

## KWALITEITSRAPPORTAGE HEUPKLACHTEN

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 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 2014 met 343 heupvervangingen tot de meest ervaren instellingen van Nederland.***
- ✓ ***In de landelijk verbeteringscore (PROM) scoort Bergman Clinics 93% beter dan het landelijk gemiddelde (58 t.o.v. 30).***
- ✓ ***Na de operatie ervaart 90% van onze cliënten een duidelijke verbetering.***
- ✓ ***Cliënten beoordelen de medische deskundigheid van de arts met een 8,8.***
- ✓ ***Slechts 0,6% van de cliënten heeft een diepe wondinfectie.***

## Uitkomsten:

Binnen Bergman Clinics | Bewegingszorg 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 orthopedische richtlijnen, kwaliteitsvisitatie van de NOV. Er wordt deelgenomen aan landelijke door de NOV gesteunde registratieprojecten, zoals de LROI en het kwaliteitsbeleidsplan van de Nederlandse Orthopaedische Vereniging (NOV).

Voor het zorgprogramma heupklachten 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 heupklachten ten gevolge van artrose (slijtage) bestaat er niet één behandeling die voor iedereen geschikt is. Een advies wordt gebaseerd op individuele factoren zoals leeftijd, de duur van de klachten, eerder ondergane operaties, ernst van de functionele beperkingen en/of pijn klachten, de algemene gezondheidstoestand en eventuele risico's.

Binnen Bergman Clinics worden de volgende behandelopties met cliënten besproken die in met heupproblematiek kampen:

- een afwachtend beleid, waarbij leefstijladviezen en informatie wordt gegeven
- conservatieve behandeling
- chirurgische behandelopties:
  - THP; Totale Heup Prothese. de heupprothese kan op verschillende manieren worden bevestigd aan het bot: gecementeerde prothesen, ongecementeerde prothesen en hybride prothesen

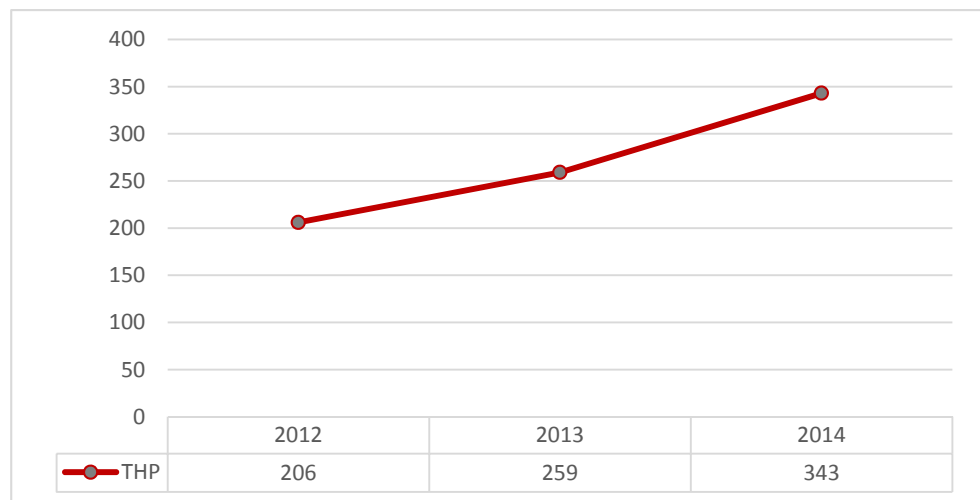
Sinds juli 2014 is het bij Bergman Clinics mogelijk en om via de “voorste benadering” de versleten heup te laten vervangen.

Zodra de diagnose is gesteld wordt op basis van de algehele gezondheid, botkwaliteit en lichamelijke activiteit bepaald welke heupprothese en welke techniek het best bij u past. De orthopedisch chirurg zal dit uitgebreid met u bespreken. Ook wordt u van te voren uitgebreid geïnformeerd over de risico's en de voorbereiding op de heupoperatie. Uitgangspunt is dat we alleen een chirurgische behandeling starten als een afwachtend beleid of een conservatieve behandeling geen of onvoldoende resultaat had.

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

Op verschillende zorg gerelateerde websites treft u informatie aan over de keuze om een heupoperatie te ondergaan of conservatief te behandelen. Bergman Clinics deelt de mening dat een heupvervanging het laatst in te zetten traject is. Kiest u echter voor een operatie dan bent u bij Bergman Clinics in ervaren handen.

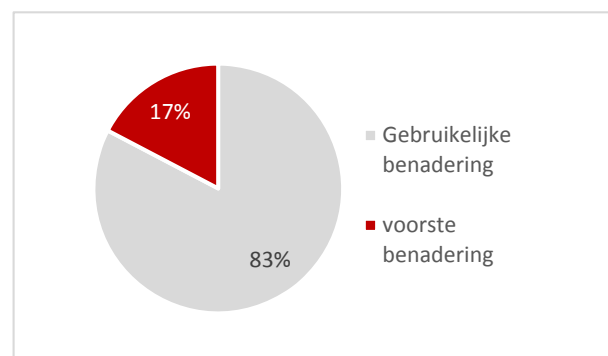
In 2013 werden 25.642 primaire heupprothesen geplaatst in 100 instellingen. Dat is gemiddeld 256 ingrepen per jaar. We hebben nog geen spiegelinformatie, maar verwachten dat we in 2014 bij de meest gespecialiseerde instellingen te behoren.



Figuur 1. Soorten operaties aan heupgewricht in 2014.

In figuur 1 staat weergegeven dat Bergman Clinics de afgelopen jaren sinds de opstart in 2010/2011 ruime ervaring heeft opgebouwd in ingrepen aan het heupgewricht. In 2014 werden in totaal 343 heupvervangingen uitgevoerd. Verreweg het merendeel was een totale heupprothese.

Sinds de zomer van 2014 is het mogelijk in de Bergman Clinics Naarden om via de "voorste benadering" de versleten heup te laten vervangen. Met meer dan 300 heupprothesen via de voorste benadering geplaatst te hebben, heeft dokter Bouma ruime ervaring met deze manier van opereren.



Figuur 2. Verhouding gebruikelijke operaties en operaties t.o.v. voorste benadering in 2014.

In 2014 werd reeds 17% via de “voorste benadering” geopereerd. In het eerste kwartaal van 2015 zien we dat dit toeneemt met 20 operaties per maand.

### **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 2014 en die tevens werden aangeleverd aan de LROI (landelijke registratie orthopedische implantaten).

## **2. Onze medisch specialisten**

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

Bergman Clinics | Bewegingszorg is een van meest gespecialiseerde zorginstellingen voor rugklachten van Nederland. Alle orthopedisch chirurgen werkzaam bij Bergman Clinics zijn vooraanstaande specialisten met een indrukwekkende staat van dienst.

De Nederlandse Orthopaedische Vereniging (NOV) 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 Orthopaedische Vereniging (NOV) eens in de vijf jaar visitaties uit.

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

De orthopedisch chirurgen van Bergman Clinics hebben reeds in 2012 de visitatie commissie ontvangen en deze met goed gevolg volbracht.

Twee orthopedisch chirurgen gespecialiseerd in heupoperaties zijn actief binnen de Nederlandse Orthopaedische Vereniging. Dr. M.U. Schafroth en Drs. F.R.A.J. de Meulemeester nemen deel in het bestuur van de Dutch Hip Society.

Daarmee waarborgt Bergman Clinics dat het orthopedisch team altijd van de meest recente inzichten op de hoogte zijn.

Bergman Clinics heeft een duidelijke focus op de behandeling van de heupvervangingen. In 2012 werden 206 operaties verricht en daarmee had Bergman Clinics een gemiddeld volume ten opzichte van alle zorgaanbieder voor de heupvervangings in Nederland. Inmiddels is het volume gegroeid tot 343 operaties in 2014.

De operaties worden uitgevoerd door drie orthopeden:

- Drs. F.R.A.J. de Meulemeester
- Drs. H. Bouma
- Dr. M.U. Schafroth

Het aantal operaties per specialist ligt dan ook ruim boven de volumennorm van vijftig chirurgische behandelingen per vakgroep per jaar, zoals die door de NOV wordt gesteld.

In Nederland is de “voorste benadering” een nieuwe opkomende techniek die naast de gebruikelijke techniek wordt toegepast. Inmiddels zijn ongeveer twintig orthopeden opgeleid en werkzaam in tien ziekenhuizen. Dokter Bouma is sinds 2012 orthopedisch chirurg en opgeleid met de “voorste benadering” in het HAGA, Den Haag. Sinds 2014 is hij werkzaam in de Bergman Clinics in Naarden.

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 2014 het volgende beeld:

- Cliënten beoordelen de tijd die de specialist voor hen heeft genomen met een **8,5**
- Cliënten beoordelen hoe goed de specialist naar de inbreng van de cliënt heeft geluisterd met een **8,6**
- Cliënten beoordelen het persoonlijk contact met specialist met een **8,6**
- Cliënten beoordelen de medische deskundigheid van de specialist met een **8,8**
- **80%** van de cliënten zou de specialist beslist **aanbevelen bij vrienden of familie**

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

Rapport Kwaliteitscommissie NOG in 2012

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 2014.

## **3. Effect van de operatie op de klachten**

### **3.1 Wat zegt 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 (HOOS-PS, OHS; NRS (bij belasting); NRS (in rust)). Op basis van de antwoorden die cliënten in deze vragenlijsten geven kunnen we in kaart brengen hoeveel verbetering is bereikt op de volgende klachten die samenhangen met heupslijtage.

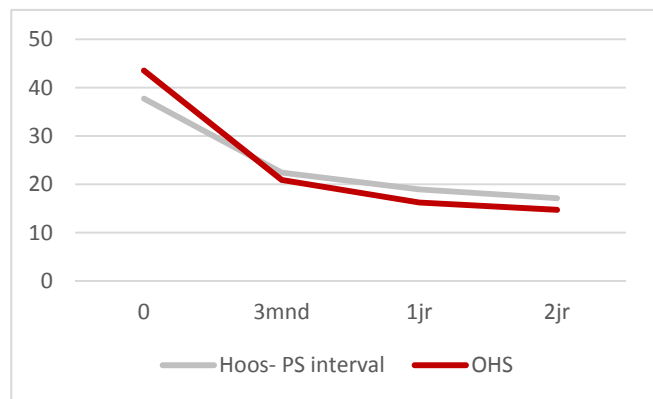
### **3.2 Hoe scoort Bergman Clinics op “effect van de operatie op de klachten”?**

Uit ons cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat 90% van onze cliënten na de operatie een duidelijke verbetering merkt.

Als we naar de landelijke PROMS metingen kijken, dan rapporteert Miletus (een samenwerkingsverband van zorgverzekeraars voor het meten van de ervaringen van de patiënt in de zorg) een gemiddelde verbetering van 30% op de HOOS bij 73 aanbieders in 2013. Bergman scoort in die meting een afname van 58% (**93% hoger dan het landelijke gemiddelde**).

Als we naar de interne kwaliteitsmetingen kijken, (bestaande uit een afwijkende vragenlijst, dan zien we dat cliënten ervaren dat hun klachten in dagelijks functioneren met **50%** zijn afgenomen na 1 jaar.

Uit figuur 3 is af te leiden dat cliënten met heupproblemen na 3 maanden al een verbetering van 41% laten zien. Die verbetering zet verder door want na 1 jaar geven de cliënten aan een verbetering te ervaren van 50%. Van de meting na 2 jaar zijn 35 lijsten binnen. Ook die resultaten zien er goed uit, namelijk een verbetering naar 55%.



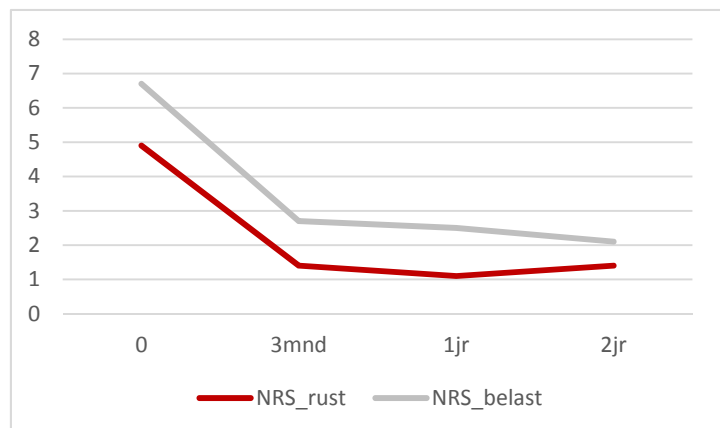
Figuur 3. Afname van functionaliteitsklachten.

Een voorbeeld van verbetering is bijvoorbeeld dat cliënten weer kunnen draaien op een been, minder last hebben met hardlopen of in en uit bad of douche stappen.

Als we dan naar de landelijke PROMS pijn metingen kijken, dan valt op dat we bij de tien zorgaanbieders horen waarvan de verbetering op de pijnscores (bij belasting) significant beter is dan bij het overall gemiddelde van alle ziekenhuizen en ZBC's. De verschilscore is 5,2, dat komt overeen met 63% afname van de pijnklachten bij belasting.

Als we naar onze interen kwaliteitsmetingen kijken, dan zien we dat cliënten ervaren dat hun pijnklachten met ongeveer hetzelfde percentage afnemen.

Uit figuur 4 is af te leiden dat cliënten met heupproblemen na 3 maanden al een pijnvermindering van 60% laten zien. Die verbetering zet verder door na 1 jaar. Dan geven de cliënten aan een verbetering te ervaren van 63%. Van de meting na 2 jaar zijn 35 lijsten binnen. Ook die resultaten zien er goed uit, namelijk een verbetering naar 69%. Het gaat om de pijn die men ervaart bij het belasten van de heup. In rust kent de pijnafname ongeveer hetzelfde patroon.



Figuur 4. Afname van pijnklachten na heupoperaties

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

**Bron:** cliënten vullen voor de ingreep, 3 maanden, 1 jaar en 2 jaar na de operatie een vragenlijst in. We hebben de antwoorden gebruikt van cliënten met een operatie n.a.v. een operatie aan hun heupgewricht in 2013 en 2014.

Voor een vergelijking met de landelijke gegevens is gebruik gemaakt van data verzameld in de geïntegreerde CQI/PROM meting heup/knie 2013.

## 4. Complicaties

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

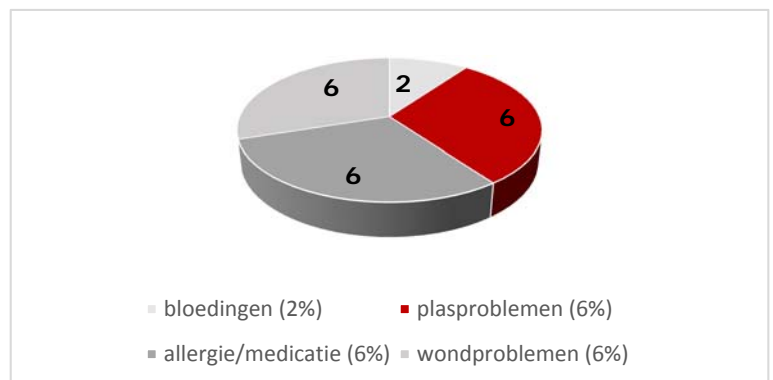
Ondanks dat het een zeer frequent uitgevoerde operatie is, kan het plaatsen van een heupprothese leiden tot complicaties. Zoals bij iedere operatie, hoewel de kans zeer klein is, maar het risico bestaat dat o.a. één van de volgende complicaties optreedt:

- Infecties (infectie % voor prothesen liggen in Nederland onder de 2,5%. Diepe wondinfecties komen tussen de 0,5 en 1,5% voor)
- Luxatie (uit de kom)
- Nabloeding in het operatiegebied
- Zenuw schade
- Trombose

### 4.2 Hoe scoort Bergman Clinics op complicaties?

De orthopedisch chirurgen noteren in hun dossiers de technische complicaties zoals hierboven beschreven en door de beroepsgroep zijn afgestemd. Daaruit komt naar voren dat bij 343 THP in 6 gevallen sprake was van een postoperatieve wondinfectie (1,7%). In 0,6% (2 gevallen) ging het daarbij om een diepe wondinfectie. Eén van de infecties heeft geleid tot revisie van de heup.

In de praktijk hoeft iemand die geopereerd is een technische complicatie helemaal niet als een complicatie te ervaren en kunnen juist andere zaken als een ongemak/ complicaties worden ervaren. In een landelijke enquête wordt gevraagd of cliënten een ongemak/ complicatie ervaren. In figuur 5 staat weergegeven dat 20 procent van de cliënten een ongemak/ complicatie ervaren heeft. Dit is beduidend minder dan wat andere instellingen in de landelijke meting scores. Daarmee wordt o.a. bedoeld plasproblemen na de operatie, wondproblemen, bloedingen of allergie/ reactie medicatie.



Figuur 5. Ongemak/ complicaties gerapporteerd door cliënten in 2013.

### 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



2014 en die tevens werden aangeleverd aan de LROI (landelijke registratie orthopedische implantaten) en de IGZ.

Voor een vergelijking met de landelijke gegevens is gebruik gemaakt van data verzameld in de geïntegreerde CQI/PROM meting heup/knie 2013.

## 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 Bewegingszorg als geheel op de website. Voor de operaties aan het heupgewricht werden in 2014 de volgende rapportcijfers ingevuld.

Onderwerp	Rapport cijfer
Informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling	8,4
De bejegening door de behandelaar	8,6
Voor de behandeling	8,5
De verleende nazorg (herstelperiode, controles, medicatie, noodgevallen)	8,3
Totaal indruk van de kliniek	8,7

### 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 2014 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.