

## Zelfevaluatie na staaroperaties: efficiëntie waar iedereen blij van wordt

In Amphia voeren we jaarlijks meer dan 5000 staaroperaties uit. Tijdens deze ingreep vervangen we de troebele lens in het oog door een heldere kunstlens, waardoor patiënten weer helder kunnen zien. 'Na afloop controleren we of de ingreep geslaagd is en of patiënten geen klachten ervaren. Dat zijn we de afgelopen jaren steeds slimmer gaan doen', vertellen oogarts Nic Reus en capaciteitscoördinator Elma van den Bemd. 'Daardoor verloopt dit proces prettiger voor patiënten en konden wij uren vrijspelen om andere mensen eerder te helpen.'

### Van fysieke afspraak naar belafpraak

Jaren geleden kwamen alle patiënten die een staaroperatie hadden ondergaan de volgende dag naar het ziekenhuis voor een controle bij de oogarts. Nic: 'Dat was belastend voor patiënten, voor hun mantelzorgers en voor ons als oogartsen. Daarom hebben we destijds een veilig alternatief ontwikkeld: alle patiënten werden de dag na de operatie gebeld door onze doktersassistenten. Die informeerden hoe het met de patiënten ging en beoordeelden of alles in orde was. Alleen patiënten bij wie mogelijk sprake was van een complicatie, werden alsnog uitgenodigd voor een afspraak bij de oogarts. Dat was een veel efficiëntere manier van werken.'

'Patiënten vinden het prettig dat ze niet op een telefoontje van ons hoeven wachten en dat ze altijd snel de juiste zorgprofessional kunnen bereiken bij vragen of klachten.'



### **Van belafspraak naar zelfevaluatie**

Toch zaten de doktersassistenten alsnog elke dag uren aan de telefoon, terwijl het overgrote deel van de patiënten geen complicaties ervaarde. Ook voor patiënten was het niet ideaal, omdat zij niet wisten wanneer ze precies gebeld zouden worden. Elma: 'Dat wilden we dus nóg slimmer regelen. Daarom hebben we nu een zelfevaluatie ingevoerd, een methode die al langer wordt ingezet, onder meer in Scandinavië. Daarbij krijgen alle patiënten een folder mee naar huis, waarin precies staat waar ze op moeten letten in de periode na de staaroperatie. We hebben een speciaal telefoonnummer geopend dat ze kunnen bellen, zodat ze snel bij ons terecht kunnen met klachten. Ongeveer vijf weken na de operatie komen alle patiënten sowieso bij ons langs voor een controle.'

'Dat is in mijn optiek dé manier om de zorg efficiënter te maken: met oog voor ieders belangen, zodat iedereen erop vooruitgaat.'



### **Wetenschappelijk onderzoek naar de veiligheid en resultaten**

'We zijn in mei 2023 met de nieuwe werkwijze gestart en kregen vanaf het begin al bijzonder weinig telefoontjes', vertelt Nic. 'We hebben ons speciale telefoonnummer zelfs een keer zélf gebeld om te controleren of het wel werkte. Er bleken gewoon heel weinig patiënten te zijn met klachten of complicaties. Natuurlijk wilden we wel wetenschappelijk vaststellen dat de zelfevaluatie veilig ingezet kan worden en tot dezelfde uitkomsten leidt. Daarvoor hebben we samen met de afdeling Business Intelligence de data van meer dan duizend patiënten op een rij gezet. Daarbij keken we naar alle staaroperaties die zijn uitgevoerd door onze oogartsen én oogartsen in opleiding. Uit ons onderzoek bleek dat de zelfevaluatie inderdaad een veilige werkwijze is. Inmiddels hebben meerdere ziekenhuizen interesse getoond in onze vragenlijst.'

### **Positieve ervaringen**

Elma: 'Onze ervaringen tot nu toe zijn positief. Patiënten vinden het prettig dat ze niet op een telefoontje

van ons hoeven wachten en dat ze altijd snel de juiste zorgprofessional kunnen bereiken bij vragen of klachten. Het aantal telefoontjes dat we binnenkrijgen is minimaal, dus de meeste patiënten zijn in één keer goed geholpen.' Nic: 'Ook voor Amphia is de nieuwe werkwijze een voordeel: doordat de doktersassistenten niet langer alle patiënten hoeven te bellen, kunnen zij meer tijd aan andere taken besteden en kunnen we andere patiënten die zorg nodig hebben sneller helpen. Dat is in mijn optiek dé manier om de zorg efficiënter te maken: met oog voor ieders belangen, zodat iedereen erop vooruitgaat.'

Meer lezen over oogheelkunde in Amphia?

[Ga naar afdeling Oogheelkunde \(https://www.amphia.nl/afdelingen/oogheelkunde\)](https://www.amphia.nl/afdelingen/oogheelkunde)