



**St. Anna Zorggroep**



***Welkom***

**St. Anna Zorggroep**



## Inhoudsopgave

### 1 Het St. Anna Ziekenhuis, bijzonder betrokken

#### 2 Algemene informatie

- Eerste bezoek aan het ziekenhuis
- Bezoektijden
- Post
- Digitale wenskaarten
- Winkel en koffiehok
- Rookverbod

#### 3 Poliklinieken en telefoonnummers

- Algemene chirurgie
- Anesthesiologie
- Cardiologie
- Dermatologie
- Gynaecologie
- Interne geneeskunde
- Kaakchirurgie
- Keel-, neus- en oorheelkunde
- Kindergeneeskunde
- Klinische geriatrie
- Klinische fysica
- Longziekten en TBC
- Maag-, darm- en leverziekten
- Medische psychologie
- Neurochirurgie
- Neurologie
- Oogheelkunde
- Orthopedische chirurgie
- Pijnbestrijding
- Plastische chirurgie
- Psychiatrie
- Radiologie
- Radiotherapie Catharinaziekenhuis
- Reumatologie
- Revalidatie
- Sportgeneeskunde
- Urologie

#### 4 Diensten en specialistische verpleegkundigen

- Cardiologie
- Dagcentrum
- Dermatologie
- Diabeteszorg
- Diëtetiek
- Functieafdeling
- Fysiotherapie
- Kinderen in beweging
- Klinisch chemisch laboratorium
- Logopedie
- Maatschappelijk werkers & transferverpleegkundigen
- Mammacare
- Orthocare
- Pastorale zorg
- Radiologie
- Spoedeisende hulp
- Sportgeneeskunde
- Stomazorg
- Stroke unit
- Trombosedienst
- TUNED
- Varices

#### 5 Patiëntenservicebureau

- Informatie
- Eerste klachtenopvang
- Openingstijden

#### 6 Persoonlijke gegevens Wet Bescherming Persoonsgegevens

- Rechten patiënt
- Wat gebeurt er met mijn bloed of weefsel na onderzoek?

#### 7 Opname

- Voor de opname
- Dag van opname
- Het verblijf
- Het vertrek

#### 8 Cliëntenraad

- Wet Medezeggenschap
- Cliënten Zorginstellingen
- Omvang en samenstelling
- Bevoegdheden
- Wat de cliëntenraad niet doet
- Openbaarmaking informatie
- Advies aan de cliëntenraad
- Meer informatie

#### 9 Klachtenbemiddeling

- Ideeën, klachten en complimenten
- Klachtenfunctionaris

#### 10 Vrienden van het St. Anna Ziekenhuis

- Donateur worden

#### 11 St. Anna Actueel

- Renovatie

# 1 Het St. Anna Ziekenhuis, bijzonder betrokken

Het St. Anna Ziekenhuis, onderdeel van de St. Anna Zorggroep, is een kleinschalig ziekenhuis waar alles draait om een persoonlijke aanpak. 'Bijzonder betrokken' is niet voor niets ons motto. 75 jaar geleden werd het ziekenhuis opgericht door enkele zorgzame zusters. Vandaag de dag doen 1400 medewerkers, onder wie een medische staf van ongeveer 90 specialisten, hun uiterste best om u de zorg en aandacht te geven die u nodig heeft. Welkom bij het St. Anna Ziekenhuis.

Ondergaat u een behandeling bij één van de poliklinieken, wordt u binnenkort opgenomen of wilt u iemand in ons ziekenhuis bezoeken, dan wilt u natuurlijk graag weten wat u te wachten staat. Dit boekje geeft u informatie over de dagelijkse gang van zaken in het ziekenhuis.

Wanneer u na het lezen van dit magazine nog vragen heeft, aarzelt u dan niet deze te stellen aan onze medewerkers op de poliklinieken, uw behandelend arts of het patiëntenservicebureau. Zij zijn graag bereid u verder te helpen. U kunt ook onze website bezoeken: [www.st-anna.nl](http://www.st-anna.nl).



# 2 Algemene informatie

In dit hoofdstuk vindt u algemene informatie over het St. Anna Ziekenhuis. Bijvoorbeeld over de winkel en de koffiehok in de centrale hal van het ziekenhuis, maar ook over de verruimde bezoektijdenregeling die sinds januari 2007 van start gaat.

## Eerste bezoek aan het ziekenhuis

Als u voor de eerste keer het St. Anna Ziekenhuis bezoekt voor een poliklinische behandeling, een consult met een specialist of een opname, dient u zich in te schrijven. Dit kunt u doen bij de receptie in de ontvangsthall van het ziekenhuis. Brengt u bij uw inschrijving het volgende mee:

- Uw bewijs van inschrijving bij een ziektekostenverzekeraar.
- Een geldig legitimatiebewijs (paspoort, rijbewijs of identiteitskaart).

De baliemedewerker neemt uw persoonlijke gegevens op en maakt daarvan een ponsplaatje. Het is van belang dat u bij ieder bezoek aan de polikliniek, onderzoek- en behandelafdeling uw ponsplaatje meebrengt.

Bij een volgend bezoek aan ons ziekenhuis kunt u zich rechtstreeks melden bij de polikliniekbalie van uw specialist. Wanneer uw persoonlijke gegevens zijn veranderd, verzoeken wij u dit door te geven bij de receptie. U ontvangt dan een nieuw ponsplaatje.

## Bezoektijden

Binnen het St. Anna Ziekenhuis gelden verschillende bezoektijden. Dit om te patiënt niet teveel te vermoeien en voldoende tijd te kunnen besteden aan behandeling en verzorging. In onderstaand overzicht staan de verschillende bezoektijden weergegeven.

Afdeling	Bezoektijden
Algemeen	14.00 - 14.45 uur en van 19.00 - 20.00 uur
Kraamafdeling	Vader: bezoek vrij
PAAZ	Dagelijks van 19.00 - 20.30 uur, dinsdag, donderdag en in het weekend van 15.00 - 16.00 uur
IC / CCU	Dagelijks van 14.00 - 14.45 uur en van 19.00 - 19.45 uur
Kinder- en jeugdafdeling	Ouders zijn 24 uur per dag welkom, waarvan één ouder altijd 'rooming in' mag blijven. Broertjes en zusjes zijn overdag altijd welkom. Voor de peuter, de kleuter en het jonge schoolkind: van 14.00 - 14.45 uur en van 17.30 - 19.00 uur. Voor het oudere schoolkind en de tiener: van 14.00 - 14.45 uur en van 18.00 - 20.30 uur.

Wij wijzen u erop dat onderzoek en behandeling normaal doorgaan, ook als het bezoek daarvoor moet worden onderbroken. Wilt u zich voor het herstel van de patiënt aan de vastgestelde bezoektijden houden? Wij vragen u daarnaast om onderstaande richtlijnen in acht te nemen.

- Volg eventuele aanwijzingen van een verpleegkundige altijd op.
- Stem het bezoek af met de contactpersoon van de patiënt.  
Dit is meestal de partner of een familielid van de patiënt.
- Voor de rust van de patiënt en eventuele kamergenoten is bezoek van meer dan twee personen tegelijk niet toegestaan. Wissel elkaar af als er onverwachts meer dan twee bezoekers (per patiënt) tegelijk aanwezig zijn.
- Maak gebruik van het dagverblijf om te wachten als u elkaar afwisselt.
- De avondmaaltijd wordt tussen 17.00 en 17.30 uur aan de patiënt verstrekt. Houdt u hier rekening mee met het bezoeken van een patiënt.
- Dranken en versnaperingen kunt u kopen in het restaurant in de ontvangsthall op de begane grond.
- Het is mogelijk, wanneer de patiënt dit kan en mag, samen naar een dagverblijf of het bezoekersrestaurant te gaan. Geeft u wel even door aan de verpleegkundige dat u met de patiënt de afdeling verlaat.

### Post

Post aan patiënten wordt het snelst bezorgd als in de adressering ook de verpleegafdeling en het kamernummer zijn vermeld. De adressering van het St. Anna Ziekenhuis is als volgt:

### St. Anna Ziekenhuis

[naam patiënt]

[de afdeling en het kamernummer]

Postbus 90

5660 AB Geldrop

Wanneer u in het ziekenhuis bent opgenomen en post wilt versturen, kunt u deze (met antwoordnummer of porto) afgeven bij de afdelingssecretaresse. Ook hangt er tegenover de receptiebalie in de ontvangsthall een brievenbus. Deze wordt op maandag t/m vrijdag dagelijks geleegd om 14.00 uur.

### Digitale wenskaarten

Via onze website [www.st-anna.nl](http://www.st-anna.nl) kunt u een digitale wenskaart versturen naar een patiënt. Er is keuze uit verschillende kaarten, van beterschapswensen tot geboortefelicities. Deze kaarten worden op werkdagen binnen een dag na verzending bij de ontvanger bezorgd. Kaarten zonder vermelding van de betreffende locatie, volledige naam van de patiënt en afdeling, kunnen niet in behandeling worden genomen.

### Winkel en koffiehok

In de hal van het ziekenhuis vindt u een ruim gesorteerde winkel. Hier kunt u terecht voor bijvoorbeeld een bos bloemen, een tijdschrift of een fruitmand. De winkel is geopend van maandag tot en met vrijdag van 08.30 - 20.30 uur en in het weekend van 13.00 - 15.30 uur en 18.30 - 20.30 uur.

Naast de winkel is een koffiehok waar u onder meer terecht kunt voor diverse warme en koude dranken, fruit, belegde broodjes en soep. De koffiehok is, net als de winkel, geopend van maandag tot en met vrijdag van 08.30-20.30 uur en in het weekend van 13.00 -15.30 uur en 18.30 - 20.30 uur.

### Rookverbod

In het ziekenhuis geldt een algemeen rookverbod.

### Parkeren

U kunt parkeren op één van de twee parkeerterreinen aan de voorzijde van het St. Annaziekenhuis. Het parkeerterrein bij het nieuwe centrum voor geestelijke gezondheidszorg Geldrop CGGG is specifiek voor deze patiënten bedoeld.

### Openingstijden en tarieven

Parkeerterrein aan de voorzijde vooraf betalen, parkeerterrein met slagboom is achteraf te betalen. Openingstijden en tarieven:

- Dagelijks geopend van 09.00-21.00 uur  
€ 0,10 per 8 minuten met een maximum van € 2,90 per dag
- Dagelijks geopend van 21.00-09.00 uur  
€ 0,10 per elke 2,5 uur





### 3 Poliklinieken en telefoonnummers

Bij het St. Anna Ziekenhuis kunt u terecht voor diverse poliklinische behandelingen. Dit hoofdstuk geeft u een alfabetisch overzicht van alle poliklinieken en hun telefoonnummers.

#### Polikliniek *Telefoonnummer*

Algemene chirurgie	040 - 286 48 72
Anesthesiologie	040 - 286 41 12
Cardiologie	040 - 286 48 80
Dermatologie	040 - 286 48 62
Gynaecologie	040 - 286 48 20
Interne geneeskunde	040 - 286 48 73
Kaakchirurgie	040 - 286 48 68
Keel-, neus- en oorheelkunde	040 - 286 48 52
Kindergeneeskunde	040 - 286 48 53
Klinische geriatrie	040 - 286 43 83
Klinische fysiologie	040 - 286 48 29
Longziekten en TBC	040 - 286 48 71
Maag-, darm- en leverziekten	040 - 286 48 73
Medische psychologie	040 - 286 48 78
Neurochirurgie	040 - 286 48 87
Neurologie	040 - 286 48 87
Oogheelkunde	040 - 286 48 25
Orthopedische chirurgie	040 - 286 48 64
Pijnbestrijding	040 - 289 48 61
Plastische chirurgie	040 - 286 48 72
Psychiatrie	040 - 286 48 75
Radiologie	040 - 286 48 32
Radiotherapie Catharinaziekenhuis	040 - 239 64 00
Reumatologie	040 - 286 48 73
Revalidatie	040 - 286 48 31
Sportgeneeskunde	040 - 286 41 44
Urologie	040 - 286 48 65



## 4 Diensten en specialistische verpleegkundigen

Het St. Anna Ziekenhuis biedt naast poliklinische behandelingen ook verschillende diensten, klinische behandelingen en een dagcentrum. In dit hoofdstuk zetten wij deze in alfabetische volgorde voor u op een rij. Vaak kunt u rechtstreeks bij de betreffende dienst of verpleegkundige terecht. Soms heeft u echter een verwijzing van uw (huis)arts nodig. Als u vragen heeft, kunt u de betreffende dienst bereiken via de aangegeven telefoonnummers.

### CARDIOLOGIE

#### Hartfalenpolikliniek

Voor patiënten met een slecht functionerende pompfunctie van het hart is er een hartfalen-polikliniek. Een gespecialiseerd verpleegkundige geeft voorlichting en voert controles uit. Voor iedere patiënt wordt in nauw overleg met de cardioloog een behandelplan opgesteld. Het doel hiervan is dat de toestand stabiliseert, men zelf tijdig hulp in kan schakelen bij verandering van de situatie en dat heropnames worden voorkomen.

Telefoon hartfalenpoli: 040 – 286 44 03

Spreekuur:	maandag	8.30 – 17.00 uur
	woensdag	8.30 – 16.00 uur
	vrijdag	8.30 – 17.00 uur

#### Hartrevalidatie

Het St. Anna Ziekenhuis biedt een uitgebreid reactiveringsprogramma voor patiënten die een hartinfarct, hartoperatie of dotterprocedure hebben gehad. In samenwerking met sportartsen en fysiotherapeuten biedt het ziekenhuis lichamelijke training, voorlichting over hart- en vaatziekten en psychologische en sociaal-maatschappelijke begeleiding.

Telefoon polikliniek cardiologie: 040 - 286 48 80

Telefoon fysiotherapie: 040 - 286 48 31

### ECG

Na verwijzing door de cardioloog of huisarts, kunt u een ECG laten maken op de functieafdeling. De cardioloog beoordeelt het ECG direct en voorziet deze van diagnose en advies. U krijgt dit mee ter bespreking met de huisarts.

Telefoon polikliniek cardiologie: 040 - 286 48 80

Telefoon functieafdeling: 040 - 286 48 33

### DAGCENTRUM

Het dagcentrum is bedoeld voor zeer korte opnames, variërend van enkele uren tot een dag. Patiënten komen er voor kleine ingrepen, belastende onderzoeken of intraveneuze medicatiekuren. Als u in het dagcentrum behandeld moet worden, ontvangt u van de polikliniekassistenten formulieren. Hiermee gaat u naar bureau opname voor het plannen van een afspraak. Op de dag van opname meldt u zich bij de balie van het dagcentrum.

## DERMATOLOGIE

### **Dermatologisch Dagcentrum (DDC)**

De afdeling dermatologie bestaat uit een polikliniek en het Dermatologisch Dagcentrum (DDC). Het DDC behandelt het gehele scala aan dermatologische aandoeningen, ook ernstige of hardnekkige huidaandoeningen, zonder dat u wordt opgenomen. In het DDC kunnen patiënten uit de wijde omgeving terecht. U krijgt voorlichting en ondersteuning bij intensieve zelfbehandelingen die u daarna thuis kunt uitvoeren.

### **Spreekuur (pré)maligne huidafwijkingen**

Wanneer u 'verdachte' huidveranderingen of moedervlekken op uw lichaam bespeurt, kunt u terecht op het spreekuur (pré)maligne huidafwijkingen. De dermatoloog houdt het spreekuur in samenwerking met verpleegkundigen. De verpleegkundigen geven voorlichting en adviezen over het gebruik van zonnebanken, zonnebrandcrèmes en zonexpositie. U kunt telefonisch een afspraak maken.

### **Fotodynamische dermatologie**

Fotodynamische dermatologie is een techniek die gebruik maakt van licht. Met deze techniek kunnen oppervlakkige vormen van huidkanker behandeld worden. De huid wordt ingesmeerd met een speciale stof die kankercellen lichtgevoelig maakt. Deze cellen gaan stuk nadat u bent blootgesteld aan speciaal rood licht. Het voordeel van deze behandelmethode is dat u er geen littekens krijgt.

U kunt de afdeling dermatologie en het DDC telefonisch bereiken.

Telefoon: 040 - 286 48 62

## DIABETESZORG

Diabetesverpleegkundigen spelen een centrale rol in de voorlichting aan en de begeleiding van diabetici. De behandelend specialist kan u doorverwijzen naar deze verpleegkundigen. Wanneer u voetproblemen als gevolg van diabetes heeft, kunt u terecht op het multidisciplinair voetenspreekuur.

Telefoon: 040 - 286 44 99

## DIËTETIEK

Voeding wordt steeds belangrijker bij de behandeling van diverse ziektebeelden. Binnen de afdelingen diëtetiek is veel expertise aanwezig op het gebied van diëettherapieën. Met een verwijzing van een huisarts of specialist kunt u een afspraak maken met een diëtist in het ziekenhuis.

Telefoon: 040 - 286 40 50 of 040 - 286 40 51

## FUNCTIEAFDELING

Op de functieafdeling wordt onderzoek gedaan naar de werking van het menselijk lichaam. Met geavanceerde apparatuur wordt de werking van de hersenen, het hart en de vaten, het maagdarmsstelsel of de longen bepaald. Na verwijzing door uw huisarts of specialist kunt u een afspraak maken.

Telefoon: 040 - 286 48 33

## FYSIOTHERAPIE

Het menselijk lichaam is een verbazend knap en goed georganiseerd geheel van spieren, botten en gewrichten waar we dagelijks op moeten kunnen rekenen. Lopen, staan, springen, bukken, het zijn vaak volkomen vanzelfsprekende bewegingen. Dat bewegen niet zo vanzelfsprekend is, beseft u pas als u ergens last van krijgt. Degene die daar alles van afweet, is de fysiotherapeut: de specialist in beweging. Bij hem of haar kunt u terecht voor de behandeling van klachten, maar ook om (ergere) klachten te voorkomen.

Specifieke behandelmethoden zijn: manuele therapie, sportfysiotherapie, longrevalidatie, hartrevalidatie, knierevalidatie, hydrotherapie en N.D.T. (neuro-development-treatment) voor volwassenen en kinderen. De aanvraag voor fysiotherapeutische behandeling gaat via een schriftelijke verwijzing van de arts.

Telefoon: 040 - 286 48 31

## KINDEREN IN BEWEGING

Voor kinderen met overgewicht of obesitas bestaat een speciaal programma om hen meer te laten bewegen. De huisarts kan gezonde, Nederlandstalige kinderen in de leeftijd van 8 tot 12 jaar doorverwijzen naar de polikliniek kindergeneeskunde. De kinderarts houdt een intakegesprek van 40 minuten. Tijdens de intake bepaalt de arts of het kind aan het programma kan deelnemen. Vervolgens legt hij het programma verder uit.

Telefoon polikliniek kindergeneeskunde: 040 - 286 48 53

Spreekuur op afspraak: dinsdagochtend  
vrijdagochtend

## KLINISCH CHEMISCH LABORATORIUM

Het afnamelaboratorium verzamelt en ontvangt binnenkomend onderzoeksmateriaal voor klinisch chemische en microbiologische diagnostiek.

Telefoon klinisch chemisch laboratorium: 040 - 286 48 66

Openingstijden afnamelaboratorium in het ziekenhuis:

ma t/m do 8.00 - 17.00 uur en vr 8.00 - 16.30 uur

### **Nuchter**

Voor de volgende onderzoeken dient u twaalf uur voor bloedafname nuchter te zijn (niet eten, drinken en roken):

- bepaling triglyceridegehalte in plasma
- glucose dagcurve
- cryoglobuline
- koolhydraat belastingtesten

### **Uitslagen**

In de meeste gevallen worden uitslagen dezelfde avond verzonden naar de persoon die u heeft doorverwezen. Zeer afwijkende uitslagen worden direct doorgebeld.

### **Thuisprikken**

In sommige gevallen kan thuis bloed geprikt worden. Dit kan uitsluitend op afspraak en na overleg tussen de aanvragend arts en het laboratorium. Zie hiervoor ook de alinea over de trombosedienst in dit hoofdstuk.

### **Externe bloedafname**

U kunt ook bloed laten afnemen op een aantal externe locaties. De tijden en adressen zijn bekend bij de persoon die u doorverwijst en staan eveneens op de website [www.st-anna.nl](http://www.st-anna.nl). Afwijkende tijden worden doorgegeven aan uw huisarts en worden gepubliceerd in de plaatselijke huis-aan-huisbladen. Vergeet niet om uw ponsplaatje mee te nemen.

### **LOGOPEDIE**

Als u last heeft van stem-, spraak-, taal- of gehoorstoornissen kan uw behandeld arts u doorverwijzen naar de logopedist. Deze doet onderzoek en stelt samen met u een behandelplan op. U krijgt oefeningen en/of hulpmiddelen en leert die toepassen in het dagelijks leven. Familieleden krijgen informatie over uw aandoening en uitleg over de behandeling. Telefoon: 040 - 286 48 37

### **MAATSCHAPPELIJK WERKERS EN TRANSFERVERPLEEGKUNDIGEN**

Naar aanleiding van een verblijf in het ziekenhuis of een poliklinische behandeling, kunnen u of uw familieleden vragen hebben over het omgaan met uw ziekte of handicap en de gevolgen daarvan. Als u dat wenst kunt u daarvoor een beroep doen op een maatschappelijk werker of een transferverpleegkundige.

#### **Maatschappelijk werkers**

De maatschappelijk werkers kunnen u helpen bij het verwerken en accepteren van uw ziekte en de gevolgen daarvan. Bovendien bieden zij u hulp bij problemen in uw privé-leven of op uw werk en bij problemen van financiële aard, die samenhangen met uw ziekte en/of de daaruit voortvloeiende behandeling.

#### **Transferverpleegkundigen**

Als u thuis speciale hulp of verpleging nodig heeft, bekijkt de transferverpleegkundige of er mogelijkheden zijn voor zorg- en/of hulpmiddelen. Soms is het niet mogelijk om terug te gaan naar huis en is een (tijdelijke) verzorgings- of verpleeghuisopname noodzakelijk. De transferverpleegkundige adviseert en bemiddelt hierbij.

#### **Werkwijze**

De maatschappelijk werkers en transferverpleegkundigen werken samen op de afdeling psychosociale begeleiding en transmurale zorg. Zij worden alleen met uw toestemming ingeschakeld. De afdeling is bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 09.00 - 17.00 uur. Telefoon: 040 - 286 48 21

### **MAMMACARE**

De mammacarepolikliniek is er voor vrouwen met borstkanker. Verpleegkundigen begeleiden en informeren u voor de operatie. Ze geven uitleg en begeleiden u na uw operatie met de wond- en drainzorg. De mammacareverpleegkundigen werken nauw samen met de behandelend chirurg. Telefoon: 040 - 286 47 52

### **ORTHOCARE**

#### **Vorbereiding op de operatie**

Als u een kunstheup of -knie krijgt, geeft de polikliniekmedewerker uw opname- en ontslagdatum door. Voordat u wordt geholpen, nodigen wij u uit voor een voorlichtingsbijeenkomst en een bezoek aan de fysiotherapeut. Daarnaast krijgt u thuis bezoek van een wijk- of transferverpleegkundige. Deze bekijkt met u uw thuissituatie, geeft tips en adviezen voor aanpassingen in huis en bespreekt uw vervoer naar huis op de ontslagdag.

#### **Na de operatie**

Het is belangrijk dat u na de operatie zo snel mogelijk weer op de been bent en uw bezigheden kunt hervatten. Daarom bootst het ziekenhuis uw thuissituatie zoveel mogelijk na. In de huiskamer leert u te lopen met krukken. Individuele fysiotherapie en groepstherapie zijn onderdeel van uw dagelijkse behandeling.

### **PASTORALE ZORG**

Uw ziek-zijn kan vragen oproepen over hoe u in het leven staat of over de manier waarop u met uw ziekte kunt omgaan. U hebt mogelijk behoefte aan een persoonlijk gesprek. Ongeacht uw levensovertuiging zet de dienst geestelijke verzorging van het ziekenhuis zich daarvoor in en is u hierbij behulpzaam. De dienst geestelijke verzorging bestaat uit katholieke pastores (priester of pastoraal werker) en een pastor dominee. Samen staan zij borg voor een aanbod van algemene pastorale zorg.

#### **Ziekenbezoek**

Wenst u persoonlijk contact met één van de pastores, dan kunt u dat altijd zelf, via familieleden of een verpleegkundige kenbaar maken. Het secretariaat van de dienst geestelijke verzorging is op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 09.00 en 12.00 uur. Telefoon: 040 - 286 40 90

#### **Liturgievieringen**

Er is op dinsdag en donderdag om 12.45 uur een liturgieviering in de dagkapel. U kunt hierbij aanwezig zijn of de dienst volgen via de huisradio kanaal 4 en de televisie op kanaal 1. Op zondag is de viering om 10.00 uur in de hal van de vierde verdieping. Ook deze viering is te volgen via tv-kanaal 1. Op kanaal 1 van de huisradio kunt u op zondag om 10.00 uur de protestantse kerkdienst volgen vanuit 't Kruispunt in Geldrop.

Verder kent het ziekenhuis liturgische vieringen rond het ernstig ziek zijn en in situaties waarin een naderend sterven reëel wordt geacht: de ziekenrite en ziekenzalving. Een pastor van het ziekenhuis of uw eigen parochiepastor kan hierbij voorgaan. Het sacrament van het doopsel wordt in bijzondere omstandigheden in het ziekenhuis toegediend.



## RADIOLOGIE

De arts die u doorverwijst, vraagt een radiologisch onderzoek voor u aan, zoals een echo of een CT scan. Alle onderzoeken vinden op afspraak plaats. Spoedeisende onderzoeken zonder afspraak zijn altijd mogelijk, maar dienen wel vooraf telefonisch aangemeld te worden door uw arts. Voor een aantal onderzoeken dient u een voorbereidingsdieet en laxeremiddelen op te halen bij de balie van de afdeling radiologie. Eventueel kan dit ook naar de huisarts worden gestuurd.

Openingstijden: 8.00 - 17.30 uur

Telefoon: 040 - 286 48 32

## SPOEDEISENDE HULP

De afdeling Spoedeisende Hulp is een dynamische afdeling waar improvisatie en snel handelen van groot belang zijn. In tegenstelling tot andere afdelingen komen hier patiënten voor verschillende specialismen binnen. Dit leidt tot een grote variatie in de benodigde behandelingen.

Bij patiënten met een acute zorgvraag stellen artsen zo snel mogelijk de diagnose. Daarna starten ze met de noodzakelijke therapie. Om de zorg zo goed mogelijk op de patiënt af te stemmen, is het gewenst dat de huisarts een bezoek aan de spoedeisende hulp vooraf meldt.

De persoonlijke gegevens, zoals naam en geboortedatum en het gewenste specialisme zijn daarbij van belang. De spoedeisende hulp is 24 uur per dag geopend en bevindt zich in het souterrain. 's Nachts is de afdeling alleen te bereiken via de avond- en nachtingang.

Telefoon: 040 - 286 48 34

## SPORTGENEESKUNDE

Het St. Anna Ziekenhuis begeleidt al jaren op succesvolle wijze diverse (top)sporters. Binnen het ziekenhuis bestaat er grote affiniteit met sport. Op de afdeling sportgeneeskunde kunt u terecht voor de behandeling van blessures, voor inspanningstesten, klachten of vragen gerelateerd aan sporten, sportkeuringen, sportrevalidatie en sportmedische begeleidingsactiviteiten. Er is een nauwe samenwerking met diverse specialismen, bijvoorbeeld orthopedie, interne geneeskunde, functieafdeling, fysiotherapie en het medisch trainingscentrum Geldrop. De afdeling is aangesloten bij de federatie van sportmedische instellingen.

Telefoon: 040 - 286 41 44

## STOMAZORG

Wanneer u een tijdelijk of definitief een stoma krijgt, dient de persoon die u doorverwijst u aan te melden bij de stomapolikliniek. Op de stomapolikliniek krijgt u onder andere voorlichting en zorgverlening bij bijvoorbeeld lekkages en huidproblemen.

Telefoon: 040 - 286 43 85 of 040 - 286 48 43

## STROKE UNIT

Als u een beroerte heeft gehad, wordt u opgenomen op de stroke unit. U wordt daar geobserveerd en behandeld door een multidisciplinair team. De stroke unit is onderdeel van de stroke service in de regio Geldrop. In dit team werken diverse zorgverleners en instanties samen.

Telefoon: 040 - 286 48 87

## TROMBOSEDIENST

Veel medicijnen kunnen de werking van antistollingsmiddelen beïnvloeden. Een aantal medicijnen versterkt het effect van deze middelen, terwijl juist andere het effect verminderen. Daarnaast zijn er geneesmiddelen die nooit samen met antistollingsmiddelen gebruikt mogen worden. Zodra trombosemiddelen of –medicijnen worden voorgeschreven, wordt u in contact gebracht met de trombosedienst.

De trombosedienst regelt de orale antistolling van patiënten. In Geldrop-Mierlo, Heeze, Leende, Lierop, Maarheeze, Nuene en Someren heeft de trombosedienst een bloedafnamedienst.

Deze dienst komt zo nodig bij patiënten thuis bloed prikken. Zie hiervoor ook de alinea over thuisprikken in dit hoofdstuk. De trombosedienst is 24 uur per dag bereikbaar.

Telefoon: 040 - 286 40 60

### Medicatiewijziging door de huisarts

Het kan voorkomen dat uw medicatie wijzigt of (tijdelijk) stopt. De huisarts dient deze wijziging en de reden daarvoor door te geven aan de trombosedienst. Dit voorkomt verwarring bij een afwijkende (anti-)stollingsuitslag.

### Zelfcontrole antistolling

Als u uw antistolling zelf wenst te controleren, kunt u zich hiervoor aanmelden via de trombosedienst.

## TUNED

Tuned staat voor 'Tussen Nat En Droog'. Voor kinderen met plas- en/of ontlastingsproblemen bestaat een multidisciplinaire behandeling. Deze is bedoeld voor kinderen met blaasafsluitingsstoornissen, enuresis (onwillekeurige urinelozing, bedplassen) en obstipatie (wel of niet samenhangend met incontinentie). Het behandelend team bestaat uit een kinderarts, een uroloog, een klinisch psycholoog, pedagogisch medewerkers en een kinderbekkenbodemtherapeut.

Kinderen die doorverwezen worden voor de specifieke mictietraining (plastraining) moeten minimaal 6-7 jaar zijn. Het behandelen van klachten in een vroeg stadium voorkomt ernstige klachten op latere leeftijd (bijvoorbeeld ongewenst urineverlies, schade aan de nieren, hardnekkige buikpijnklachten, psychische klachten en aantasting van het zelfbeeld van het kind).  
Telefoon: 040 - 286 48 53

## VARICES

Varices (spataderen) zijn aders die abnormaal verwijd zijn en tevens kronkelen. Ze komen meestal voor in de benen.

Op dinsdagmiddag is er een speciaal spreekuur waarbij zoveel mogelijk verschillende onderzoeken aansluitend worden uitgevoerd. Dit voorkomt onnodige herhalingsbezoeken aan de polikliniek en de afdeling radiologie.

Telefoon: 040 - 286 48 39



## 5 Patiënten servicebureau

Als patiënt krijgt u van uw arts, verpleegkundige of andere hulpverlener informatie over uw ziekte, het onderzoek en de behandeling. Het patiëntenservicebureau biedt u aanvullende mondeling en schriftelijk informatie. Het patiëntenservicebureau is er ook voor andere geïnteresseerden die informatie willen over ziekten en patiëntenverenigingen.

Bij het patiëntenservicebureau in het St. Anna Ziekenhuis kunt u terecht voor:

- uitleg over de gang van zaken in het ziekenhuis, behandelingen en verpleging;
- informatiemateriaal over bepaalde ziektebeelden;
- informatie over patiëntenverenigingen en hulpverlenende instanties;
- de eerste opvang van klachten of doorverwijzing naar de klachtenfunctionaris.

### Informatie

U vindt hier diverse soorten algemene folders en folders over ziektebeelden, onderzoeken en behandelingen. Deze folders zijn ook te vinden op onze website, [www.st-anna.nl](http://www.st-anna.nl). Behalve folders biedt het patiëntenservicebureau ook ander voorlichtingsmateriaal, zoals boeken, tijdschriften, videofilms en cd-rom's. De medewerkers van het patiëntenservicebureau kunnen u ook vertellen waar u (nog) meer informatie kunt krijgen, bijvoorbeeld via Internet of op voorlichtingsavonden.

### Eerste klachtenopvang

U kunt zowel persoonlijk, schriftelijk, als telefonisch een klacht indienen bij een medewerker van het patiëntenservicebureau. De medewerker adviseert u over de stappen die u kunt ondernemen. Desgewenst verwijst het patiëntenservicebureau u door naar de klachtenfunctionaris. U kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Zie voor meer informatie hoofdstuk negen van dit boekje, 'Klachtenbemiddeling'.

### Openingstijden

U vindt het patiëntenservicebureau in de ontvangsthal van het ziekenhuis, tegenover de hoofdingang. De openingstijden zijn van maandag tot en met donderdag van 09.00 - 16.00 uur en vrijdag van 09.00 - 12.30 uur. Het patiëntenservicebureau is ook telefonisch bereikbaar. Telefoon: 040 - 286 48 74

## 6 Persoonlijke gegevens

Als u in ons ziekenhuis onderzocht, behandeld, verpleegd of verzorgd wordt, nemen wij uw gegevens in onze administratie op. Alleen medewerkers die direct bij de hulpverlening betrokken zijn, kunnen deze gegevens inzien. Zij hebben een geheimhoudingsplicht.

### Het dossier

Het ziekenhuis gaat zorgvuldig met uw gegevens om. De regels die het ziekenhuis hierbij hanteert, zijn opgenomen in de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Voor een goede behandeling is het noodzakelijk dat uw behandelend specialist een dossier met uw gegevens aanlegt. Het dossier bevat aantekeningen over uw gezondheidstoestand en gegevens over de uitgevoerde onderzoeken en behandelingen. Ook worden in het dossier noodzakelijke gegevens opgenomen die uw specialist elders, bijvoorbeeld bij uw huisarts of bij een medisch specialist in een ander ziekenhuis, met uw toestemming heeft opgevraagd. Omgekeerd kunnen gegevens uit uw dossiers worden verstrekt aan andere hulpverleners of vervangende specialisten binnen of buiten het ziekenhuis. Een beperkt aantal gegevens uit uw dossier wordt gebruikt voor de financiële administratie. Ook worden gegevens uit uw dossier aan anderen verstrekt als dat wettelijk is voorgeschreven.

Het is van algemeen belang dat patiëntengegevens gebruikt kunnen worden voor wetenschappelijk onderzoek en statistiek. Uw gegevens kunnen daarom voor onderzoeksdoeleinden aan derden worden doorgegeven. Wij zorgen er echter voor dat de anonimiteit van de patiënt gewaarborgd is. Mocht het, in het belang van het wetenschappelijk onderzoek, nodig zijn over al uw persoonlijke gegevens te beschikken, dan vragen we daarvoor vóóraf om uw toestemming.

U kunt een klacht indienen via het patiëntenservicebureau, wanneer u van mening bent dat het ziekenhuis niet correct met uw gegevens omgaat. Voor meer informatie over klachtenbemiddeling verwijzen wij u naar hoofdstuk negen.

### Rechten patiënt

Wanneer een patiënt en een hulpverlener een overeenkomst tot behandeling sluiten, regelt de Wet Geneeskundige Behandelings Overeenkomst (WGBO) de wederzijdse rechten en plichten. In de WGBO, ook wel patiëntenwet genoemd, zijn onder meer onderstaande rechten van de patiënt opgenomen. Voor meer informatie over dit onderwerp verwijzen wij u naar de diverse folders, die verkrijgbaar zijn bij het patiëntenservicebureau.

### Recht op informatie

De arts geeft u zo goed mogelijk antwoord op uw vragen over gezondheid, ziekte en/of behandeling. Daarnaast is de arts verplicht u te informeren wanneer hij u een onderzoek of behandeling voorstelt. Met behulp van deze informatie bepaalt u of u een onderzoek of behandeling wilt ondergaan. Het is dus in uw belang dat u het de arts laat weten als de informatie niet volledig duidelijk is.

### Recht op inzage of afschrift medische gegevens

In het medische dossier worden al uw gegevens vastgelegd. U heeft het recht te weten wat er over u geschreven staat. Voor meer informatie over inzage of een afschrift van uw gegevens, kunt u bij het patiëntenservicebureau de brochure aanvragen 'Informatie over inzage en/of een afschrift van uw medische gegevens'.

### Recht op aanvulling of correctie gegevens

Wanneer uw medisch dossier informatie bevat die naar uw mening niet klopt of waarmee u het niet eens bent, kunt u dit laten opnemen in het dossier. Verder heeft u het recht administratieve feiten te laten corrigeren. Verzoek om aanvulling of correctie kunt u kenbaar maken met het aanvraagformulier, ook te verkrijgen via het patiëntenservicebureau.

### Wat gebeurt er met mijn bloed of weefsel na onderzoek?

Bloed, urine of andere lichaamsmaterialen, die na laboratoriumonderzoek 'over' zijn, worden na een week vernietigd. Binnen deze week kan een arts vervolgonderzoek aanvragen, waarvoor u niet opnieuw geprikt hoeft te worden.

Binnen de klinische chemie staan ontwikkelingen niet stil. Er zijn steeds nieuwe testen beschikbaar en bestaande testen worden verbeterd. Voor het uittesten, iken en controleren van (nieuwe) apparatuur en laboratoriumtesten is lichaamsmateriaal nodig.

Overgebleven materialen worden soms gebruikt voor het uittesten en controleren van bestaande of nieuwe laboratoriumtesten. Het lichaamsmateriaal wordt in dat geval niet vernietigd, maar zonder persoonsgegevens verwerkt. Als u bezwaar heeft tegen dergelijk gebruik van het overgebleven materiaal, kunt u dit aangeven tijdens uw intakegesprek.

Voor testen van overgebleven bloed en ander lichaamsmateriaal waarbij herleidbaarheid naar de patiënt mogelijk is, vragen wij vooraf uw toestemming. Deze manier van werken verloopt conform de 'code nader gebruik' van de Federatie van Medisch Wetenschappelijk Verenigingen.

Als u nog vragen heeft, kunt u telefonisch contact opnemen met het klinisch laboratorium. Telefoon: 040 - 286 48 66



## 7 Opname

Bij een ziekenhuisopname komt veel kijken. Er moet een geschikte opnamedatum worden gepland en soms is het nodig dat u vooraf onderzocht wordt. Als u het ziekenhuis weer mag verlaten, moet er misschien vervoer naar huis geregeld worden. Of u heeft na uw opname thuis extra hulp nodig. Dit hoofdstuk geeft u de nodige informatie rondom uw opname in het St. Anna Ziekenhuis.

### Voor de opname

Als u opgenomen moet worden, schrijft u zich hiervoor in bij het bureau opname op de eerste etage van het ziekenhuis. Wij proberen de opnamedatum in overleg met u vast te stellen. Als dit niet mogelijk is, stellen wij een datum vast en wordt u enkele dagen voor de opname op de hoogte gesteld.

Soms komt het voor dat een geplande opname vanwege een spoedeisende ingreep of behandeling niet door kan gaan. U wordt hierover zo snel mogelijk geïnformeerd. We bepalen in overleg een nieuwe datum die zo dicht mogelijk bij de oorspronkelijke opnamedatum ligt. Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen van een uitgestelde opname.

### Ziekenhuis informeert parochie/kerkgemeenschap

Als u dat op prijs stelt informeert het ziekenhuis uw parochie of kerkgemeenschap over uw opname. U kunt dit bij uw inschrijving kenbaar maken.

### Gemengd verplegen

Op de meeste verpleegafdelingen worden dames én heren op één kamer verpleegd. Indien u hier bezwaar tegen hebt, kunt u dit melden tijdens het intakegesprek. We houden hier dan zoveel als mogelijk rekening mee, maar we bieden geen garantie.

### Dag van de opname

Op de afgesproken opnametijd meldt u zich bij de receptie bij de hoofdingang. De receptionist verwijst u dan naar de verpleegafdeling of een gastvrouw brengt u daar naar toe.

#### Wat neemt u mee?

Neemt u op de dag van uw opname het volgende mee:

- een geldig legitimatiebewijs (paspoort of rijbewijs)
- uw patiëntenplaatje en/of uw ziektekosten-verzekeringpapieren (uw polis of bewijs van inschrijving van uw ziektekostenverzekering)
- toiletbenodigdheden, medicijnen, ondergoed, nachtkleding, kamerjas en pantoffels
- een lijstje van uw apotheek met de medicijnen die u gebruikt
- boeken, tijdschriften of handwerken
- voor kinderen: één stuk lievelingsspeelgoed / knuffel

### Geneesmiddelen

Waarschijnlijk moet u gedurende uw opname geneesmiddelen gebruiken. Schriftelijke of mondelinge informatie over deze geneesmiddelen krijgt u van de verpleegkundige.

Als u al medicijnen gebruikt, brengt u deze dan in de originele verpakking mee. U kunt uw medicijnen (tijdelijk) afgeven aan de verpleegkundige.

### Voeding

Meld uw dieetvoorschriften en voedingsgewoonten (bijvoorbeeld uit religieuze overwegingen) aan de verpleegkundige en de voedingsassistent.

### Persoonlijke eigendommen en veiligheid

Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor diefstal van of beschadiging aan persoonlijke eigendommen. Het is daarom beter geen waardevolle spullen, zoals sieraden of grote geldbedragen, mee naar het ziekenhuis te nemen. Geef waar mogelijk spullen als uw paspoort en verzekeringsbewijs weer mee naar huis.

In het kader van uw en onze veiligheid zijn op een aantal plaatsen bewakingscamera's geplaatst. Daarmee worden onder andere de ingang van de spoedeisende hulp, de parkeerplaatsen en de fietsenstalling permanent bewaakt.

### Kosten van opname en verzekering

Alle nota's van het ziekenhuis worden bij uw zorgverzekeraar ingediend.

### Het verblijf

Tijdens uw opname verblijft u in één van de patiëntenkamers in het ziekenhuis. Op uw kamer heeft u een eigen kast met ruimte voor uw kleding. Deze kast is niet groot. Alles wat u niet direct nodig heeft, kunt u daarom het beste thuis laten of mee naar huis geven. Verder is er een nachtkastje voor uw persoonlijke spullen. Beide kasten zijn niet afsluitbaar.

### Faciliteiten

Naast uw bed, aan de muur, vindt u een draaibare bedieningsarm. Op deze arm zit de knop waarmee u een verpleegkundige kunt oproepen. Met de andere knoppen bedient u de leeslamp en de radio. Aan de bedieningsarm is een oorschelp bevestigd, zodat u in alle rust naar de radio kunt luisteren. U kunt afstemmen op vier kanalen. Op kanaal 1 is op de zondagmorgen de protestantse kerkdienst te beluisteren. Kanaal 4 wordt gebruikt voor de katholieke kerkdienst in het ziekenhuis.

Elektronische apparaten kunnen, in de nabijheid van medische apparatuur, storingen veroorzaken. Wij verzoeken u daarom op aangegeven plaatsen binnen het ziekenhuis geen radio, computer en mobiele telefoon te gebruiken.

Het is mogelijk een telefoontoestel te huren. De kosten hiervoor bedragen € 2,38 per dag. Regionale gesprekken zijn gratis. Voor telefoontjes buiten de regio en naar mobiele nummers worden de gesprekskosten in rekening gebracht. Tussen 09.00 en 22.00 uur bent u op uw kamer bereikbaar onder nummer 040 - 286 [+ het nummer van uw toestel].

Van de verpleegkundige ontvangt u een menukeuzeformulier. Hierop kunt u uw voorkeur aangeven voor de broodmaaltijd en warme maaltijd. Als u vragen heeft over de maaltijd, dan kunt u deze stellen aan de voedingsassistent. Het ziekenhuis houdt zoveel mogelijk rekening met uw dieetvoorschriften en -wensen. We wijzen u er wel op dat uw keuzemogelijkheden, in geval van een dieet, beperkter zullen zijn.

### Vast aanspreekpunt

Onze ervaring is dat patiënten het prettig vinden zoveel mogelijk contact te hebben met dezelfde verpleegkundigen. Daarom heeft u tijdens uw verblijf een vast aanspreekpunt, de zogenoemde Eerst Verantwoordelijk Verpleegkundige (EVV-er). De EVV-er wordt bijgestaan door een (leerling-) verpleegkundige en is verantwoordelijk voor uw totale zorgverlening.

Het verpleegkundig dossier hangt aan uw bed. U heeft altijd inzicht in uw eigen dossier. De EVV-er die het dossier aanvult met nieuwe gegevens doet dit in overleg met u. In verband met uw privacy wordt het dossier tijdens de bezoeken in een besloten kantoorruimte gelegd.

We verzoeken u twee contactadressen en telefoonnummers van familieleden of vrienden aan ons door te geven. Als u wordt opgenomen op de verpleegafdeling ontvangt u een informatiekaart met een aantal gegevens, met betrekking tot uw opname. Deze kaart kunt u ter informatie meegeven aan een familielid of kennis.

### Afdeling verlaten

Als u de afdeling wilt verlaten, verzoeken wij u dit vooraf te melden bij de afdelingssecretaresse of de verpleegkundige. Houdt u hierbij rekening met de afspraken over medicijnverstrekking, artsbezoek, behandelingen, maaltijden en rusttijden. U wordt uiterlijk om 22.45 uur weer op uw kamer verwacht. Dit mede met het oog op de rust van andere patiënten.

### Het vertrek

Het ontslagbeleid van ons ziekenhuis is erop gericht patiënten naar huis te laten gaan zodra dit kan. De behandelend specialist bepaalt in overleg met u het ontslag. Het tijdstip van vertrek is meestal tussen 09.30 en 11.00 uur. Geeft u de dag en het tijdstip van vertrek aan familie of bekenden door, zodat zij u kunnen ophalen of voor vervoer kunnen zorgen.

Het kan zijn dat u na uw ontslag thuis (tijdelijk) extra hulp nodig heeft. Soms is professionele hulp, bijvoorbeeld een wijkverpleegkundige hulp of gezinszorg, noodzakelijk. De transferverpleegkundige bespreekt met u of er professionele hulp nodig is en schakelt deze voor u in.

### Naar huis

Voor u naar huis gaat, is het van belang dat een aantal zaken met u is besproken. Als uw verpleegkundige of arts zaken rondom het ontslag met u wil bespreken, mag hierbij een familielid of vertrouwd persoon aanwezig zijn. U kunt dit aan de verpleegkundige aangeven en een afspraak maken voor een gesprek.

## Checklist voor vertrek

Deze checklist kunt u gebruiken voordat u het ziekenhuis weer verlaat en naar huis gaat.

### Dagelijkse activiteiten

- Weet u wat u thuis al zelf kunt doen en wat u (voorlopig) wordt afgeraden om te doen?

### Nazorg

- Is het voor u en voor het ziekenhuis duidelijk of u nog extra zorg en hulp nodig heeft als u weer thuis bent?
- Zo ja, is het duidelijk waar u (voorlopig) zorg en hulp bij nodig heeft?
- Welke zorg en hulp kunnen uw naasten u thuis geven?
- Wie (bijvoorbeeld de (vrijwillige) thuiszorg) zou u ook nog kunnen inschakelen?
- Weet u waar u terecht kunt voor hulp en informatie?

### Hulpmiddelen

- Heeft u informatie gekregen over hulpmiddelen die u thuis nodig heeft?
- Heeft u duidelijke instructies gekregen over het gebruik van deze hulpmiddelen?
- Zijn hulpmiddelen en/of aanpassingen die u na uw ontslag direct nodig heeft geregeld?
- Heeft u, indien nodig, een recept gekregen voor verbandmiddelen?

### Complicaties

- Weet u in welke situaties het raadzaam is om (snel) contact op te nemen met het ziekenhuis? (N.B. bij twijfel kunt u altijd contact opnemen met het ziekenhuis)
- Weet u ook wie u hiervoor tijdens en na kantooruren kunt bereiken?

### Gevolgen voor uw dagelijks leven

- Is voor u en uw naasten duidelijk welke ongemakken u kunt tegenkomen in uw dagelijks leven?
- Weet u wat de gevolgen van de ziekte en de opname kunnen zijn?
- Is voor u duidelijk wat u zelf kunt doen om uw klachten te verminderen en herstel te bevorderen?

### Medicatie

- Heeft u, door de specialist, voldoende uitleg gekregen over gebruik van medicijnen?
- Indien u meerdere medicijnen moet gebruiken, heeft u dan voldoende informatie gekregen over het combineren van deze medicijnen?
- Weet u welke bijwerkingen kunnen optreden?
- Heeft u recepten nodig voor uw thuissituatie?
- Heeft u medicijnen nodig voor uw eerste dag thuis? (de apotheek heeft niet altijd medicijnen op voorraad).

### Vervolg

- Zijn er vervolgspraken met de specialist gemaakt?
- Is de afdeling telefonisch of per e-mail bereikbaar?
- Zijn er vervolgspraken met andere zorgverleners in het ziekenhuis?
- Zijn deze telefonisch of per e-mail bereikbaar?

### Andere specialisten

- Zijn andere specialisten waar u onder behandeling bent (ook die in andere ziekenhuizen) geïnformeerd over uw opname en (gewijzigde) medicatie?

### Huisarts

- Is het duidelijk voor welke zaken u zich kunt richten tot de huisarts en voor welke tot het ziekenhuis?

### Steun

- Heeft u behoefte aan steun van anderen na uw ontslag?
- Weet u waar u die steun kunt zoeken?
- Heeft u informatie gekregen over patiëntenverenigingen?  
U kunt deze informatie krijgen bij het patiëntenvoorlichtingsbureau.

Deze checklist is opgesteld door het Regionale Patiënten Consumenten Platform (RPCP) Zuidoost-Brabant.



## 8 Cliëntenraad

Sinds 1 juni 1996 is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen van kracht. Hierin is vastgelegd dat cliënten van instellingen in de ouderen-, gezondheids- en welzijnszorg inspraak hebben door middel van een cliëntenraad. De wet wil mensen die afhankelijk zijn van zorg, invloed geven op de zorgverlening.

Het St. Anna Ziekenhuis stemt haar zorg steeds af op uw vraag. Mede daarom heeft het ziekenhuis een cliëntenraad ingesteld die haar cliënten vertegenwoordigt en als orgaan voor overleg, advies, informatie en communicatie fungeert.

### Omvang en samenstelling

De cliëntenraad bestaat uit minimaal vijf en maximaal zeven leden. De leden moeten representatief zijn voor de cliënten uit het verzorgingsgebied. Zij moeten in staat zijn de gemeenschappelijke belangen van de cliënten te behartigen.

### Bevoegdheden van de cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de collectieve belangen van patiënten en hun familie. Hiervoor overlegt zij regelmatig met de raad van bestuur over onderwerpen die patiënten aangaan. Daarnaast brengt zij gevraagd en ongevraagd advies uit aan de raad van bestuur over het beleid van het ziekenhuis, kwaliteitszorg en andere onderwerpen die van invloed zijn op de zorgverlening.

### Wat de cliëntenraad niet doet

De cliëntenraad behandelt nooit de belangen van één individuele patiënt. Voor informatie over het indienen van individuele klachten kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris. Hiervoor verwijzen we u naar hoofdstuk negen 'Klachtenbemiddeling'.

### Openbaarmaking informatie

In het statuut cliëntenraad St. Anna Ziekenhuis is onder meer de samenwerking met het ziekenhuis geregeld. Dit statuut kunt u opvragen bij de ambtelijk secretaris van de cliëntenraad. Hetzelfde geldt ook voor het werkplan en het jaarverslag van de cliëntenraad.

### Advies aan de cliëntenraad

Wanneer u ideeën, opmerkingen of adviezen heeft die bij kunnen dragen aan verbetering van de behandeling en/of verzorging van patiënten, dan nodigt de cliëntenraad u uit deze te sturen aan:

#### **St. Anna Ziekenhuis**

Secretariaat cliëntenraad

Postbus 90

5660 AB Geldrop

E-mail: [clienraad@st-anna.nl](mailto:clienraad@st-anna.nl)

### Meer informatie

Heeft u vragen of wilt u meer informatie over de cliëntenraad, dan kunt u telefonisch contact opnemen met de ambtelijk secretaris.

Telefoonnummer 040 - 286 40 04



Het St. Anna Ziekenhuis streeft naar goede patiëntenzorg. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet helemaal tevreden over bent. Of misschien heeft u suggesties om de zorg te verbeteren. Laat het ons weten, zodat we er iets mee kunnen doen. Uiteraard horen we ook graag uw positieve ervaringen.

#### **Ideeën, klachten en complimenten**

Voor het doorgeven van uw ideeën, klachten en complimenten kunt u gebruik maken van speciale, blanco kaarten. U vindt ze in de houder boven op de ideeënbussen, onder meer in de ontvangsthal. Deponeer deze kaart in één van de ideeënbussen. Als u uw naam en adres vermeldt, kunnen wij in geval van onduidelijkheden contact met u opnemen.

#### **Klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris helpt bij het verhelderen van uw klacht of ongenoegen. Hij informeert en adviseert u over de mogelijkheden om uw klacht op te lossen. Als het nodig is, bemiddelt hij tussen u en de persoon die eventueel onderwerp is van uw klacht. Desgewenst verwijst hij u naar de klachtencommissie. Alle klachten die bij de klachtenfunctionaris binnenkomen, worden vertrouwelijk geregistreerd en behandeld.

Uw klacht kunt u doorgeven via de speciale blanco kaarten, maar ook via de internetsite [www.st-anna.nl](http://www.st-anna.nl). Ook kunt u telefonisch contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is van maandag tot en met donderdag van 11.30 uur tot 17.00 uur te bereiken.

Telefoon: 040 - 286 40 04

## **9 Klachtenbemiddeling**





De stichting 'Vrienden van het St. Anna Ziekenhuis' is opgericht in 1991. Dankzij de financiële steun van deze stichting kan het St. Anna Ziekenhuis voorzieningen realiseren die niet uit het ziekenhuisbudget gefinancierd kunnen worden. Het gaat vooral om ontspannings- en recreatiemogelijkheden die het verblijf van onze patiënten veraangenamen, zoals decoratie van de wachtkamers op de afdeling en de polikliniek van kindergeneeskunde.

#### **Donateur worden**

Wilt u het St. Anna Ziekenhuis steunen? Dat kan! U kunt al donateur worden van de stichting 'Vrienden van het St. Anna Ziekenhuis' vanaf € 11,34 per jaar. Een ander bedrag is uiteraard altijd welkom. U kunt de stichting ook met een eenmalige gift steunen.

Het rekeningnummer van de stichting 'Vrienden van het St. Anna Ziekenhuis' is 15.97.37.702 van de Rabobank.

Voor meer informatie over de stichting 'Vrienden van het St. Anna Ziekenhuis' kunt u contact opnemen met Ed Smolders.

Telefoon: 040 - 280 84 81

## **10 Vrienden van het St. Anna Ziekenhuis**

## St. Anna Actueel

### Renovatie

Onder het motto 'Bouwen aan beter' wordt het St. Anna Ziekenhuis momenteel grondig gerenoveerd. We bouwen aan een modern ziekenhuis, waar u zich ook in de toekomst prettig voelt en verzekerd bent van goede zorg. Vanzelfsprekend doen wij onze uiterste best om gedurende de renovatie de overlast zoveel mogelijk te beperken. De renovatie van het hoofdgebouw gebeurt in fasen, zodat het ziekenhuis optimaal kan blijven functioneren. De bewegwijzering in het ziekenhuis wordt per verbouwingsfase aangepast. Volgt u dus de borden in het ziekenhuis om vergissing te voorkomen. In 2009-2010 is de volledige renovatie van het ziekenhuis klaar.

Bij de nieuwe inrichting van het ziekenhuis houden we nog meer rekening met de patiënt. Zo is er meer extra ruimte rond de bedden en meer bewegingsvrijheid in de sanitaire ruimten. Hierdoor kunnen medewerkers hun werk sneller en beter doen. Zo houden ze meer tijd over voor de zorg en aandacht voor patiënten.

In 2004 is de modernisering van het ziekenhuis reeds in gang gezet. In dat jaar zijn twee nieuwe delen van het gebouw in gebruik genomen. In het voorjaar van 2006 is begonnen met de renovatie van het hoofdgebouw. Hierbij staat het realiseren van allerlei energiebesparende maatregelen op de agenda. Zo worden de gevels volledig geïsoleerd en worden alle stroom- en warmtevoorzieningen gemoderniseerd.



**St. Anna Ziekenhuis is een onderdeel  
van de St. Anna Zorggroep.**

**Bogardeind 2  
5664 EH Geldrop  
040 - 286 40 40**

Voor meer informatie over de St. Anna Zorggroep  
verwijzen wij u naar de website **[www.st-anna.nl](http://www.st-anna.nl)**

**Colofon**

**redactie:** team communicatie St. Anna Zorggroep

**foto's:** Bart Poels Fotografie

**ontwerp:** studio3punt2, Eindhoven