



2023

Kwaliteitsrapportage

Spataderen

Kwaliteitsrapportage | Spataderen

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

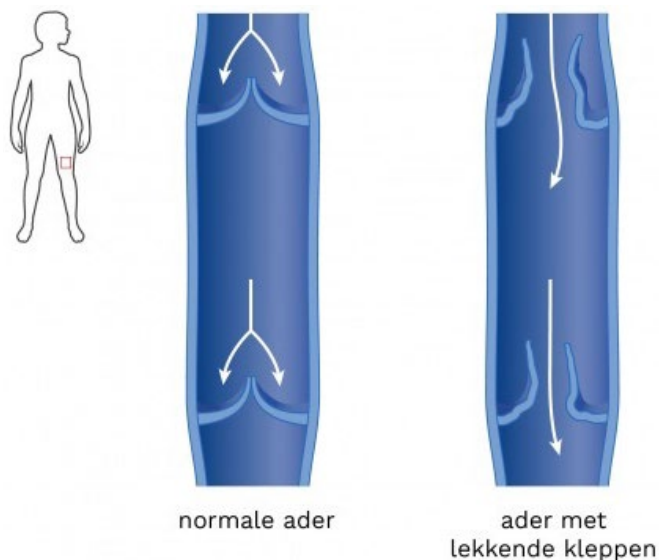
Bij Bergman Clinics draait het om de cliënt. Wij willen optimaal aan de wensen en behoeften van onze cliënt voldoen, binnen de professionele normen en richtlijnen. Hoe goed we hier in slagen, toetsen we door tevredenheidsonderzoek bij cliënten uit te voeren. Daarnaast registreren we nauwkeurig eventuele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

Belangrijkste uitkomsten

- ✓ In **2022** zijn bij Bergman Clinics in totaal **2.363** cliënten behandeld aan spataderen.
- ✓ **85%** van de cliënten vindt 3 maanden na de behandeling dat hun klachten positief zijn veranderd.
- ✓ In **2022** zijn **6** complicaties (0,3%) opgetreden als gevolg van een spataderbehandeling. Deze complicaties zijn zonder blijvende schade hersteld.
- ✓ Cliënten die een spataderbehandeling hebben ondergaan, beoordelen de behandeling met een **8,5**.

Spataderen bij Bergman Clinics

Spataderen zijn verwijde aderen die vooral in benen voorkomen en veroorzaakt worden door lekkende kleppen in de aderen. De kleppen in de aderen hebben als functie het bloed niet terug te laten stromen. Doordat bijvoorbeeld veel druk op de kleppen staat, omdat het bloedvat wijder wordt of omdat de kleppen zelf niet meer goed aansluiten, kan de druk in de ader toenemen en wordt de ader wijder. Hoe hoger de druk, hoe meer kleppen zullen bezwijken onder de druk. Dit kan uiteindelijk resulteren in spataderen.



Figuur 1. Afbeelding van een gezonde ader en een ader met lekkende kleppen.

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

Wilt u graag meer informatie over spataderen, onze behandelingen en veel gestelde vragen? Bezoek dan vooral [onze website](#).

Ervaring arts en team – Specialisatie

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

Spataderen kunnen resulteren in klachten als jeuk, pijn en een moe, loom of onrustig gevoel in de benen geven. Ook kunnen huidafwijkingen ontstaan. Spataderen hoeven niet altijd zichtbaar te zijn.

Op basis van uw klachten en symptomen, en een duplexonderzoek (hiermee brengt de arts de stroming van het bloed in beeld middels ultrageluidsgolven) kan de diagnose gesteld worden. Uw arts kijkt vervolgens samen met u wat voor u de best passende behandeling is. Dit is mede afhankelijk van het type spatader:

- Kleine spatader: deze komen vaak in kluwens voor en worden ook wel ‘takkebosvenen’, ‘berketakjes’ of ‘bloedspinnen’ genoemd. Kleine spataderen kunnen worden behandeld middels een flebectomie volgens Müller (operatieve verwijdering van de spataderen), sclerocompressietherapie (dichtspuiten van de ader) en/of een perfantectomie (middels een operatieve ingreep wordt de ader afgebonden).
- Middelgrote spataderen: deze zijn enkele millimeters dik en kunnen vele centimeters lang zijn. Voor middelgrote spataderen worden dezelfde behandelmethoden gebruikt als bij kleine spataderen.
- Grote spataderen: deze zijn vaak te zien als dikke, blauwe kabels in grote oppervlakkige aders van het been. Deze worden behandeld middels endoveneuze lasertherapie (EVLT). Hierbij wordt de ader, onder verdoving, middels lasers dicht gebrand.

Regelmatig wordt voor een combinatie van behandelingen gekozen om het beste resultaat te verkrijgen.



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



Figuur 2. Algemene aantallen cliënten, behandelingen, vaatchirurgen en locaties in 2022.

In 2022 hebben 3.651 cliënten een eerste consult gehad voor (klachten aan) hun spataderen. Uiteindelijk is ook bij 3.651 cliënten een duplexonderzoek verricht. Naar aanleiding van de uitslag van dit onderzoek is bij 2.363 cliënten besloten om de spataderen te behandelen. Deze behandelingen hebben uit verschillende soorten losse deelbehandelingen (in totaal 3.947 verschillende deelbehandelingen) bestaan:

- 2.728 keer behandeld middels EVLT
- 917 keer behandeld middels sclerocompressietherapie
- 302 keer behandeld middels de flebectomie volgens Müller

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 behandeling is erg belangrijk. Hiermee kan namelijk aangetoond worden hoe effectief een spataderbehandeling 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?

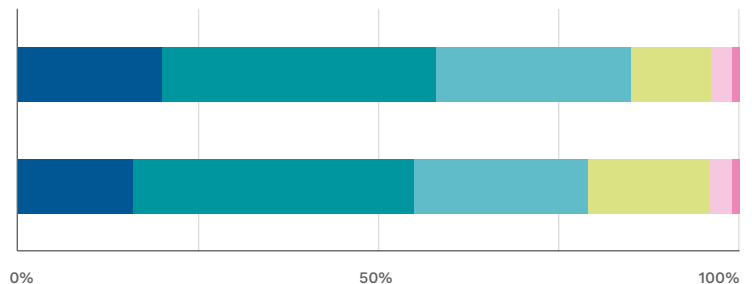
Cliënten die een spataderbehandeling hebben ondergaan, vullen de vragenlijst 14 dagen voor de behandeling en 3 maanden en 1 jaar na de behandeling in. De PROM's die wij hanteren voor spataderbehandelingen zijn de Veines-QOL en twee vragen over de mate van klachten en het dagelijks functioneren. Binnen deze kwaliteitsrapportage wordt alleen ingegaan op de PROM's omtrent de mate van de klachten na de behandeling en het dagelijks functioneren.

Van alle cliënten geeft 85% aan dat de klachten zijn verbeterd 3 maanden na de behandeling. Na een jaar vindt 79% van de cliënten dat de klachten zijn verbeterd.

Klachten

Verandering in klachten 3 maanden na behandeling

Verandering in klachten 1 jaar na behandeling



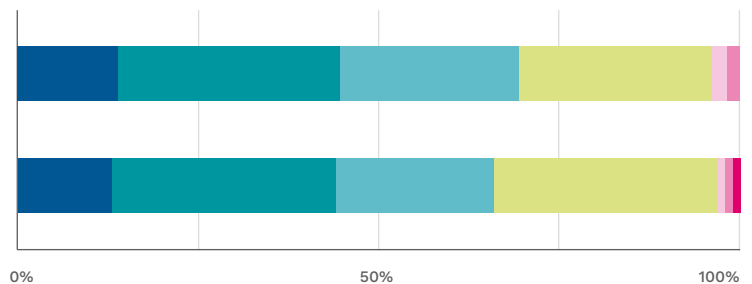
Figuur 3. Verbetering na 3 maanden en 1 jaar op het gebied van klachten bij spataderen.

Op het gebied van dagelijks functioneren geeft 70% aan dat hun dagelijks functioneren is verbeterd. Na een jaar daalt dit licht naar 66%.

Dagelijks functioneren

Verbetering in dagelijks functioneren 3 maanden na de staaroperatie

Verbetering in dagelijks functioneren 1 jaar na de staaroperatie



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

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

Als cliënten wordt gevraagd hoe tevreden zij zijn over het resultaat van de behandeling, geven zij gemiddeld een **8,3** na 3 maanden en een **7,9** 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 spataderbehandeling een zeer frequent uitgevoerde ingreep is en de kans op een complicatie erg klein is, bestaat altijd een risico op bijvoorbeeld vochtlekkage, een nabloeding, wondinfectie, verkleuring van de huid, een trombosebeen of andere, nog minder frequentie complicaties.

Hoe scoort Bergman Clinics op veiligheid van de behandeling?

In 2022 zijn bij Bergman Clinics binnen het behandelprogramma Spataderen 6 complicaties opgetreden (op een totaal van 3.947 deelbehandelingen). Vier van de complicaties waren tijdelijk gevoelsverlies in het been na een behandeling. Bij twee complicaties was sprake van een oppervlakkige wondinfectie zonder blijvende schade.



Cliënttevredenheid 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?

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=468)
Informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling	8,4
De bejegening door de behandelaar	8,5
Voor de behandeling	8,5
De verleende nazorg (herstelperiode, controles, medicatie, noodgevallen)	8,2
Totaal indruk van de kliniek	8,6

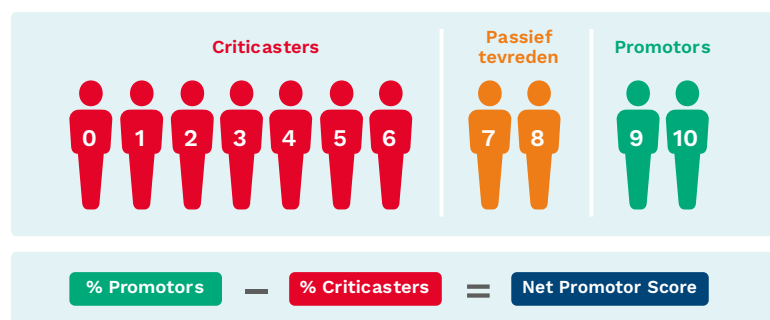
Tabel 2. Rapportcijfers Bergman Clinics over een spataderbehandeling in 2022.

Uit tabel 2 is op te maken dat Bergman Clinics voor spataderen op de 5 rapportcijfers allemaal boven de 8 scoort. Iedere 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 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 Net Promoter Score (NPS*) bepaald. Deze bedroeg gemiddeld 46 voor alle cliënten met spataderen (n=468) die in 2022 bij Bergman Clinics zijn geweest en een cliënttevredenheidsonderzoek hebben ingevuld. Bergman Clinics scoort daarmee 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.

Cliënten vullen daarnaast voor en na hun operatie 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. Voor deze kwaliteitsrapportage is data gebruikt van de cliënten die behandeld zijn in 2022.

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.

Alle cliënten met spataderen worden hierin meegenomen. Voor deze kwaliteitsrapportage is data gebruikt van de cliënten die behandeld 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