



2023

Kwaliteitsrapportage

Bril- of lensvervangende behandeling

Kwaliteitsrapportage | Bril- of lensvervangende behandeling

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 Memira by 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 Memira by 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 Memira by 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 op anticiperen en bestuderen we de reacties op ZorgkaartNederland.

Belangrijkste uitkomsten:

- ✓ In 2022 zijn bij Bergman Clinics **2.625** cliënten geholpen door middel van een lens- of brilvervangende ingreep.
- ✓ Na een laserbehandeling kan minstens **97%** van de cliënten **80%** of meer zien zonder bril.
- ✓ Slechts in **1** geval (0,0%) was er sprake van een complicatie.
- ✓ Cliënten die een lens- of brilvervangende ingreep hebben ondergaan, beoordelen de behandeling gemiddeld met een **8,9**.

Bril- of lensvervangende behandelingen bij Bergman Clinics

Mensen die zonder bril of lenzen niet op alle afstanden scherp zien, hebben waarschijnlijk last van bijziendheid, verziendheid, een cilinderafwijking of ouderdomsverziendheid. Om toch scherp te kunnen zien kan een bril of contactlenzen een goede oplossing zijn. Ooglaserbehandeling of lensimplantatie (voorzetlens of lenswissel) zijn behandelopties om geen bril of lenzen meer te hoeven dragen. Dit wordt ook wel refractieve oogchirurgie genoemd.



Figuur 1. Een laserbehandeling bij Memira by Bergman Clinics

Voor een bril- of lensvervangende behandeling bent u bij Memira by 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 lens- of brilvervangende behandelingen 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?

Er zijn diverse moderne bril vervangende behandelingen. Hieronder lichten we deze behandelingen nader toe.

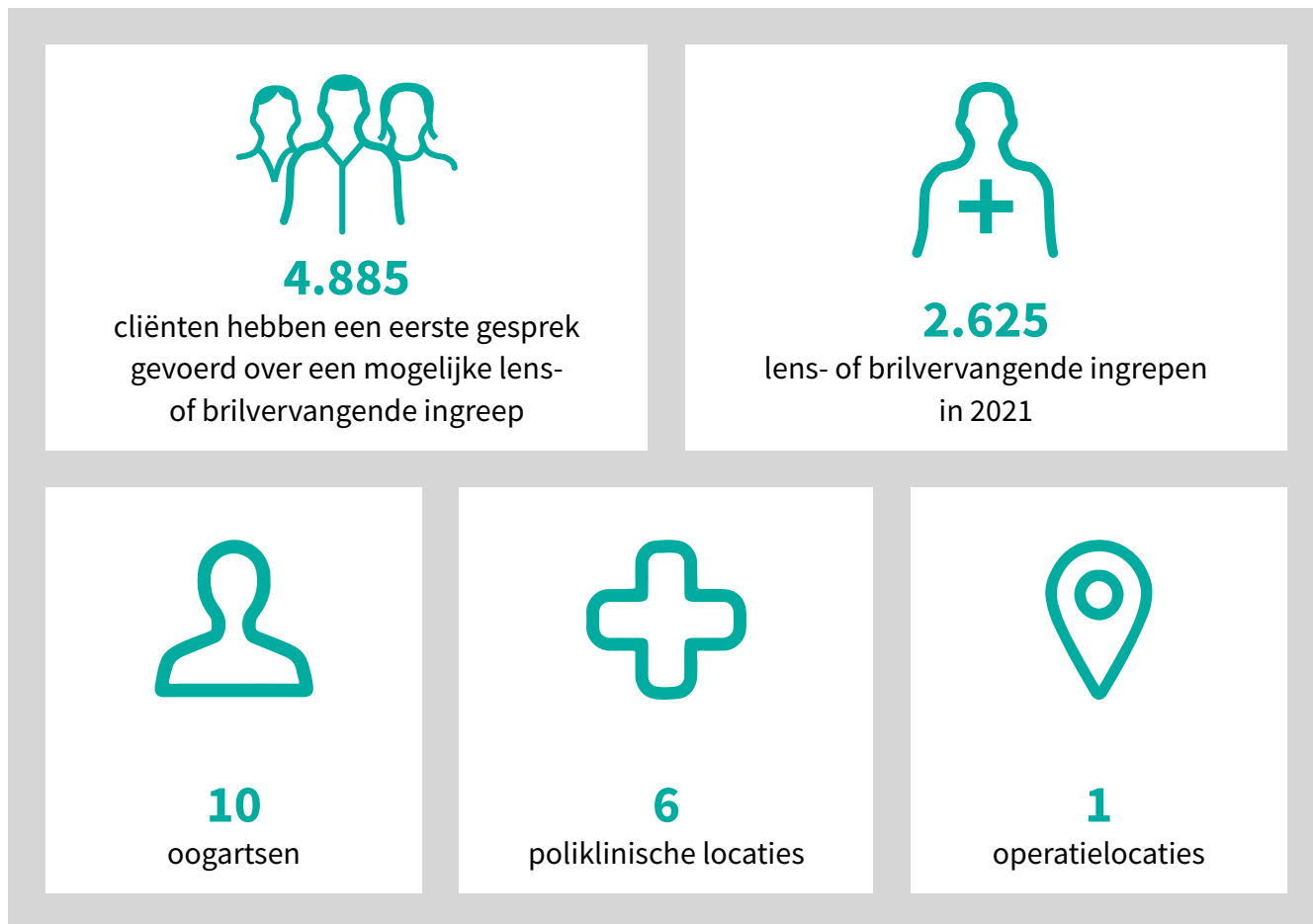
- Ooglaseren (18 - 55 jaar): een ooglaserverhandeling is een zeer veilige methode om uw oogsterkte te optimaliseren. Bij een ooglaserverhandeling behandelt de oogarts het buitenste laagje van uw oog, het hoornvlies, met een laser. Daarmee wordt de manier waarop licht uw oog binnenkomt veranderd. Ooglaseren is voor bijna alle sterkte-afwijkingen de uitkomst. Er zijn verschillende soorten ooglaserverhandelingen. Dit zijn de SMILE, LASIK, Lasek-PRK en Trans-PRK. Welke ooglaserverhandeling voor u het meest geschikt is, blijkt uit een uitgebreid vooronderzoek. Na de behandeling kunt u weer scherp zien, zonder uw verbril of contactlenzen.
- Voorzetlenzen (18 - 55 jaar): wanneer de oogsterkte te groot is voor een laserbehandeling, is het mogelijk om een voorzetlens voor uw eigen ooglens te plaatsen. Deze lens blijft permanent zitten en gaat een leven lang mee. Na de behandeling ziet u weer scherp zonder verbril of contactlenzen. Er zijn drie types voorzetlenzen. Dit zijn Implantable Contact Lens (ICL), Artisan-lens en de Artiflex-lens. Mocht u op latere leeftijd staar ontwikkelen, is het mogelijk om de voorzetlens te verwijderen. Om de staar te behandelen wordt vervolgens de eigen ooglens vervangen door een kunstlens.
- Lenswissel (afhankelijk van uw sterkte vanaf 45 - 55 jaar): bij een lenswissel wordt uw natuurlijke ooglens vervangen door een kunstlens. Er is een breed assortiment aan kunstlenzen, namelijk monofocale-, bifocale-, trifocale- en extended vision lenzen. Afhankelijk van de gekozen lens bent u na de behandeling niet of nauwelijks meer afhankelijk van een bril of contactlenzen. Bijkomend voordeel is dat er na een lenswissel geen staar meer kan ontwikkelen in uw oog.

Met zorgvuldig vooronderzoek en uitgebreide intake worden de mogelijkheden in kaart gebracht en beoordelen we samen met de cliënt of dat op de wensen van de cliënt aansluit. We baseren ons advies op persoonlijke factoren zoals leefstijl, wensen, leeftijd, sterkte van de afwijking, leesbril behoefte, oogheilkundige en algemene gezondheidstoestand, eventuele risico's.

Memira by Bergman Clinics is de grootste en meest ervaren keten van gespecialiseerde oogzorg van Nederland. Het Nederlands Oogheilkundig 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 ooglaserverhandelingen (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. Al onze oogartsen zijn gecertificeerde NOG refractiechirurgen.



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



Figuur 2. Algemene aantallen cliënten, lens- of brilvervangende ingrepen, artsen en locaties in Nederland.

In 2022 is met 4.885 cliënten een eerste gesprek gevoerd voor de mogelijkheid van een lens- of brilvervangende ingreep. In 2022 zijn 2.625 ingrepen i.v.m. lens- of brilvervangende ingrepen uitgevoerd. Onze 10 oogartsen zien op 6 vestigingen cliënten. Zij voeren op 1 locatie in Nederland de ingrepen uit. Gemiddeld voeren onze oogartsen meer dan 260 lens- of brilvervangende operaties per jaar uit. Onderstaande tabel laat de aantallen van de verschillende behandelingen zien:

Ooglaserbehandelingen	1.714
• Trans-PRK	1.036
• SMILE	355
• LASIK	302
• Lasek-PRK	21
Lensvervangend	725
Voorzetlenzen	186
Totaal	2.625

Tabel 1. Overzicht van het aantal ingrepen per behandeltechniek.

Het resultaat van de behandeling

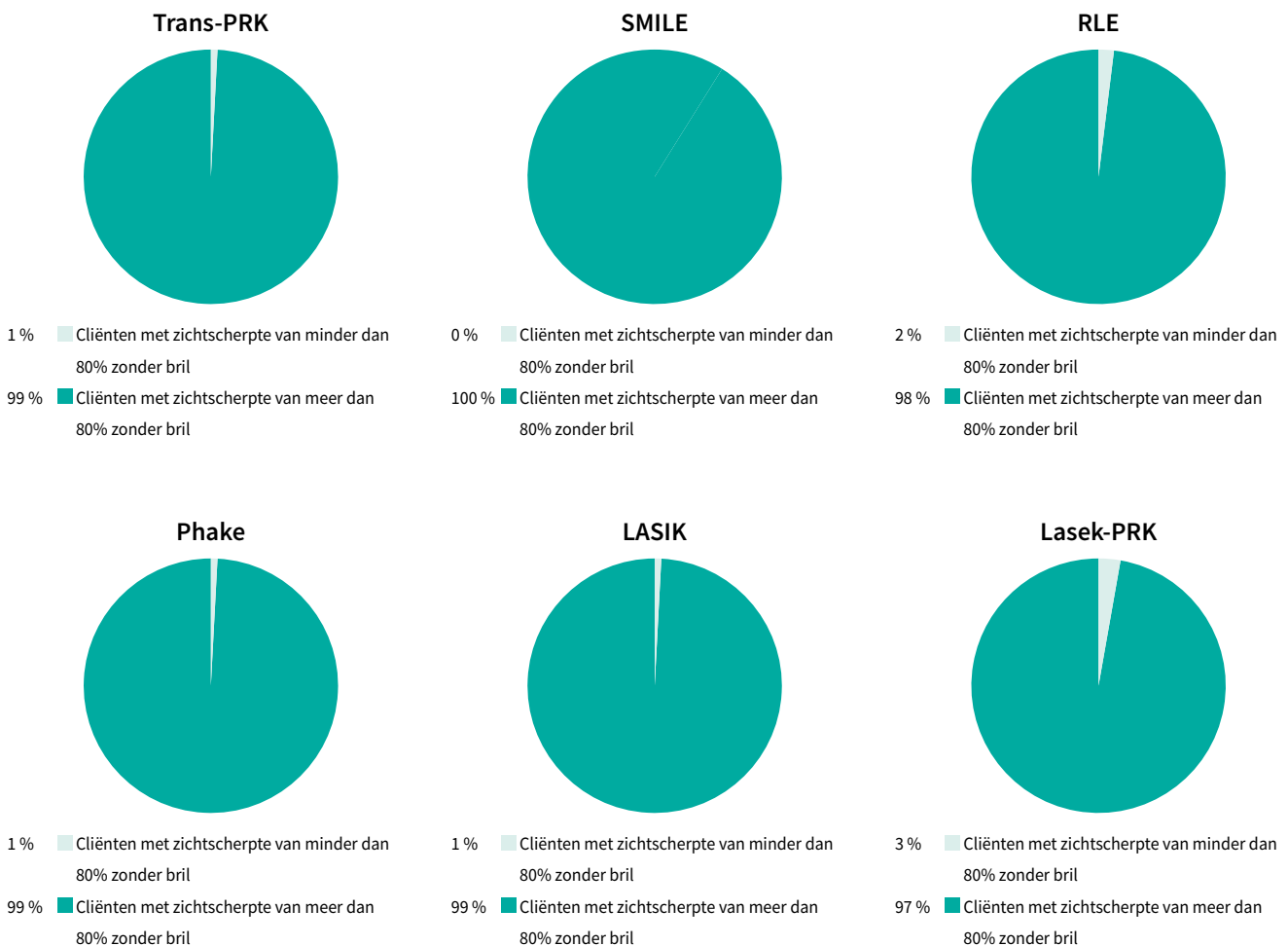
Wat zegt het resultaat van de behandeling over de kwaliteit van zorg?

Cliënten komen bij Bergman Clinics omdat ze in hun dagelijks beperking ervaren in hun zicht. Het meten van deze mate van zichtbeperking voor en na de operatie is erg belangrijk. Hiermee kan namelijk aangetoond worden hoe effectief een staaroperatie 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?

De PROM's die worden gebruikt om het resultaat van de behandeling te evalueren zijn tevens indicatoren die wij aanleveren aan de beroepsvereniging. Dit gaat om het aantal cliënten dat 80% of meer ziet zonder bril na een ingreep en het percentage cliënten waarbij na de operatie de target refractie is behaald. Deze metingen worden drie maanden na de operatie gedaan.

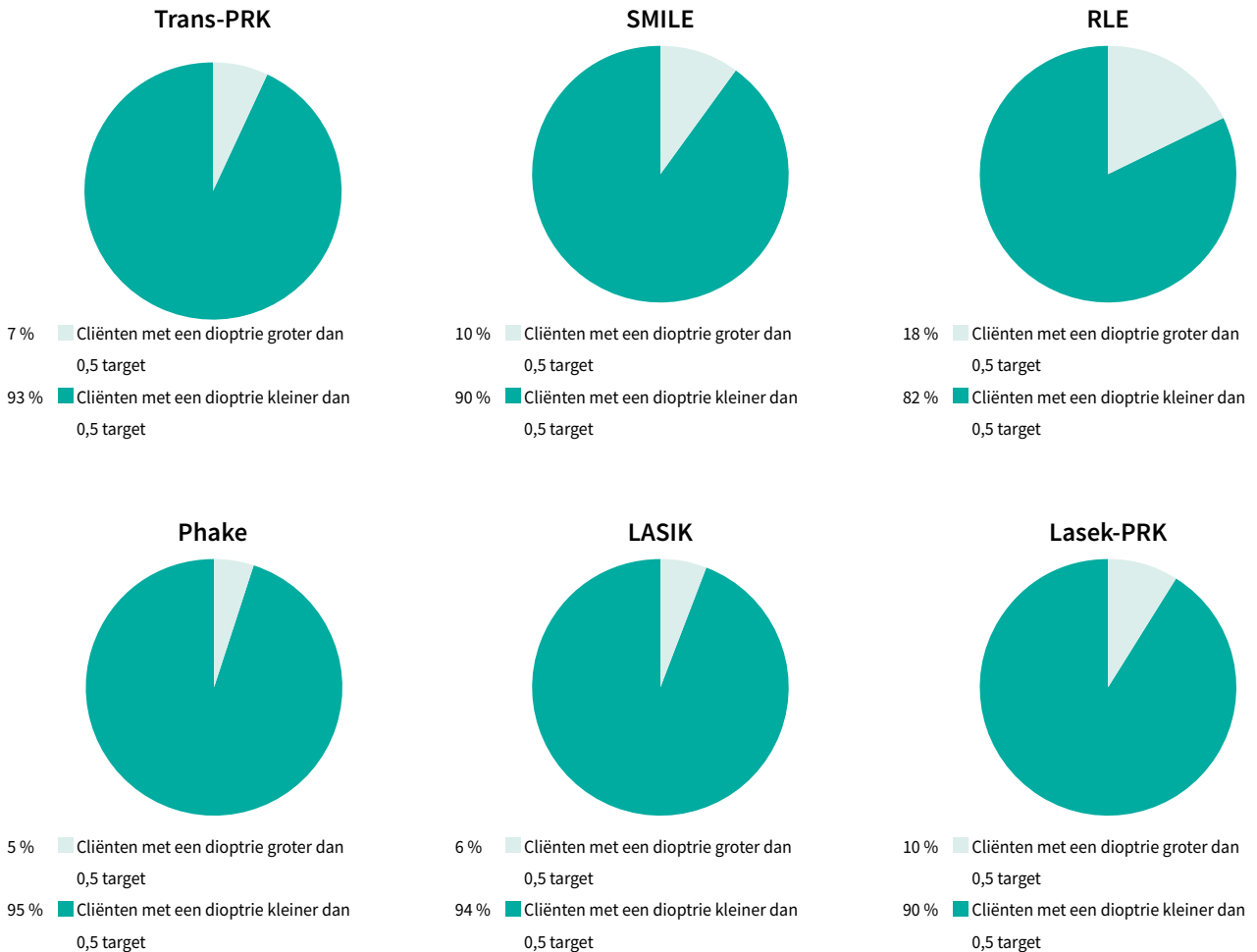
Een maat om de zichtverbetering uit te drukken volgens internationale standaarden is of men in staat is om meer dan 80% te zien zonder bril (Uncorrected Distance Visual Acuity – UCDVA). Deze maat wordt 3 maanden na de operatie gemeten en in figuur 3 staat het percentage cliënten dat 80% of meer ziet zonder bril, geordend per type behandeling.



Figuur 3. De UCDVA voor de verschillende behandelingen.

Op basis van internationale literatuur is bekend dat ongeveer 80-85% van de behandelde cliënten minimaal 80% zicht behaalt. Bij Bergman Clinics scoren wij hier ver boven, zoals in figuur 3 af te lezen is.

De oogarts probeert altijd de sterkte van het oog na een laserbehandeling op 0 uit te laten komen. Dit is echter niet altijd te realiseren. Een internationale maat hiervoor is om het aantal cliënten binnen 0,5 dioptrie van de targetrefractie te meten. Hoe Bergman Clinics hierop scoort, is te zien in figuur 4.



Figuur 4. Het relatieve aantal cliënten met een gerealiseerde refractie binnen 0,5 dioptrie van de targetrefractie.



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 lens- en brilvervangende ingrepen zeer frequent uitgevoerde ingrepen zijn 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 is er in totaal 1 complicatie opgetreden (0,0%). Slechts bij één cliënt trad er na de ingreep een defect in het achterkapsel op. Deze complicatie kon goed worden verholpen zonder blijvende schade.

In totaal zijn er 6 heroperaties verricht. Deze heroperaties hadden allemaal een medische oorzaak en waren niet als gevolg van een cliënt die ontevreden was. Alle vijf de heroperaties waren noodzakelijk vanwege problematiek met een kunstlens door bijvoorbeeld luxatie of een incomplete flap.



Cliënttevredenheid

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?

Cliënten 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 (n=562)
Informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling	8,5
De bejegening door de behandelaar	8,7
Voor de behandeling	8,9
De verleende nazorg (herstelperiode, controles, medicatie, noodgevallen)	8,4
Totaal indruk van de kliniek	8,8

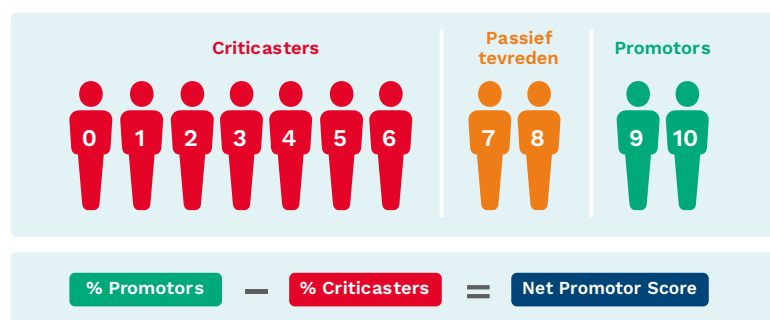
Tabel 2. Rapportcijfers Bergman Clinics voor lens- of brilvervangende operaties in 2022.

Uit de benchmarkgegevens is op te maken dat Bergman Clinics voor lens- en brilvervangende ingrepen 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=562) die na een lens- of brilvervangende operatie 2022 bij Bergman Clinics zijn geweest en het cliënttevredenheidsonderzoek hebben ingevuld. Deze NPS ligt een stuk hoger dan de landelijke Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) benchmark van 55 voor oogzorg. Ook scoort Bergman Clinics aanzienlijk hoger dan een gemiddelde NPS van 23 bij ziekenhuizen.

Net Promoter Score

*Cliënten 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.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Cliënten vullen voor en na hun operatie de verschillende vragenlijsten in. 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. Bosgra Onderzoek verzorgt de cliënttevredenheidsonderzoeken voor een groot aantal zelfstandig behandelklinieken in Nederland en kan daarom voorzien in een landelijke benchmark.



memira^o

EYE CENTER

BY BERGMAN CLINICS