

Welkom op Spoedgevallen



Indien u merkt dat de toestand van uzelf of de patiënt achteruitgaat, verwittig dan onmiddellijk een verpleegkundige / arts of gebruik het beloproepsysteem!

Uw bezoek aan de dienst Spoedgevallen komt voor u waarschijnlijk onverwachts en leidt ongetwijfeld tot twijfels, onzekerheden en heel wat vragen.

Met deze informatie hopen we reeds een aantal van deze vragen te beantwoorden.

Indien u nog bijkomende vragen heeft, aarzel niet om deze te stellen aan het personeel van dienst Spoedgevallen: secretaresses, spoedverpleegkundigen en artsen.

1 Wat is mijn triagecode bij aankomst op Spoedgevallen?

De triagecode wordt bepaald a.d.h.v. het **Manchester Triage System** door de triageverpleegkundige. Deze triageverpleegkundige staat onder supervisie van een spoedarts.

De triageverpleegkundige heeft het beslissingsrecht om bepaalde pathologieën door te sturen naar de **huisartsenwachtpost**.

Bij aankomst op de Spoedgevallendienst, ontving u een A5 documentje waarop de triagecode werd aangeduid.

ROOD	= LEVENSBEDREIGEND Deze patiënten worden ONMIDDELLIJK naar de onderzoeksbox gebracht.
ORANJE	= ZEER ERNSTIG, MAAR NIET ONMIDDELLIJK LEVENSBEDREIGEND Deze patiënten hebben een wachttijd die wij trachten te beperken tot 10 minuten .
GEEL	= ERNSTIG, MAAR NIET LEVENSBEDREIGEND Deze patiënten hebben een wachttijd die wij trachten te beperken tot 60 minuten .
GROEN	= MINDER ERNSTIG (mogelijkheid tot doorverwijzing naar de huisartsenwachtpost) Deze patiënten hebben een wachttijd die wij trachten te beperken tot 120 minuten . Patiënten binnen deze categorie verwezen door een huisarts krijgen voorrang.
BLAUW	= NIET-SPOEDGEVALLEN (mogelijkheid tot doorverwijzing naar de huisartsenwachtpost) Deze patiënten hebben een wachttijd die wij trachten te beperken tot 240 minuten . Patiënten binnen deze categorie verwezen door een huisarts krijgen voorrang.

2 Aanmelding

U werd zonet door onze medewerker van het secretariaat ingeschreven op de dienst Spoedgevallen. De triageverpleegkundige hielp u verder en zal alles doorbrieven aan de zoneverpleegkundige en zonearts.

Welke informatie kan mogelijks nog gevraagd worden?

- » Lijst met thuismedicatie
- » Vaccinatiekaart
- » Verzekeringsdocumenten in geval van sport- of arbeidsongeval

3 Begeleidende personen

Om de rust en de privacy van onze patiënten te waarborgen, verzoeken wij u vriendelijk om u slechts door **één persoon** te laten begeleiden. Andere begeleiders kunnen plaatsnemen in de wachtzaal terwijl u wordt onderzocht en verzorgd.

Uitzonderingen:

- » Beide ouders mogen bij hun kind
- » Begeleider van een mindervalide patiënt
- » Palliatieve patiënten

4 Waarom wachten? Het triagesysteem

Na uw aankomst op Spoedgevallen werd u zo snel als mogelijk gezien door onze triageverpleegkundige. Na een kort klinisch onderzoek en het stellen van enkele vragen zal hij/zij u, **afhankelijk van de ernst van uw toestand**, een welbepaalde urgentiecode toekennen. Deze code wordt ook wel **triagecode** genoemd.

Aangezien het onze taak is om patiënten met een onmiddellijk levensbedreigende aandoening zo snel mogelijk de eerste zorgen toe te dienen, **varieert de mogelijke wachttijd** tot het eerste contact met één van onze spoedartsen naargelang de code die aan u werd toegekend.

Een patiënt die na u aankwam op de dienst Spoedgevallen, maar er ernstiger aan toe is, zal bijgevolg eerder worden behandeld. Patiënten doorverwezen van de huisarts, binnen dezelfde triagecode, krijgen voorrang. Ook kinderen worden steeds zo snel mogelijk behandeld.

Daarnaast wordt de wachttijd eveneens bepaald door de algemene drukte op de dienst of het aantal MUG-oproepen. Om het wachten zo aangenaam mogelijk te maken, kunt u gebruik maken van onze voorzieningen (tv, wifi).

5 Wat bij pijn?

Bij aankomst op Spoedgevallen zal de triageverpleegkundige reeds navragen of u pijnklachten heeft. Dit gebeurt aan de hand van een **pijnscore**. Indien nodig kreeg u een snelwerkende pijnstiller toegediend. Indien u tijdens uw verblijf op Spoedgevallen een bijkomende pijnstiller zou nodig hebben, kan u hiernaar vragen bij de verpleegkundige die u verzorgt.

6 Wat bij dorst of honger?

Wij verzoeken u vriendelijk om **niet te eten of te drinken** alvorens dit te overleggen met de verantwoordelijke verpleegkundige of - arts. Voor sommige onderzoeken of dringende behandelingen kan het namelijk noodzakelijk zijn dat u **nuchter** blijft.

7 Behandeling

Na een eerste onderzoek door de **triageverpleegkundige** werden de eerste zorgen reeds toegediend (toedienen van pijnstilling, aanleggen van een verband,...).

Na onderzoek door de **spoedarts** kan blijken dat bijkomende onderzoeken (bloedafname, foto's, echografie, scanner...) en/of een consultatie door een arts van een ander specialisme noodzakelijk zijn. De resultaten van deze onderzoeken zijn echter niet onmiddellijk beschikbaar. **Dit kan een wachttijd veroorzaken van minimum 2 uur vooraleer alle resultaten zijn gebundeld.** Pas nadat de resultaten van alle onderzoeken gekend zijn, kan een correcte behandeling worden ingesteld door de arts.

8 Opname of ontslag

Indien omwille van uw toestand een **opname** in het ziekenhuis noodzakelijk is, zal u hierover worden ingelicht door de arts of verpleegkundige. Van zodra uw kamer beschikbaar is, wordt u getransfereerd naar de desbetreffende zorgeenheid, na toediening van de eerste zorgen op Spoedgevallen. In de tussentijd verblijft u nog even -onder het waakzame oog van de verantwoordelijke verpleegkundige- op Spoedgevallen.

Indien u na de toegediende zorgen op Spoedgevallen meteen weer kan worden **ontslagen** uit het ziekenhuis, zal u hier tevens over worden ingelicht door de arts of verpleegkundige. Indien er onduidelijkheden zijn over de behandeling en een eventuele verderzetting van de behandeling in de thuissituatie, aarzel dan niet om uw vragen te stellen aan de arts of verpleegkundige. De eventuele voorschriften en attesten zullen u worden bezorgd voor vertrek. Vergeet ook niet om uw persoonlijke bezittingen en identiteitskaart terug mee te nemen naar huis.

9 Privacy

In verband met de privacy van de medewerkers en de andere patiënten, is het **niet toegestaan om foto's en geluidsopnames** te maken op Spoedgevallen.

Mogen wij vragen aan de bezoeker om steeds binnen **in de box te blijven** en niet in de gang rond te lopen, dit in het kader van de privacy voor andere patiënten.

10 Communicatiecode

We wensen het respect voor de privacy van onze patiënten nog te versterken, door personen die telefonisch naar de gezondheidstoestand van de patiënt informeren, naar een **unieke communicatiecode** te vragen. Wanneer u wordt **opgenomen** in AZ Alma ontvangt u bij vertrek op Spoedgevallen deze communicatiecode.

Heeft u geen communicatiecode ontvangen? Vraag ernaar bij het **secretariaat** van onze Spoedgevallen!

11 Kosten

Enkele weken na uw bezoek aan Spoedgevallen ontvangt u een factuur. Indien u nu reeds meer informatie wenst over de ziekenhuisfactuur, kan u steeds terecht bij het personeel van Spoedgevallen of via de website www.azalma.be/opname-en-bezoek/financiele-informatie.

12 Valpreventiebeleid

In AZ Alma zijn we zeer waakzaam voor valincidenten van onze patiënten. Hiervoor werd een ziekenhuisbreed valpreventiebeleid uitgewerkt. Voor een aantal aspecten waar u zelf tijdens uw verblijf op kan letten, wijzen we u graag op onze **affiche voor valpreventie** die u kan terugvinden op de informatiemuur op Spoedgevallen.

13 Patiëntenrechten

In 2002 werden de rechten van de patiënt in een wet gegoten, dit om de kwaliteit van de gezondheidszorg te optimaliseren. AZ Alma engageert zich ervoor om uw rechten op elk moment te respecteren.

Meer info vindt u op www.azalma.be/opname-en-bezoek/ombudsdienst/patientenrechten.

14 Uw mening telt!

Indien u uw e-mailadres hebt doorgegeven, ontvangt u binnenkort een link in verband met de **tevredenheidsmeting** op Spoedgevallen. Het invullen van deze enquête neemt een 5-tal minuten in beslag. Graag horen we uw mening over uw bezoek aan Spoedgevallen, want uw antwoorden willen we gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren. Uw antwoorden worden op anonieme wijze verwerkt.

Indien uw e-mailadres niet werd bevraagd tijdens het inschrijven, kunt u deze steeds op een later moment doorgeven aan het secretariaat van Spoedgevallen.

15 Contactgegevens

Telefoon	09/310.17.05
Email	Secr.spoed@azalma.be

Wij doen ons best om uw verblijf op Spoedgevallen zo aangenaam mogelijk te maken en u de beste zorgen te bieden. We vragen bijgevolg uw begrip indien u iets langer moet wachten dan voorzien omwille van de drukte.

Bent u niet tevreden over bepaalde aspecten van uw verblijf of behandeling, dan kan u dit steeds melden via ombudsdienst@azalma.be.

Het gehele team wenst u alvast een spoedig herstel toe!