

2023

Kwaliteitsrapportage

Carpaal Tunnelsyndroom

Kwaliteitsrapportage | Carpaal Tunnelsyndroom

Bergman Clinics hecht veel belang aan het jaarlijks presenteren van uitkomsten gerelateerd aan de kwaliteit en veiligheid van onze zorg. Wij delen deze informatie gespecificeerd naar zorgprogramma in een kwaliteitsrapportage. Op deze manier brengen wij onze cliënten, verwijzers en andere geïnteresseerden op een transparante wijze op de hoogte van resultaten en waardering van de door ons geleverde zorg.

Deze kwaliteitsrapportage is geschreven door de afdeling Kwaliteit & Veiligheid van Bergman Clinics in samenwerking met onze medisch specialisten en presenteert alle data van cliënten die in 2022 een operatie of behandeling hebben gehad. Uitkomsten van behandelingen in 2022 worden in de kwaliteitsrapportage van 2023 gerapporteerd, omdat de uitkomsten tot een jaar na behandeling (data 2023) onderdeel zijn van de kwaliteitsrapportage.

Bij Bergman Clinics werken we met 4 kwaliteitspijlers: ervaring van de arts en het team, het resultaat van de behandeling, veiligheid en cliënttevredenheid.

Vier kwaliteitspijlers van Bergman Clinics



Ervaring van arts en team

Zorg vergt deskundigheid en ervaring. Goede vakopleidingen en regelmatige bijscholing vormen de basis van de medische expertise. Het vaker verrichten van de behandelingen vergroot de vaardigheid. Cliënten geven aan dat zij graag willen worden behandeld door een arts die vaak een bepaalde behandeling uitvoert. Bij dit onderwerp tonen we hoe we de ervaring van de artsen en hun teams borgen.



Resultaat van de behandeling (effectiviteit)

Mensen komen bij ons met klachten die zij, waar mogelijk, verholpen willen hebben. Concrete uitkomstparameters geven een indruk over de mate waarin klachten verholpen zijn en van het te verwachten 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. Onze cliënten krijgen daar uitgebreide voorlichting over van hun arts. Het onderwerp veiligheid geeft een beeld hoe vaak veiligheidsrisico's zijn opgetreden.



Cliënttevredenheid

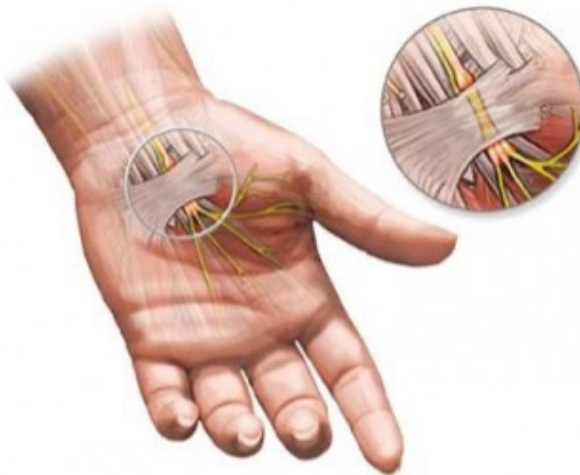
Bij Bergman Clinics draait het om de cliënt. Wij willen optimaal aan de wensen en behoeften van onze cliënt voldoen, binnen de professionele normen en richtlijnen. Hoe goed we hier in slagen, toetsen we door tevredenheidsonderzoek bij cliënten uit te voeren. Daarnaast registreren we nauwkeurig eventuele klachten waarop we zo snel mogelijk anticiperen en bestuderen we de reacties op ZorgkaartNederland.

Belangrijkste uitkomsten

- ✓ In **2022** zijn bij Bergman Clinics **352** cliënten geopereerd aan Carpaal Tunnel Syndroom.
- ✓ Na **3** maanden geeft **89%** van de cliënten aan verbetering op het gebied van pijn en klachten te ervaren.
- ✓ Slechts bij **5** cliënten (**1,4%**) was er sprake van een milde complicatie.
- ✓ Cliënten die een operatie aan CTS hebben ondergaan, beoordelen de behandeling gemiddeld met een **8,6**.
- ✓ Vanaf **2023** is ook THC onderdeel van Bergman en kunnen wij met **8** artsen **2,5** keer meer cliënten helpen.

Carpaal Tunnel Syndroom bij Bergman Clinics

Het carpaal tunnel syndroom (CTS) is een aandoening, waarbij een zenuw (de nervus medianus = de middelste armzenuw) in de pols bekneld zit. Hierdoor ontstaan een aantal klachten, zoals bijvoorbeeld tintelingen in de vingers en het gevoel van een slapende hand. De plaats van de beknelling is de zogenaamde carpale tunnel. Dit is een nauw kanaal gevormd door een aantal polsbotjes en een stevig peesblad tussen de pink- en duimmuis aan het begin van de handpalm (dwarse polsband). In deze tunnel lopen behalve de zenuw ook nog negen buigpezen vanuit de onderarm richting de duim en vingers.



Figuur 1. De locatie van de zenuw in de carpale tunnel

Voor een behandeling aan CTS bent u bij Bergman Clinics in goede handen. Met korte toegangstijden en een persoonlijke benadering leveren wij kwalitatief hoogwaardige en veilige zorg.

Wilt u graag meer informatie over de behandeling bij CTS en veel gestelde vragen? Bezoek dan [onze website](#).

Ervaring arts en team – Specialisatie

Wat zegt het aantal behandelingen en specialisten over de kwaliteit van zorg?

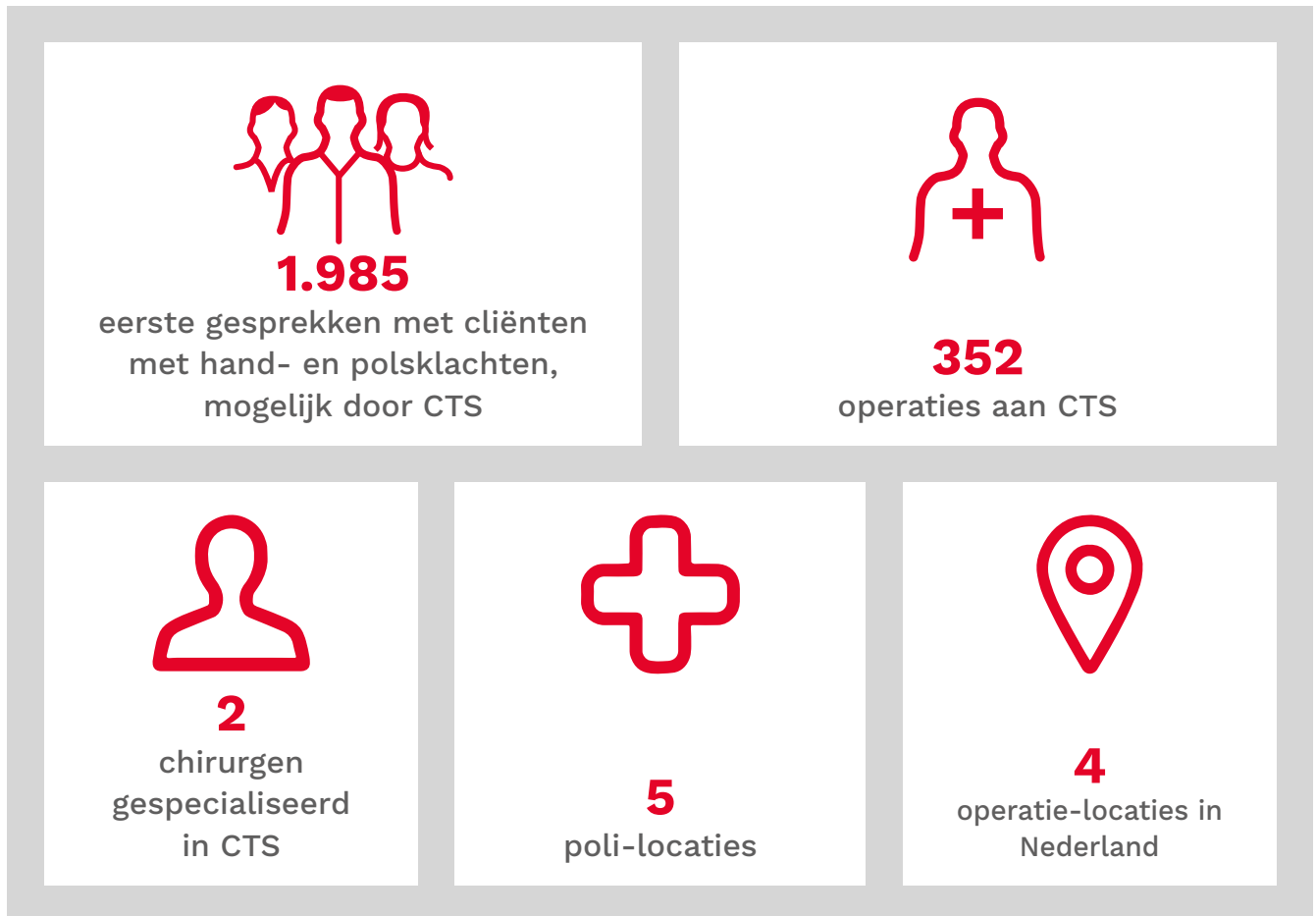
Meestal kan de diagnose gesteld worden op basis van wat de cliënt zelf vertelt over zijn klachten (anamnese), het typische klachtenpatroon en de bevindingen bij lichamelijk onderzoek. Soms wordt aanvullend onderzoek gedaan middels echografie of elektromyografie (onderzoek naar activiteit van de spieren en zenuwen).

Als de diagnose CTS zeker is, dan zal een behandeling worden voorgesteld door de handchirurg. Hierin volgt de arts de principes van stepped care. Bij milde klachten kan gekozen worden voor een afwachtend beleid, een nachtsplak of een injectie met corticosteroïden. Mochten de klachten na 6 weken niet minder zijn, kan samen met de cliënt gekozen worden voor een operatie.

Uit studies blijkt dat een operatie de meest effectieve behandeling is voor een CTS. Bij de operatie wordt het operatiegebied aan de palmzijde van de pols plaatselijk verdoofd, waarbij het gevoel in de vingers vaak gewoon aanwezig blijft. De stevige bindweefsellaag die de verbinding vormt tussen de pink- en duimmuis, het zogenaamde dak van de carpaal tunnel, wordt doorgesneden. Hierdoor wordt de zenuw van zijn beklemming verlost.



Hoe scoort Bergman Clinics op het aantal behandelingen en specialisten in 2022?



Figuur 2. Algemene aantallen cliënten, operaties bij CTS, handchirurgen en locaties in Nederland.

In 2022 zijn in totaal 352 operaties aan CTS verricht door 2 gespecialiseerde chirurgen. Deze operaties werden op 4 verschillende locaties uitgevoerd.

Eind 2022 heeft Bergman Clinics The Hand Clinic overgenomen. Daarmee specialiseert Bergman Clinics zich nog meer op het gebied van hand- en polsaandoeningen. In 2023 is het team van hand- en polsspecialisten uitgebreid naar 8 chirurgen en zijn er ruim 800 operaties verricht aan CTS.

Het resultaat van de behandeling

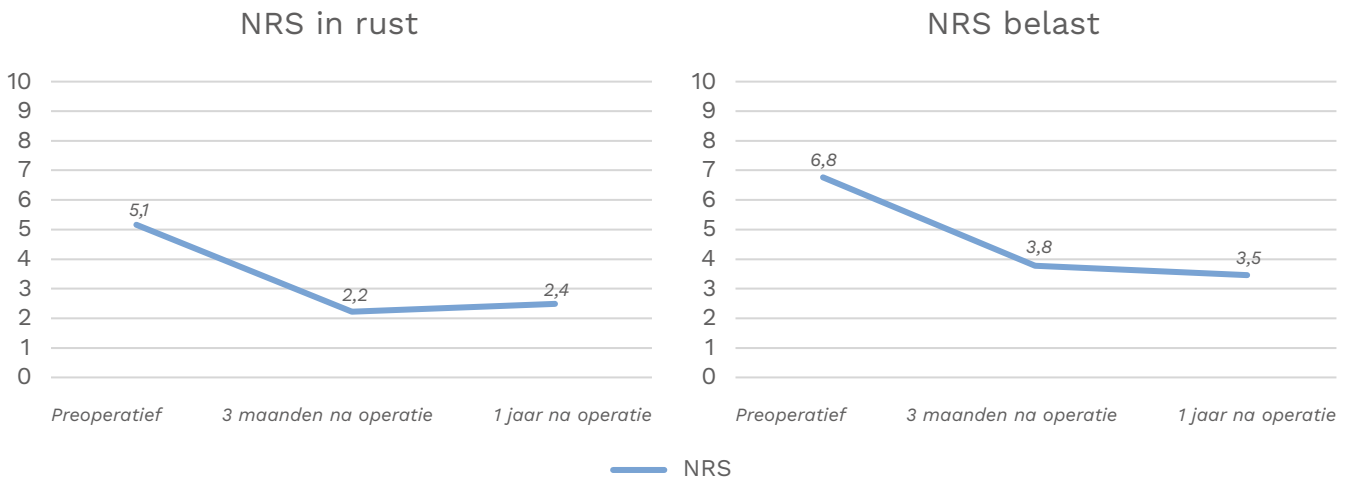
Wat zegt het resultaat van de behandeling over de kwaliteit van zorg?

Cliënten komen bij Bergman Clinics omdat ze in hun dagelijks leven klachten ervaren. Het meten van deze mate van klachten voor en na de operatie is erg belangrijk. Hiermee kan namelijk aangetoond worden hoe effectief operatie aan CTS is. De effectiviteit van onze operaties meten we aan de hand van Patient Reported Outcome Measures (PROM's).

Hoe scoort Bergman Clinics op het resultaat van de behandeling?

Cliënten die een operatie hebben ondergaan aan CTS vullen de vragenlijst 14 dagen voor de operatie en 3 maanden en 1 jaar na de operatie in. Met deze vragen wordt het effect van de behandeling geëvalueerd.

Cliënten kunnen onder meer invullen hoe zij de pijn ervaren voor en na hun operatie. De pijn wordt gemeten aan de hand van de Numeric Rating Scale (NRS). In figuur 3 is te zien hoe de NRS gemiddeld wordt gerapporteerd in rust en tijdens belasting.



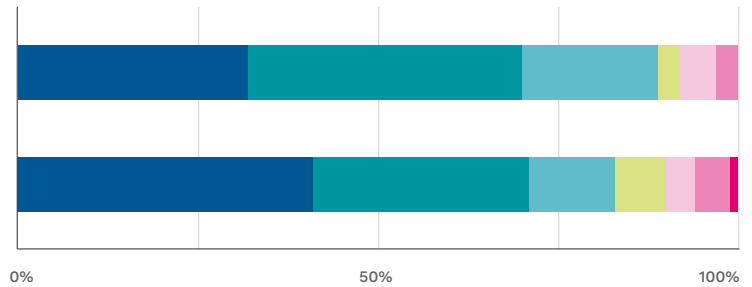
Figuur 3. Gemiddelde pijncijfer voor en na de operatie in rust en tijdens belasten

Op het gebied van pijn en klachten geeft 89% van de cliënten aan dat de pijn/klachten zijn verbeterd 3 maanden na de operatie. Dit percentage daalt licht naar 83% een jaar na de operatie. Drie maanden na de operatie vindt 84% het dagelijks functioneren verbeterd en een jaar na de operatie blijft dit nagenoeg gelijk (81%).

Functioneren

Verandering in dagelijks functioneren 3 maanden na operatie aan CTS

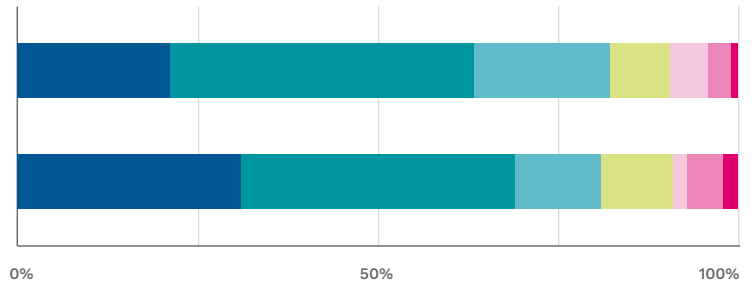
Verandering in dagelijks functioneren 1 jaar na operatie aan CTS



Pijn

Verandering in pijnklachten 3 maanden na operatie aan CTS

Verandering in pijnklachten 1 jaar na operatie aan CTS



■ Erg veel verbeterd ■ Veel verbeterd ■ Een beetje verbeterd ■ Niet veranderd ■ Een beetje verslechterd ■ Veel verslechterd ■ Erg veel verslechterd

Figuur 4. Verbetering na 3 maanden en 1 jaar op het gebied van dagelijks functioneren en pijn.

Wanneer cliënten wordt gevraagd hoe tevreden zij zijn met het resultaat van de behandeling, beoordelen zij dit met een **7,6** na 3 maanden en een **7,5** na een jaar.

Veiligheid van de behandeling

Wat zegt de veiligheid van de behandeling over de kwaliteit van zorg?

Het bieden van veilige zorg heeft de hoogste prioriteit. Ondanks dat bij Bergman Clinics een operatie aan CTS een zeer frequent uitgevoerde ingreep is en de kans op een complicatie erg klein is, bestaat er altijd een risico.

Hoe scoort Bergman Clinics op veiligheid van de behandeling?

In 2022 zijn in totaal 5 complicaties opgetreden na een operatie aan CTS (1,4%). Al deze complicaties waren een oppervlakkige infectie aan bijvoorbeeld de wond. Deze infecties konden zonder blijvende schade worden verholpen.

Jaarlijks rapporteert Bergman Clinics het aantal diepe wondinfecties na een operatie aan CTS aan het Zorginstituut Nederland (ZiNL). Voor het jaar 2022 waren dit 0 diepe wondinfecties (0%). Dit percentage ligt onder het landelijk gemiddelde van 0,6%.

Clïenttevredenheid over de behandeling

Wat zegt cliënttevredenheid over de kwaliteit van zorg?

Het is voor Bergman Clinics belangrijk om te weten in welke mate cliënten tevreden zijn over de geleverde zorg. Resultaten uit dit tevredenheidsonderzoek dragen bij aan het continu verbeteren van onze zorg.

Hoe scoort Bergman Clinics op cliënttevredenheid?

Clïënten geven binnen dit onderzoek rapportcijfers aan 5 belangrijke onderwerpen: informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling, bejegening door de behandelaar, de behandeling, nazorg en de totaalindruk van de kliniek.

Onderwerp	Rapportcijfer
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,4
Bejegening door de behandelaar	8,7
Voor de behandeling	8,6
Verleende nazorg (herstelperiode, controles, medicatie, noodgevallen)	8,2
Totaal indruk van de kliniek	8,8

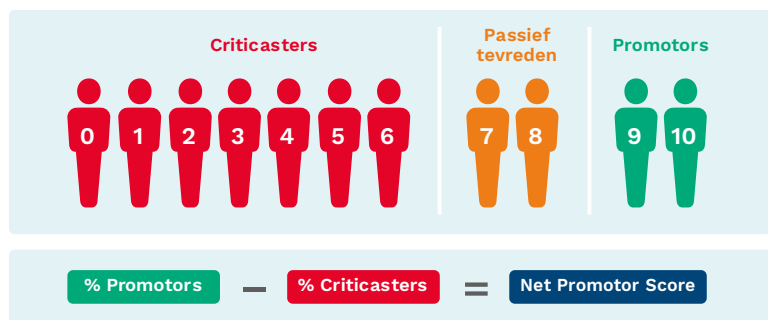
Tabel 2. Rapportcijfers Bergman Clinics voor hand- en polsklachten in 2022.

Uit de benchmarkgegevens is op te maken dat Bergman Clinics voor hand- en polsklachten op de 5 rapportcijfers allemaal gelijk of hoger scoort dan de landelijke benchmark voor oogzorg binnen klinieken. Elke twee jaar laat de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) een imago-onderzoek uitvoeren. Het laatste onderzoek is verricht in 2021. Patiënten van ziekenhuizen geven gemiddeld een 7,9 als rapportcijfer indien hen wordt gevraagd een algemeen cijfer te geven over het ziekenhuis. Bergman Clinics scoort met gerelateerde rapportcijfers, zoals de totaalindruk van de kliniek en de behandeling, een stuk hoger dan ziekenhuizen. Het is daarbij belangrijk om te vermelden dat het imago van ziekenhuizen verschilt van zelfstandige klinieken zoals Bergman Clinics. Tevredenheidscijfers voor ziekenhuizen vallen veelal lager uit.

Ook kunnen cliënten aangeven in welke mate zij Bergman Clinics zouden aanbevelen. Op basis van de vraag 'zou u de kliniek aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten' wordt de zogenaamde Net Promoter Score (NPS*) bepaald. Deze bedroeg 59 voor alle cliënten (n=136) die voor hand- en polsklachten in 2022 bij Bergman Clinics zijn geweest en het cliënttevredenheidsonderzoek hebben ingevuld. Deze NPS ligt net iets lager dan de landelijke Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) benchmark van 60 voor orthopedie. Bergman Clinics scoort aanzienlijk hoger dan een gemiddelde NPS van 23 bij ziekenhuizen.

Net Promoter Score

*Clïënten geven een cijfer van 0 tot en met 10 op de vraag of zij Bergman Clinics zouden aanbevelen aan vrienden en/of familie. De NPS als volgt berekend: [het percentage cliënten dat een 9 of 10 geeft (promotors)] – [het percentage cliënten dat een 6 of lager geeft (criticasters)]. De NPS kan dan een waarde tussen de -100 en de 100 aannemen.



Bronnen data kwaliteitsrapportage

De gegevens in deze kwaliteitsrapportage zijn afkomstig uit de volgende bronnen.

Kwaliteitsdata

Alle behandelingen en informatie over behandelingen die binnen Bergman Clinics worden uitgevoerd, worden vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier. Voor deze kwaliteitsrapportage is data gebruikt afkomstig uit dit dossier, op basis van behandelcoderingen verricht in 2022.

Cliënten vullen daarnaast voor en na hun operatie de verschillende vragenlijsten in. Deze antwoorden worden gebruikt om de kwaliteit van zorg te evaluaeren en uiteindelijk te verbeteren, en worden binnen Bergman Clinics verwerkt in rapportages zoals in figuur 3 & 4. Voor deze kwaliteitsrapportage is data gebruikt van de cliënten die geopereerd zijn in 2022.

Landelijke registratie en benchmarks

Bergman Clinics geeft net als andere zelfstandig behandelklinieken en ziekenhuizen jaarlijks het aantal diepe wondinfecties na een operatie aan CTS door aan het Zorginstituut Nederland (ZiNL). De benchmarkinformatie omtrent de diepe wondinfecties is afkomstig uit de SKI-tool, voluit Spiegelinformatie Kwaliteitsindicatoren, van het Zorginstituut Nederland (ZiNL) Dit is een openbare online bron, waarmee iedereen kan opzoeken hoe ziekenhuizen en zelfstandige klinieken, kwalitatief en kwantitatief ten opzichte van elkaar presteren.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Het cliënttevredenheidsonderzoek wordt gedaan door een onafhankelijk onderzoeksbureau – Bosgra Onderzoek. Zij zijn gespecialiseerd in zorgonderzoek en dragen het ISO 20252:2021-keurmerk. Cliënten kunnen hier anoniem verschillende aspecten van de zorg waarderen en Bergman Clinics voorzien van complimenten en feedback. Voor deze kwaliteitsrapportage is data gebruikt van de cliënten die geopereerd zijn in 2022.

Bosgra Onderzoek verzorgt de cliënttevredenheidsonderzoeken voor een groot aantal zelfstandig behandelklinieken in Nederland en kan daarom voorzien in een landelijke benchmark.

BERGMAN

CLINICS