



2023

# Kwaliteitsrapportage

Verzakkings- & incontinentieklachten

# Kwaliteitsrapportage | Verzakkings- & incontinentieklachten

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 **1.077** operaties verricht bij cliënten met verzakkings- of incontinentieklachten.
- ✔ **89%** van de cliënten vinden dat hun klachten na 1 jaar na een operatie een beetje tot erg veel verbeterd is.
- ✔ Slechts bij **16** van de **1.077** operaties (**1,5%**) is een infectie opgetreden. Dit zijn over het algemeen milde infecties, zoals een blaasontsteking.
- ✔ Cliënten beoordeelden de behandeling aan verzakkings- of incontinentieklachten gemiddeld met een **8,8**.

### Verzakkings- & incontinentieklachten bij Bergman Clinics

Veel vrouwen krijgen in hun leven te maken met incontinentieklachten (mogelijk door stress bijvoorbeeld) of klachten die het resultaat zijn van verzakking. De meest bekende oorzaken hiervan zijn zwangerschap en vaginale bevalling, operaties en veroudering. Indien er een beschadiging optreedt, kan dit resulteren in een verminderde functie van de gehele bekkenbodem. Vrouwen kunnen dan een verzakkingsgevoel krijgen en/of problemen ervaren met plassen (zoals incontinentie of terugkerende blaasontstekingen), met het ontlasten (zoals het verlies van ontlasting of obstipatie) of problemen bij het seksueel functioneren (zoals pijn met vrijen). Lichamelijk ongemak in deze regio leidt bij veel vrouwen tot klachten en daarbij behorende schaamte voor deze klachten.

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

Wilt u graag meer informatie over ons bekkenbodemp programma 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?**

Tijdens het eerste bezoek wordt na een gesprek een uitgebreid gynaecologisch onderzoek verricht. Hierbij wordt onder andere gekeken naar de functie van de bekkenbodembodem, aanwezigheid van littekens en ook naar veranderingen die zijn ontstaan na een bevalling of horen bij het verouderingsproces. Ook wordt gekeken of er verzakkingen zijn van de organen. Soms wordt het onderzoek ondersteund met een 3D echoscopisch onderzoek. Hiermee krijgen we de mate van verzakkingen- en/of incontinentieklachten goed in beeld. Samen met uw behandelend arts beslist u wat voor u de best passende behandeling is. Hierin volgt Bergman Clinics de werkwijze van Stepped Care: eerst zal worden gekeken of de klachten behandeld kunnen worden middels voorlichting, leefstijladviezen en bekkenfysiotherapie. Indien een conservatieve aanpak geen resultaat biedt, kan samen met u gekozen worden voor een operatieve behandeling.

Incontinentieklachten kunnen verholpen worden door een het operatief inbrengen van een kunststof bandje. Indien er sprake is van een verzakking (prolaps) en daarbij horende klachten, wordt eerst gekeken of de klachten te verminderen zijn middels bekkenbodembodemfysiotherapie of een ring (pessarium). Wanneer fysiotherapie of een ring geen verbetering biedt, kan worden overgegaan op een operatie (wandplastiek). Hierbij kunnen de vaginawanden worden versterkt met eigen weefsel, of wordt de baarmoeder vastgemaakt aan het bekken.



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



Figuur 2. Algemene aantallen cliënten, operaties, chirurgen en locaties 2022.

In 2022 zijn 5.024 cliënten op een eerste gesprek geweest met klachten aan de bekkenbodempoli regio. Een groot gedeelte van deze cliënten kon op de bekkenbodempoli geholpen worden met oefeningen ter versterking of ontspanning. Uiteindelijk is bij 1.077 cliënten gekozen om de stressincontinentie te verhelpen door het plaatsen van een kunststof bandje of de verzakking te opereren middels een wandplastiek. In 707 gevallen was er sprake van een wandplastiek, in 333 gevallen is een bandje geplaatst en in 37 gevallen was sprake van een combinatie-operatie.

Type operatie	Frequentie
Verzakingsoperatie (voorwand- of achterwand en/of sacrospinale fixatie)	707
Stressincontinentiechirurgie (TVT of Altis)	333
Combinatie van prolaps- en stressincontinentiechirurgie	37

Tabel 1. Type en hoeveelheid operaties.

## Het resultaat van de behandeling

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

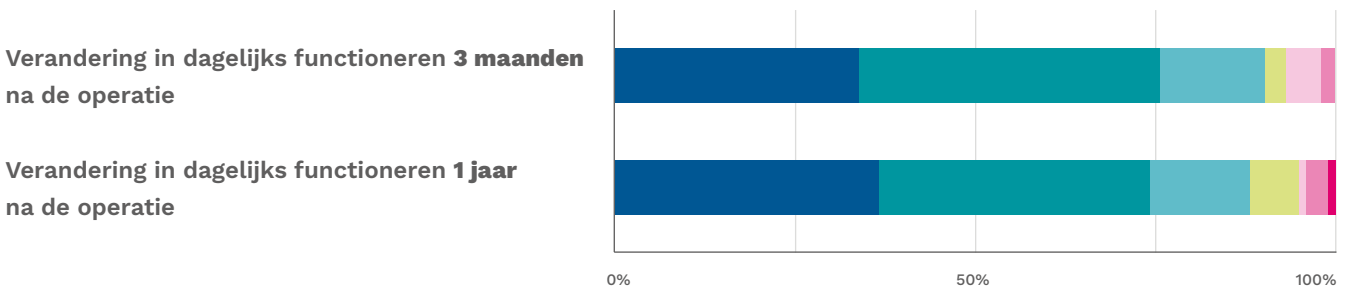
Cliënten komen bij Bergman Clinics omdat ze in hun dagelijks leven pijn, beperking en ongemak ervaren. Het meten van deze mate van klachten voor en na de operatie is erg belangrijk. Hiermee kan namelijk aangetoond worden hoe effectief een operatie is. De effectiviteit van onze operaties meten we aan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

### Hoe scoort Bergman Clinics op het resultaat van de behandeling?

Cliënten die een operatie hebben gehad aan hun verzakking of een behandeling hebben ondergaan aan incontinentieklachten vullen de vragenlijst voor het eerste consult en 6 weken, 3 maanden en 1 jaar na de operatie in.

Na 3 maanden geeft 91% van de geopereerde cliënten aan veel tot erg veel verbeterd te zijn in hun dagelijks functioneren. Na een jaar daalt dit percentage licht naar 88% (figuur 3).

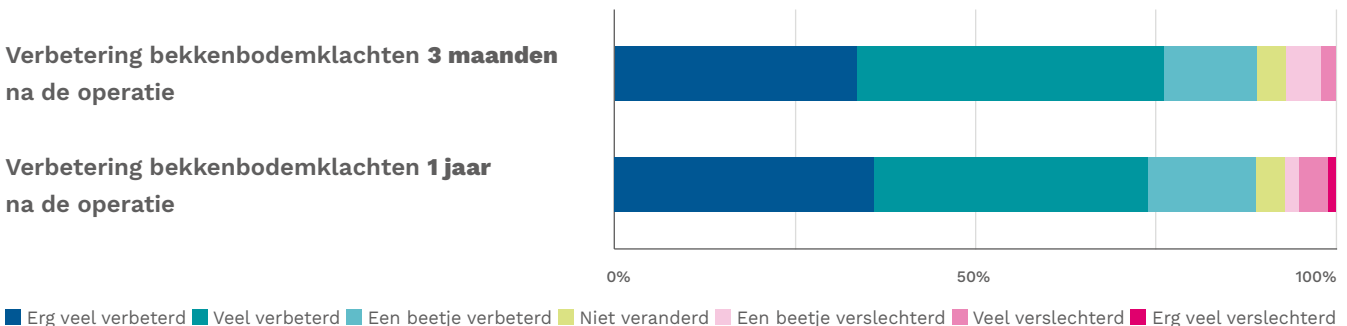
### Functioneren



Figuur 3. Verbetering na 3 maanden (n=110) en 1 jaar (n=192) in dagelijks functioneren na de operatie.

Van alle cliënten merkt 89% een beetje tot erg veel verandering in hun bekkenbodemplachten op 3 maanden na de operatie. Na een jaar is dit nog steeds 89% (figuur 4).

### Pijn



Figuur 4. Verandering in klachten 3 maanden (n=110) en 1 jaar (n=172) na de operatie.

Op de vraag 'hoe tevreden bent u (in het algemeen) over het resultaat van uw ingreep' geven onze cliënten gemiddeld antwoord met een 8,2 na 3 maanden en een 7,8 na 1 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 dergelijke operatie een zeer frequent uitgevoerde operatie is en de kans op een complicatie klein, maar realistisch is, bestaat er altijd een risico op bijvoorbeeld een infectie, nabloeding of nog minder frequente soorten van complicaties.

### Hoe scoort Bergman Clinics op veiligheid van de behandeling?

In totaal zijn er in 2022 84 complicaties (7,8%) opgetreden als gevolg van de operatie/ingreep (tabel 2).

Type complicatie binnen 90 dagen na de operatie	Aantal
Urineretentie/incontinentie	60
Infectie	18
Nabloeding/haematoom	6

Tabel 2. Het aantal en type complicaties na een bekkenbodempoperatie in 2022.

Na een operatie komt het regelmatig voor dat er een blaasontsteking ontstaat of dat tijdelijk incontinentieklachten ontstaan. Deze complicaties zijn tijdelijk. In totaal werd bij 10 cliënten (0,9%), naar aanleiding van een complicatie, een heroperatie uitgevoerd.

# 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?

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
Informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling	8,4
Bejegening door de behandelaar	8,9
Behandeling	8,8
Verleende nazorg (herstelperiode, controles, medicatie, noodgevallen)	8,5
Totaal indruk van de kliniek	8,8

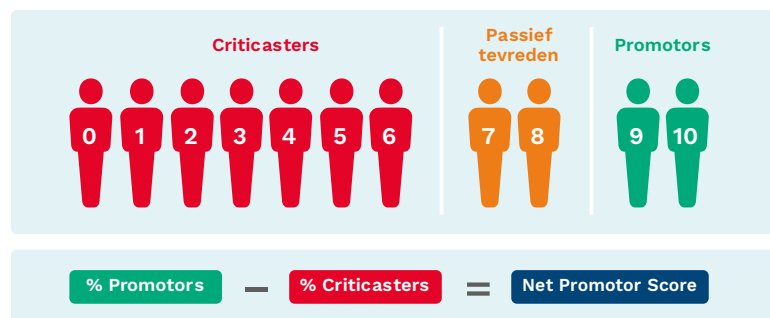
Tabel 3. Rapportcijfers Bergman Clinics na behandeling voor bekkenbodemplachten 2022.

Uit tabel 3 is op te maken dat Bergman Clinics voor bekkenbodemplachten op de 5 rapportcijfers allemaal ver boven de 8,0 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 62 voor alle cliënten met bekkenbodemplachten (n=767) die in 2021 bij Bergman Clinics zijn geweest en een cliënttevredenheidsonderzoek hebben ingevuld. Deze NPS ligt hoger dan de landelijke Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) benchmark van 61 voor gynaecologie. 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

### 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. Voor deze kwaliteitsrapportage is data gebruikt van de cliënten die geopereerd zijn in 2022.

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



# BERGMAN

## CLINICS