

KWALITEITSRAPPORTAGE 2016 | borstvergroting, verkleining of lift

Bij Bergman Clinics besteden we veel aandacht aan het meten van de resultaten van onze behandelingen. Deze informatie is voor ons belangrijk om van te leren en zo de zorg steeds beter te maken.

Voor onze cliënten, verzekeraars en andere zorgverleners is dit natuurlijk ook belangrijke informatie. Daarom maken wij deze informatie openbaar.

Het geeft u een indruk van hoe ervaren wij zijn, welke behandelresultaten wij behalen, hoe goed onze kwaliteit is en hoe cliënten, die de behandeling hebben ondergaan, dit ervaren hebben.

Waar mogelijk vergelijken wij onze resultaten met landelijke meetgegevens zodat u een idee krijgt hoe onze resultaten zich verhouden tot de resultaten van andere zorgverleners. Deze informatie verversen we regelmatig zodat u altijd de meest recente gegevens beschikbaar heeft.

De kwaliteitsinformatie hebben we geordend naar de volgende onderwerpen

➤ Resultaat van de behandeling (effectiviteit)

U komt bij Bergman Clinics voor bepaalde klachten die u verholpen wilt hebben. De kwaliteitsmaten die bij resultaat staan beschreven, geven een indruk van het resultaat van de behandeling.

➤ Veiligheid

Bij Bergman Clinics werken we zo veilig mogelijk. Bij een operatie bestaat echter altijd een kleine kans op complicaties, zoals infecties of nabloedingen. U krijgt daar uitgebreide voorlichting over van uw arts. Het onderwerp veiligheid geeft een beeld hoe vaak veiligheidsrisico's zijn opgetreden. De kwaliteitsmaten die bij effectiviteit staan beschreven, geven een indruk van het resultaat van de behandeling.

➤ Cliëntgerichtheid

Het is voor Bergman Clinics heel belangrijk om aan de wensen en behoeften van onze cliënten te voldoen, tenzij deze strijdig zijn met professionele normen en/of richtlijnen. Om inzichtelijk te maken hoe goed we daar in slagen voeren we bijvoorbeeld bij alle cliënten een tevredenheidsonderzoek uit, registreren we eventuele klachten en bestuderen we reacties die binnen komen op Zorgkaart Nederland.

➤ Ervaring van arts en team

Zorg vergt deskundigheid en ervaring. Het is dan ook belangrijk dat zorgverleners geschoold zijn en regelmatig bijscholing krijgen. Het vaker verrichten van de handelingen vergroot de vaardigheid. Cliënten geven aan dat zij graag behandeld willen worden door een arts die vaak een bepaalde handeling uitvoert. Bij dit onderwerp maken wij de ervaring van de artsen en hun teams inzichtelijk.

Belangrijkste uitkomsten:

- ✓ ***Bergman Clinics behoort in 2016 met 1750 Borst corrigerende ingrepen tot de meest ervaren instellingen van Nederland.***
- ✓ ***Cliënten beoordelen de medische deskundigheid van de arts met een 9,0.***
- ✓ ***Na 1 jaar beoordeelt 93% van de vrouwen het resultaat variërend van goed tot uitstekend.***
- ✓ ***Cliënten beoordelen de veiligheid van de uitvoering van de gehele behandeling met een 8,9.***
- ✓ ***Slechts 0,7% van de cliënten (7 van de 1000) heeft een diepe wondinfectie na een borst corrigerende ingreep.***

Uitkomsten:

Binnen Bergman Clinics | Uiterlijk en huid leveren we zorg gebaseerd op de laatste wetenschappelijke inzichten en implementeren deze inzichten op een wijze waardoor de hoogste mate van effectiviteit wordt behaald, op een zo veilig mogelijke manier. De hoogwaardige zorg is o.a. gebaseerd op de verschillende richtlijnen van de NVPC (Nederlandse vereniging voor plastische chirurgie), kwaliteitsvisitatie van de NVPC. Er wordt deelgenomen aan landelijke door de NVPC gesteunde registratieprojecten, zoals de DBIR registratie. DBIR staat voor Dutch Breast Implant Registry en registreert de toepassing van borstimplantaten en de resultaten van borstoperaties waarbij borstimplantaten worden gebruikt door plastisch chirurgen.

Voor het zorgprogramma borstvergroting, borstverkleining en borstlift staan hieronder de volgende onderwerpen beschreven:

Ervaring arts en team

1. Aantal behandelingen
2. Onze specialisten

Effectiviteit

3. Cosmetisch effect van de operatie

Veiligheid

4. Complicaties

Cliëntgerichtheid

5. Tevredenheid en aanbevelingen

1. Aantal behandelingen

1.1 Wat zegt het aantal behandelingen over kwaliteit van zorg?

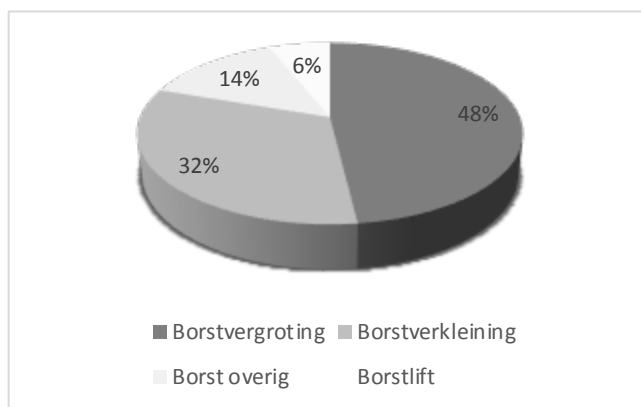
Zowel esthetische wensen als fysieke klachten kunnen aan uw wens om iets te veranderen aan uw borsten ten grondslag liggen. Ook factoren als gewichtsverlies, zwangerschap en veroudering kunnen redenen zijn om te kiezen voor een verandering aan uw borsten. Tijdens een eerste consult bij de plastisch chirurg kunt u uw wensen toelichten. Vervolgens hoort u precies wat u van het resultaat van een eventuele ingreep kunt verwachten. De plastisch chirurgen van Bergman Clinics zijn gespecialiseerd in het uitvoeren van borstcorrigerende operaties. Of u nu kiest voor een borstvergroting, een borstlift of juist een borstverkleining.

Op onze site treft u hier meer informatie aan.

1.2 Hoe scoort Bergman Clinics op het aantal behandelingen?

Op verschillende zorg gerelateerde websites treft u informatie aan over de keuze om een borstcorrecterende ingreep te ondergaan. Bergman Clinics deelt de mening dat een beslissing tot een borstcorrecterende ingreep goed moet worden besproken en ook de risico's moeten worden meegenomen in de beslissing. Kiest u echter voor een operatie dan bent u bij Bergman Clinics in ervaren handen.

In 2016 werden in Bergman Clinics 1750 borstcorrecterende ingrepen uitgevoerd. Verreweg de meeste borstcorrecties zijn borstvergrotingen (n=845). Volgens cijfers van DICA (Dutch Institute for Clinical Auditing) steeg het aantal borstoperaties met gebruik van prothesen van ongeveer 6.000 in 2013 tot ruim 9.000 afgelopen jaar. Bergman Clinics hoort met de 1750 borstcorrecterende ingrepen bij de 10 meest gespecialiseerde instellingen in Nederland.



Figuur 1. Aantal borstcorrecterende operaties in 2016.

In totaal werken er 17 plastisch chirurgen bij Bergman Clinics die deze ingrepen uitvoeren. Gemiddeld voeren zij per jaar 100 ingrepen per persoon uit. Daarmee hebben allen zeer veel ervaring.

Blécourt, R.A. de;	Bruekers, S.;	Corion, L.U.M.;
Dam, D. van;	Drunen, G.K. van;	Eltahir, Y.;
Engeland, A.A. van;	Koopmann, M.D.E.;	Korteweg, S.F.S.;
Lei, B. van der;	Lichtenegger, F.;	Lommen, E.J.C.M.P.;
Luijendijk, R.W.;	Rooijens, P.P.G.M.;	Stevens, H.P.J.D.;
Verduijn, P.S.;	Verschuur, E.C.A.	

1.3 Uit welke bron zijn de gegevens rond het aantal behandelingen afkomstig?

Alle behandelingen die binnen Bergman Clinics worden uitgevoerd, worden vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier: de bovenstaande gegevens zijn afgeleid uit het aantal ingrepen dat werd gedaan in de periode 2016.

2. Onze medisch specialisten

2.1 Wat zegt het aantal specialisten over de kwaliteit van zorg?

Bergman Clinics | Uiterlijk en Huid is verdeeld over drie operatie locaties. Daarmee zijn wij zeer toegankelijk voor vrouwen uit heel Nederland. Alle plastisch chirurgen werkzaam bij Bergman Clinics zijn vooraanstaande specialisten met een indrukwekkende staat van dienst.

De Nederlandse Vereniging voor Plastische Chirurgie (NVPC) heeft, als daartoe bekwame beroepsvereniging, in samenwerking met haar leden en op basis van onderzoek een aantal kwaliteitsnormen voor haar leden opgesteld. Op basis van deze normen voert de Nederlandse NVPC eens in de vijf jaar visitaties uit. Deze visitatie vinden ook plaats bij Bergman Clinics.

2.2 Hoe scoort Bergman Clinics op het aantal specialisten?

Het laatste bezoek van de NVPC was in 2013 en deze is met goed gevolg volbracht. Ook in 2017 staat weer een NVPC visitatie gepland.

Tijdens het tevredenheidsonderzoek, uitgevoerd door een derde onafhankelijke partij, vraagt Bergman Clinics aan cliënten hoe ze de bejegening van de specialisten hebben ervaren.

Daaruit komt in 2016 het volgende beeld:

- Cliënten beoordelen de tijd die de specialist voor hen heeft genomen met een **8,4**
- Cliënten beoordelen hoe goed de specialist naar de inbreng van de cliënt heeft geluisterd met een **8,7**
- Cliënten beoordelen het persoonlijk contact met specialist met een **8,4**
- Cliënten beoordelen de medische deskundigheid van de specialist met een **9,0**
- **77%** van de cliënten zou de specialist beslist aanbevelen bij vrienden of familie

2.3 Uit welke bron zijn de gegevens rond specialisten afkomstig?

Alle behandelingen die binnen Bergman Clinics worden uitgevoerd, worden vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier: de bovenstaande gegevens zijn afgeleid uit het aantal operaties dat werd gedaan in de periode 2016.

We vragen iedere cliënten een aantal maanden na de behandeling de ZKN tevredenheidsvragenlijst in te vullen. We hebben de antwoorden van heel 2016 gebruikt.

3. Cosmetisch effect van de operatie

3.1 Wat zegt het cosmetisch effect over kwaliteit van zorg?

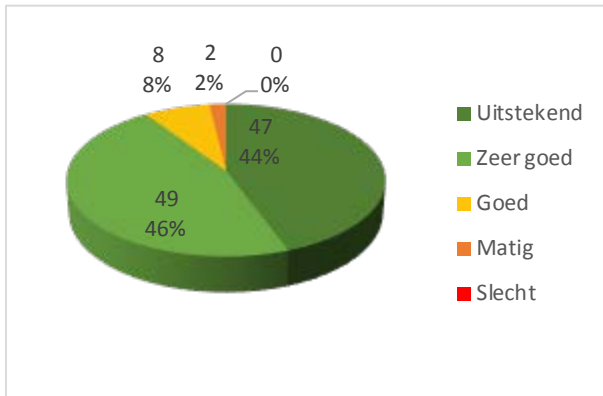
Cliënten komen bij Bergman Clinics omdat ze ontevreden over uw borsten of décolleté zijn. Zowel esthetische wensen als fysieke klachten kunnen aan de wens om iets te veranderen aan de borsten ten grondslag liggen. Ook factoren als gewichtsverlies, zwangerschap en veroudering kunnen redenen zijn om te kiezen voor een verandering aan borsten.

Om de resultaten van de behandeling in beeld te brengen, maken we zo veel mogelijk gebruik van gevalideerde en, door de beroepsgroep van artsen geaccepteerde, vragenlijsten (o.a. Breast Q). Op basis van de antwoorden die cliënten in deze vragenlijsten geven kunnen we in kaart brengen hoeveel verbetering er is bereikt.

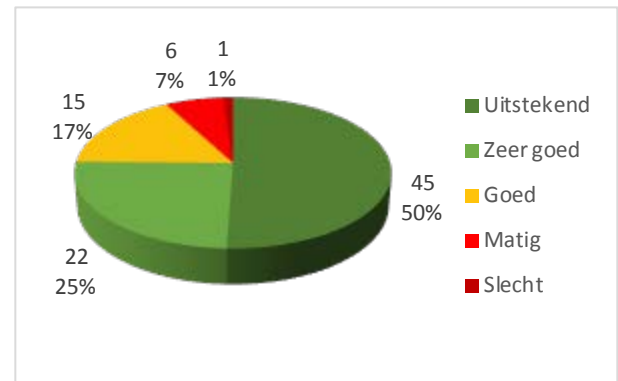
3.2 Hoe scoort Bergman Clinics op “cosmetisch effect”?

Uit ons cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat 97% van onze cliënten na de operatie een duidelijke verbetering merkt.

We hebben onze cliënten een half jaar en een jaar na de operatie ook gevraagd hoe ze zelf vinden dat het resultaat is van de borstcorrigerende ingreep (zie figuur 3 & 4). Dan antwoordt 92-93% van de mensen dat ze het resultaat variërend van goed tot uitstekend beoordelen.

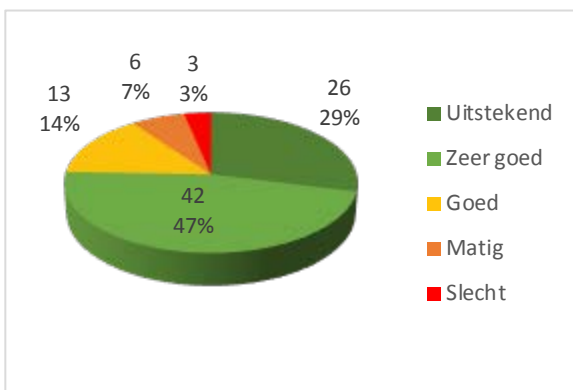


Figuur 2. Beoordeling resultaat van borstvergrotingen 6 maanden na de operatie door cliënten

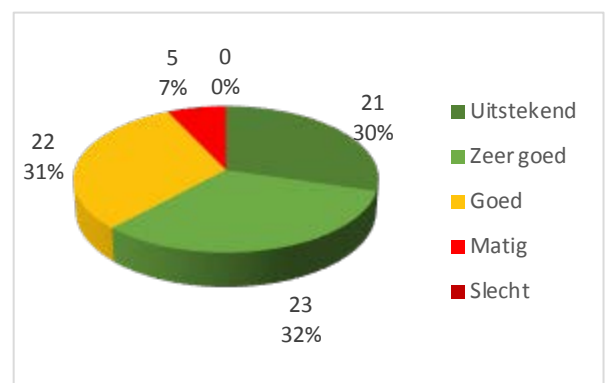


Figuur 3. Beoordeling resultaat van borstvergrotingen 1 jaar na de operatie door cliënten

hebben onze cliënten een half jaar en een jaar na de operatie ook gevraagd hoe ze zelf vinden dat het resultaat is van de borstcorrigerende ingreep (zie figuur 5 & 6). Dan antwoordt 90-93% van de mensen dat ze het resultaat variërend van goed tot uitstekend beoordelen.



Figuur 4. Beoordeling resultaat van borstverkleining 6 maanden na de operatie door cliënten



Figuur 5. Beoordeling resultaat van borstverkleining 1 jaar na de operatie door cliënten

3.3 Uit welke bron zijn de gegevens rond “cosmetisch effect” afkomstig?

Bron: cliënten vullen voor de ingreep, na 6 weken en 1 jaar na de operatie een vragenlijst in. We hebben de antwoorden gebruikt van cliënten met een operatie n.a.v. een borstcorrigerende operatie in 2015 en 2016.

4. Complicaties

4.1 Wat zegt “het aantal complicaties” over kwaliteit van zorg?

Ondanks dat het een zeer frequent uitgevoerde operatie is, kan het plaatsen van een prothese leiden tot complicaties. Zoals bij iedere operatie, hoewel de kans zeer klein is, maar het risico bestaat dat o.a. één van de volgende complicaties optreedt:

- Nabloedingen

- Infecties
- Wondgenezingsstoornissen

4.2 Hoe scoort Bergman Clinics op complicaties?

In 2016 totaal werden in 2111 protheses geplaatst. De plastisch chirurgen noteren in hun dossiers de technische complicaties zoals hierboven beschreven en door de beroepsgroep zijn afgestemd.

complicatie	borstvergroting	borstverkleining	borstlift	totaal
Nabloedingen (zwellings):	0,8%	3,3%	0,8%	1,6%
Infecties	0,1%	1,6%	0,4%	0,7%
hypoventilatie	0,0%	0,0%	0,4%	0,1%
Wondgenezingsstoornis	0,0%	0,4%	0,0%	0,1%
Anders, namelijk... (gebruik omschrijving)	0,2%	0,5%	0,0%	0,3%

Bij een aantal complicaties vindt een operatie plaats. Over het algemeen is er geen blijvende schade voor de cliënt.

	borstvergroting	borstverkleining	borstlift
Heroperatie	0,5%	1,3%	0,8%

In één geval heeft een infectie van een borstimplantaat geleid tot een explantatie van borstimplantaten en dus een extra operatie. Na een periode van herstel (ongeveer 3 maanden) kan vervolgens de reconstructie of augmentatie opnieuw worden uitgevoerd.

Cliënten beoordelen de veiligheid van de uitvoering van de gehele behandeling met een 8,9.

4.3 Uit welke bron zijn de gegevens rond complicaties afkomstig?

Bron: Alle behandelingen die binnen Bergman Clinics worden uitgevoerd, worden vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier: De bovenstaande gegevens zijn afgeleid uit de registraties in de periode 2016.

5. Tevredenheid en aanbevelingen

5.1 Wat zegt "tevredenheid" over kwaliteit van zorg?

Het is belangrijk voor Bergman Clinics om van cliënten te horen of ze tevreden zijn en hoe ze de behandeling hebben ervaren. Daarom vragen we na de operatie aan de cliënten hoe tevreden ze zijn over het resultaat van de behandeling. Daarnaast vragen we aan onze cliënten of ze Bergman Clinics bij familie en/of vrienden zouden aanbevelen. De achterliggende gedachte is dat als cliënten erg tevreden zijn, ze dit ook graag delen met anderen.

5.2 Hoe scoort Bergman Clinics op tevredenheid?

Deze cijfers zijn beschikbaar voor de divisie Uiterlijk en Huid als geheel op de website. Voor de borstcorrecterende ingrepen werden in 2016 de volgende rapportcijfers ingevuld.

Onderwerp	Rapport cijfer
Informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling	8,6

De bejegening door de behandelaar	8,6
Voor de behandeling	8,7
De verleende nazorg (herstelperiode, controles, medicatie, noodgevallen)	8,3
Totaal indruk van de kliniek	8,8

5.3 Uit welke bron zijn de gegevens rond tevredenheid afkomstig?

We vragen iedere cliënten een aantal maanden na de behandeling de ZKN tevredenheidsvragenlijst in te vullen. We hebben de antwoorden van heel 2016 gebruikt. Alle cijfers zijn hoger dan het gemiddelde van de ZKN tevredenheidslijsten.