



2023

Kwaliteitskompas

Inzicht in kwaliteits- en behandeluitkomsten



BERGMAN
CLINIC

Poli 1

Operatiekamers
Verpleegafdeling

Ingang



Inhoud

Voorwoord	5
Kwaliteitskompas	6
Kwaliteits- en behandeluitkomsten	10
• Bewegen	12
• Ogen	20
• Refractiechirurgie Memira by Bergman Clinics	22
• Huid & Vaten	24
• KNO	26
• Vrouw	28
• Maag & Darm	30
• Uiterlijk Bey by Bergman Clinics	32
Over Bergman Clinics	34
Keurmerken en certificeringen	34
De zorg elke dag beter	34



Juli 2024

Voorwoord

Met trots presenteren wij hierbij het Bergman Clinics Kwaliteitskompas 2023. Als Bergman Clinics en medeondertekenaars van het Integraal Zorgakkoord dragen wij bij aan een vitaler leven voor zoveel mogelijk mensen in een toekomstbestendig zorglandschap. Het toepassen van onze jarenlange ervaring met het meten van zorgkwaliteit op basis van data gedreven informatie is hiervoor essentieel. In onze meer dan 75 focusklinieken meten en interpreteren we voortdurend de uitkomsten van de zorg en klanttevredenheid waardoor wij in staat zijn zelf te leren en verbeteren maar ook onze kennis en expertise te delen met anderen. Wij maken hiervoor gebruik van alle data over de behandelingen die in 2022 in Nederland bij ons hebben plaatsgevonden. In dit derde Kwaliteitskompas leest u alles over de ervaring van onze artsen en teams, de behandelresultaten, de zorgveiligheid en klanttevredenheid. Voor meer details verwijzen we u graag naar de kwaliteitsrapportages per zorgprogramma op onze website.

De kracht van meten en kennis delen

Bergman Clinics biedt jaarlijks honderdduizenden mensen toegankelijke, klantvriendelijke en snelle planbare medische zorg. Het continu verbeteren van de zorguitkomsten en -processen zijn een belangrijk fundament van onze dienstverlening en daarom meten, evalueren en rapporteren wij de kwaliteit van onze zorg intensief, zowel intern als extern. Wij geloven dat dit niet alleen voor Bergman Clinics een absolute voorwaarde moet zijn, maar dat de focus op data gedrevenheid noodzakelijk is voor de algehele duurzame ontwikkeling van ons zorgstelsel. Voortdurende kennisdeling en dialoog met alle belanghebbenden in het zorglandschap zijn daarbij cruciaal.

Met de jaarlijkse publicatie van ons Kwaliteitskompas geven wij graag inzage in de manier waarop wij binnen Bergman Clinics kwaliteit inzichtelijk maken. We bieden onze huidige en toekomstige cliënten hiermee een heldere en consistente informatiebron. Daarnaast hopen wij andere zorgaanbieders en zorgpartners te inspireren om samen te werken op basis van meetbare en transparante kennis en informatie. Samen kunnen wij nu eenmaal meer bereiken, slimmer werken en meer verandering bewerkstelligen dan alleen.



Emile van Oorschot,
Chief Executive Officer,
Bergman Clinics Nederland



Lees hier ons
Maatschappelijk
Jaarverslag.

Elke dag beter

Doordat wij in onze focusklinieken gespecialiseerde zorgprogramma's intensief uitvoeren kunnen wij continu onze zorgverlening toetsen en verbeteren en daarmee onze expertise vergroten. De grote hoeveelheid data die wij ter beschikking hebben leent zich daarnaast uitstekend voor innovaties, kwaliteitsverbetering en wetenschappelijk onderzoek. Dat is nodig om de zorg niet alleen steeds beter maar ook betaalbaar, duurzaam en toegankelijk te houden voor iedereen.

Met dit Kwaliteitskompas en de onderliggende kwaliteitsrapportages bieden wij onze cliënten en verwijzers op toegankelijke wijze de mogelijkheid om zich te verdiepen in de kwaliteit van zorg die Bergman Clinics levert. Zo ondersteunen we het samen nemen van de juiste beslissingen over passende zorg. De kennis die wij verzamelen is van het grootste belang voor de meer dan 2000 zorgprofessionals die iedere dag de beste zorg willen leveren, voor wetenschappelijk onderzoek en voor zorginnovatie. Door onze inzichten binnen en buiten onze organisatie te delen via onder andere onze Clinical Excellence teams en nascholing, bouwen we iedere dag voort op wat we meten, leren en weten. Dit is belangrijk voor iedereen die net als wij de zorg in Nederland toonaangevend wil maken en houden.



drs. Daphne van Dam,
Chief Medical Officer ad interim,
Bergman Clinics Nederland



Kwaliteitskompas: doel en achtergrond

Dit Kwaliteitskompas is belangrijk voor iedereen. Cliënten willen weten waar en door wie ze het best én prettigst kunnen worden behandeld voor een bepaalde aandoening. Artsen en verwijzers moeten goed op de hoogte zijn van en kunnen vertrouwen op de kwaliteit van de zorgaanbieders waarnaar ze doorverwijzen. Verzekeraars hebben belang bij zekerheid over welke zorgaanbieder de beste en meest efficiënte zorg kan leveren tegen de laagste prijs voor hun verzekerden. Door het publiceren van de kwaliteitsuitkomsten kan iedereen medische zorg nog beter met elkaar vergelijken.

Ook de overheid, die kwaliteit en betaalbaarheid van de zorg wil bewaken, kan zien dat wij als focuskliniek het openbaar maken van kwaliteit serieus nemen. Voor alle geïnteresseerden is dit Kwaliteitskompas een middel om te kunnen zien waar Bergman Clinics voor staat, hoe we presteren en hoe onze cliënten in Nederland dat ervaren. Tenslotte is dit Kwaliteitskompas voor onszelf essentieel, om te leren en de zorg steeds beter te maken.

Wij hebben zeer hoge kwaliteitseisen geformuleerd die wij aan onze eigen zorgverlening opleggen. Om te weten of de zorg die wij bieden daadwerkelijk voldoet aan deze maatstaven en aan de verwachtingen van onze cliënten, wordt ons kwaliteitssysteem continu en volgens vaste protocollen getoetst en geëvalueerd.

Dit Kwaliteitskompas geeft onze cliënten, verzekeraars en andere zorgpartners, een goede indruk van hoe ervaren wij zijn, welke behandelresultaten wij behalen, hoe goed onze kwaliteit is en hoe cliënten een behandeling hebben ervaren en ons beoordelen.

De verzamelde kwaliteitsinformatie hebben we geordend naar vier kwaliteitspijlars. Gezien de doorloop van behandeltrajecten hebben de in 2022 en 2023 verzamelde data betrekking op behandelingen uitgevoerd in Nederland in 2022.

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.

Emile van Oorschot, Chief Executive Officer, Bergman Clinics:

“Wij willen de zorg elke dag beter maken. Daarom is het van essentieel belang om de uitkomsten van zorg en de ervaren tevredenheid te meten en te delen met cliënten en andere geïnteresseerden.”

Kwaliteitservaring van de cliënt

Cliënten spelen een belangrijke rol in het kwaliteitsbeleid. Om de kwaliteitservaring te meten bij onze cliënten vragen wij hen altijd door middel van evaluatieformulieren hun mening en ervaring kenbaar te maken.

Hoe wij meten

Wij registreren het behandeltraject en vragen cliënten om op verschillende momenten in dat traject vragenlijsten in te vullen. Door alle verzamelde data te analyseren, krijgen we een steeds beter en nauwkeuriger beeld van de resultaten van onze behandelingen en zijn we in staat om de zorg voor onze cliënten steeds beter te maken.

Kwaliteitsrapportages per zorgprogramma

Voor een aantal zorgprogramma's zijn kwaliteitsrapportages opgesteld, die beschikbaar zijn op onze website. De belangrijkste uitkomsten van de kwaliteitsrapportages zijn in dit kompas opgenomen en opgesteld in samenwerking met onze medisch specialisten.

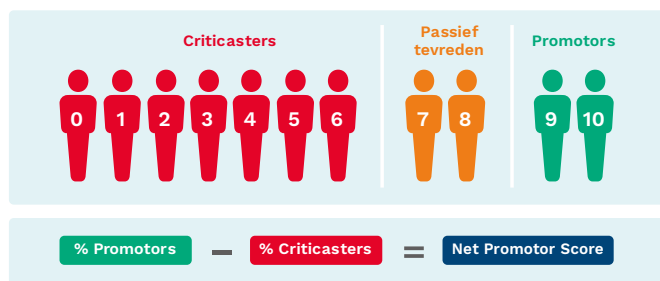
Kwaliteitsmetingen

In 2022 zijn bij Bergman Clinics in Nederland 162.213 ingrepen verricht. Onze cliënten, 324.520 in 2022, waardeerden ons met een gemiddeld rapportcijfer van 8,6 en een Net Promoter Score (NPS) van 56. Bergman Clinics behoort daarmee tot de meest toonaangevende aanbieders van planbare zorg in Nederland. In dit Kwaliteitskompas tonen we de uitkomsten van

8 specialismen en 15 zorgprogramma's. Op onze website voegen we gedurende het jaar steeds nieuwe kwaliteitsrapportages van zorgprogramma's toe.

NPS en cliënttevredenheid

Het tevredenheidsonderzoek is onderverdeeld in de Net Promoter Score (NPS), een totaal rapportcijfer (totale gemiddelde score van cliënten die zijn behandeld) en vijf rapportcijfers voor informatievoorziening, behandeling, indruk van de kliniek, bejegening door de behandelaar en nazorg.



De NPS komt tot stand door de criticasters van de promoters af te halen. De NPS kan een waarde van -100 tot 100 aannemen.

Tot slot wordt het percentage klachten getoond, dat percentage is berekend over het aantal unieke personen die een klacht hebben ingediend in het jaar 2022.

Ook tonen we de scores van ZorgkaartNederland, een website van Patiëntenfederatie Nederland. Het is de grootste ervaringswebsite voor de Nederlandse gezondheidszorg en is bedoeld om consumenten te helpen bij het kiezen van een zorgaanbieder en kwaliteit inzichtelijk te maken.



drs. Daphne van Dam, Chief Medical Officer ad interim, Bergman Clinics Nederland:

“Met dit Kwaliteitskompas en de onderliggende kwaliteitsrapportages hopen wij onze cliënten en verwijzers op een toegankelijke wijze de mogelijkheid te bieden om zich te kunnen verdiepen in de kwaliteit van zorg die Bergman Clinics levert en hiermee het ‘samen beslissen’ te ondersteunen.”



Kwaliteits- en behandeluitkomsten

Nicoline Beersen, Director Quality and Information, Bergman Clinics:

“Onze cliënten voorzien ons van ingevulde zorgprogramma specifieke vragenlijsten en klanttevredenheidsonderzoeken. Samen met gegevens uit ons elektronisch cliëntendossier verkrijgen we zo inzicht in hoe Bergman Clinics presteert in Nederland en toetsen we nauwkeurig de geleverde kwaliteit. Deze informatie en data delen we in- en extern, via de kwaliteitsrapportages en het Kwaliteitskompas.”

8.6

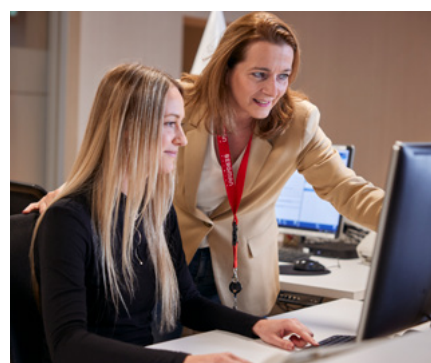
Bergman Clinics Kwaliteitsuitkomsten

Kwaliteitsmetingen

Cliënten in 2022	NPS Bergman Clinics	NPS Landelijk gemiddelde algemene ziekenhuizen
324.520	56	23
Ingrepen in 2022*	NPS Landelijk gemiddelde ZKN-klinieken	
162.213		
Operaties in 2022	51	
67.463		

Rapportcijfers tevredenheidsonderzoek

8,6	Totaal 2022	De behandeling	Informatie voorafgaand aan behandeling
		8,8	8,3
	De indruk van de kliniek	Bejegening door behandelaar	De gegeven nazorg
	8,7	8,8	8,3



De NPS beantwoordt de vraag in welke mate iemand onze kliniek aanbeveelt aan vrienden/familie of collega's. Bergman Clinics scoort een gemiddelde NPS van 56.

Het landelijk gemiddelde van de Zelfstandige Klinieken Nederland is 51. In 2022 scoorden de Nederlandse ziekenhuizen gemiddeld 23.

**onder ingrepen vallen alle uitgevoerde behandelafspraken en operaties.*

Onze locaties

Meer dan 75 focusklinieken verdeeld over 28 locaties, gespecialiseerd in veelvoorkomende behandelingen

Bergman Clinics, focusklinieken voor:

-  Bewegen
-  Ogen
-  Huid & Vaten
-  KNO
-  Vrouw
-  Maag & Darm
-  Memira
-  Bey Clinics



Locaties

Alkmaar | Almere | Amersfoort | Amsterdam
| Arnhem | Bilthoven | Bladel | Breda
| Capelle aan den IJssel | Delft | Den Bosch
| Den Haag | Doetinchem | Ede
| Eindhoven | Emmeloord | Enschede
| Haarlem | Heerenveen | Hilversum | Hoogeveen
| Leiden | Lelystad | Monster | Naarden
| Rijswijk | Rotterdam | Utrecht | Veenendaal
| Venray | Zaandam | Zwolle

Bergman Clinics breidt steeds verder uit. Kijk op onze website voor een actueel overzicht.

*In 2022 zijn bij Bergman Clinics
2.644 primaire heupprothese-
operaties verricht. Hiermee zijn wij
de grootste aanbieder in Nederland.*





Bergman Clinics | Bewegen

Bergman Clinics | Bewegen legt zich toe op onderzoek en behandeling van aandoeningen aan het bewegingsapparaat. De nadruk ligt op klachten aan schouder, knie, heup, hand, voet, enkel, rug en nek. Ook met sportletsel kunnen cliënten goed terecht bij Bergman Clinics | Bewegen.

Tijdens de behandeling bij Bergman Clinics wordt de cliënt begeleid door een professioneel team van specialisten. We werken met een one-stop-shop principe, waarbij vervolgonderzoeken vrijwel altijd direct na de poli-afspraak plaatsvinden. We vinden het erg belangrijk dat er tijd en aandacht is voor uitleg en nazorg. Samen met de cliënt kiezen we de optimale behandeling.

Bergman Clinics | Bewegen heeft nu in totaal 10 vestigingen, in Naarden, Rijswijk, Amsterdam, Rotterdam, Alkmaar, Breda, Den Bosch, Arnhem, Heerenveen en Capelle ad IJssel. Zie de website voor een actueel overzicht.



Bergman Clinics | Bewegen is in 2022 & 2023 9.565 keer gewaardeerd op Zorgkaart-Nederland met een gemiddeld cijfer van 9.0.



Kwaliteitsmetingen Bewegen

Cliënten in 2022 82.395	NPS Bergman Clinics 57	NPS Landelijk gemiddelde ZKN-klinieken (orthopedie) 57
Ingrepen in 2022 22.608		

Rapportcijfers tevredenheidsonderzoek

8,6 Gemiddeld rapportcijfer	Informatie voorafgaand aan behandeling 8,3	De gegeven nazorg 8,2
Indruk van de kliniek 8,7	Bejegening door behandelaar 8,7	Percentage klachten 2022 0,3%
De behandeling 8,7		

Kwaliteitsmeting per behandeling

Heupslijtage

Belangrijkste uitkomsten:

- In 2022 zijn bij Bergman Clinics 2.644 primaire heupprothese-operaties verricht. Hiermee zijn wij de grootste aanbieder in Nederland.
- 97% van de cliënten ervaart hun pijn als verbeterd na een jaar.
- Slechts in 1,8% van de gevallen is er sprake van een complicatie na een operatie. Hiermee scoren we onder het landelijk gemiddelde.
- Cliënten beoordelen de behandeling aan heupklachten gemiddeld met een 9,0.

Uitgebreide rapportage lezen?

www.bergmanclinics.nl/kwaliteitsrapportage-heupslijtage

*Na de knieslijtage-operatie ervaart
94% van de cliënten een duidelijke
verbetering in de pijnklachten een
jaar na de operatie*



Zorgprogramma's

Bergman Clinics | Bewegen biedt de volgende zorgprogramma's aan:

- Schouder
- Rug en Nek
- Knie
- Heup
- Voet en enkel
- Hand en pols
- Sportgeneeskunde
- Pijnbestrijding
- Revalidatie, fysiotherapie en gipskamer

Kwaliteits-
meting per
behandeling

Knieslijtage

Belangrijkste uitkomsten:

- In 2022 zijn bij Bergman Clinics 3.580 knieslijtage-operaties verricht. Hiermee zijn wij de grootste aanbieder in Nederland.
- Na de operatie ervaart 94% van de cliënten een duidelijke verbetering in de pijnklachten een jaar na de operatie.
- Slechts in twee gevallen (0,05%) is er sprake geweest van een diepe wondinfectie na een operatie.
- Cliënten beoordelen de behandeling aan knieklachten gemiddeld met een 8,8.

Uitgebreide rapportage lezen?

www.bergmanclinics.nl/kwaliteitsrapportage-knieslijtage



*Cliënten beoordelen
de behandeling
aan knieklachten
gemiddeld met
een 8,8*

Hernia en wervelkanaalvernauwing

Belangrijkste uitkomsten:

- In 2022 zijn bij Bergman Clinics 1.758 lage rugoperaties (hernia's en wervelkanaalvernauwingen) verricht.
- 86% van de cliënten die aan een wervelkanaalvernauwing of een hernia zijn geopereerd vindt de pijn 6 weken na de operatie verminderd. De beenpijn neemt daarbij het meest af.
- Slechts bij 0,1% van de operaties ontstond na de operatie een infectie.
- Cliënten beoordelen de behandeling aan de lage rug gemiddeld met een 8,5.

w

Uitgebreide rapportage lezen? www.bergmanclinics.nl/kwaliteitsrapportage-lagerughernia



Kwaliteits-
meting per
behandeling

Voorste kruisbandlaesie

Belangrijkste uitkomsten:

- In 2022 zijn bij Bergman Clinics 1.624 operaties verricht aan cliënten met schade aan de voorste kruisband.
- Na de operatie ervaart 84% van onze cliënten binnen een jaar een duidelijke verbetering van het dagelijks functioneren.
- Slechts in 8 gevallen (0,5%) was er sprake van een complicatie na de operatie.
- Cliënten beoordelen de behandeling aan hun knieklachten gemiddeld met een 8,8.

Uitgebreide rapportage lezen? www.bergmanclinics.nl/kwaliteitsrapportage-voorstekruisband

Kwaliteits-
meting per
behandeling

Voorvoetklachten

Belangrijkste uitkomsten:

- In 2022 heeft Bergman Clinics 2.059 voorvoetoperaties verricht.
- Na 1 jaar vindt 88% van de geopereerde cliënten dat hun pijn veel tot zeer veel verminderd is na een operatie aan de voorvoet.
- Bij 1,8% van de operaties was er sprake van een complicatie na een operatie aan de voorvoet. Bijna al deze complicaties konden verholpen worden.
- Cliënten beoordelen de behandeling aan hun enkel- en/of voetklachten gemiddeld met een 8,6.

Uitgebreide rapportage lezen? www.bergmanclinics.nl/kwaliteitsrapportage-voorvoetklachten

Schouderslijtage

Belangrijkste uitkomsten:

- In 2022 zijn bij Bergman Clinics 185 primaire schouderprothese-operaties verricht.
- 98% van de cliënten ervaart hun pijn als verbeterd na een jaar.
- Slechts in 1,6% van de gevallen is er een heroperatie noodzakelijk geweest. Dit percentage ligt ver onder het landelijk gemiddelde (2,5%).
- Cliënten beoordelen het resultaat van de operatie gemiddeld met een 8,9 na 1 jaar.

Uitgebreide rapportage lezen? www.bergmanclinics.nl/kwaliteitsrapportage-schouderslijtage

Carpaal tunnelsyndroom

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 The Hand Clinic onderdeel van Bergman en kunnen wij met 8 artsen 2,5 keer meer cliënten helpen.

Uitgebreide rapportage lezen? www.bergmanclinics.nl/kwaliteitsrapportage-carpaaltunnelsyndroom

Kwaliteits-
meting per
behandeling

Chronische pijnklachten

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.

Uitgebreide rapportage lezen? www.bergmanclinics.nl/kwaliteitsrapportage-chronischepijnklachten





Bergman Clinics | Ogen

Bij Bergman Clinics | Ogen bieden we verzekerde oogzorg aan. De refractiechirurgische behandelingen, zoals ooglaseren, worden geboden via Memira, onze internationale keten aan gespecialiseerde eyecenters. Memira is een onderdeel van Bergman Clinics.

Bij onze focusklinieken kan de cliënt terecht voor specifieke medische behandelingen aan de ogen door een zeer ervaren team aan oogartsen. Door de superspecialisatie kunnen we op een persoonlijke manier topkwaliteit zorg aanbieden en blijven toegangstijden kort. In 2022 zijn bij Bergman Clinics meer dan 33.000 operaties verricht. Bergman Clinics hoort daarmee bij de top 10 aanbieders van staaroperaties in Nederland.

Bergman Clinics | Ogen heeft 15 vestigingen verspreid door Nederland, in Amsterdam, Arnhem, Amersfoort, Den Bosch, Doetinchem, Ede, Emmeloord,

Kwaliteitsmetingen Ogen

Cliënten in 2022 142.752	Operaties in 2022 33.394	NPS Landelijk gemiddelde ZKN-klinieken (oogzorg) 54
Ingrepen in 2022 94.093	NPS Bergman Clinics 65	

Rapportcijfers tevredenheidsonderzoek

8,7 Gemiddeld rapportcijfer	Informatie voorafgaand aan behandeling 8,5	De gegeven nazorg 8,6
Indruk van de kliniek 8,8	Bejegening door behandelaar 8,9	Percentage klachten 2022 0,2%
De behandeling 8,9		

Haarlem, Hilversum, Hoogeveen, Lelystad, Rijswijk, Veenendaal, Zaandam en Zwolle.

Zorgprogramma's

Bergman Clinics | Ogen biedt de volgende zorgprogramma's aan:

- Maculadegeneratie
- Staar (cataract)
- Glaucoom
- Ooglidchirurgie
- Diabetische retinopathie
- Vitreoretinale chirurgie
- Kindersprekuur
- Rijbewijskeuring
- Overige oogandoeningen



Bergman Clinics | Ogen is in 2022 & 2023 4.762 keer gewaardeerd op ZorgkaartNederland met een gemiddeld cijfer van 9.0.





Kwaliteits-
meting per
behandeling

Staar

Belangrijkste uitkomsten:

- In 2022 zijn Bij Bergman 28.770 staaroperaties verricht. Bergman Clinics is daarmee de grootste aanbieder van staaroperaties in Nederland.
- 3 maanden na de operatie merkt 93% van onze cliënten een verbetering in hun zichtvermogen.
- Slechts bij 0,5% van de staaroperaties treedt een complicatie op. Cliënten herstellen veelal volledig van deze complicaties.
- Cliënten beoordelen de behandeling aan staar gemiddeld met een 9,0.

Uitgebreide rapportage lezen? www.bergmanclinics.nl/kwaliteitsrapportage-staar

Refractiechirurgie Memira by Bergman Clinics

Memira by Bergman Clinics is het label voor refractiechirurgie en voert alle ooglaserbehandelingen en lensimplantaties uit.

Ooglaserbehandelingen

Er zijn verschillende ooglaserbehandelingen om de sterkte-afwijking van de ogen te corrigeren waardoor de cliënt geen bril of lenzen meer nodig heeft. Memira biedt de SMILE, LASIK, Lasek-PRK en Trans-PRK behandeling. Welke ooglaserbehandeling voor de cliënt

het meest geschikt is, blijkt uit een uitgebreid vooronderzoek. De oogarts van Memira geeft de cliënt een persoonlijk advies, afgestemd op op de persoonlijke wensen en levensstijl.

Lensimplantaten

Na uitgebreid vooronderzoek kunnen onze ervaren, supergespecialiseerde oogartsen precies bepalen welke behandeling en welke bril- of vervangende kunstlenzen het beste bij een cliënt passen: een voorzetlens of vervanglens implantatie.

Voorzetlensimplantatie (PIOL)

Indien u een sterke oogafwijking heeft, kan een ooglaserbehandeling minder geschikt zijn. In dat geval adviseren we een voorzetimplantatie (PIOL). Bij het implanteren van een voorzetlens maakt de oogarts een opening in het hoornvlies, waardoor hij de extra lens (een soort permanente contactlens) in het oog plaatst en vastzet.

Vervanglensimplantatie (PRELEX of RLE)

Bij een vervanglensimplantatie wordt de natuurlijke ooglenzen vervangen door een kunstlens.

Memira heeft vestigingen in Amsterdam, Arnhem, Den Bosch, Hilversum, Rijswijk en Zwolle.

Kwaliteitsmetingen Memira by Bergman Clinics

Cliënten in 2022 11.430	NPS Memira 59	NPS Landelijk gemiddelde ZKN-klinieken (oogzorg) 54
Operaties in 2022 2.916	Ingrepen 3.130	

Rapportcijfers tevredenheidsonderzoek

8,7 Gemiddeld rapportcijfer	Bejegening door behandelaar 8,7	De gegeven nazorg 8,4
Indruk van de kliniek 8,8	Informatie voorafgaand aan behandeling 8,5	Percentage klachten 2022 0,2%
De behandeling 8,9		



Memira by Bergman Clinics is in 2022 & 2023 328 keer gewaardeerd op Zorgkaart-Nederland met een gemiddeld cijfer van 9.0.





*Na een
laserbehandeling
kan minstens
97% van de
cliënten **80%**
of meer zien
zonder bril*

Kwaliteits-
meting per
behandeling

Refractie

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.

Uitgebreide rapportage lezen? www.bergmanclinics.nl/kwaliteitsrapportage-refractie

85% van de
cliënten vindt
3 maanden na
de behandeling
dat hun klachten
positief zijn
veranderd



Kwaliteitsmetingen Huid & Vaten

Cliënten in 2022
33.777

Ingrepen in 2022
12.091

NPS Bergman Clinics
39

NPS Landelijk gemiddelde
ZKN-klinieken
42

Rapportcijfers tevredenheidsonderzoek

8,2 Gemiddeld
rapportcijfer

De behandeling
8,4

Bejegening door
behandelaar
8,5

Percentage klachten 2022
0,2%

Indruk van de kliniek
8,4

Informatie voorafgaand
aan behandeling
8,0

De gegeven nazorg
7,9



Bergman Clinics | Huid & Vaten

In onze focusklinieken concentreren we ons op specifieke medische behandelingen. We behandelen alle vormen van huidkanker, algemene huidaandoeningen, spataderen en anale klachten. Bergman Clinics | Huid & Vaten richt zich op de dermatologie, proctologie en vaatchirurgie.

Door die superspecialisatie kunnen we op een persoonlijke manier topkwaliteit zorg aanbieden en blijven toegangstijden kort.

Na verwijzing door je huisarts en bij medische indicatie, gewoon vergoed door je zorgverzekeraar.

Bij ons team van zeer ervaren dermatologen en (vaat)chirurgen bent u in goede handen.

De klinieken van Bergman Clinics | Huid & Vaten zijn gevestigd in Amsterdam, Alkmaar, Den Bosch, Den Haag, Doetinchem, Ede, Enschede, Haarlem, Heerenveen, Hilversum en Utrecht.

Zorgprogramma's

Binnen Bergman Clinics | Huid & Vaten worden de volgende zorgprogramma's aangeboden:

- Huidkanker
- Huidaandoeningen
- Spataderen
- Anale klachten



**Kwaliteits-
meting per
behandeling**

Spataderen

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.

Uitgebreide rapportage lezen? www.bergmanclinics.nl/kwaliteitsrapportage-spataderen



Bergman Clinics | KNO

Bij ons team zeer ervaren specialisten bent u in goede handen. Bergman Clinics | KNO is hooggespecialiseerd in de behandeling van klachten aan Keel, Neus en Oren. Denk hierbij ook aan overige hoofd-halsaandoeningen, zoals zwellingen in het gezicht, de hals en de speekselklieren en slikklachten.

Ook voor allergieën kunnen mensen bij ons terecht. Wij hebben korte toegangstijden. We streven ernaar dat een cliënt binnen 2 weken bij ons op consult kan komen. Bergman Clinics | KNO heeft zeer ervaren KNO-artsen, die zijn aangesloten bij de Vereniging voor Keel-Neus-Oorheelkunde en Heelkunde van het Hoofd-Halsgebied.

Bergman Clinics | KNO heeft vestigingen in: Almere, Amersfoort, Amsterdam, Arnhem, Hilversum en Rijswijk.

Zorgprogramma's

Bergman Clinics | KNO biedt de volgende zorgprogramma's aan:

- Keel
- Neus
- Oor
- Kinder KNO
- overige KNO klachten, zoals allergieën



Kwaliteitsmetingen KNO

Cliënten in 2022
17.857

Ingrepen in 2022
4.551

Operaties
3.508

Rapportcijfers tevredenheidsonderzoek

8,3 Gemiddeld rapportcijfer

De behandeling
8,5

Bejegening door behandelaar
8,7

Percentage klachten 2022
0,3%

Indruk van de kliniek
8,3

Informatie voorafgaand aan behandeling
7,8

De gegeven nazorg
8,2

*Cliënten van
Bergman Clinics / KNO
waarderen de
behandeling
gemiddeld
met een **8,5***



*In 2022 zijn bij Bergman Clinics **1.077** operaties verricht bij cliënten met verzakings- of incontinentieklachten*

Kwaliteitsmetingen Vrouw

Cliënten in 2022 15.969	NPS Bergman Clinics 56	NPS Landelijk gemiddelde ZKN-klinieken 53
Ingrepen in 2022 3.492	Operaties 1.568	

Rapportcijfers tevredenheidsonderzoek

8,6	Gemiddeld rapportcijfer	Informatie voorafgaand aan behandeling	De gegeven nazorg 8,3
8,7	Indruk van de kliniek	8,2	Percentage klachten 2022 0,2%
8,7	De behandeling	Bejegening door behandelaar 8,8	



**Zorgkaart
Nederland**
Patiëntenfederatie NPCF



Bergman Clinics | Vrouw is in 2022 & 2023 1.132 keer gewaardeerd op Zorgkaart-Nederland met een gemiddeld cijfer van 9.0.





Bergman Clinics | Vrouw

In onze focusklinieken concentreren we ons op specifieke medische behandelingen, gericht op blaas- en bekkenbodemplachten. Door die superspecialisatie kunnen we op een persoonlijke manier topkwaliteit zorg aanbieden en kunnen cliënten snel bij ons terecht.

Bergman Clinics | Vrouw werkt al jaren nauw samen met academische ziekenhuizen, onder andere UMC Utrecht en Amsterdam UMC. Bij ons team van zeer ervaren gynaecologen is de cliënt in goede handen als het gaat om blaasklachten,

verzakking, abnormaal bloedverlies, zwelling in de onderbuik, vulva klachten, buik- en bekkenpijn, menopauze en overgang, baarmoederhalsonderzoek bij afwijkend uitstrijkje, pijn bij het vrijen, anticonceptie, bekkenfysiotherapie en proctologie. Wij vinden het erg belangrijk dat er tijd en aandacht is voor uitleg en nazorg. Samen met de cliënt kiezen we de optimale behandeling.

Bergman Clinics | Vrouw heeft nu vestigingen in Alkmaar, Amsterdam, Bilthoven, Den Bosch, Ede, Heerenveen, Hilversum en Rijswijk.

Zorgprogramma's

Bergman Clinics | Vrouw biedt de volgende zorgprogramma's aan:

- Afwijkend uitstrijkje
- Asherman syndroom
- Abnormaal bloedverlies
- Bekkenbodempzorg
- Ontlastingsklachten
- Pijn bij het vrijen
- Menopauze (overgang)
- Vaginale afscheiding
- Anticonceptie
- Jonge meiden spreekuur
- Vulva aandoeningen
- Zwelling in de onderbuik

Kwaliteits-
meting per
behandeling

Verzakings- & Incontinentieklachten

Belangrijkste uitkomsten:

- In 2022 zijn bij Bergman Clinics 1.077 operaties verricht bij cliënten met verzakings- 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 verzakings- of incontinentieklachten gemiddeld met een 8,8.

Uitgebreide rapportage lezen? www.bergmanclinics.nl/kwaliteitsrapportage-bekkenbodemplachten



Bergman Clinics | Maag & Darm

Bergman Clinics | Maag & Darm richt zich op de diagnostiek en behandeling van inwendige aandoeningen.

In onze focusklinieken concentreren we ons op veelvoorkomende inwendige diagnostiek en behandelingen, zoals darm- en maagonderzoek. Door onze superspecialisatie kunnen we op een persoonlijke manier topkwaliteit zorg aanbieden. Onze cliënt is in goede handen bij ons zeer ervaren team van MDL-artsen en internisten.

Bergman Clinics | Maag & Darm werkt nauw samen met de academische ziekenhuizen UMC Utrecht en Amsterdam UMC en heeft vestigingen in Amsterdam en Bilthoven.

Bergman Clinics | Maag & Darm is officieel partner van het Bevolkingsonderzoek Darmkanker. Alle endoscopisten van Bergman Clinics | Maag & Darm zijn gecertificeerd volgens de HKZ Endoscopie standaard. HKZ staat voor Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling voor de Zorgsector.

Zorgprogramma's

Bergman Clinics | Maag & Darm biedt de volgende zorgprogramma's:

- Maag- en darmaandoeningen
- Vervolgonderzoek t.b.v. Bevolkingsonderzoek Darmkanker

Kwaliteitsmetingen Maag & Darm

Cliënten in 2022
9.957

Behandelingen
in 2022
6.858

NPS Bergman Clinics
63

Rapportcijfers tevredenheidsonderzoek

8,7 Gemiddeld
rapportcijfer

Informatie
voorafgaand aan
behandeling

De gegeven nazorg
8,4

Indruk van de kliniek
8,8

8,6

Percentage klachten
2022

0,2%

De behandeling
8,9

Bejegening door
behandelaar
8,8



Bergman Clinics | Maag & Darm
is in 2022 & 2023 971 keer
gewaardeerd op Zorgkaart-
Nederland met een gemiddeld
cijfer van 9.1.



9.1

Kwaliteits-
meting per
behandeling

Coloscopie

Belangrijkste uitkomsten:

- In 2022 zijn bij Bergman Clinics 5.146 coloscopieën uitgevoerd.
- 98% van de cliënten die bij Bergman Clinics zijn behandeld, ervaart geen tot te tolereren ongemak tijdens de coloscopie.
- Slechts bij 0,11% van de coloscopieën ontstaat een nabloeding. Hiermee scoren wij ruim onder het internationale gemiddelde.
- Cliënten beoordelen de uitvoering van een coloscopie bij Bergman Clinics gemiddeld met een rapportcijfer 8,9.

Uitgebreide rapportage lezen? www.bergmanclinics.nl/kwaliteitsrapportage-darmonderzoek



98% van onze
cliënten ervaart geen,
weinig of te tolereren
ongemak tijdens de
coloscopie.

Uiterlijk | Bey by Bergman Clinics

Bergman Clinics biedt met het focusprogramma Uiterlijk onder de naam Bey by Bergman Clinics zowel verzekerde als onverzekerde zorg aan. Hieronder vallen behandelingen om lichaam, gezicht en huid mooier te maken, zoals huidtherapie, injectables en cosmetisch chirurgische behandelingen.

Bey by Bergman Clinics biedt een breed scala aan behandelingen. Deze worden altijd uitgevoerd door ervaren professionals. Deze in Nederland geregistreerde plastisch chirurgen of gespecialiseerde artsen hebben een goede staat van dienst.

Wij adviseren altijd deskundig over de voordelen, maar ook over de eventuele nadelen van een behandeling. De keuze is uiteindelijk aan de cliënt.

Bey by Bergman Clinics biedt behandelingen voor:

- Borst en decolleté
- Ogen en gezicht
- Buik en benen
- Huidtherapie
- Injectables
- Beauty care producten

Bey by Bergman Clinics heeft 10 vestigingen in Amsterdam, Arnhem, Capelle ad IJssel, Den Bosch, Den Haag, Haarlem, Heerenveen, Hilversum, Utrecht en Zwolle.

Kwaliteitsmetingen Bey by Bergman Clinics

Cliënten in 2022 23.809	Operaties in 2022 7.119	NPS Landelijk gemiddelde ZKN- klinieken
Ingrepen in 2022 15.390	NPS Bergman Clinics 64	60

Rapportcijfers tevredenheidsonderzoek

8,8 Gemiddeld rapportcijfer	Informatie voorafgaand aan behandeling	De gegeven nazorg 8,7
Indruk van de kliniek 8,9	8,6	Percentage klachten 2022 0,6%
De behandeling 9,0	Bejegening door behandelaar 8,9	



**Zorgkaart
Nederland**
Patiëntenfederatie NPCF



Bey by Bergman Clinics is in 2022 & 2023 979 keer gewaardeerd op Zorgkaart-Nederland met een gemiddeld cijfer van 9.1.

9.1



*99% vindt dat hun
borsten zijn verbeterd
6 weken na een
borstvergroting of –
verkleining*

Kwaliteits-
meting per
behandeling

Borstcorrigerende ingrepen

Belangrijkste uitkomsten:

- In 2022 zijn bij Bey by Bergman Clinics 1.797 cliënten middels een borstcorrigerende operatie geholpen. Bey by Bergman Clinics hoort daarbij bij de top 5 zorgaanbieders.
- 99% vindt dat hun borsten zijn verbeterd 6 weken na een borstvergroting of –verkleining.
- Slechts in 2,7% is bij een borstcorrigerende operatie sprake geweest van een complicatie.
- Cliënten beoordelen de behandeling aan borstcorrigerende operaties gemiddeld met 9,3.

Uitgebreide rapportage lezen? www.bergmanclinics.nl/kwaliteitsrapportage-borstcorrectie



OVER BERGMAN CLINICS

Focus. Aandacht. Resultaat.

Bergman Clinics is meer dan 35 jaar geleden opgericht met als doel om elke dag medische zorg nog beter te maken. Inmiddels hebben we meer dan 75 vestigingen verspreid over heel Nederland. Ons zorgconcept is gebaseerd op focus. Bij ons draait alles om de cliënt en zijn of haar aandoening.

Onze visie op medische zorg

We zien dat mensen steeds bewuster kiezen, ook op medisch gebied. We hebben meer behoefte aan objectieve en transparante informatie. Daarnaast weten we allemaal dat de kosten in de zorg omlaag moeten. Dat is alleen mogelijk als aanbieders van zorg, zorgverzekeraars en cliënten intensief samenwerken. En we op basis van inhoudelijke criteria behandelingen kunnen bieden en deze kunnen beoordelen. Iedereen moet zorg kunnen krijgen die het beste bij hem of haar past. Daar is specialisatie voor nodig. Door focus en innovatie kan de zorg namelijk beter én goedkoper worden. Zo wordt maximaal ingespeeld op de klacht of aandoening van de cliënt met het beste resultaat voor zowel de cliënt als de maatschappij.

Keurmerken en certificeringen

Bergman Clinics is trots op de kwaliteit en veiligheid van het zorgaanbod. De (inter)nationaal erkende kwaliteitskeurmerken, waarover wij beschikken, zijn daarvan het bewijs. Alle klinieken worden door het onafhankelijke certificeringsinstituut KIWA getoetst aan strenge normen. Dit is een continu proces. Jaarlijks vinden de visitatie en hertoetsing van onze focusklinieken plaats en worden de gehanteerde normen aangescherpt. Hiermee garandeert ZKN dat de kwaliteit van de aangesloten klinieken hoog is en blijft.

100%
verzekerde
zorg!

betekent dat behandelingen gewoon worden vergoed, na verwijzing door huisarts of medisch specialist en bij medische indicatie.

Ook in 2023 heeft Bergman Clinics met alle zorgverzekeraars afspraken gemaakt over de vergoeding van zorg die in het basispakket valt. Dit



Zelfstandige klinieken met het ZKN-keurmerk staan garant voor een hoge kwaliteit van medische zorg, korte wachttijden, innovatieve behandelmethoden en een efficiënte en persoonlijke medische behandeling, waarbij de gezondheid van de cliënt centraal staat.

De zorg elke dag beter

Medische zorg elke dag beter maken. Dat is onze missie en dat is wat ons drijft. Met deze vierde editie van het Kwaliteitskompas zetten we een volgende stap in het verbeteren en transparant maken van de medische zorg. Inmiddels staan er vijftien zorgprogramma's in en wij hopen dat er in de komende jaren steeds meer mogelijkheden ontstaan om te kunnen vergelijken met andere klinieken en ziekenhuizen. We vergelijken onze kwaliteitsdata ook op internationaal niveau met die van toonaangevende instellingen.

We zijn dankbaar voor alle respons die wij krijgen van onze cliënten, behandelaars, verzekeraars en de politiek. Hiermee kunnen we onszelf verder verbeteren en werken we aan het hogere doel: medische zorg in Nederland hoogwaardig, toegankelijk en betaalbaar maken. In 2015 gaven we als eerste focuskliniek breed inzicht in kwaliteitsuitkomsten op behandelingsniveau. In deze editie zijn een aantal nieuwe behandeluitkomsten toegevoegd. We hopen in ons volgende Kwaliteitskompas nog meer uitkomsten te kunnen delen.

Wetenschap en innovatie

Al onze artsen zijn aangesloten bij wetenschappelijke verenigingen. Tevens vinden voor alle artsen kwaliteitsvisitaties plaats. Ook nemen binnen de beroepsverenigingen vaak Bergman Clinics medisch specialisten deel aan landelijke werkgroepen zoals visitatie, kwaliteits- of richtlijnen commissies.



Bergman Clinics ziet ontwikkeling, invoering en toepassing van innovaties als noodzakelijk voor het continu verbeteren van onze zorg. We doen wetenschappelijk onderzoek om onze medische kennis te vergroten. Alle vernieuwingen en verbeteringen worden continue gemonitord, gerapporteerd en gepubliceerd. De afdeling Wetenschap & Innovatie ondersteunt en coördineert het wetenschappelijk onderzoek binnen Bergman Clinics. Op de website treft u het jaarverslag van de afdeling Wetenschap & Innovatie.



De internationale norm ISO 9001: 2015 (ISO = International Standardization Organization) is een aanduiding voor de kwaliteitszorg binnen organisaties.

De ISO 9001 is de internationale norm voor kwaliteitsmanagementsystemen, welke middels een audit en certificaat wordt bevestigd. Bergman Clinics is ISO gecertificeerd voor het kwaliteits- en veiligheidsbeleid, wat inhoudt dat:

- altijd wordt gewerkt volgens vastgestelde protocollen en procedures;
- wij bekend zijn met de wensen en verwachtingen van cliënten;
- continu monitoring plaatsvindt of de geleverde zorg aan alle eisen, professionele standaarden en verwachtingen van cliënten en zorgpartners voldoet;
- doorlopende voortgangscntrole van kwaliteitsverbeteringen: wordt ingezet.



Bergman Clinics | Maag & Darm heeft het certificaat HKZ Endoscopie.



Bergman Clinics is officieel partner van het BVO Darmkanker Nederland. De artsen van Bergman Clinics | Maag & Darm worden geauditeerd door het BVO.

