellen wir sicher, dass unsere Mitarbeitenden kontinuierlich weitergebildet werden, ihre Kompetenzen vertiefen und ihr Wissen regelmäßig auffrischen können. Damit leisten wir einen wichtigen Beitrag sowohl zur Qualität unserer Arbeit als auch zur langfristigen Mitarbeiterzufriedenheit.



Kommunikation

29. Januar 2026

Neben der medizinischen Kompetenz legt die Augenklinik Heuberger besonderen Wert auf Professionalität im Umgang mit ihren Patientinnen und Patienten. Entsprechend wurde im laufenden Jahr ein Workshop zu diesem Thema lanciert. Alle Mitarbeitenden wurden befragt, welche Skills sie sich als Patient vom medizinischen Personal wünschen würden. Diese umfangreiche

Sammlung an Verhaltensweisen konnte schliesslich den drei Themenbereichen **«Professionalität»**, **«Erster Eindruck»** und **«Sicherheit»** zugeordnet werden.

Diese Themen wurden visuell aufbereitet und als Postkarten gestaltet, welche allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung gestellt wurden – als alltagsnahe Erinnerung und Leitlinie für den täglichen Patientenkontakt.



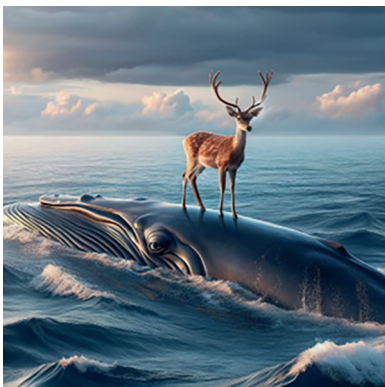
Der erste Eindruck

- Wir nehmen unsere Patienten wahr und wenden uns ihnen sofort zu, wenn sie eintreten.
- Wir begrüßen unsere Patienten mit einem Lächeln, halten Augenkontakt und sprechen sie nach Möglichkeit mit ihrem Namen an.
- Die Räumlichkeiten unserer Klinik strahlen Ruhe und Ordnung aus. Unsere Erscheinung ist gepflegt. Wir tragen saubere Arbeitskleidung.
- Wir informieren unsere Patienten frühzeitig über Verspätungen. Wir geben ihnen Kaffee Gutscheine und bieten ihnen Wasser an, um die Wartezeit zu überbrücken. Ausserdem sorgen wir für genügend Sitzgelegenheiten.
- Wir schenken unseren Patienten jederzeit Aufmerksamkeit – auch am Telefon.



Professionalität

- Wir halten unsere Fachkenntnis auf hohem Niveau und bilden uns laufend weiter.
- Auch im OP stehen unsere Patienten an erster Stelle. Wir arbeiten ruhig, und unsere Gespräche drehen sich ausschliesslich um sie und deren Behandlung.
- Wir führen in Anwesenheit von Patienten keine Privatgespräche, keine Gespräche über andere Patienten, und wir diskutieren in ihrer Anwesenheit keine Probleme.
- Wir achten auf die Privatsphäre unserer Patienten.



Empathie und Nähe

- Wir klären unsere Patienten mit Empathie auf, ohne sie zu verängstigen. Wir sind optimistisch, ohne ihre Erkrankung zu verharmlosen.
- Konfrontationen vor Patienten sind tabu. Uneinigkeiten und andere Meinungen werden in deren Abwesenheit besprochen. Damit vermitteln wir ihnen ein Gefühl der Sicherheit.
- Wir sind uns bewusst, dass unsere Patienten oft nervös sind. Wir lassen sie spüren, dass uns die Lösung ihres Problems wichtig ist.
- Wir vermitteln unseren Patienten das Gefühl, dass wir für sie da sind und begegnen ihnen jederzeit mit Respekt.

PROJEKTE 2024

Sterilisationseinheit Solothurn



Im Geschäftsjahr 2024 wurde die Infrastruktur unserer Sterilisationseinheit in Solothurn umfassend modernisiert und an aktuelle Anforderungen angepasst. Ziel dieser Maßnahmen war es, die Prozesssicherheit, Effizienz und Nachverfolgbarkeit unserer Abläufe weiter zu optimieren.

Ein zentraler Schwerpunkt lag auf der Erneuerung des Wasseraufbereitungssystems. Durch die Implementierung moderner Technologien wird nun eine konstant hohe Wasserqualität gewährleistet, die den steigenden regulatorischen Anforderungen entspricht und zugleich die Betriebssicherheit erhöht.

Darüber hinaus erfolgte eine Optimierung der Lüftungsanlage. Mit dem Einbau leistungsfähiger Systeme konnte nicht nur die Luftqualität und Reinraumtauglichkeit gesteigert, sondern auch eine verbesserte Energieeffizienz erzielt werden. Dies trägt sowohl zur Qualitätssicherung als auch zur Nachhaltigkeit des Betriebs bei.

Zusätzlich wurden bauliche und infrastrukturelle Anpassungen vorgenommen, um die Arbeitsabläufe in der Sterilisation noch ergonomischer, sicherer und wirtschaftlicher zu gestalten.

Ein weiterer Meilenstein war die Einführung einer spezialisierten Softwarelösung für die Sterilisation. Diese ermöglicht eine durchgängige digitale Dokumentation und Rückverfolgbarkeit sämtlicher Prozesse. Die Automatisierung zentraler Arbeitsschritte steigert die Transparenz, erleichtert die Qualitätssicherung und unterstützt die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben.

Renovationen am Standort Olten

Modernisierung der Sprechzimmer – Investition in Qualität und Sicherheit

Im Jahr 2024 wurden in unserer Augenklinik in Olten zwei Sprechzimmer umfassend renoviert. Mit diesem wichtigen Schritt konnten wir die räumlichen Voraussetzungen weiter verbessern, um unseren Patientinnen und Patienten eine moderne, sichere und angenehme Umgebung zu bieten.



Zu den Maßnahmen gehörte der Austausch der Türen, die nun den aktuellen Brandschutzstandards entsprechen. Ebenso wurden die Untersuchungseinheiten vollständig erneuert, sodass unsere Ärztinnen und Ärzte über die modernste technische Ausstattung verfügen. Ebenfalls wurde die Beleuchtung in den Untersuchungszimmern erneuert, während die Installation elektrischer Vorhänge den Komfort und die Handhabung deutlich verbessert.

Auch die Raumakustik wurde berücksichtigt: Durch die Integration von Akustikpaneelen konnte der Geräuschpegel spürbar reduziert werden, was zu einer ruhigeren und konzentrierteren Atmosphäre beiträgt. Darüber hinaus erhielten die Zimmer eine neue Waschzeile mit integriertem Spind.

Die Modernisierung dieser beiden Sprechzimmer stellt den Beginn eines umfassenderen Projekts dar. Bis 2026 ist geplant, sämtliche Untersuchungszimmer sukzessive umzubauen und auf denselben hohen Standard zu bringen. Damit setzen wir konsequent auf Qualität, Sicherheit und eine bestmögliche Umgebung für Diagnose und Behandlung.

Neues Bekleidungskonzept

Ein weiteres wichtiges Projekt zur Weiterentwicklung unseres äusseren Erscheinungsbildes war die Einführung einer neuen Arbeitsbekleidung für das gesamte Praxisteam.



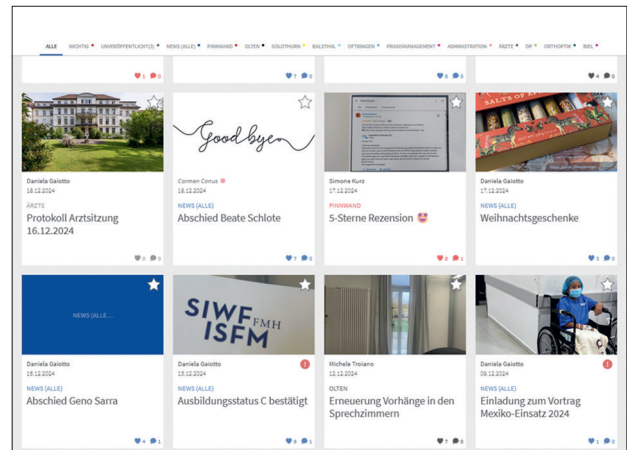
Die Entscheidung für die neue Kleidung wurde mit dem Ziel getroffen, Professionalität, Wiedererkennungswert und Komfort optimal miteinander zu verbinden. Besonders wichtig war dabei, dass sich alle Mitarbeitenden darin wohlfühlen und gleichzeitig ein einheitlicher, moderner Auftritt gewährleistet wird.

Die Arbeitskleidung besteht nun aus hochwertigen Materialien, die sowohl pflegeleicht als auch angenehm zu tragen sind. Zusätzlich wurden funktionale Aspekte berücksichtigt: Praktische Schnitte, atmungsaktive Stoffe und leicht zu reinigende Materialien sorgen dafür, dass die Kleidung den hohen Anforderungen des Praxisalltags gerecht wird.

Die Resonanz innerhalb des Teams und auch seitens unserer Patientinnen und Patienten war durchwegs positiv. Viele Patientinnen und Patienten heben den professionellen und freundlichen Gesamteindruck hervor, den das neue Erscheinungsbild vermittelt. Damit trägt das Projekt nicht nur zur Stärkung des Teamgefühls bei, sondern auch zur Wahrnehmung der Praxis als moderne, vertrauensvolle Anlaufstelle für augenärztliche Versorgung.

Einführung INVOLVE

Einführung einer neuen Kommunikations-App für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter



Im vergangenen Geschäftsjahr haben wir einen wichtigen Schritt zur Verbesserung der internen Zusammenarbeit und Vernetzung unternommen: die Einführung einer unternehmensweiten Kommunikations-App. Ziel dieses Projekts war es, die standortübergreifende Zusammenarbeit zu vereinfachen, die Informationsflüsse zu beschleunigen und die Kommunikation transparenter zu gestalten.

Besonderen Wert haben wir auf Benutzerfreundlichkeit und Sicherheit gelegt. Die Anwendung ist sowohl über den Desktop als auch über mobile Endgeräte nutzbar, wodurch die Kommunikation unkompliziert, flexibel und jederzeit möglich ist.

Die Einführung erfolgte stufenweise und wurde durch individuelle Schulungen begleitet. Bereits nach wenigen Monaten zeigte sich ein deutlicher Mehrwert.

Mit der neuen App haben wir die Basis für eine moderne, vernetzte Arbeitsweise gelegt und damit einen weiteren wichtigen Baustein für die Zukunftsfähigkeit unseres Unternehmens geschaffen.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Internes Qualitäts-Audit (IQA)

Die Dokumente und Formulare des Internen Qualitäts-Audits wurden komplett überarbeitet und die zufällige Zuteilung der Ärzteschaft zu den Prüfern konnte verbessert werden.

Beschwerdemanagement / CIRS

In den vergangenen Jahren wurde der Prozess des Beschwerdemanagements weiterentwickelt mit dem Ziel, einen strukturierten und transparenten Umgang mit Rückmeldungen von Patienten und deren Angehörigen sicherzustellen. Alle Beschwerden – unabhängig davon, ob sie persönlich in der Klinik, telefonisch, schriftlich, per E-Mail oder als Google-Rezension eingehen – werden umgehend oder zeitnah beantwortet. Durch den ernsthaften Umgang mit den Anliegen unserer Patienten können wir bei Unstimmigkeiten oder Fehlern nicht nur Vertrauen zurückgewinnen, sondern wir erhalten auch wertvolles Feedback zur Ursache und damit zur Verbesserung der Qualität unserer Dienstleistungen und Prozesse. Zudem lassen sich mögliche Behandlungs- oder Ablaufdefizite frühzeitig erkennen und künftig vermeiden.

Alle eingehenden Meldungen werden systematisch erfasst und statistisch ausgewertet. In den Teamsitzungen im Mai und Juni 2024 wurde die aktuelle Beschwerdestatistik analysiert, einzelne Fälle vertieft besprochen und daraus entsprechende Massnahmen abgeleitet.

Im Jahr 2024 verzeichneten wir **26 Beschwerden**, was einem Durchschnitt von rund **zwei Beschwerden pro Monat** entspricht. Bei insgesamt **37'000 behandelten Fällen** ist die Beschwerdequote somit als sehr niedrig einzustufen.

In Abstimmung zum Beschwerdemanagement wurden im Jahr 2024 ergänzende Massnahmen zum Management der eingehenden CIRS-Fälle erarbeitet. Das **CIRS (Critical Incident Reporting System)** ist ein anonymes Meldesystem für kritische Ereignisse («critical incidents») sowie Beinahe-Fehler («near misses»), und richtet seinen Fokus auf interne Themen (wie zum Beispiel Behandlungssicherheit und Prozesse). Entsprechend gehen diese Meldungen ausschliesslich von Mitarbeitenden ein.

Prozessoptimierung generell

Auf allen Ebenen konnten Prozesse und Teilprozesse optimiert werden. Dies in den Bereichen Empfang, OP, Sprechstunde, Controlling und Administration. Hervorzuheben ist der IVI-Prozess (Intravitreale Injektionen), welcher nicht zuletzt aufgrund des hohen Patientenaufkommens eine Herausforderung für jede Klinik darstellt.

Die Zuteilung der Verantwortungen wurden an das überarbeitete Organigramm angepasst.

Digitalisierung der Einwilligungserklärungen

Die Einwilligungserklärungen konnten auf die digitale Version umgestellt und die Thieme-Software an das Kliniksystem angeschlossen werden. Die vorher gedruckt vorliegenden Dokumente sind nun tagesaktuell und können direkt aus dem Kliniksystem angesteuert werden.



MEXIKO-PROJEKT

Die Augenklinik Heuberger unterstützte auch im Jahr 2024 das «Mexiko-Projekt». Seit 2001 reist Dr. med. Alexander Heuberger jährlich gemeinsam mit einem Team von Schweizer Augenärzten in die ärmsten Regionen Mexikos, um Menschen ohne Zugang zu medizinischer Versorgung durch Augenoperationen neue Lebensperspektiven zu eröffnen. So können Betroffene ihre Arbeit fortführen und aktiv am sozialen Leben teilnehmen. Bei diesen Einsätzen wurden bislang über 5'000 Katarakt-Operationen durchgeführt. Der diesjährige Einsatz fand vom 7. bis 14. Oktober 2024 statt.

