



2023

Kwaliteitsrapportage

Chronische pijnklachten

Kwaliteitsrapportage | Chronische pijnklachten

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 kwaliteitspijlars: ervaring van de arts en het team, het resultaat van de behandeling, veiligheid en cliënttevredenheid.

Vier kwaliteitspijlars 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

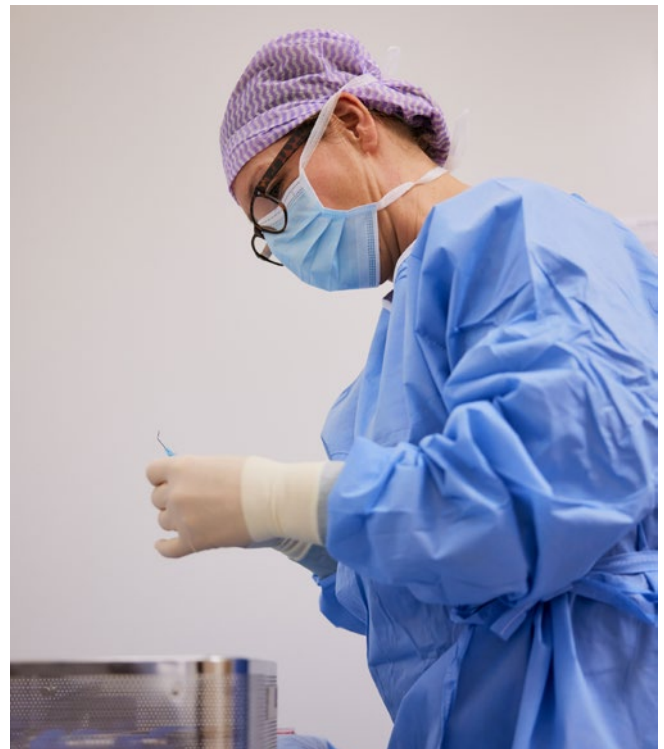
- ✔ In **2022** zijn bij Bergman Clinics **3.044** behandelingen verricht bij cliënten met chronische pijnklachten
- ✔ **70%** van de cliënten ervaart dat hun pijn is afgenomen na **3** maanden.
- ✔ Slechts in **0,07%** van de gevallen is er sprake van een complicatie na een behandeling.
- ✔ Cliënten beoordelen het resultaat van de behandeling gemiddeld met een **8,5**.

Chronische pijnklachten bij Bergman Clinics

Pijn kan, naast een belangrijk symptoom, een vervelende chronische klacht zijn, waar op adequate wijze aandacht aan moet worden besteed om tot een optimale behandeling te komen. Pijnklachten kunnen zich namelijk dusdanig ontwikkelen dat het de kwaliteit van leven kan verminderen. In sommige gevallen kunnen de meest algemene activiteiten al een probleem vormen, zoals het beoefenen van sport of het tillen van lichte materialen.

Voor een behandeling van chronische pijnklachten bent u bij Bergman Clinics in goede handen. Met korte toegangstijden, persoonlijke benadering en vergoede zorg door alle zorgverzekeraars bieden wij kwalitatief hoogwaardige en veilige zorg.

Wilt u graag meer informatie over de behandelingen voor pijn 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?

Via een verwijzing van uw huisarts of specialist kunt u bij Bergman Clinics terecht. Tijdens het eerste gesprek op de polikliniek wordt het pijnprobleem in kaart gebracht. Tijdens het onderzoek draait alles om het stellen van een zo nauwkeurig mogelijke pijndiagnose. Pijn - in tegenstelling tot bloeddruk of cholesterol - is niet altijd niet direct te meten. Soms wordt, indien nodig, in multidisciplinair verband overlegd. Dit betekent dat vanuit verschillende specialismen, zoals neurologie of fysiotherapie, naar het probleem gekeken wordt. Door de ervaring en kennis uit verschillende specialismen te combineren, kunnen er verschillende inzichten worden gebruikt om u kwalitatief hoogwaardige zorg te bieden. Vervolgens zal samen met u een behandelplan worden opgesteld.

De behandeling kan bestaan uit het voorschrijven van specifieke medicatie, TENS (Transcutane Elektrische Neuro Stimulatie – het beïnvloeden van de zenuwen met elektrostromen) of invasieve technieken:

- Caudaalblokkade: via een opening in het heiligbeen, onderin de wervelkolom net boven het stuitje, kan medicatie worden toegediend in de caudale ruimte om deze zenuwwortels te kalmeren en hierdoor de pijnklachten voor langere tijd te verminderen.
- Facetdenervatie: bij een facetdenervatie worden de gevoelszenuwen van de facetgewrichten in de rug of nek behandeld waardoor het pijnsignaal verminderd wordt doorgegeven en de pijnklachten verminderen.
- Lokaalinfiltratie: de lokaalinfiltratie is een verzamelnaam voor een injectie in het gebied van uw pijn. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een injectie bij de kleine zenuwtakjes rondom de schouder, rug, knie en enkel. De behandeling is bedoeld om de zenuwen/structuren te kalmeren met medicatie, waardoor de pijnklachten afnemen.
- Suprascapularisblokkade: de suprascapularisblokkade (behandeling van de zenuw boven het schouderblad) wordt gebruikt voor pijnklachten van de schouder en arm. Door behandeling van de zenuw wordt de pijn prikkel verminderd doorgegeven waardoor de pijnklachten afnemen.
- Zenuwwortelblokkade: De wervelkolom bestaat uit wervels die met elkaar verbonden zijn door een tussenwervelschijf (discus) en twee paar steungewrichtjes (facetgewrichten). Tussen twee wervels treedt er een zenuwwortel uit. Deze zenuwwortels kunnen pijn veroorzaken, bijvoorbeeld bij een hernia of door vernauwing van het wervelkanaal waardoor er druk op de zenuwwortel komt. Zenuwwortelblokkades kunnen in de nek-, borst- en lendenwervelkolom toegepast worden. Bij een zenuwwortelblokkade wordt de pijngeleiding van een zenuw tijdelijk of langdurig beïnvloed.

De Nederlandse Vereniging voor Anesthesiologie (NVA) heeft de Pijnkliniek van Bergman Clinics | Bewegen in Naarden aangewezen als erkende Pijnkliniek. Met de toekenning van dit certificaat bewijst de Pijnkliniek dat deze voldoet aan de standaardeisen van de NVA op het gebied van kwaliteit.

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



Figuur 2. Algemene aantallen cliënten, pijnbehandelingen, anesthesiologen en locaties.

In 2022 zijn in totaal 1.429 cliënten bij Bergman Clinics gekomen voor een eerste gesprek ten aanzien van hun pijnklachten. Cliënten worden veelal vaker gezien en doorlopen een langer traject met meerdere behandelafspraken. In 2022 zijn 3.044 behandelafspraken verricht bij 1.815 cliënten. De twee anesthesiologen, allebei werkzaam in Bergman Clinics | Naarden, verrichten daarmee gemiddeld 1.522 afspraken per anesthesioloog.

In 2023 is ook de locatie Bewegen | Arnhem gestart met een pijnpoli. Hiermee breidt de chronische pijnzorg binnen Bergman Clinics zich uit en zo kunnen wij meer cliënten met chronische pijnklachten zorg bieden.

Het resultaat van de behandeling

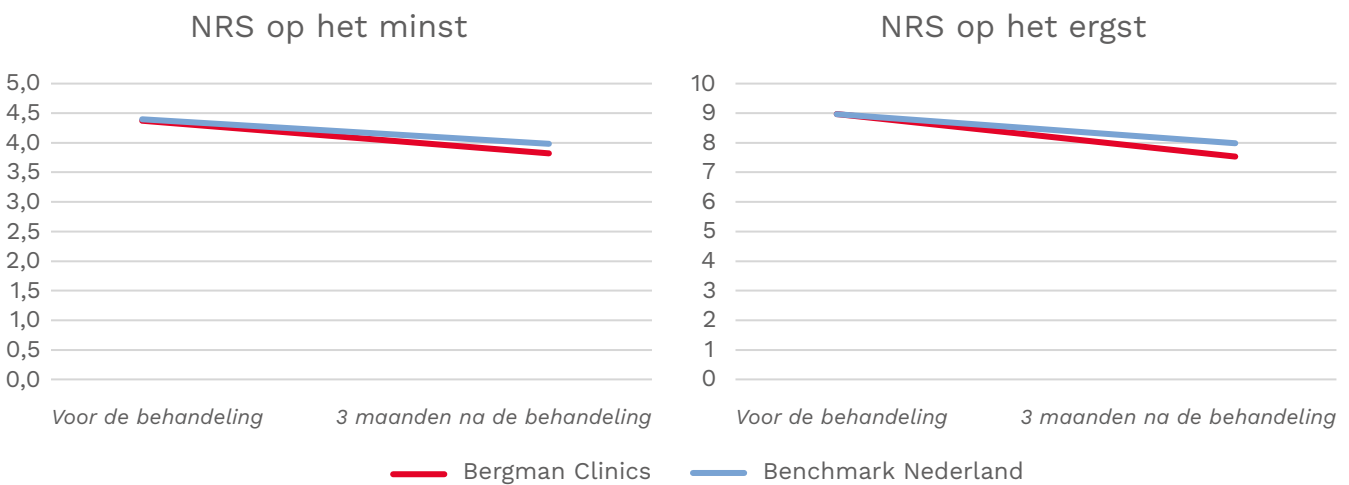
Wat zegt het resultaat van de behandeling over de kwaliteit van zorg?

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

Hoe scoort Bergman Clinics op het resultaat van de behandeling?

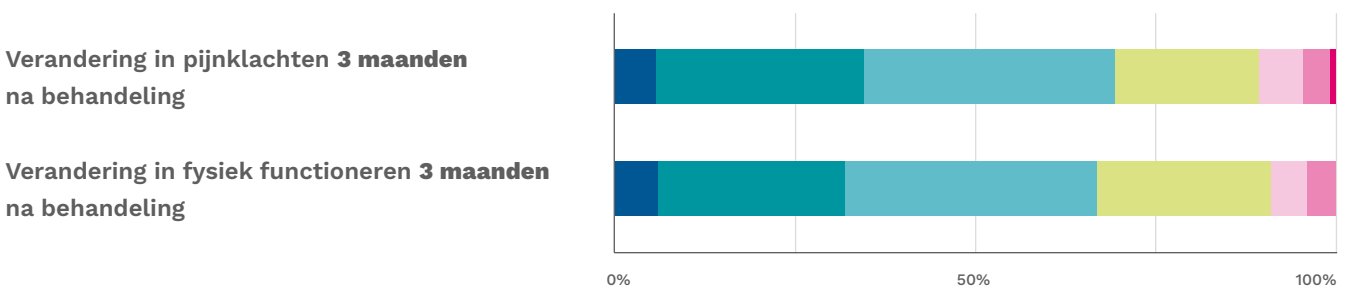
Cliënten die een pijnbehandeling ondergaan vullen de vragenlijst 14 dagen voor en 3 maanden na de behandeling in. Hierin volgen wij het advies van de Nederlandse Vereniging voor Anesthesiologen (NVA).

De pijn wordt gemeten aan de hand van de Numeric Rating Scale (NRS). Cliënten die behandeld worden aan hun pijnklachten middels een behandeling wordt onder andere gevraagd om hun pijn te schalen hoe hoog deze op het minst en het ergst is. Uit onderstaande grafiek is op te maken dat de pijnafname na een behandeling bij Bergman Clinics in lijn is met de Nederlandse Benchmark (Codman Dashboard van DICA).



Figuur 3. De NRS op zijn minst en ergst voor en na de behandeling bij Bergman Clinics versus de Nederlandse benchmark.

Na 3 maanden geeft 70% aan dat hun pijnklachten zijn verbeterd. Op het gebied van dagelijks functioneren vindt 68% dat zij zijn verbeterd.



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

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

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. Een behandeling aan pijnklachten is een zeer veilige behandeling. Soms gebeurt het echter dat er een complicatie optreedt.

Hoe scoort Bergman Clinics op veiligheid van de behandeling?

In totaal zijn in 2022 2 (0,07%) complicaties opgetreden. Eenmalig trad een infectie op na het zetten van een injectie en bij de andere complicatie was een deel van de vloeistof op een plek terecht gekomen waar de cliënt lichte klachten door had. Deze klachten waren tijdelijk en de cliënt herstelde volledig. Ook heeft dit de effectiviteit van de behandeling niet verminderd.



Clïenttevredenheid over de behandeling

Wat zegt clïenttevredenheid over de kwaliteit van zorg?

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

Hoe scoort Bergman Clinics op clïenttevredenheid?

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	Rapport
Cijfer (n=1.423)	15
Informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling	8,2
De bejegening door de behandelaar	8,6
Voor de behandeling	8,5
De verleende nazorg (herstelperiode, controles, medicatie, noodgevallen)	7,8
Totaal indruk van de kliniek	8,5

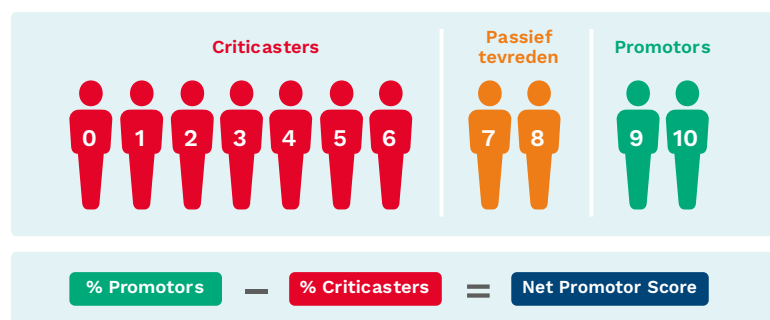
Tabel 2. Rapportcijfers Bergman Clinics.

Uit tabel 2 is op te maken dat Bergman Clinics voor rug- en nekkachten op de 5 rapportcijfers allemaal ver boven de 8 scoort. 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 totaal indruk 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 clïënten 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 Net Promoter Score (NPS*) bepaald. Deze bedroeg gemiddeld 51 voor alle clïënten met rug- en nekkachten (n=1.963) die in 2022 bij Bergman Clinics zijn geweest en een clïenttevredenheidsonderzoek hebben ingevuld.

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 clïënten dat een 9 of 10 geeft (promotors)] – [het percentage clïënten 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 afspraak- en verrichtingscoderingen in 2022.

Cliënten vullen daarnaast voor en na hun behandeling 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 en 4.

Landelijke registratie en benchmarks

De benchmarkgegevens in figuur 3 zijn afkomstig uit het Codman Dashboard van DICA. Jaarlijks leveren zorgorganisaties die pijn behandelen uitkomsten aan waaruit dit dashboard wordt opgebouwd.

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 behandeld zijn in 2022. Alle cliënten met rug- en nekklachten, niet alleen cliënten die komen voor chronische pijnklachten, worden hierin meegenomen. Vanwege de plicht tot anonimiseren, is het onmogelijk om alleen de cliënten met chronische pijnklachten te rapporteren.

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



BERGMAN

CLINICS