



St. Anna Zorggroep

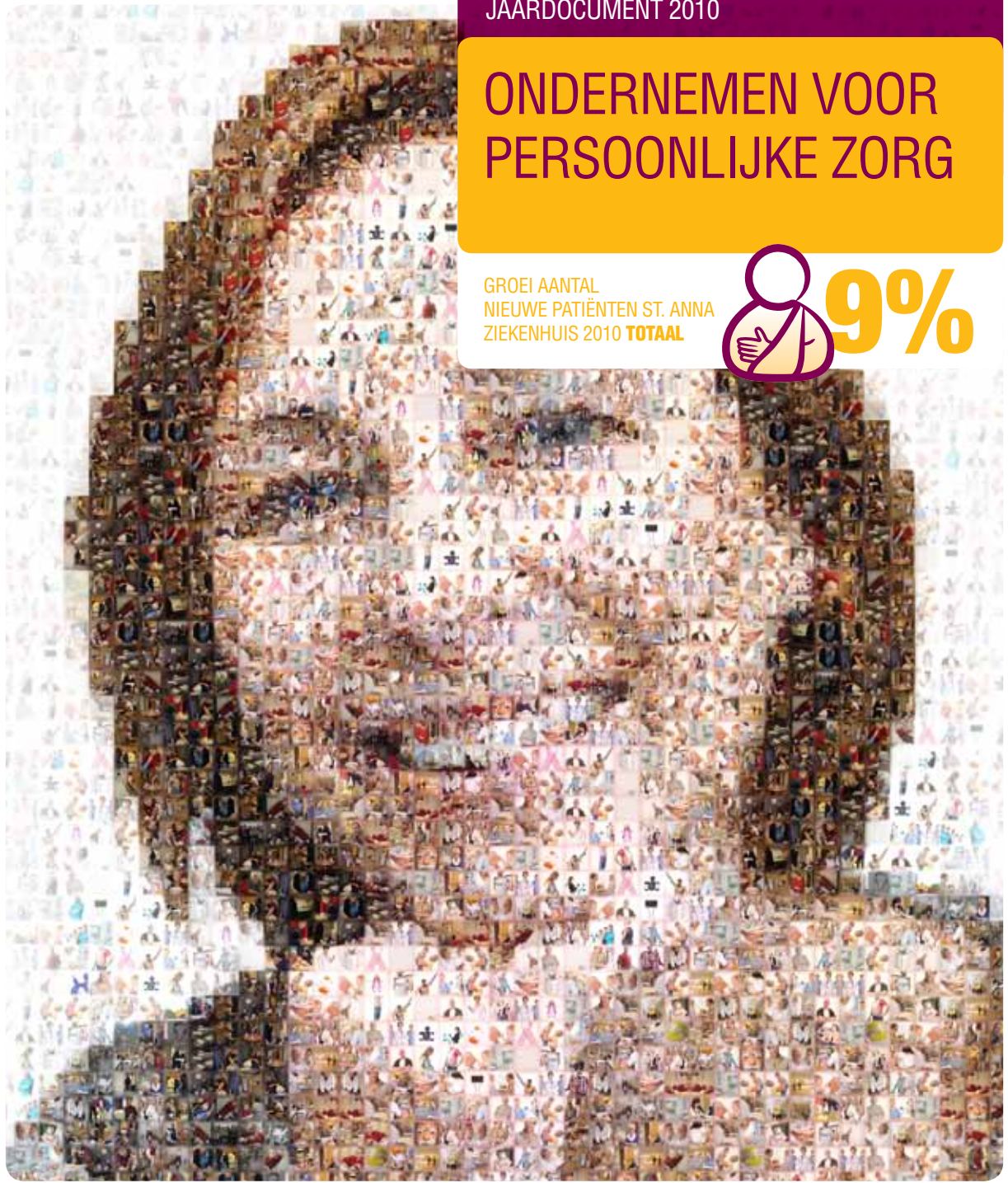
JAARDOCUMENT 2010

ONDERNEMEN VOOR PERSOONLIJKE ZORG

GROEI AANTAL
NIEUWE PATIËNTEN ST. ANNA
ZIEKENHUIS 2010 **TOTAAL**



9%



“Ik heb het gevoel
altijd in de watten
te worden gelegd
bij het Anna”

Inhoudsopgave

INLEIDING PAGINA 4-5

ANNAPOTHEEK PAGINA 6-7

START OP LOCATIE EINDHOVEN PAGINA 8-11

OPTIMALISEREN PROCESSEN PAGINA 12-13

TOPSUPPORT PAGINA 14-15

SAMENWERKING EERSTE LIJN OPTIMALISEREN PAGINA 16-17

ANANZ, CENTRUM VOOR HERSTEL & REVALIDATIE PAGINA 18-19

RESULTATEN PAGINA 20-21

TOEKOMST PAGINA 22-23

COLOFON

De publieksversie van het jaardocument 2010 wordt uitgegeven onder verantwoordelijkheid van de raad van bestuur.
(Eind-)redactie: St. Anna Zorggroep, afdeling marketing, klantrelaties & communicatie
Contactpersoon: Linda Sipkes, adviseur communicatie
T. (040 - 286) 4030
Tekst: Laura van der Burgt
Vormgeving: Aart en van Breensma Originals

INLEIDING

Ondernemen voor persoonlijke zorg

Persoonlijke aandacht en service zitten al bijna tachtig jaar in de genen van het St. Anna Ziekenhuis. Wat ons betreft is het meer dan een pakkende slogan, het is een betekenisvolle omschrijving van wat ons onderscheidt. Dat bewezen we afgelopen jaar onder andere met onze tweede plek in de landelijke Michelinsterrengids voor de zorg, Dr. Yep. We zijn er trots op dat onze bijzondere betrokkenheid ook door patiënten zo wordt ervaren.

BLIJVEN VERNIEUWEN

De komende jaren willen we onze service verder verbeteren. We willen opschuiven van klanttevredenheid naar klantloyaliteit; van een dikke 8 naar een 9+. Een stevige ambitie, die niet vanzelf behaald wordt. Het betekent dat we moeten

blijven investeren in vernieuwende initiatieven voor vraaggerichte zorg, die zijn gekoppeld aan optimale zorgpaden en efficiënte logistiek. Ondernemen is voor de St. Anna Zorggroep dus geen doel op zich; het is een middel om uitstekende, persoonlijke zorg te kunnen blijven verlenen. Wie in deze tijd iets voor patiënten wil betekenen, kan het zich niet veroorloven om achterover te leunen. Die zal (iets) moeten ondernemen!

MOOIE STAPPEN

In 2010 hebben we een aantal mooie stappen in deze richting gezet. Zo startte Ananz een centrum voor herstel en revalidatie, openden we de poliklinische AnnApotheek in de centrale hal, is er in het ziekenhuis en op verschillende locaties van Ananz grondig gerenoveerd, én startten we met onze locatie in Eindhoven.

BIJZONDERE PRESTATIE

De groei van 9% die we realiseerden, is vooral te danken aan de korte wachttijden, de snelle doorlooptijd en de goede kwaliteit die we zelfs tijdens de renovaties wisten te leveren. In een tijd waarin de financieringssystemen in de zorg onevenwichtig en irrealistisch genoemd mogen worden, is dat een bijzondere prestatie. Het zegt ons dat de St. Anna Zorggroep klaar is voor de toekomst, door onszelf te blijven vernieuwen, met behoud van het goede dat we in tachtig jaar hebben opgebouwd.

“Het is niet gek dat het Anna weer hoog scoort op klanttevredenheid”



Polikliniek bezoeken

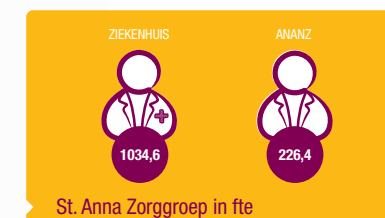
Opgenomen patiënten



Dagbehandelingen



Beschikbare bedden



ANNAPOTHEEK

Meer tijd voor patiënt door slimme inzet robot

Op 8 maart 2010 werd de poliklinische AnnApotheek in het St. Anna Ziekenhuis officieel in gebruik genomen.

De nieuwe dienst maakt handig gebruik van moderne technieken: "Daarmee tillen we de zorg aan onze patiënten naar een hoger plan."

Sinds het ziekenhuis een eigen poliklinische apotheek heeft, worden medisch specialisten beter ondersteund in de keuze voor medicatie en kunnen patiënten direct na hun ontslag de voorgeschreven produc-

ten meenemen. Het samenwerkingsverband dat de AnnApotheek sloot met een aantal apothekers uit de regio, zorgt ervoor dat de goede zorg voor patiënten ook daarna gewaarborgd blijft.

COMPLEET DOSSIER

Moderne techniek speelt een belangrijke rol in het werk van de AnnApotheek: "Het ziekenhuis ontslaat ongeveer vijftig patiënten per dag. De helft daarvan heeft een grote hoeveelheid medicatie nodig", vertelt Anneke van den Hurk, afdelingshoofd van de apotheek. "Doordat we een robot alle medicijnen laten verzamelen en

etiketteren, hebben wij meer tijd voor voorlichting en de begeleiding van poliklinische patiënten."

Als de patiënt eenmaal naar huis is, koppelt de AnnApotheek alle informatie via zelf ontwikkelde software terug aan diens eigen apotheek. Die kan er dan op toezien dat de (vervolg)medicatie veilig wordt ingenomen. "Huisartsen en apotheken van patiënten die 's avonds of 's nachts onze apotheek bezoeken, informeren we op dezelfde manier. Zo blijft het dossier van de patiënt actueel en compleet. Een gerust gevoel."



ONDERNEMER
ANNEKE VAN DEN HURK

"Na een polibezzoek kan de patiënt direct zijn medicijnen meenemen. Zeven dagen per week, 24 uur per dag."

De AnnApotheek werkt samen met:

- apotheek Nuenen
- apotheek Aan de Berg (Nuenen)
- apotheek Coevering (Geldrop)
- apotheek Heeze
- apotheek Leende
- apotheek Asten



"Goede service. Ik kon na het polibezzoek meteen mijn medicijnen mee naar huis nemen"

OPENINGSTIJDEN ANNAPOTHEEK



MA T/M VRIJ	08.00	18.00 UUR
ZA EN ZO	10.00	18.00 UUR
DIENST	18.00	23.00 UUR



AANTAL
AFLEVERINGEN
IN 2010

67.131

START OP LOCATIE EINDHOVEN

Bijzonder betrokken bij uw gezondheid



“Voor mijn onderzoekje ben ik geholpen door een hele vriendelijke dokter”

In een tijd dat bezuinigen bij nagenoeg alle ziekenhuizen de boventoon voert, zette het St. Anna Ziekenhuis op 1 maart 2010 een gewaagde stap: ze richtte het centrum voor gezondheid, sport en bewegen op. Dit centrum omvat uitgebreide diagnostiek, diverse poliklinieken en begeleiding vanuit TopSupport.

Volgens manager innovatie en zorglogistiek Lennart de Jonge zijn de klanten vooral te spreken over het persoonlijke contact.



ONE STOP SHOP

De diensten van het centrum voor gezondheid, sport en bewegen zijn in 2010 uitgebreid met een aantal poliklinische spreekuren en een eerstelijns diagnostisch centrum (zie daarvoor pagina 16). Door de relatief kleinschalige opzet nodigt de poli in Eindhoven volgens De Jonge uit tot pionieren: “We werken volgens het idee van een one stop shop waar mogelijk”, legt hij uit.

“Wie hier komt met een specifieke klacht - en dat kan ook 's avonds zijn - doorloopt samen met een vaste medewerker alle benodigde onderzoeken. Liefst in één keer. Mensen worden dus niet van de ene naar de andere afdeling gestuurd, waar ze telkens achteraan moeten aansluiten. Deze persoonlijke aandacht was altijd al kenmerkend voor het St. Anna Ziekenhuis, ook in Eindhoven komt die nadrukkelijk tot zijn recht.”



St. Anna Ziekenhuis locatie Eindhoven

ZEER VRIENDELIJK

De Jonge is blij met de positieve reacties die klanten afgelopen jaar op de website van Anna plaatsten. “Zij merken ook dat onze medewerkers zich verantwoordelijk voelen voor hen als klant, niet voor een beperkt deel van het zorgproces. Het is geweldig om te zien met hoeveel passie en betrokkenheid er ook in Eindhoven wordt gewerkt.”

Welkom Anna

Anna Ziekenhuis nu ook in Eindhoven

ST-ANNA.NL

Groei aantal nieuwe patiënten
St. Anna Ziekenhuis 2010 **totaal** **9%**

Groei aantal nieuwe patiënten
 primair verzorgingsgebied **7%**

Groei aantal nieuwe patiënten
 locatie Eindhoven
(Eindhoven, Aalst-Waalre en Valkenswaard) **17%**

Groei aantal nieuwe patiënten
 buitengebied **10%**



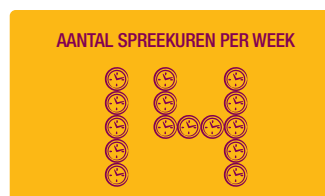
SPECIALISMEN

DIE BOVENGEMIDDELD HARD GROEIEN
MET PATIËNTEN UIT EINDHOVEN

ORTHOPEDIE 20% groei ten opzichte van 2009

NEUROLOGIE 19%

CARDIOLOGIE 17%



In de polikliniek van het centrum voor gezondheid, sport en bewegen in Eindhoven kunnen klanten (in de meeste gevallen binnen twee weken!) terecht voor diagnostiek op het gebied van:

- orthopedie,
- chirurgie,
- neurologie,
- urologie,
- cardiologie,
- interne geneeskunde / maag-, lever-, darmklachten.

Eventuele behandeling en/of opname vindt plaats in het ziekenhuis in Geldrop.



ONDERNEMER
MARC KONINGS

“Het aantal ziekenhuizen in de regio is groot, wij willen juist bij zoveel concurrentie niet in onze schulp kruipen. We zijn ervan overtuigd dat we patiënten Eindhoven iets extra's te bieden hebben.”

OPTIMALISEREN PROCESSEN

Slim bezig

Minder verspilling, meer aandacht voor patiënten. Onder dat motto startten we in 2010 met het programma AnnaLean.

Door alle verspillingen uit werkprocessen te halen, houden we meer tijd over voor onze patiënten. De Huidkankerpoli is inmiddels door AnnaLean onder handen genomen; sindsdien verloopt het spreekuur een stuk efficiënter.

KORTE WACHTTIJD

Verpleegkundige Cindy Sangers windt er geen doekjes om; het spreekuur van de huidkankerpoli verliep voorheen niet altijd even soepel: "Omdat we te veel wilden doen in te weinig tijd, liepen we vaak uit", vertelt ze. "Het gevolg: irritatie bij collega's en patiënten en uit de hand gelopen planningen." Omdat de behoefte aan verbetering groot was, werd het spreekuur vorig jaar als eerste project binnen AnnaLean opgepakt. Sindsdien is er veel veranderd, vindt afdelingshoofd Anne Kremer: "Omdat we anders plannen, is de wachttijd nu meestal slechts vijf

minuten. We zijn bovendien flexibeler en minder kwetsbaar. Klanten beoordelen ons nu gemiddeld met een ruime acht!"

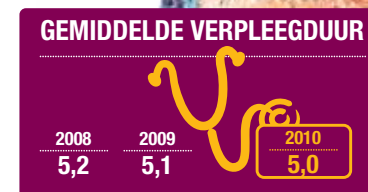
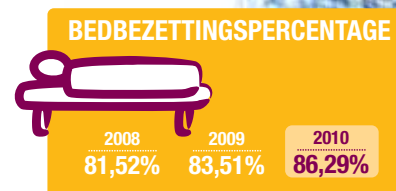
CONTINU VERBETEREN

Hoewel het best wat tijd en flexibiliteit van het team kostte, voordat het hele proces tot in de puntjes lekker liep, zijn veel collega's bij dermatologie enthousiast over AnnaLean. "We kijken nu bewuster naar onze manier van werken en zijn continu alert op verbeteringen. Daar ben ik trots op", vertelt Anne.



ONDERNEMER
ANNE KREMER

"Als je vooraf duidelijk vertelt wat je wel en niet kunt doen, vinden patiënten dat prima. Bij de huidkankerpoli vinden patiënten het soms juist fijn als een vlekje niet direct wordt verwijderd."



"Toen we binnenkwamen was ik al meteen aan de beurt"



ik win van mijn rugklachten



TOPSUPPORT

Verantwoord sporten en bewegen voor iedereen

Meer aandacht voor gezondheid en preventie, dat is de missie van TopSupport. Dit onderdeel van ons centrum voor gezondheid, sport en bewegen in Eindhoven biedt optimale ondersteuning aan iedereen die het beste uit zichzelf wil halen. Of je nou topsporter bent of recreant.

ADVIES EN BEGELEIDING

De activiteiten van TopSupport variëren evenzeer als haar doelgroepen. Op topniveau begeleidde TopSupport afgelopen jaar de sporters van PSV Voetbal, Eurotec Bevo (handbal), Eiffeltowers Den Bosch (basketbal), De Kemphanen (ijshockey), PSV Waterpolo, Eiffel Swimmers en het EK Zwemmen. De medische kennis die onze medewerkers daar inzetten, komt ook ten goede aan mensen die op een lager niveau aan hun gezondheid wilden werken. Medische bewegprogramma's voor mensen met een specifieke beperking (zoals een stoma of ms), een gezondheidscheck, gratis advies aan wandelaars tijdens de Kennedymars en

begeleiding van deelnemers aan de Alpe d'HuZes; TopSupport stond voor iedereen klaar.

SNEL VAN RUGKLACHTEN AF

Afgelopen jaar greep het team van TopSupport verschillende gelegenheden aan om de spinal mouse onder de aandacht te brengen. Met deze stralingsvrije methode kunnen we snel en eenvoudig de beweeglijkheid van de wervelkolom meten. Met de origine rugtrainer worden lagere en a-specifieke rugklachten vervolgens heel gericht behandeld. Door op alle niveaus te blijven investeren in gezondheid, draagt TopSupport op een unieke manier bij aan het totaalaanbod van de zorg van de St. Anna Zorggroep.



ONDERNEMER DIRK-JAN WILLEKENS

"Dat belangrijke moment van inzicht over hun slechte gezondheid kunnen we bij TopSupport direct verzilveren. Mensen kunnen meteen aan de slag en belanden daardoor in een positieve spiraal."

Eerstelijntjes aan elkaar knopen

Wie persoonlijk contact met patiënten belangrijk vindt en zijn positie in de regio wil versterken, doet er goed aan te investeren in de relatie met huisartsen en andere verwijzers. Vandaar dus dat Anna hen in Eindhoven extra diensten aanbiedt voor eerstelijns diagnostiek én twee huisartsen in de arm nam om op een informele manier de onderlinge lijntjes aan elkaar te knopen.

SNELLER WEGWIJS

Anna besloot afgelopen jaar twee liaisonartsen in dienst te nemen, met als doel de samenwerking met huisartsen te verbeteren en meer verwijzingen te genereren. Onno van der Velde is één van de twee pioniers: "In het Anna kennen specialisten de mensen nog en dat is in het directe belang van mijn patiënten", motiveert hij zijn inzet. "Deze functie geeft mij de

kans de organisatie achter het ziekenhuis te leren kennen. Zo kan ik ervoor zorgen dat andere huisartsen en collega's sneller de weg vinden."

DIAGNOSE ÉN OVERLEG

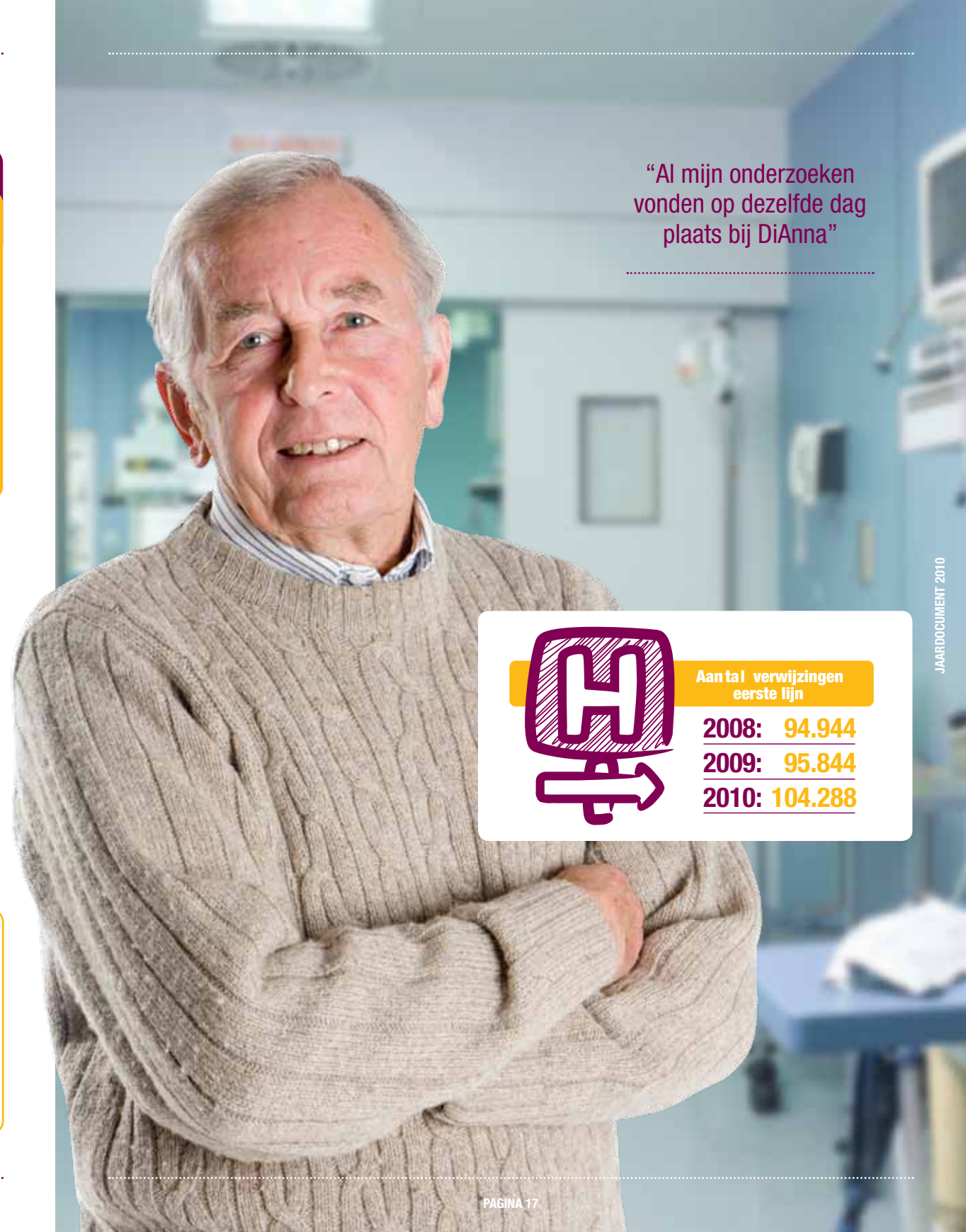
Met DiAnna biedt het ziekenhuis huisartsen in Eindhoven snelle toegang tot efficiënte eerstelijns diagnostiek. Voor chronische zorg functioneert de samenwerking met huisartsen al een tijdje heel goed, maar door de marktwerking bieden zekerheden uit het verleden geen garantie voor de toekomst. "DiAnna moet zichzelf verkopen", weet ook

Han de Groot, hoofdanalist op het laboratorium en coördinator van DiAnna: "Hoewel veel huisartsen aangaven niet te willen tornen aan de gangbare relaties, merk je dat ze zeer kritisch zijn in wat ze afnemen, en dat de prijzen onder druk staan. Met DiAnna doen wij ze een mooi bod."



ONDERNEMER
KOEN BRAKEL

"Bij complicaties bellen we op, waarna de huisarts indien gewenst direct een specialist kan spreken. Als doorverwijzing naar het ziekenhuis nodig blijkt, kan de patiënt bovendien zo instromen, want alle gegevens zijn al bekend."



"Al mijn onderzoeken vonden op dezelfde dag plaats bij DiAnna"



Aantal verwijzingen eerste lijn

2008:	94.944
2009:	95.844
2010:	104.288

“Ik kon na mijn behandeling voor het herstel gewoon naar de herstelafdeling binnen hetzelfde gebouw”



HET CENTRUM BESTAAT UIT 18 BEDDEN:

6

bedden voor revalidatie CVA

6

bedden voor orthopedie

3

bedden voor Collum Care

3

bedden overig: bv. long, cardiologie, enz.

ANANZ, CENTRUM VOOR HERSTEL & REVALIDATIE

Alles onder één dak

Voldoende hersteld om het ziekenhuis te kunnen verlaten, maar onvoldoende om naar huis te kunnen. Het overkomt jaarlijks een groot aantal oudere patiënten. Noodgedwongen werden zij vaak tijdelijk opgenomen in een verpleegtehuis voor revalidatie, maar dat hoeft nu niet meer. “Ananz beschikt over een centrum voor herstel en revalidatie in het ziekenhuis”, vertelt teamleider Monique Keijzers.

BETERE AFSTEMMING

De opening van een centrum voor herstel en revalidatie in het ziekenhuis komt voort uit een mooie samenloop van omstandigheden binnen de zorggroep. Het begon met de toestemming van het zorgkantoor aan Ananz afgelopen jaar, om op te schalen van acht naar 21 bedden voor de revalidatie van hulpbehoevende ouderen. Een mooie kans, maar op onze locatie Berkenheuvel in Geldrop - waar de acht bedden stonden - was op dat moment geen plek voor uitbreiding. Toen de renovatie van het ziekenhuis echter zijn afronding naderde en de units op het dak leeg kwamen te staan, zagen de directies van

Ananz en het ziekenhuis direct mogelijkheden: “Patiënten werken nu na hun opname in hetzelfde gebouw aan hun herstel”, vertelt Keijzers. “Informeel overleg tussen de specialisten en verpleegkundigen van het ziekenhuis enerzijds en onze specialisten en verpleegkundigen ouderengeneeskunde anderzijds is nu een stuk gemakkelijker. Daarmee stijgt de kwaliteit van zorg gegarandeerd. Mochten patiënten na hun revalidatie nog niet naar huis kunnen, dan kunnen ze alsnog terecht in een van onze verpleeg- of verzorgingstehuizen. Daarmee is de keten compleet.”



ONDERNEMER MONIQUE KEIJZERS

“Wij investeren vol overtuiging in de revalidatie van senioren. Ook als er ‘slechts’ 10% winst te behalen is. We gaan uit van de mogelijkheden, niet van de beperkingen.”

RESULTATEN

Trots op groei

Een positief resultaat van € 2,6 miljoen tegen € 1,2 miljoen in 2009; en een groei van het aantal eerste bezoeken aan de poliklinieken met 9%, tegen 3% voor de gehele regio. Daar mogen we trots op zijn. Zeker gezien het feit dat het ziekenhuis werd geconfronteerd met forse kortingen door het Rijk en er ook bij Ananz sprake was van regressieve tarieven.

ALLE SPECIALISMEN GROEIEN

Het St. Anna Ziekenhuis laat als enige ziekenhuis in de regio bij alle specialismen groei zien. De grootste stijgers zijn cardiologie, reumatologie, pijnbestrijding, orthopedie, neurologie, kaakchirurgie en revalidatie. Deze specialismen groeiden alle meer met dan 10%.

MARKTAANDEEL STIJGT

De groei vertaalt zich voor het merendeel van de specialismen ook in een groei van het marktaandeel. Het totaal aantal klinische opnamen groeide sterk met 6%, gelijk aan de groei van het aantal dagverplegin-

gen. Het totale marktaandeel van de polikliniek van St. Anna steeg afgelopen jaar met 1%. Voor de kliniek en dagverpleging steeg ons marktaandeel met 0,3%.

GROTE INZET

De medewerkers van de St. Anna Zorggroep hebben afgelopen jaar alle zeilen bijgezet om deze resultaten te behalen. Met dezelfde inzet bereiden we ons komend jaar voor op de grote veranderingen in de financieringsstructuur, die voor 2012 op stapel staan.



ONDERNEMER
RUURD JAN ROORDA

"Wij besteden veel tijd aan de verbinding tussen de verpleegkundigen aan het bed, de medische staf, het management en de raad van bestuur. Door samen open te discussiëren over wat goede zorg is, komen we tot de beste oplossingen."



GEMIDDELDE PATIËNTEVREDENHEID POLI



2008: 7,8
2009: 7,8
2010: 8,1

GEMIDDELDE PATIËNTEVREDENHEID KLINIEK



LOYALITEIT PATIËNTEN POLI

Anna aanbevelen: 88,4%
Anna opnieuw kiezen: 83,8%



LOYALITEIT PATIËNTEN KLINIEK

Anna aanbevelen: 90,3%
Anna opnieuw kiezen: 90,4%

OPERATIONEEL RESULTAAT ST. ANNA ZORGGROEP

2009: 1.422.457
2010: 2.610.111



OMZET ST. ANNA ZORGGROEP

2009: 104.116.774
2010: 118.487.476



TOEKOMST

Betrokkenheid blijft onze kracht

Het jaar 2011 is op twee fronten een jubileumjaar voor de St. Anna Zorggroep. Het ziekenhuis bestaat tachtig jaar en de zorggroep viert haar 10-jarig bestaan. Sinds de eerste zes zieken in 1859 door nonnen werden opgevangen, is er ontzettend veel veranderd.

Toch is het belangrijkste gelijk gebleven: persoonlijke betrokkenheid is nog steeds onze kracht. En dat blijft zo.

TEVREDEN KLANTEN

Het St. Anna ziekenhuis scoort al jaren hoog op klantvriendelijkheid en patiënttevredenheid. Onze kleinschaligheid - die we zelf liever goëdschalig noemen - is een kracht die we in de toekomst zeker blijven benutten. We zijn slagvaardiger, flexibeler en persoonlijker dan grotere organisaties. Huisartsen kennen onze specialisten, patiënten krijgen altijd een vaste arts en medewerkers kennen elkaar; daardoor kunnen we sneller schakelen en beperken we de bureaucratie tot een minimum.

VOORTDUREND VERANDEREN

In financiële zin hebben we de afgelopen jaren flinke efficiëntieslagen gemaakt. Tijd om de vruchten ervan te plukken is er echter nauwelijks. In 2011 bereiden we ons voor op de komst van een nieuw financieringssysteem voor de zorg in Nederland in 2012, daar kunnen we de consequenties nu nog niet eens van overzien. We zullen moeten accepteren dat voortdurende verandering en scherpe budgettering onderdeel van de zorg zijn geworden.

MEER SAMENWERKEN

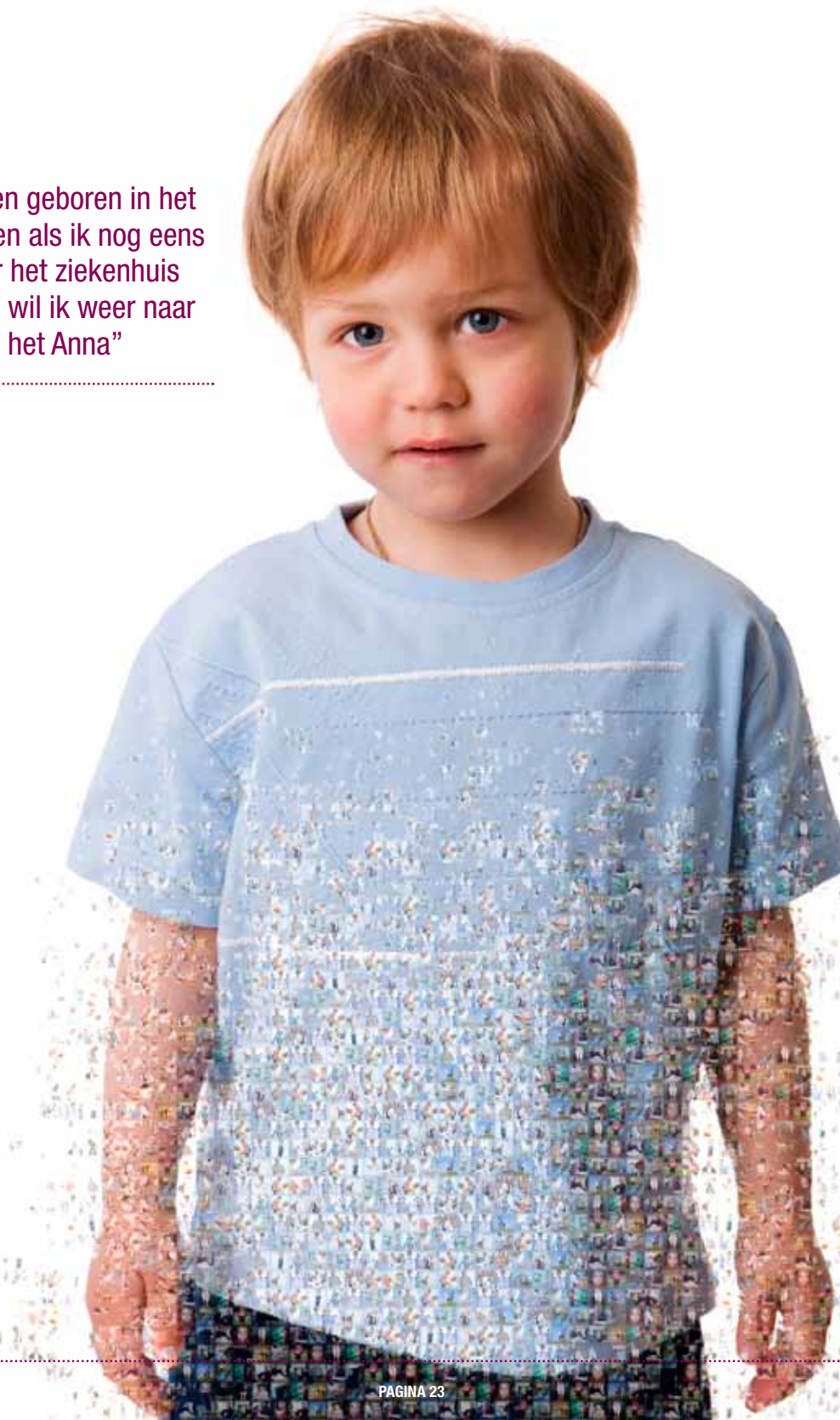
Met het oog op kwaliteit en efficiëntie zullen we steeds vaker de samenwerking met andere instellingen opzoeken. De voordelen daarvan zullen we de komende jaren steeds sterker ervaren. Méér investeren op de ene plek leidt tot besparingen elders; met die brede blik kijkt de St. Anna Zorggroep naar de toekomst.

DE JAREN HEEN



De renovatie van het St. Anna Ziekenhuis locatie Geldrop is afgerond, officiële opening maart 2011. Het St. Anna Ziekenhuis telt inmiddels ruim 90 specialisten en 320 bedden.

“Ik ben geboren in het Anna en als ik nog eens naar het ziekenhuis moet, wil ik weer naar het Anna”





St. Anna Zorggroep

St. Anna Zorggroep

Postbus 90
5660 AB Geldrop
Telefoon 040 - 286 4040
Fax 040 - 285 8355
www.st-anna.nl

De St. Anna Zorggroep bestaat uit:

St. Anna Ziekenhuis, locatie Geldrop

Bogardeind 2, 5664 EH Geldrop

St. Anna Ziekenhuis, locatie Eindhoven

Antoon Coolenlaan 1-03, 5644 RX Eindhoven

TopSupport

Antoon Coolenlaan 1-03, 5644 RX Eindhoven

Woonzorgcentrum Berkenheuvel

Grote Bos 6, 5666 AZ Geldrop

Woonzorgcentrum Akert

Appelaar 35, 5664 TZ Geldrop

Woonzorgcentrum Josephinehof

Josephinehof 2, 5663 AM Geldrop


Woonzorgcentrum Nicasius

Ds. Kremerstraat 7, 5591 GH Heeze

 www.st-anna.nl/facebook

 www.st-anna.nl/twitter

 www.st-anna.nl/youtube

 www.st-anna.nl/linkedin