

KWALITEITSRAPPORTAGE DARMONDERZOEK - COLOSCOPIE

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 ingreep 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 binnenkomen 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 behandelingen vergroot de vaardigheid. Cliënten geven aan dat zij graag behandeld willen worden door een arts die vaak een bepaalde behandeling uitvoert. Bij dit onderwerp maken wij de ervaring van de artsen en hun teams inzichtelijk.

Belangrijkste uitkomsten:

- ✓ *Bergman Clinics beschikt over ruime ervaring met jaarlijks meer dan 1.500 coloscopieën.*
- ✓ *93,8% van de cliënten die bij Bergman Clinics zijn behandeld ervaart geen of weinig ongemak tijdens de coloscopie.*
- ✓ *Cliënten waarderen de uitvoering van een coloscopie bij Bergman Clinics gemiddeld met een rapportcijfer 8,2.*
- ✓ *Door onze voorlichting en begeleiding is bij 95% van de cliënten de darm vooraf voldoende gereinigd voor goede controle.*
- ✓ *Bij 94% van de uitgevoerde coloscopieën kan de volledige dikke darm geïnspecteerd worden (90% is minimum norm voor goede controle).*
- ✓ *Slechts bij 0,6% van de cliënten treedt een complicatie op.*

Uitkomsten:

Binnen Bergman Clinics | Inwendige Zorg leveren we, vanuit klinieken in Bilthoven en Amsterdam, zorg die gebaseerd is op de laatste wetenschappelijke inzichten. Dit doen we op een zo effectief en veilig mogelijke manier.

Voor het zorgprogramma darmonderzoek/coloscopie staan hieronder de volgende onderwerpen beschreven:

Ervaring arts en team

1. Onze specialisten en het aantal onderzoeken bij Bergman Clinics

Effectiviteit

2. Goed gereinigde darm
3. Voortgang van de coloscopie
4. Comfort tijdens de coloscopie
5. Adenoom detectie percentage

Veiligheid

6. Complicaties of problemen

Cliëntgerichtheid

7. Tevredenheid en aanbevelingen

1. Onze specialisten en aantallen onderzoeken

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

Bergman Clinics | Inwendige zorg is een gespecialiseerde kliniek, die zich richt op het uitvoeren van darmonderzoeken. Het darmonderzoek wordt ook wel een coloscopie genoemd. Dit is een onderzoek waarbij met behulp van een lange slang met een camera aan het uiteinde (de “coloscoop”) de dikke darm van binnen kan worden bekeken. Dit onderzoek vindt plaats op één van onze endoscopie-afdelingen. Daar vinden zowel darmonderzoeken op verwijzing van de huisarts als onderzoeken in het kader van het landelijk Bevolkingsonderzoek Darmkanker plaats.

1.2 Hoe is de kwaliteit van de specialisten?

De specialisten werkzaam bij Bergman Clinics hebben zeer veel ervaring in hun vakgebied. De Maag-Darm-Leverartsen (MDL-artsen) werkzaam bij Bergman Clinics in Amsterdam zijn ook werkzaam in het Academisch Medisch Centrum (AMC). Daarnaast zijn alle MDL-artsen van Bergman Clinics aangesloten bij de Nederlandse Vereniging voor Maag- Darm-Leverziekten (NVMDL), de beroepsorganisatie voor MDL-artsen.

De endoscopie-afdelingen zijn gecertificeerd volgens het HKZ certificatieschema “cliëntveiligheid op de endoscopie-afdeling” waarmee risico’s ten aanzien van de veiligheid van onze cliënten worden geminimaliseerd. HKZ staat voor stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. Daarnaast hebben de klinieken van Bergman Clinics het keurmerk van Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN).

Bevolkingsonderzoek Darmkanker

Alle MDL-artsen die coloscopieën in het kader van het bevolkingsonderzoek uitvoeren zijn hiervoor geaccrediteerd bij de screeningsorganisatie. Dit is de organisatie die het bevolkingsonderzoek in opdracht van het RIVM, het Rijksinstituut voor Volksgezondheid, uitvoert. De MDL-artsen moeten voldoen aan de door het RIVM bepaalde kwaliteitseisen en zij worden hieraan ook getoetst. In dit document gebruiken we deze kwaliteitseisen en spiegelen we de prestaties van de artsen in Bergman Clinics aan deze kwaliteitseisen.

In 2015 is de visitatiecommissie in beide klinieken langs geweest om te toetsen of deze voldoen aan de kwaliteitseisen. Het resultaat was goed en beide centra zijn gecertificeerd. De volgende tekst is uit dat rapport afkomstig. *“Sterke punten: enthousiast en betrokken team, geen afwijkingen aan de auditseisen”*.

Tevredenheidsonderzoek specialisten

Tijdens het tevredenheidsonderzoek, uitgevoerd door een 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 **8,3**
- Cliënten beoordelen hoe goed de specialist naar **de inbreng van de cliënt** heeft geluisterd met een **8,2**
- Cliënten beoordelen het **persoonlijk contact** met specialist met een **8,3**
- Cliënten beoordelen de **medische deskundigheid** van de specialist met een **8,5**

2. Resultaat van de behandeling (goed gereinigde darm)

2.1 Wat zegt een goed gereinigde darm over de kwaliteit van een coloscopie?

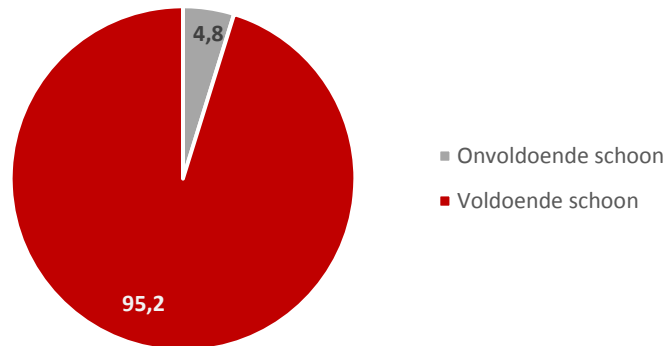
Voor de kwaliteit van de coloscopie is het van groot belang dat de darm van binnen goed gereinigd is, want alleen dan kunnen tijdens het onderzoek alle afwijkingen goed opgespoord en behandeld worden. De cliënt doet deze darmreiniging thuis door middel van het drinken van een flinke hoeveelheid vloeistof (laxeren, zie informatiefolder coloscopie).

Het is de verantwoordelijkheid van het behandelteam dat onze cliënten goed zijn geïnformeerd en zich realiseren hoe belangrijk het reinigen van de darm is.

2.2 Hoe scoort Bergman Clinics op goede reiniging van de darm?

De mate van schoonheid van de darm wordt gescoord met behulp van de “Boston Bowel Preparation Score”. Deze score geeft aan of de reiniging goed genoeg was. De score loopt van 0 tot 9 waarbij 0 een zeer slechte reiniging en 9 een perfecte reiniging betekent. Voor een goede darmreiniging is een score van ten minste 6 punten nodig. Bij deze score is het darmslijmvlies voldoende schoon om het te kunnen inspecteren op afwijkingen.

Onderstaand figuur geeft weer dat het percentage coloscopieën waarbij de reiniging goed genoeg is uitgevoerd (score 6 of hoger) meer dan 95% was. Dit is gemeten bij 1.559 coloscopieën.



Figuur 1. Verdeling mate van reiniging van de darm.

In de landelijke kwaliteitseisen van het RIVM is afgesproken dat het percentage coloscopieën waarbij het darmslijmvlies voldoende schoon is om het te kunnen inspecteren tenminste 90% of hoger moet zijn. Dit geldt voor alle MDL-artsen die coloscopieën uitvoeren in het kader van het Bevolkingsonderzoek Darmkanker.

2.3 Uit welke bron zijn de gegevens rond de reiniging van de darm afkomstig?

Alle behandelingen die binnen Bergman Clinics worden uitgevoerd, worden vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier; de bovenstaande gegevens zijn afgeleid uit de registratie van de coloscopieën van 1 juni 2014 t/m 31 juni 2015. In deze periode werden 1.559 coloscopieën uitgevoerd.

2. Voortgang van de coloscopie

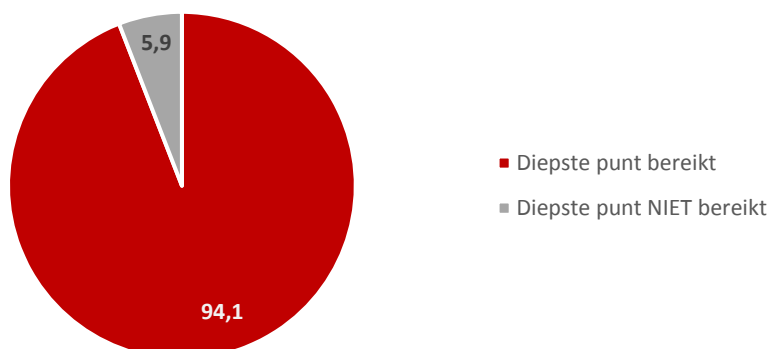
3.1 Wat zegt voortgang van de coloscopie over kwaliteit van scopie zorg?

Een coloscopie is volledig uitgevoerd als het verste punt van de dikke darm (het coecum), of het uiteinde van de dunne darm (het terminale ileum) is bereikt. Soms is het lastig om dit punt te bereiken en lukt dit helaas niet. Als dit punt is bereikt, weet de MDL arts zeker dat hij/zij de gehele dikke darm heeft kunnen bekijken.

3.2 Hoe scoort Bergman Clinics op de voortgang van de coloscopie?

Bij de registratie van de voortgang van de coloscopieën ziet u in hoeveel procent van de coloscopieën het verste punt werd bereikt.

In deze figuur kunt U zien wat het percentage coloscopieën was waarbij het diepste punt tijdens de coloscopie werd bereikt. Dit was in 94.1% van alle coloscopieën het geval.



Figuur 2. Overzicht tot waar de darm bereikt kon worden.

In de landelijke kwaliteitseisen van het RIVM is afgesproken dat het percentage coloscopieën waarbij het diepste punt wordt bereikt 90% of hoger moet zijn. Dit geldt voor alle MDL-artsen die coloscopieën uitvoeren in het kader van het Bevolkingsonderzoek Darmkanker.

3.3 Uit welke bron zijn de gegevens rond de voortgang van de scopie 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 de coloscopieën van 1 juni 2014 t/m 31 juni 2015. In deze periode werden 1.559 coloscopieën uitgevoerd.

4. Comfort van de cliënt

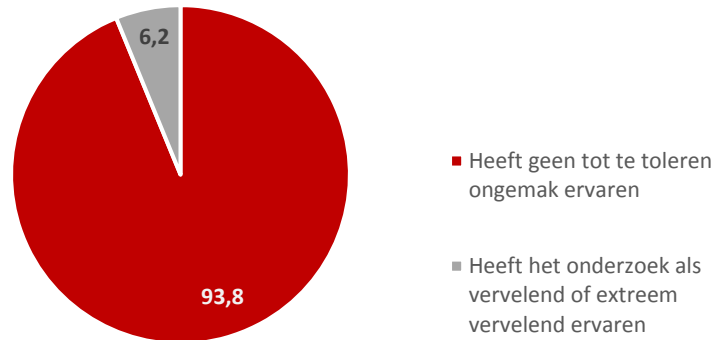
4.1 Wat zegt het comfort van de cliënt over de kwaliteit van de coloscopie?

Een coloscopie is een invasief onderzoek en kan in sommige gevallen zorgen voor ongemak bij de cliënt. Vanzelfsprekend is de ervaring van de cliënt een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van het onderzoek, en is het de bedoeling dat de cliënt de coloscopie als niet vervelend ervaart en zich tijdens het onderzoek comfortabel voelt.

Het comfort van de cliënt wordt tijdens de coloscopie gemeten met de "Gloucester Comfort Score". Tijdens de coloscopie observeert de endoscopieverpleegkundige het comfort van de cliënt en bepaalt deze score. De score loopt van 1 tot 5, waarbij er bij een score 1 geen sprake is van ongemak en bij 5 sprake is van veelvuldig en ernstig ongemak tijdens het onderzoek.

4.2 Hoe scoort Bergman Clinics op het comfort van de cliënt?

In onderstaande figuur kunt u zien hoe Bergman Clinics scoort op het comfort van de cliënt. In deze figuur zijn de scores 1 t/m 3 samengevoegd en bij deze scores voelt de cliënt zich comfortabel. Ook de scores 4 en 5 waarbij de cliënt zich oncomfortabel voelt, zijn samengevoegd in deze figuur.



Figuur 3. Overzicht mate van ongemak.

4.3 Uit welke bron zijn de gegevens rond comfort van de cliënt 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 de coloscopieën van 1 juni 2014 t/m 31 juni 2015. In deze periode werden 1.559 coloscopieën uitgevoerd.

5. Adenoom detectie

5.1 Wat zegt het adenoom detectie percentage over de kwaliteit van de coloscopie?

Tijdens een coloscopie kunnen verschillende soorten poliepen gevonden worden. Één soort poliep is een adenoom. Dit is een goedaardige poliep, die uiteindelijk (na vele jaren) kan uitgroeien tot darmkanker. Het is dus een voorloper van darmkanker. Door deze afwijkingen te verwijderen tijdens de coloscopie, kan het ontstaan van darmkanker worden voorkomen.

Het adenoom detectie percentage ("ADR") geeft aan bij hoeveel cliënten 1 of meer adenomen werden gevonden tijdens de coloscopie.

5.2 Hoe scoort Bergman Clinics op de detectie rate?

In de landelijke kwaliteitseisen van het RIVM is afgesproken dat het percentage coloscopieën waarbij één of meer adenomen tijdens de coloscopie worden gevonden, 20% of hoger moet zijn. Dit geldt voor MDL-artsen die coloscopieën uitvoeren in het kader van het Bevolkingsonderzoek Darmkanker. Bij de coloscopieën die binnen Bergman Clinics werden uitgevoerd ligt het percentage coloscopieën waarbij één of meer adenomen gevonden werd, ruim boven deze landelijk afgesproken norm. Dit geldt zowel voor de scopieën in het kader van het Bevolkingsonderzoek Darmkanker als scopieën op verwijzing van de huisarts.

5.3 Uit welke bron zijn de gegevens rond adenoom detectie 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 de coloscopieën van 1 juni 2014 t/m 31 juni 2015. In deze periode werden 1.559 coloscopieën uitgevoerd.

6. Complicatie of problemen

6.1 Wat zegt “het aantal complicaties of problemen” over kwaliteit van zorg?

Elke medische ingreep brengt risico's met zich mee. Een coloscopie is een veilig onderzoek, waarbij de kwaliteit en veiligheid door al onze medewerkers continu worden bewaakt. Toch kunnen er in een enkel geval complicaties optreden zoals bijvoorbeeld een bloeding. Een bloeding ontstaat in 1 op de 500 procedures. Naast een bloeding kan er tijdens het onderzoek een scheurtje (perforatie) in de darmwand ontstaan. Een perforatie ontstaat in 1 à 2 op de 100 procedures.

Wanneer er tijdens het onderzoek aanvullende behandelingen worden uitgevoerd, zoals het verwijderen van poliepen, is de kans op complicaties groter. De meeste complicaties treden op tijdens het onderzoek en deze kunnen meestal ook tijdens het onderzoek behandeld worden. Complicaties kunnen echter ook thuis, tot 10 dagen na het onderzoek, optreden.

Bergman Clinics werkt volgens strikte protocollen en doet er alles aan om de risico's te minimaliseren. Er wordt uiterste aandacht besteed aan kwaliteitsbewaking, geprotocolleerde werkwijzen en onderhoud van de apparatuur. Alle complicaties worden geregistreerd in het landelijke complicatie register van de NVMDL.

6.2 Hoe scoort Bergman Clinics op complicaties of problemen?

In de landelijke complicatieregistratie van de NVMDL hebben er in Bergman Clinics in totaal 10 complicaties plaatsgevonden (0,6%). De meest voorkomende registratie was een bloeding (vijf keer). In alle gevallen vond dit plaats na het verwijderen van een poliep. Tussen 1 juni 2014 t/m 31 juni 2015 zijn er in Bergman Clinics 1.559 coloscopieën uitgevoerd, dus het bloedingsrisico komt neer op $5/1559 * 100\% = 0.3\%$.

Bij Bergman Clinics is er in 2014 één perforatie voorgekomen. Het perforatierisico komt neer op $1/1559 * 100\% = 0,1\%$.

Alle cliënten zijn zonder blijvende schade hersteld.

6.3 Uit welke bron zijn de gegevens rond complicaties of problemen 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 de coloscopieën van 1 juni 2014 t/m 31 juni 2015. In deze periode werden 1.559 coloscopieën uitgevoerd.

7. Tevredenheid en aanbevelingen

7.1 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 scopie aan de cliënten hoe tevreden ze zijn over het ondergane onderzoek. 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.

7.2 Hoe scoort Bergman Clinics op tevredenheid?

Voor de coloscopieën werden in 2014 de volgende rapportcijfers ingevuld.

Onderwerp	Rapport cijfer
Informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling	8,5
De bejegening door de behandelaar	8,3
Voor de behandeling	8,2
De verleende nazorg (herstelperiode, controles, medicatie, noodgevallen)	8,1
Totaal indruk van de kliniek	8,5

86% van de cliënten voelde zich altijd in vertrouwde handen bij medewerkers.

7.3 Uit welke bron zijn de gegevens rond tevredenheid afkomstig?

We vragen iedere cliënt 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 vergelijken met andere klinieken die orthopedische behandelingen bieden.