



# Welkom op de Shortstay

Binnenkort wordt u opgenomen op de Shortstay ('Kort verblijf') van het St. Antonius Ziekenhuis. In deze folder vindt u algemene informatie over uw opname op de Shortstay en uw verblijf in het ziekenhuis. U vindt in deze folder geen informatie over het onderzoek dat, of de operatie die u moet ondergaan.

## Opnamedatum

Uw arts heeft u aangemeld voor een opname in het ziekenhuis. De datum waarop u wordt opgenomen, krijgt u van ons via een brief of per telefoon te horen. Voor sommige opnames geldt een wachttijd. Hebt u nog niets van ons gehoord binnen de wachttijd die met u is afgesproken? Of hebt u andere vragen over uw geplande opname? Dan kunt u telefonisch contact opnemen met de Planning Cardiologie. Dit kan van maandag tot en met vrijdag van 08.30 – 17.00 uur.

U vindt de contactgegevens in het grijze adreshokje achter in deze folder.



Veranderen uw klachten in de periode tussen het bezoek aan uw arts en de opnamedatum? Neem dan contact op met uw huisarts of behandelend arts.

## Waar moet u rekening mee houden?

Voordat u naar het ziekenhuis komt, moet u enkele zaken doen of juist laten. Hieronder leest u hoe u zich op de opname moet voorbereiden.

### Hulp voor na ontslag uit het ziekenhuis

Het kan zijn dat u na uw verblijf in het ziekenhuis thuis extra hulp nodig hebt. Probeer voordat u wordt opgenomen hiervoor al iets te regelen. U kunt bijvoorbeeld in uw familie- en kennissenkring om hulp vragen. Ook kunt u naar de mogelijkheden informeren bij het zorgloket (WMO) van uw gemeente.

### Niet zelf autorijden

Na ontslag uit het ziekenhuis mag u niet zelf naar huis rijden. Wij raden u dan ook aan om voordat u naar huis mag vervoer te regelen. Bij de ingang van het ziekenhuis zijn rolstoelen beschikbaar. Deze kunt u door degene die u naar huis brengt, mee laten nemen.

## Geneesmiddelen meenemen

Het is voor het ziekenhuis belangrijk om te weten welke geneesmiddelen u gebruikt. Neem het volgende mee naar het ziekenhuis als u wordt opgenomen:

- Bij een kortdurende opname blijft u meestal uw eigen medicatie gebruiken, neem deze dan, liefst in originele verpakking, in ieder geval mee.
- Vraag uw apotheek om een actuele medicijnlijst en neem deze mee naar het ziekenhuis;
- Bent u onder behandeling van de trombosedienst? Neem dan uw doseerschema mee;
- We willen ook weten welke zelf-zorgmedicatie u gebruikt. Dat zijn medicijnen die u zonder recept bij de drogist en apotheek kunt kopen. Denk hierbij aan medicatie als:
  - pijnstillers,
  - neusspray,
  - hoestdrank et cetera.

Neem een overzicht van uw zelfzorgmedicatie mee.

## Belangrijke informatie over u

Het is belangrijk dat we, naast inzicht in uw medicatiegebruik, ook de volgende informatie over u hebben. Geef u het volgende eveneens aan ons door wanneer u opgenomen wordt:

- Hebt u speciale voedingsvoorschriften door bijvoorbeeld een dieet, geloofsovertuiging of andere reden? Geef dit altijd aan ons door.
- Bent u ergens allergisch voor? Geef dit altijd aan ons door, ook al lijkt de allergie niet met een ziekenhuisbezoek te maken te hebben, zoals een allergie

voor katten, of pollen.

- Bent u opgenomen geweest in het buitenland? Het is voor ons heel belangrijk dit te weten. Zie voor meer informatie over opname in het buitenland de volgende alinea.
- Wie kunnen we bellen? Geeft u een adres en/of telefoonnummer door van een contactpersoon die we kunnen benaderen als dat nodig is. Zie voor meer informatie over uw contactpersoon de informatie onderaan de pagina.

## Opname in buitenland

Bent u in de afgelopen twee maanden geopereerd in een buitenlands ziekenhuis of bent u daar langer dan 24 uur opgenomen geweest? Laat dit dan aan ons weten. In dat geval kunnen extra hygiënische maatregelen nodig zijn tijdens uw opname. Dat geldt ook voor mensen die contact hebben met levende varkens en vleeskalveren. Bel vóór uw opname met uw behandelend arts; het telefoonnummer vindt u op uw afsprakenkaart.



Geef op tijd aan ons door als u in het buitenland opgenomen bent geweest!

## Uw contactpersoon

Uw privacy vinden wij erg belangrijk en we zijn dan ook verplicht om privacy van patiënten te bewaken. Daarom wijst u, als

u dit nog zelf kunt, zelf van tevoren één of twee contactpersonen aan. Dit kan uw partner zijn, maar ook uw kind of een andere naaste. Alleen aan de door u opgegeven contactpersoon/contactpersonen geven wij informatie over hoe het met u gaat. Aan anderen geven wij geen inlichtingen, ook al gaat het om een naast familielid. De contactpersoon kan dag en nacht bellen naar de afdeling. Voor vragen over de medische toestand en/of behandeling kan de contactpersoon terecht bij de behandelend arts. De verpleegkundige kan hiervoor een afspraak maken.

### Wat neemt u verder mee?

Naast uw medicatie, informatie over uw allergieën en voedingsvoorschriften hebt u ook een aantal praktische zaken nodig in het ziekenhuis. Neem het volgende mee bij uw bezoek aan het ziekenhuis:

- Patiëntenpas (Hebt u deze nog niet, of kloppen de gegevens niet meer? Kom dan een kwartier eerder naar het ziekenhuis om een pas te laten maken. Dit kan bij de Receptie);
- Nachtkleding, ondergoed, kamerjas en stevige pantoffels;
- Als u last hebt van koude voeten dan adviseren wij u warme sokken mee te nemen. Deze kunt u tijdens de behandeling dragen. In de ruimte waar de behandeling plaatsvindt, voelt het fris aan.
- Toiletartikelen;
- Lenzenvloeistof en lenzenhouder (als u lenzen draagt);
- Spullen om u te vermaken, zoals iets te lezen, handwerk, mp3-speler, etcetera;
- Eventueel uw mobiele telefoon. Let op: niet overal mag u uw mobiel gebruiken.

Vraag eerst aan het personeel waar u uw mobiel aan mag zetten.

- Kleingeld, voor bijvoorbeeld een krant.

### Niet meenemen

Waardevolle spullen, veel geld of sieraden kunt u beter niet meenemen naar het ziekenhuis. Wij hebben geen mogelijkheden uw kostbaarheden veilig op te bergen. U bent zelf verantwoordelijk voor meegebrachte bezittingen. Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of diefstal van uw eigendommen. Mocht er toch iets gestolen worden, meld dit dan bij de verpleegkundige en doe, als u dat wilt, aangifte bij de politie.

### Begeleiding

U kunt twee begeleiders meenemen naar het ziekenhuis die op de dag van de ingreep bij u mogen blijven. Deze mensen mogen niet overnachten op de afdeling. Mocht er toch behoefte zijn aan een overnachting van de begeleider, dan kunnen we u tegen betaling een slaapmogelijkheid in of rondom het ziekenhuis aanbieden.



Op de afdeling Shortstay is er een grote behoefte aan rust. Wij vragen u en uw begeleider(s) dan ook rekening te houden met de rust van onze patiënten.

## Medicatie en antistolling

Het gebruik van (hartritme)medicijnen en bloedverdunners kan effect hebben op het onderzoek/de behandeling. In uw oproepbrief voor opname leest u wat u moet doen met uw bloedverdunners en eventuele andere medicatie.

## Eten en drinken

Vóór de ingreep moet u nuchter zijn. Dat wil zeggen: u mag enkele uren niets eten en drinken om te voorkomen dat u misselijk wordt of moet braken. In uw oproepbrief voor opname leest u hier meer over.

## Hygiëne

Vanuit hygiënisch oogpunt vragen wij u om de avond tevoren thuis een bad of een douche te nemen en uw haren te wassen.

## Roken

Verder adviseren wij u de laatste 24 uur voor de ingreep niet meer te roken.

# De opname

## Melden voor opname

Op de afgesproken dag en tijd komt u naar het ziekenhuis. Als er geen vooronderzoek nodig is, zoals bloedprikken, kunt u rechtstreeks naar de onderzoeksafdeling of verpleegafdeling toe. Hierover leest u meer in uw oproepbrief voor opname. U kunt de weg vragen aan de Receptie. Moet u naar de verpleegafdeling? Dan kunt u zich melden aan de balie. De verpleegkundige laat u de afdeling zien, wijst u uw kamer en geeft verdere uitleg. Verderop in deze folder kunt u meer lezen over wat u kunt verwachten van de afdeling.

## Opnamegesprek

De verpleegkundige voert met u een opnamegesprek om nader kennis met u te maken. In dat gesprek bespreekt u onder andere de volgende zaken:

- uw wensen en verwachtingen van de opname;
- de gegevens van uw contactpersoon;
- de medicijnen u gebruikt;
- uw dieetwensen;
- uw allergieën voor bijvoorbeeld jodium, pleisters, antibiotica of contraststoffen, enzovoorts;

Als u nog vragen hebt over de opname, dan kunt u deze in dit gesprek stellen. Het opnamegesprek is in principe niet bedoeld om vragen over uw ingreep te stellen. Wij gaan er vanuit dat u dit al hebt kunnen doen in het gesprek met uw behandelend arts.

Tot slot krijgt u een polsbandje om met daarop uw naam en opnamenummer. Dit lijkt misschien onpersoonlijk, maar dit bandje stelt ons in staat om uw persoonsgegevens extra te controleren.

## Verloop van uw opname

Ter voorbereiding op uw ingreep maken we nog een hartfilmpje en meten we uw bloeddruk. Als het nodig is, nemen we ook nog bloed bij u af en prikken we een infuusnaald. Tot slot krijgt u een operatiepak aan, dat u tijdens de ingreep draagt.

## Informatie over uw ingreep

Specifieke informatie over uw behandeling kunt u terug vinden in de folder die u voor of tijdens uw poligesprek met de arts hebt ontvangen.

### *Tijdstip melden en tijdstip behandeling*

Het tijdstip waarop u in het ziekenhuis aanwezig moet zijn, is niet de tijd waarop u de behandeling ondergaat. Het kan zijn dat u zich 's ochtend vroeg al in het ziekenhuis moet melden, maar 's middags pas behandeld wordt. Dit komt doordat er soms voorbereidingen zijn op de afdelingen, sommige behandelprogramma's lastig te plannen zijn en omdat er spoedgevallen tussendoor kunnen komen. We vragen hiervoor uw begrip.

### *Bedrust*

Na de ingreep hebt u een aantal uren volledige bedrust (4 tot 8 uur). De verpleegkundige informeert u hoe lang u bedrust hebt en of u uw arm en/of been mag bewegen. In principe mag u na de ingreep direct weer eten en drinken. Als u dit niet mag, dan vertelt de verpleegkundige u dit na uw ingreep.

## Naar huis

Zonder complicaties mag u de dag na de ingreep weer naar huis. Eventueel wordt er 's ochtens (op de röntgenafdeling) nog een controlefoto gemaakt. De zaalarts doet een aantal controles en houdt een medisch ontslaggesprek met u. Hierin bespreekt de zaalarts hoe de ingreep is verlopen, wanneer een eventuele uitslag bekend is, of u andere of nieuwe medicatie moet gaan gebruiken en wat u moet doen bij klachten. Meestal vindt dit ontslaggesprek plaats tussen 09.00 en 11.00 uur, maar dit kan ook later zijn als de arts bijvoorbeeld wordt weggeroepen voor een spoedgeval. De verpleegkundige geeft u tijdens het verpleegkundig ontslaggesprek meer informatie over wat u thuis kunt verwachten, wat u

wel en niet mag en maakt met u eventuele afspraken voor op de poli. Mocht u nog vragen hebben, stel deze dan gerust. Tevens krijg u een medische ontslagbrief en eventuele nieuwe medicijnrecepten mee naar huis.



U mag na uw ontslag niet zelf naar huis rijden. Houdt u hier rekening mee!

## Meer informatie over de Shortstay

### *Dagindeling*

De dagindeling op de Shortstay kan per patiënt verschillen. Zo spelen het moment waarop u bent opgenomen en het moment waarop u behandeld wordt een rol. Globaal kunnen wij u de volgende momenten van de dagindeling schetsen:

- 06.00 uur: benodigde controles, zoals bloeddruk, hartfilmpje en als dat nodig is bloedafname;
- 08.00 uur: ontbijt en eventueel medicijnname;
- 08.30 uur: dagelijkse verzorging, zo nodig met hulp van verpleegkundige;
- 09.30 uur: koffie of andere drank;
- 11.30 uur: eventueel medicijnname;
- 12.00 uur: broodmaaltijd;
- 14.30 uur: thee of andere drank;
- 16.30 uur: eventueel medicijnname;
- 17.00 uur: warme maaltijd;

- 20.15 uur: koffie of andere drank;
- 21.00 uur: verpleegkundige hulp en eventueel medicijninname.

### Bezoek(tijden)

Bezoek is op de Shortstay welkom op maandag t/m vrijdag van 17.00 - 20.00 uur. Het is niet toegestaan om meer dan 2 bezoekers tegelijkertijd aan uw bed te ontvangen. Dit, omdat u en uw medepatiënten rust moeten krijgen.

### Diensten (dag, avond, nacht)

Omdat het ziekenhuis een 24-uurs bedrijf is, wordt er gewerkt in diensten. Dat betekent dat er meerdere keren per dag een ander team voor u klaarstaat. Op de meeste afdelingen is er 3 keer per dag een dienstwisseling. De diensten zien er als volgt uit:

- dagdienst: 07.30 - 16.00 uur
- avonddienst: 15.30 - 23.45 uur
- nachtdienst: 23.30 - 07.45 uur

Deze tijden kunnen soms iets anders zijn, maar dit zijn normaal gesproken de diensten die gedraaid worden.

Het team dat zijn dienst overdraagt, zorgt ervoor dat het nieuwe team op de hoogte is van uw toestand. Hiervoor worden ook rapporten over u bijgehouden in de computer.

### Gemengd verplegen

#### *Mannen en vrouwen*

Op de meerpersoonkamers liggen zowel mannelijke als vrouwelijke patiënten.

#### *Gemengde aandoeningen*

Op de meerpersoonkamers liggen mensen met verschillende aandoeningen bij elkaar.

### Uw kamer

Er zijn verschillende 1- 2- of 4-persoonkamers met douche en toilet en één of meerdere algemene verblijfsruimtes (met televisie). De 1-persoonkamers hebben een badkamer met toilet op de eigen kamer. Voor patiënten die verblijven op de kamers voor 2 of 4 personen zijn de badkamer en het toilet net buiten de kamer.

U krijgt een eigen kledingkastje op de kamer en u hebt een eigen nachtkastje naast het bed. Ook kunt u gebruik maken van een televisie/radio bij uw bed met afstandsbediening.

### Gebruik telefoon

U kunt in ons ziekenhuis in Nieuwegein met uw eigen mobiele telefoon bellen. Let er bij het gebruik van uw (mobiele) telefoon wel op dat uw ringtone zacht staat en dat uw telefoongesprek niet storend is voor de medepatiënten. Als u niet beschikt over een mobiele telefoon en u wel wilt bellen, dan kunt u dit bespreken met de verpleegkundige.

### Verpleegkundig oproepsysteem

Aan uw bed vindt u een aparte afstandsbediening die u kunt gebruiken om de verpleegkundige op te roepen. Zodra u de rode knop indrukt, waarschuwt u de verpleegkundige. U kunt de verpleegkundige oproepen bij pijn, of als u ergens hulp bij nodig hebt.

### Medewerkers verpleegafdeling

Het ziekenhuis is 24 uur per dag in bedrijf. U ziet daardoor verschillende gezichten aan uw bed. Artsen, verpleegkundigen en zorgassistenten, maar bijvoorbeeld ook de

roomservice medewerker of een vrijwilliger van de vervoersdienst.

### *Hoofdbehandelaarsschap*

Er is altijd één medisch specialist eind-verantwoordelijk voor uw behandeling: de “hoofdbehandelaar”. Het is dus belangrijk dat u weet wie uw hoofdbehandelaar is. In principe is de medisch specialist die u bij uw eerste bezoek op de poli ziet uw hoofdbehandelaar. U behandelt arts zult u op de verpleegafdeling waarschijnlijk niet meer zien. In principe krijgt u hier te maken met een zaalarts. Deze zaalarts is een afgestudeerd arts die vaak in opleiding is voor medisch specialist (AIOS) en die contact houdt met uw eigen behandelend arts.

### *Roomservice*

Op alle verpleegafdelingen staan onze roomserviceteams voor u klaar. Zij zorgen voor een gastvrije omgeving, uw catering, maar ook de schoonmaak van uw kamer. Daarnaast kunt u bijvoorbeeld extra koffie/thee bij de medewerkers van de Roomservice bestellen, ze bezorgen de post, verzorgen de bloemen en/of kopen een krant/tijdschrift voor u. Vraag onze medewerkers Roomservice naar de mogelijkheden en eventuele kosten.

### **Maaltijden en dranken**

Dagelijks wordt er voor 1 warme maaltijd en 2 broodmaaltijden gezorgd. Afhankelijk van uw moment van opname kunt u voor de warme maaltijd gebruikmaken van een formulier met een menuvoorstel of u krijgt een standaardmaaltijd. Bij het opnamegesprek op de verpleegafdeling kunt u aangeven of u een dieet volgt of om religieuze of andere redenen bepaalde voedings-

voorschriften hebt. De broodmaaltijden kunt u kiezen als de broodbuffetwagen op uw kamer langskomt. Daarnaast komt de medewerker Roomservice zeer regelmatig langs met onder andere koffie en thee.



Om voedselbesmetting te voorkomen, mogen u en uw bezoekers geen etenswaren van thuis meebrengen. Wel mogen fruit, fruitdranken en snoep worden meegebracht.

### **Roken**

Als u wilt roken, dan mag dit niet op de Shortstay en in de rest van het ziekenhuis. Roken mag alleen op het buitenterrein op de aangegeven plekken.

Wilt u stoppen met roken en hebt u hier hulp bij nodig? De longartsen en verpleegkundigen begeleiden en adviseren u graag bij het stoppen met roken.

### **Beveiliging**

Voor uw veiligheid en voor de veiligheid van onze medewerkers, zijn in het St. Antonius Ziekenhuis professionele beveiligers aanwezig.

### **Geloofsovertuiging**

Het St. Antonius Ziekenhuis is een ziekenhuis dat zijn wortels heeft in de katholieke traditie. De zorg voor de medemens, ongeacht nationaliteit of geloof, is voor ons een belangrijke drijfveer.

Er zijn kerkdiensten en u kunt geestelijke ondersteuning krijgen.

## Juridische informatie

### Uw patiëntendossier

De gegevens die belangrijk zijn voor uw behandeling worden in uw dossier bijgehouden. Daarin staan bijvoorbeeld uitslagen van onderzoeken, verslagen van operaties en aantekeningen van de arts of verpleegkundige. Alleen personen die bij uw behandeling betrokken zijn hebben inzage in uw gegevens. Zij moeten daar vertrouwelijk mee omgaan en uw privacy bewaken. Persoonlijke informatie wordt alleen met uw toestemming aan uw partner, familie of anderen verstrekt.

Uw toestemming is niet nodig als uw gegevens anoniem zijn gemaakt, oftewel niet tot uw persoon herleidbaar. Het ziekenhuis verstrekt dergelijke, niet herleidbare gegevens, aan bepaalde instanties zoals bijvoorbeeld de Integrale Kanker Centra, die deze gegevens landelijk bewerken. Ook kan het ziekenhuis niet herleidbare gegevens gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek. U kunt tegen al deze vormen van gegevensuitwisseling bezwaar maken.

### Inzage en correctie

U hebt recht op inzage in uw dossier. U kunt tegen vergoeding een kopie van uw dossier krijgen en ook kunt u vragen om correctie of aanvulling van de gegevens in uw dossier. Het ziekenhuis heeft regels opgesteld om uw privacy te beschermen.

Meer lezen? Vraag naar de folder "Uw patiënten dossier, bescherming van uw persoonsgegevens".

## Informatie en toestemming

Een hulpverlener mag u alleen behandelen als u daarvoor toestemming hebt gegeven. Uiteindelijk beslist u zelf of u wel of niet behandeld wordt. Om dit besluit weloverwogen te kunnen nemen, moet uw hulpverlener u duidelijk en begrijpelijk informeren over uw ziekte, de mogelijke behandelingen en onderzoeken en de eventuele risico's en bijwerkingen hiervan. Aarzel niet om nadere uitleg te vragen als bepaalde zaken voor u onduidelijk zijn. In overleg met uw arts kunt u eventueel het advies van een tweede arts vragen ('second opinion'). Nadat u goed bent ingelicht, kunt u er ook voor kiezen om een onderzoek of behandeling niet te ondergaan. Uw arts moet dit besluit respecteren. Ook als u wél toestemming hebt gegeven, kunt u achteraf altijd nog van mening veranderen en uw toestemming intrekken.

### Wat verwachten wij van u?

Tegenover rechten staan plichten. Wij verwachten van u dat u begrip en respect hebt voor medepatiënten en ziekenhuismedewerkers. Als een behandeling of onderzoek met u is afgesproken, rekenen wij op uw medewerking. U bent verplicht om uw hulpverleners duidelijk en volledig te informeren, zodat deze u goed kunnen onderzoeken en behandelen.

### Reanimeren

Aan u is de vraag voorgelegd of u gereanimeerd wilt worden in geval van plotselinge adem- of hartstilstand. De kans dat een dergelijke complicatie optreedt is in het algemeen klein. Binnen het St. Antonius Ziekenhuis hanteren we de regel dat ie-

dere patiënt die getroffen wordt door een adem- of hartstilstand, direct gereanimeerd wordt, tenzij de patiënt tevoren heeft laten weten dit niet te willen (en ook niet als de arts dit medisch niet zinvol vindt). Sommige patiënten hebben redenen om in een dergelijke situatie niet gereanimeerd te willen worden. Graag vernemen wij uw wensen hieromtrent.

Als u meer informatie wilt hebben over wat reanimeren inhoudt en hoe u hierin een afweging kunt maken, vraagt u dan naar de folder “Wel of niet reanimeren”. Mocht u het onderwerp moeilijk vinden: wij helpen u graag met het bespreken ervan. We vinden het belangrijk om zaken als deze vooraf met u door te spreken, zodat uw wensen bij ons bekend zijn en wij hiernaar kunnen handelen – indien nodig.

### **Niet behandelen**

Ons doel is u optimaal te behandelen; daar kunt u op rekenen. Toch kan op een bepaald moment zowel bij patiënten als bij artsen de vraag opkomen of verder behandelen nog wel zinvol is, bijvoorbeeld bij ongeneeslijke ziekte, hoge leeftijd of zware behandelingen. Mocht er een moment komen dat deze vraag bij u gaat leven, aarzel dan niet deze met uw arts te bespreken. Het is ook denkbaar dat u slechts een deel van de mogelijke behandelingen wilt ondergaan. Bespreek ook dan uw wensen met uw behandelend arts.

### **Orgaan- en weefseldonatie**

Als een patiënt overlijdt volgen wij het protocol van de Wet op de Orgaandonatie. Dit betekent dat de arts zal nagaan of de overledene medisch gezien een donor kan zijn. Zo ja, dan kijkt de arts in het Donorregister.

Heeft de patiënt zich niet als donor laten registreren, dan vraagt de arts toestemming voor donatie aan de nabestaanden. Het is dus van belang dat u uw familie op de hoogte stelt van uw wens op dit gebied. Voor vragen kunt u contact opnemen met de donatiefunctionaris via het algemene telefoonnummer van het ziekenhuis. Bij de afdeling Patiëntenvoorlichting kunt u een folder opvragen over dit onderwerp.

### **Gebruik lichaamsmateriaal voor wetenschappelijk onderzoek**

Bij de meeste patiënten wordt tijdens de opname bloed afgenomen; soms ook urine of weefsel en dergelijke. Na onderzoek blijft daarvan vaak iets over. Het ziekenhuis gebruikt deze restanten soms als testmateriaal of voor wetenschappelijk onderzoek. Wanneer u hier tegen bezwaar hebt, laat dit dan weten aan de arts die u behandelt.

### **Klachten en complimenten**

Wanneer u tevreden of ontevreden bent over de gang van zaken in het ziekenhuis, horen wij dit graag van u. Wij komen dan namelijk te weten wat we goed doen óf krijgen de kans onze zorg te verbeteren. Geef uw compliment rechtstreeks aan de afdelingen of mensen over wie u tevreden bent. Dat geldt ook voor klachten: bespreek deze eerst met de direct betrokkene. Wanneer u dit niet wilt, of wanneer het overleg niet naar tevredenheid verloopt, neem dan contact op met de klachtenfunctionaris van het ziekenhuis. Die zal zich onafhankelijk opstellen en uw klacht vertrouwelijk met u bespreken. Hij/zij zal u terzijde staan bij de afhandeling van uw klacht en onderneemt alleen actie wanneer u daarvoor toestemming geeft. Verder kan

de klachtenfunctionaris bemiddelen tussen u en de ziekenhuismedewerker(s). De klachtenfunctionaris is bereikbaar via het algemene telefoonnummer van het ziekenhuis (zie achterin deze folder).

### **Een klacht indienen bij de klachtencommissie**

Lukt het niet om met de direct betrokkene of de klachtenfunctionaris uw klacht naar tevredenheid af te handelen, of vindt u zijn bemiddeling niet wenselijk? Dan kunt u de onafhankelijke Klachtencommissie inschakelen. Deze wordt gevormd door mensen van binnen en buiten het ziekenhuis. Na onderzoek doet de commissie een uitspraak of zij uw klacht gegrond vindt of niet. Zij kan daarbij aanbevelingen doen aan het ziekenhuis. De Klachtencommissie kan zelf geen veranderingen doorvoeren in onze organisatie.

Hebt u problemen met het opstellen van een klachtbrief? Dan kunt u contact opnemen met de ambtelijk secretaris.

U kunt zich ook wenden tot afdeling Informatie en Klachtenopvang CliëntenBelang Utrecht, bereikbaar via e-mail:

ik@clientsbelangutrecht.nl of telefoon 030- 261 62 91,

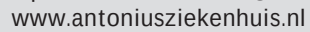
website [www.clientsbelangutrecht.nl](http://www.clientsbelangutrecht.nl)

## **Tot slot**

Hebt u nog vragen? U kunt altijd contact met ons opnemen. Mocht u na het lezen van dit boekje nog vragen hebben, dan horen wij dat graag van u.

U kunt ook altijd terecht op onze website [www.antoniusziekenhuis.nl](http://www.antoniusziekenhuis.nl).

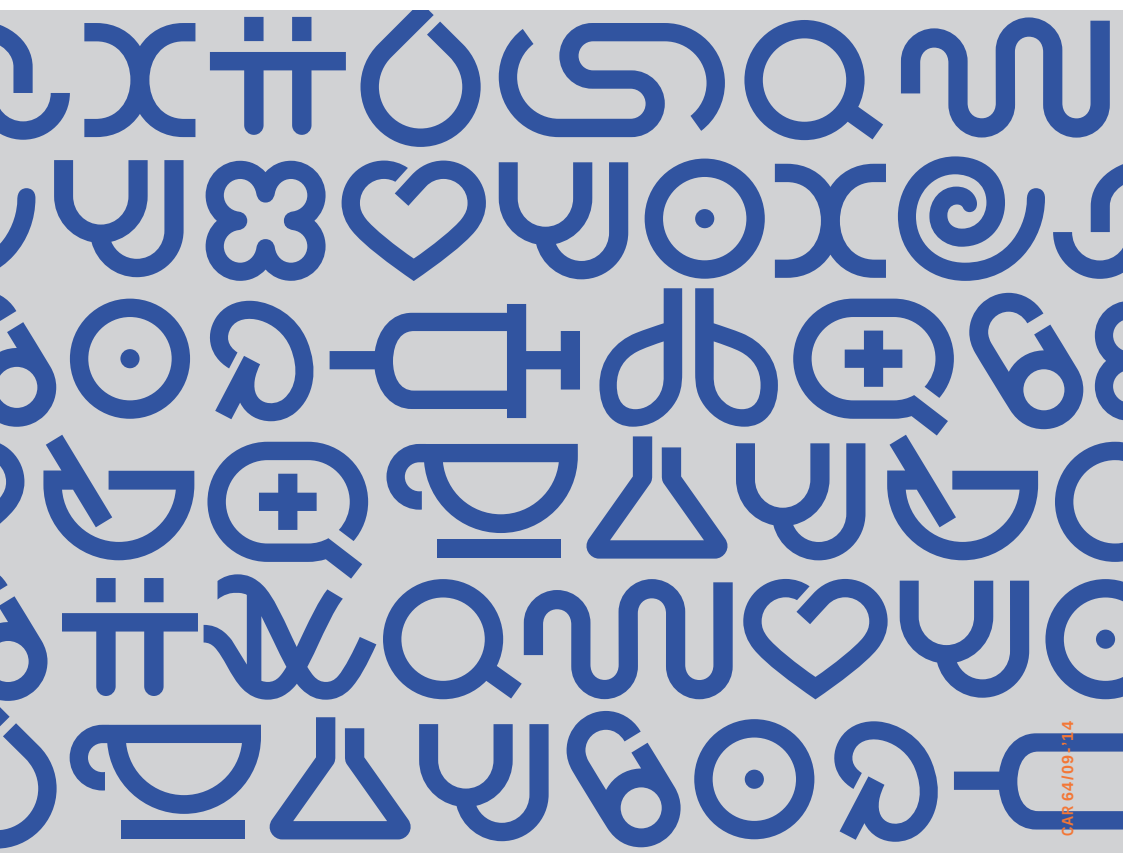
Wij wensen u een voorspoedig herstel toe!

[illegible]

## Meer weten?

Ga naar [www.antoniusziekenhuis.nl](http://www.antoniusziekenhuis.nl)

Dit is een uitgave van  
het St. Antonius Ziekenhuis



CAR 64/09:14

ZIEKENHUIS  
RESEARCH & DEVELOPMENT  
ACADEMIE

ST ANTONIUS

