

KWALITEITSRAPPORTAGE 2016 | staar

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 5151 staaroperaties tot de meest ervaren instellingen van Nederland.***
- ✓ ***Cliënten beoordelen het uiteindelijke resultaat van de staaroperatie met een 8,3.***
- ✓ ***Bij 95% van de cliënten komt de brilsterkte die de cliënt na de staaroperatie nodig heeft, overeen met de van te voren gemaakte inschatting.***
- ✓ ***Cliënten beoordelen de medische deskundigheid van de arts met een 8,7.***
- ✓ ***Bij 1,3 % van de operaties is na de operatie een complicatie ontstaan (zonder blijvend).***

Uitkomsten:

Binnen Bergman Clinics | Oogzorg 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, kwaliteitsvisite van het Nederlands Oogheelkundig Gezelschap (NOG). Er wordt deelgenomen aan landelijke door de NOG gesteunde registratieprojecten, zoals de CPO kwaliteitsregistratie.

Voor het zorgprogramma staan hieronder de volgende onderwerpen beschreven:

Ervaring arts en team

1. Aantal behandelingen
2. Onze specialisten

Effectiviteit

3. Effect van de operatie op de klachten

Veiligheid

4. Complicaties

Cliëntgerichtheid

5. Tevredenheid en aanbevelingen

1. Aantal behandelingen

1.1 Wat zegt het aantal behandelingen over kwaliteit van zorg?

Voor mensen met gezichtsklachten ten gevolge van staar (cataract) bestaat er niet één behandeling die voor iedereen geschikt is. Staar of cataract is goed te behandelen door een staaroperatie. Dit is de meest uitgevoerde operatie in Nederland en ter wereld. Wanneer een staaroperatie moet plaatsvinden, hangt af van de klachten die iemand ervaart. Wie nog goed genoeg ziet om zonder problemen het dagelijkse werk en hobby's te kunnen doen, hoeft zich (nog) niet te laten behandelen. Een operatie is dan niet direct noodzakelijk. Staar wordt immers nooit minder; het gezichtsvermogen gaat langzaam maar zeker toch achteruit. Is (beginnende) staar eenmaal ontdekt, dan is controle nodig indien de klachten erger worden.

Voor de staaroperatie wordt door middel van een onderzoek (biometrie) gemeten welke sterkte de kunstlens moet hebben. De keuze van de kunstlens wordt mede bepaald door de wensen van de cliënt en de brilsterkte voor de operatie (wat is de cliënt gewend). Bergman Clinics | Oogzorg implanteert de nieuwste generatie lenzen. De standaardlens is de SN60WF. Dit is een monofocale lens die beschermt tegen het UV-licht en het schadelijke paarsblauwe licht en ervoor zorgt dat de cliënt de natuurlijke kleuren optimaal blijft zien. Monofocaal betekent dat na de operatie de cliënt op één afstand scherp ziet en dat er altijd nog een leesbril en/of vertebroil nodig is om op alle afstanden scherp te zien. Indien er voor de operatie een grote cylinderafwijking bestaat is het ook een mogelijkheid om een torische lens te implanteren om de cylinderafwijking te corrigeren.

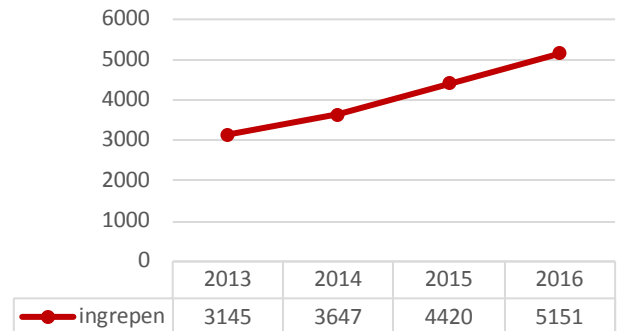
Op onze site treft u [hier](#) meer informatie aan.

1.2 Hoe scoort Bergman Clinics op het aantal behandelingen?

Op verschillende zorg gerelateerde websites treft u informatie aan over de keuze om een staaroperatie te ondergaan of nog af te wachten. Kiest u echter voor een operatie dan bent u bij Bergman Clinics in ervaren handen.

In 2016 werden in Nederland ongeveer 150.000 staaroperaties per jaar uitgevoerd in 100 instellingen. Het is de meest uitgevoerde operatie. Dat is gemiddeld 1500 operaties per instelling. Bergman Clinics hoort met de 5151 staaroperaties bij de 10 meest gespecialiseerde instellingen in Nederland.

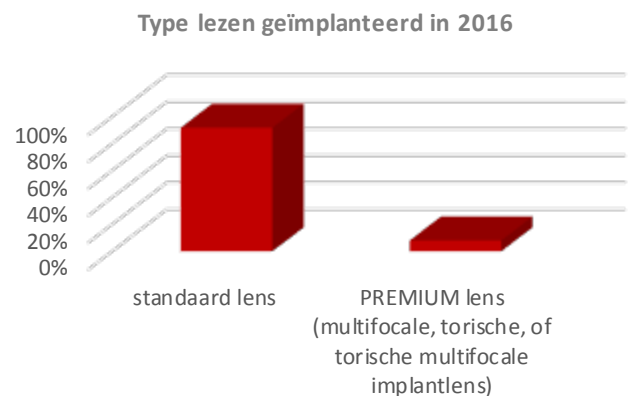
In figuur 1 staat weergegeven dat Bergman Clinics de afgelopen jaren ruime ervaring heeft opgebouwd in staaroperaties. In 2016 werden in totaal 5151 staaroperaties uitgevoerd bij 3489 personen.



Figuur 1. Aantal staar operaties in 2013- 2016.

Staar wordt behandeld door een lensvervangende operatie waarbij de troebele lens vervangen wordt door een kunstlens. Bergman Clinics biedt de mogelijkheid om naast de standaard implantlenzen ook implantlenzen te kiezen, die een eventuele cilinder of het leesgedeelte corrigeren. De keuze voor een lens wordt afgestemd op individuele voorkeuren.

Bij Bergman Clinics werd in 2016 het merendeel standaard lezen geïmplant. In 8% van de operaties koos een cliënt voor een PREMIUM lens (figuur 2).



Figuur 2. Type geïmplant. lenzen in 2016.

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 operaties dat werd gedaan in de periode 2016. De getallen wijken iets af van de aanlevering bij het zorginstituut. Dit wordt verklaard op basis van onderliggende definities.

2. Onze medisch specialisten

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

Bergman Clinics | Oogzorg is een van meest gespecialiseerde zorginstellingen voor staaroperaties van Nederland. Alle oogartsen werkzaam bij Bergman Clinics zijn vooraanstaande specialisten met een indrukwekkende staat van dienst.

De Nederlands Oogheelkundig Gezelschap (NOG) 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 het Nederlands Oogheelkundig Gezelschap (NOG) eens in de vijf jaar visitaties uit.

2.2 Hoe scoort Bergman Clinics op het aantal specialisten?

De oogartsen van Bergman Clinics hebben reeds in 2012 de visitatiecommissie ontvangen en deze met goed gevolg volbracht. Op 13 mei 2016 is de visitatiecommissie opnieuw geweest. De algemene indruk van de visiteurs is dat de Bergman Clinics gekenmerkt wordt door een goede sfeer op het communicatieve vlak. Het is een hardwerkende vakgroep, waarbij de patiëntenzorg centraal staat.

Bergman Clinics heeft een duidelijke focus op de behandeling van staar. In 2012 werden 3145 operaties verricht en daarmee had Bergman Clinics een gemiddeld volume ten opzichte van alle zorgaanbieder voor staaroperaties in Nederland. Inmiddels horen we bij de top 10 in 2016.

De operaties werden in 2016 uitgevoerd door 17 oogartsen:

Bandhoe, R.*	Luger, M.H.A.*	Peters, P.J.H.	Yong, Y.H.
Blok, M.D.W.*	Dr. Ly, L.V.	Ramrattan, R.S.	Wolf, A.C.M.
Dr. Bosch-Driessen, L.E.H.	Klevering, B.J.	Dr. Runday, M.J.H.	
Hament, W.	Nobacht, S.*	Schoevaart, C.E.	
Jong, L.A.M. de*	Oen, V.M.L.H.	Dr. Verdoorn, C.	

* deze artsen verrichten primair refractiechirurgie. Dit wordt soms gecombineerd met een staaroperatie

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 **8,4**
- Cliënten beoordelen het persoonlijk contact met specialist met een **8,4**
- Cliënten beoordelen de medische deskundigheid van de specialist met een **8,7**

2.3 Uit welke bron zijn de gegevens rond specialisten afkomstig?

Rapport Kwaliteitscommissie NOG in 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.

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.

3. Effect van de operatie op de klachten

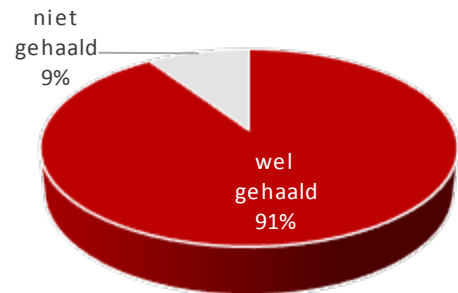
3.1 Wat zegt het effect van de operatie op de klachten over kwaliteit van zorg?

Cliënten komen bij Bergman Clinics omdat ze in hun dagelijks leven beperkingen ervaren. Om de resultaten van de behandeling in beeld te brengen, maken we gebruik van gevalideerde en, door de beroepsgroep van artsen geaccepteerde, vragenlijsten (o.a. CatQuest). Op basis van de antwoorden die cliënten in deze vragenlijsten geven kunnen we in kaart brengen hoeveel verbetering er is bereikt op de klachten die samenhangen met gezichtsbeperking.

3.2 Hoe scoort Bergman Clinics op “effect van de operatie op de klachten”?

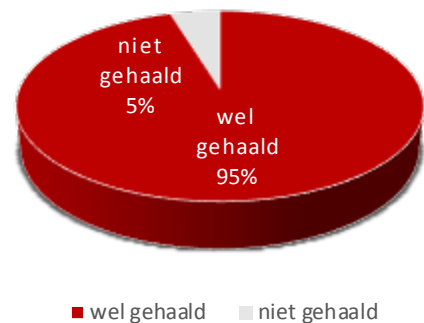
Uit ons cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat cliënten het uiteindelijke resultaat van de staaroperatie beoordelen met een 8,3.

Staar is een vertroebeling van de ooglens. Door staar ziet een cliënt wazig. Een staaroperatie helpt om het gezichtsvermogen (in medische termen heet dit visus) te verbeteren. Figuur 3 laat zien dat bij 91% van de cliënten met een staaroperatie het zien met tenminste 1 regel op de letterkaart is verbeterd.



Figuur 3. Verhouding percentage cliënten waarbij het zien met tenminste 1 regel op de letterkaart is verbeterd in 2016.

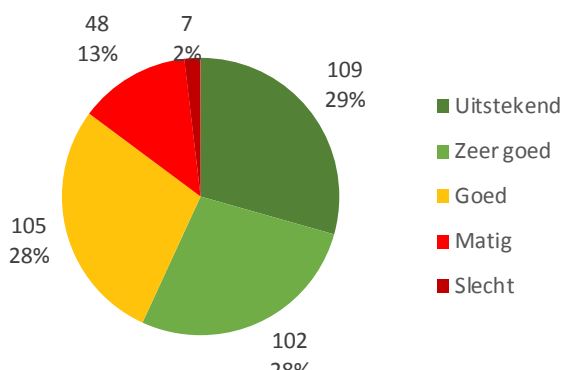
Onze artsen maken voor de operatie een inschatting van de correctie die noodzakelijk is. Figuur 4 laat zien dat bij 95% van de cliënten de brilsterkte die de cliënt na de staaroperatie nodig heeft, overeenkomt met de van te voren gemaakte inschatting.



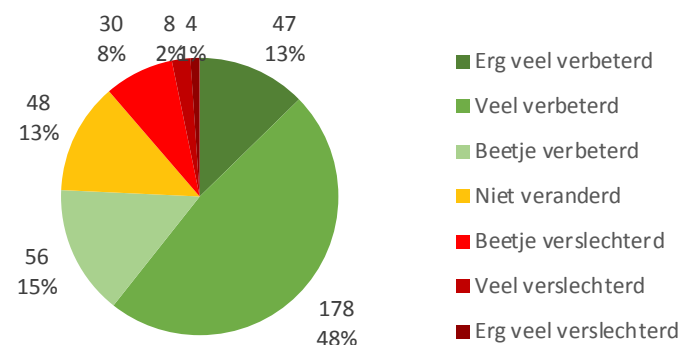
Figuur 4. Percentage cliënten waarbij de brilsterkte overeenkomt met de van te voren gemaakte inschatting in 2016.

We hebben onze cliënten een jaar na de operatie ook gevraagd hoe ze zelf vinden dat het resultaat is van de staaroperatie (zie figuur 5). Dan antwoordt 85% van de mensen dat ze het resultaat variërend van goed tot uitstekend beoordelen.

We hebben onze cliënten ook gevraagd op welke manier de resultaten van de operatie hun dagelijks functioneren beïnvloedt (zie figuur 6). Daarop antwoorde 73% van de mensen dat het dagelijks functioneren verbeterd is. Dat varieert van een beetje tot heel erg veel verbetering.



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



Figuur 6. Inschatting van cliënten 1 jaar na de operatie over hoe het dagelijks functioneren is veranderd

3.3 Uit welke bron zijn de gegevens rond “effect van de operatie op de klachten” afkomstig?

Bron: cliënten vullen voor de operatie, na 3 maanden en 1 jaar na de operatie een vragenlijst in. We hebben de antwoorden gebruikt van cliënten met een operatie n.a.v. een staaroperatie 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 staaroperatie leiden tot complicaties. Zoals bij iedere operatie, hoewel de kans zeer klein is, maar het risico bestaat dat er complicaties optreden zoals infecties, defecten in het achterkapsel, loslating van het natuurlijk ophangstelsel van de lens.

Complicaties zijn onvoorziene gebeurtenissen rondom de behandeling die het gezichtsvermogen kunnen bedreigen. Meestal zijn complicaties goed te behandelen en is volledig herstel mogelijk. Het kan echter soms zo zijn dat er blijvende schade aan het zicht optreedt.

4.2 Hoe scoort Bergman Clinics op complicaties?

De oogartsen noteren in hun dossiers de technische complicaties, zoals hierboven beschreven en door de beroepsgroep zijn afgestemd. Daaruit komt naar voren dat er bij 1,3% van de operaties een complicatie optreedt. Hieronder staan de complicaties op een rij:

Complicatie	aantal	Percentage
Defect in achterkapsel	20	0,39%
Loslating van het natuurlijk ophangstelsel van de lens (Zonulolysis)	15	0,29%
Scheur in de capsulorhexis	13	0,25%
Achtergebleven lensresten (Dropped nucleus)	3	0,06%
Overige complicatie (complicaties die bij 2 of minder cliënten voorkwamen)	14	0,27%
Ernstige complicaties die door de Nederlandse Oogartsen Gezelschap werden benoemd in de richtlijn cataract (endophthalmitis, een cornea decompensatie, een Toxic Anterior Segment Syndrome (TASS))	0	0,0%

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 en die tevens werden aangeleverd aan de CPO (landelijke registratie cataract operaties) en de IGZ.

5. Tevredenheid en aanbevelingen

5.1 Wat zegt “tevredeheid” 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 Oogzorg als geheel op de website. Voor de staaroperaties werden in 2016 de volgende rapportcijfers ingevuld.

Onderwerp	Rapport cijfer
Informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling	8,2
De bejegening door de behandelaar	8,4
Voor de behandeling	8,5
De verleende nazorg (herstelperiode, controles, medicatie, noodgevallen)	8,3
Totaal indruk van de kliniek	8,6

93% van de cliënten zou de behandeling weer bij Bergman Clinics laten doen

91% van de cliënten raadt vrienden en familie aan zich in deze kliniek te laten behandelen

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. We scoren tevens hoger dan het gemiddelde als we ons alleen met andere orthopedische klinieken vergelijken.