

## KWALITEITSRAPPORTAGE 2016 | ooglaseren

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 anderen, 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 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 beschikt over ruime ervaring. Jaarlijks ondergaan meer dan 3821 cliënten (7422 ogen) een ooglaserverhandeling.***
- ✓ ***83% van de cliënten die bij Bergman Clinics zijn behandeld heeft na 3 maanden een zichtscherpte van minimaal 80% zonder bril of contactlenzen.***
- ✓ ***Bij 93% van de behandelde cliënten wordt de target zichtscherpte behaald.***
- ✓ ***89% van de cliënten zou de ooglaserverhandeling bij Bergman Clinics aanraden aan familie en vrienden.***
- ✓ ***Bij 3 op de 1.000 cliënten (0,3%) treedt een complicatie (zonder blijvend effect) op.***

## KWALITEITSRAPPORTAGE OOGLASEREN 2016

Bij Bergman Oogzorg leveren we zorg die gebaseerd is op de laatste wetenschappelijke inzichten en dat doen we op een wijze waardoor de hoogste mate van effectiviteit wordt behaald op een zo veilig mogelijke manier. Deze hoogwaardige zorg is o.a. gebaseerd op de meest recente inzichten en richtlijnen ontwikkeld door de NOG.

Voor de divisie oogzorg staan hieronder de volgende onderwerpen beschreven:

### **Ervaring arts en team**

1. aantal behandelingen
2. aantal gecertificeerde specialisten

### **Effectiviteit**

3. Percentage cliënten dat 80% of meer ziet zonder bril (UCDVA).
4. Percentage cliënten waarbij de target wordt bereikt (bij ooglaseren)

### **Veiligheid**

5. % complicaties.
6. % herbehandelingen

### **Cliëntgerichtheid**

7. Tevredenheid en aanbevelen

Per onderwerp worden de volgende vragen beantwoord:

- Wat zegt indicatiestelling over kwaliteit van zorg?
- Hoe scoort Bergman Clinics op indicatiestelling?
- Uit welke bron zijn de gegevens rond indicatiestelling afkomstig?

## 1. Aantal behandelingen

### 1.1 Wat zegt het aantal behandelingen over kwaliteit van zorg?

Onze behandelingen doen we op één centrale locatie in Utrecht, in plaats van in verschillende klinieken. Op die manier kunnen we investeren in kwaliteit en dus altijd gebruik maken van de meest geavanceerde apparatuur in de markt.

Er zijn diverse moderne bril vervangende behandelingen. We baseren ons advies op uw persoonlijke factoren zoals leefstijl, wensen, leeftijd, sterkte van de afwijking, leesbril behoefte, uw oogheelkundige en algemene gezondheidstoestand, eventuele risico's.

Bergman Clinics biedt voor mensen bril- of contactlens afhankelijk zijn de volgende behandel mogelijkheden:

- Trans PRK
- LasekPRK (= alcohol PRK)
- Femto Lasik
- SMILE
- Lens implantaties (pIOL/ phake lens)
- Prelex (lensvervanging)
- Overige Chirurgische behandelvormen
- Een afwachtend beleid/ leefstijladvies

Met zorgvuldig vooronderzoek en uitgebreide intake worden de mogelijkheden in kaart gebracht en beoordelen we samen met u of dat op uw wensen aansluit. Dat leidt dus soms ook tot een negatief behandeladvies!

### 1.2 Hoe scoort Bergman Clinics op het aantal behandelingen?

In figuur 1 staat weergegeven dat tussen 1 januari 2016 en 31 december 2016 in totaal 7422 ogen met een vorm van refractiechirurgie werden behandeld in onze kliniek in Utrecht. Deze behandeling werden gedaan bij 3821 cliënten. Tevens staat in figuur 1 de onderverdeling naar type behandeling weergegeven.

### 1.3 Uit welke bron zijn de gegevens rond indicatiestelling 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 1 januari 2016 – 31 december 2016.

## 2. Gecertificeerde specialisten

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

Bergman Clinics | Kliniek voor Oogzorg is de grootste en meest ervaren keten van gespecialiseerde oogzorg van Nederland. Onze oogartsen zijn stuk voor stuk vooraanstaande specialisten en we voldoen aan alle onafhankelijke kwaliteitsgaranties.

Het Nederlands Oogheelkundig Gezelschap als daartoe bekwame beroepsvereniging, heeft in samenwerking met haar leden en op basis van onderzoek een aantal kwaliteitsnormen voor haar leden gesteld voor een veilige en deskundige uitvoering van ooglaserbehandelingen (refractiechirurgie).

Met dat keurmerk mogen deze artsen zich NOG refractiechirurg noemen. Het gezelschap garandeert met dat keurmerk dat deze artsen zowel op het gebied van technische zorg, als in de bejegening van de klant aan de hoogste kwaliteitsnormen, zoals de beroepsgroep dat heeft gedefinieerd, voldoen. Met het oog hierop doet de stichting Visitatie één keer in de drie jaar een

onderzoek, een zogenaamde visitatie om na te gaan of de betrokkene deze norm en ook andere normen respecteert.

Na het positief vaststellen hiervan registreert het NOG betrokkene als refractiechirurg en blijft registreren, teneinde voor de consument inzichtelijk te maken wie wel en wie niet een bezoek met positief resultaat van het NOG heeft gehad.

## **2.2 Hoe scoort Bergman Clinics op het aantal gecertificeerde specialisten?**

Alleen een refractiechirurg die daartoe geregistreerd is door het NOG mag kenbaar maken dat hij NOG refractiechirurg is. Al onze chirurgen zijn gecertificeerd:

- Bandhoe, Drs. F.R. (lijst juli 2017)
- Blok, Drs. M.D.W. (lijst juli 2017)
- Jong de , Drs. L.A.M.S. (lijst juli 2017)
- Luger, Drs. M.H.A. (lijst juli 2017)
- Martinez de Aragon, J.S. (lijst juli 2017)
- Long, L (lijst juli 2017)

## **2.3 Uit welke bron zijn de gegevens rond gecertificeerd specialisten afkomstig?**

De NOG houdt een lijst bij van gecertificeerde refractiechirurgen. Deze lijst treft u aan op de website van het NOG ([hier](#) toegankelijk).

## **3. Percentage cliënten dat 80% of meer ziet zonder bril (UCDVA).**

### **3.1 Wat zegt een zichtverbetering van 80% of meer ( zonder bril) over de kwaliteit van zorg?**

Mensen komen bij Bergman Clinics omdat ze in hun dagelijks leven beperkingen ervaren in hun zicht. Die beperking wordt veroorzaakt door afhankelijkheid van hulpmiddelen (contactlenzen, bril, leesbril). Zonder die hulpmiddelen is het gezichtsvermogen (visus) niet voldoende om goed of naar wens te kunnen functioneren.

Bij Bergman Clinics kliniek voor Oogzorg passen we verschillende technieken toe afhankelijk van de wens en/of vraag van de cliënt. Alle behandelingen hebben als doel om de ongecorrigeerde gezichtsscherpte te verbeteren. Een maat om de zichtverbetering uit te drukken volgens de internationale standaarden is of men instaat is om meer dan 80% te zien zonder bril (Uncorrected distance visual acuity= UCDVA). Met andere woorden, de behandeling heeft als doel om de zichtscherpte zonder bril zo goed als mogelijk te maken.

Op basis van de internationale literatuur is bekend dat ongeveer 80- 85 procent van de behandelde cliënten minimaal 80% zicht haalt (UCDVA).

Het is belangrijk om te realiseren dat de verbetering in scherpte slechts één maat is om het gezichtsvermogen op te beoordelen. Het is heel goed mogelijk (en bij ooglasen zeker) dat een uitstekend ongecorrigeerde zichtscherpte wordt bereikt, maar dat iemand hier niet tevreden mee is, als gevolg van slecht nachtzicht of dubbelzien. Het is dan ook belangrijk om te begrijpen welke veranderingen laserbehandeling aan de hoornvlies aanbrengt, en wat voor soort afwegingen kan worden betrokken, voor het ondergaan van ooglasen.

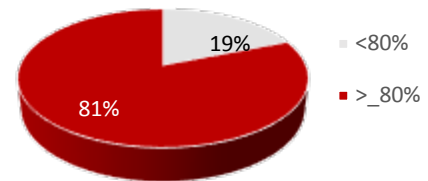
### 3.2 Hoe scoort Bergman Clinics op een zichtverbetering van 80% of meer (zonder bril)?

Welke techniek voor welke cliënt geschikt is, is afhankelijk van de zichtbeperking die wordt ervaren, de voorkeuren van de cliënt en de technische mogelijkheden. Hieronder staat per techniek het percentage cliënten beschreven dat 3 maanden na de behandeling meer dan 80% ziet zonder bril. Gemiddeld is de gezichtsscherpte na 3 maanden van een oog bij 83% van de cliënten minimaal 80% zonder bril.

#### Femto Lasik

Van de mensen die in 2016 met Femto Lasik werd behandeld, had slechts 6% bij beide ogen meer dan 80% zicht (bij minimaal 1 oog) voorafgaand aan de behandeling. Drie maanden na de Femto lasik behandeling had 81% van de cliënten meer dan 80% zicht (bij beide ogen).

% cliënten dat meer dan 80% zonder bril ziet na Femto Lasik behandeling

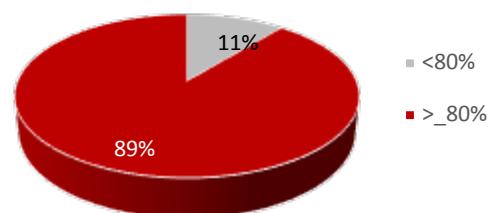


Figuur 1. Percentage cliënten dat meer dan 80% zonder bril ziet na Femto Lasik behandeling.

#### Trans PRK

Van de mensen die in 2016 met Trans PRK behandeld, had slechts 6% meer dan 80% zicht (bij minimaal 1 oog) voorafgaand aan de behandeling. Drie maanden na de trans PRK behandeling had 89% van de cliënten meer dan 80% zicht (bij beide ogen).

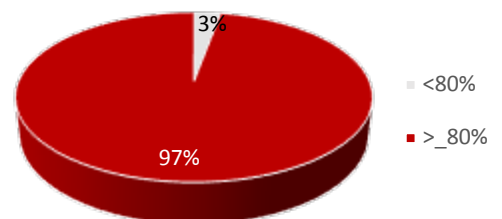
trans PRK behandeling



Figuur 2. Percentage cliënten dat meer dan 80% zonder bril ziet na trans PRK behandeling

#### Lasek PRK

Van de mensen die in 2016 met Lasek PRK werd behandeld, had slechts 15% meer dan 80% zicht (bij minimaal 1 oog) voorafgaand aan de behandeling. Drie maanden na de Lasek PRK behandeling had 97% van de cliënten meer dan 80% zicht (bij beide ogen).



Figuur 3. Percentage cliënten dat meer dan 80% zonder bril ziet na Lasek PRK behandeling

### 3.3 Uit welke bron zijn de gegevens rond een zichtverbetering van 80% of meer afkomstig?

Bron: Bij cliënten worden bij het intake gesprek en tevens na 3 maanden na de behandeling een visus meting afgenomen. Deze waarden worden in het cliënten dossier vastgelegd. We hebben de vastgelegde data gebruikt van cliënten die in periode 1 januari 2016 – 31 december 2016 een behandeling hebben ondergaan.

## 4. Percentage cliënten waarbij de target wordt bereikt (bij ooglaseren)

### 4.1 Wat zegt de mate waarin de target wordt behaald over de kwaliteit van zorg?

De oogarts probeert een te laseren oog op een sterkte van 0 uit te laten komen. Dat is niet altijd bij iedereen haalbaar. Daarom stelt de oogarts **van tevoren vast welke correctie tot het meest optimale resultaat kan leiden**. Vervolgens wordt na de laserbehandeling een inschatting gemaakt in hoeverre met de laserbehandeling ook het target heeft behaald.

Slechts in enkele gevallen lukt het niet de vooraf vastgestelde visuscorrectie te behalen,

### 4.2 Hoe scoort Bergman Clinics op “bereiken target”?

Welke behandeling voor welke cliënt geschikt is, is afhankelijk van de zichtbeperking die wordt ervaren, de voorkeuren van de cliënt en de technische mogelijkheden. Hieronder staat per behandeling beschreven bij hoeveel procent van de cliënten is het target behaald.

Gemiddeld genomen heeft 93% van alle in 2016 behandelde cliënten na 3 maanden de target behaald. Voor de afzonderlijke behandelingen hebben de volgende percentages de target behaald:

- 86% van de cliënten komt na een Femto Lasik behandeling uit op de target (doelsterkte = tussen +0.5 en -0.5).
- 87% van de cliënten komt na een trans PRK behandeling uit op de target (doelsterkte = tussen +0.5 en -0.5).
- 86% van de cliënten komt na een PRK Lasek behandeling uit op de target (doelsterkte = tussen +0.5 en -0.5).

### 4.3 Uit welke bron zijn de gegevens rond “bereiken target” afkomstig?

Bron: Bij cliënten worden bij het intake gesprek en tevens na 3 maanden en 12 maanden na de behandeling een visus meting afgenomen. Deze waarden worden in het cliënten dossier vastgelegd. We hebben de vastgelegde data gebruikt van cliënten die in periode 1 januari 2016 – 31 december 2016 een behandeling hebben ondergaan .

## 5. Complicaties

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

Omdat sommige mensen (ten onrechte!) denken dat je van laseren blind kunt worden en omdat we bij Bergman Clinics volledige openheid naar u belangrijk vinden, willen we hieronder uitleggen welke complicaties wij in onze praktijk tegenkomen, zodat u een nog beter beeld heeft van de veiligheid die u bij ons mag verwachten.

Bij Bergman Clinics Oogzorg doen wij er alles aan om optimale resultaten te waarborgen en de risico's te minimaliseren. Dat begint al bij het vooronderzoek als de geschiktheid wordt beoordeeld. Uiterste aandacht wordt besteed aan kwaliteit bewaking, geprotocolleerde werkwijzen, resultaat monitoring, steriele operatie omstandigheden, onderhoud van apparatuur, etc. Complicaties zijn ons uiterst zeldzaam zijn.

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. Dat is de reden dat ook hier geldt: voorkomen is beter dan genezen! Ernstige schade aan het zicht (tijdelijk of blijvend) wordt

gedefinieerd als verlies van meer dan 2 regels maximaal haalbaar zicht op de letterkaart van de oogtest.

Overigens is het wel van belang om de risico van blijvende schade af te zetten tegen de alternatieven. En dat is veel lager dan bijvoorbeeld bij contactlenzen, en ook aan brillen kleven geringe risico's!

## 5.2 Hoe scoort Bergman Clinics op complicaties?

De risico's op een rij.

Alle behandelingen van 2016 geanalyseerd. Daaruit blijkt wederom dat de kans op complicaties uiterst klein is. Bij de behandelingen met ooglaseren (SMILE, LAsEK PRK, Trans PRK en lensvervanging) zijn in 2016 9 complicaties geregistreerd. Gemiddeld is dat een complicatiepercentage van 0,3%. Hieronder staan de complicaties bij de belangrijkste behandelvormen.

De gevolgen van de complicaties zijn meestal goed op te lossen zijn. Blindheid na een ooglaserbehandeling is nog nooit voorgekomen.

Smile	Lasek PRK	TransPRK	Lens
Suctie break bij primaire cut 1x	Nabloeding 1x	drukstijging 1x	Netvliesloslating 1x
Suctie verlies na lentile cut 1x		Stromale keratitis 1x	
Scheurtje in cap tijdens loshalen leticul 1x			
DLK 1x			
Haze 1x			

Tabel 1. Complicaties per behandeltype in 2016

## 5.3 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 registratie van 1 januari 2016 t/m 31 december 2016.

## 6. Herbehandelingen

### 6.1 Wat zegt "herbehandelingen" over kwaliteit van zorg?

Een herbehandeling kan worden verricht omdat een vorige operatie tot een complicaties heeft geleid of niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd. In hele uitzonderlijke gevallen kan het zo zijn dat het behaalde effect niet beklijft. Dan is het mogelijk kosteloos binnen 2 jaar een herbehandeling te doen..

### 6.2 Hoe scoort Bergman Clinics op "herbehandelingen"?

Heroperaties	Aantal
Combi	6
Femto	1
Lens	9
Smile	0
Eindtotaal	16

### 6.3 Uit welke bron zijn de gegevens rond "herbehandelingen" afkomstig?



Bron: Alle behandelingen die binnen Bergman Clinics worden uitgevoerd, worden vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier: de bovenstaande gegevens zijn afgeleid uit de registratie van 1 januari 2016 t/m 31 december 2016.

## 7. Tevredenheid en aanbevelen

### 7.1 Wat zegt “tevredeheid” over kwaliteit van zorg?

Het is belangrijk voor ons om van cliënten te horen hoe tevreden ze zijn en hoe ze de behandeling hebben ervaren. Daarom vragen we 3 maanden na de operatie aan de cliënten hoe tevreden men was over het resultaat van de behandeling. Daarnaast vragen 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.

### 7.2 Hoe scoort Bergman Clinics op tevredenheid?

Voor de refractiechirurgie werden in 2016 de volgende rapportcijfers ingevuld.

Onderwerp	Rapport cijfer
Informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling	7,9
De bejegening door de behandelaar	8,0
Voor de behandeling	8,4
De verleende nazorg (herstelperiode, controles, medicatie, noodgevallen)	8,1
Totaal indruk van de kliniek	8,4

89% van de mensen die een ooglaserbehandeling hebben ondergaan zouden Bergman Clinics bij vrienden en familie aanbevelen om zich te laten behandelen.

### 7.3 Uit welke bron zijn de gegevens rond tevredenheid afkomstig?

Bron: 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.