

Onthaalbrochure Spoedgevallen Patiënteninformatie



Medisch diensthoofd spoedgevallen: **dr. Dorette Assen A Abouem**
Medisch coördinator spoedgevallen: **dr. Hilde Quintens**
Hoofdverpleegkundige: **dhr. Chris Van Dijck**
Adjunct hoofdverpleegkundige: **dhr. Evert Roelandts**

Telefoon onthaal spoeddienst: 016 209 280

Inhoudstafel

1. Inleiding.....	4
2. Aanmelden	5
3. Parkeren	5
4. Eerste opvang en triage.....	5
5. Praktische richtlijnen tijdens je wachttijd.....	6
5.1. Familie van patiënten	6
5.2. Draadloos internet op spoedgevallen.....	6
5.3. Eten en drinken	7
5.4. Nemen van (thuis-)medicatie	7
5.5. Decubitus- en valpreventie.....	7
5.6. Camerabewaking op spoedgevallen	8
6. Verder verloop van je verblijf op spoed.....	8
6.1. Indien je terug naar huis kan	9
6.2. Indien je in het ziekenhuis wordt opgenomen	10
Tot slot.....	11
7. Tevredenheidsvragenlijst spoedgevallen.....	12
8. Opmerkingen.....	15

Deze publicatie is een uitgave van de dienst spoedgevallen, in samenwerking met de dienst communicatie van het Regionaal ziekenhuis Heilig Hart Leuven.

Datum van afwerking: maart 2019

Alle rechten voorbehouden

Niets uit deze uitgave mag worden gekopieerd en/of verspreid zonder schriftelijke toestemming van de eigenaar, aan te vragen via communicatie@hhleuven.be

1. Inleiding

Jij of een familielid heeft zich zopas op de dienst Spoedgevallen van het Regionaal ziekenhuis Heilig Hart Leuven aangemeld.

Wij heten je welkom en hebben alle begrip voor je bezorgdheid bij dit spoedcontact.

We wensen je via deze brochure over de organisatie van de spoeddienst te informeren zodat je een beter inzicht krijgt in alles wat er tijdens jouw verblijf gebeurt.

Spoedgevallen is een dienst met een specifiek karakter waar we jou of je familielid zo snel en optimaal mogelijk verzorgen en behandelen.

Indien jij of je familielid wordt gehospitaliseerd, is het belangrijk om zo snel mogelijk een overzicht van de eventuele thuismedicatie te krijgen. Daarom overhandigen we aan iedereen een document waarop je de naam, de dosis en het tijdstip van toediening kunt noteren. Dit laat ons toe om het medische beleid verder goed te kunnen afstemmen.

Heb je vragen of opmerkingen, stel ze gerust aan ons team.



PATIËNTENRECHTEN?

Ben jij op de hoogte van jouw rechten als patiënt? In onze brochure in de wachtzaal en op deze websites vind je alle noodzakelijke informatie:

- www.hhleuven.be/patientenrechten
- www.patientrights.be

2. Aanmelden

Bij het aanmelden op onze dienst vragen wij

- je identiteitskaart;
- zo mogelijk de verwijsbrief van de huisarts;
- eventueel het verzekeringsdocument bij een school-, sport- of arbeidsongeval.

Wij vragen al deze gegevens om je verdere verblijf hier zo optimaal mogelijk te laten verlopen en de administratie maximaal in orde te brengen.

Jouw huisarts krijgt steeds een brief van het bezoek aan de spoedgevallendienst.

3. Parkeren

Indien je met de wagen bent, willen wij je vragen om je nummerplaat aan de baliemedewerkster door te geven. Gelieve ervoor te zorgen dat je wagen de toegang voor de ziekenwagens niet hindert.

Er zijn een tiental parkeerplaatsen beschikbaar voor onze dienst. Indien een langer verblijf op de dienst noodzakelijk is, vragen wij je begeleider om de wagen naar de ondergrondse parking ('Q-park) in de Naamsestraat, tegenover de hoofdingang van het ziekenhuis, te verplaatsen.

4. Eerste opvang en triage

Bij aankomst op onze dienst zul je zo snel mogelijk door de triageverpleegkundige aangesproken worden. Elke spoedgevallendienst werkt met een triagesysteem met de bedoeling om de mensen die de meest dringende hulp nodig hebben ook het snelst te onderzoeken en te behandelen. We wijzen er in dit verband op dat de ernst van een klacht niet altijd samenvalt met de dringendheid van de behandeling.

Aan de hand van een aantal vragen en observaties (bloeddruk, hartslag, temperatuur, pijn) en de eventuele verwijsbrief van je huisarts bepaalt de triageverpleegkundige de volgorde waarin de patiënten op spoedgevallen door de artsen behandeld worden.

Ons team doet zijn uiterste best om iedereen zo snel mogelijk te helpen maar het blijft op een spoedgevallendienst zeer belangrijk om prioriteiten te stellen in de volgorde van behandeling van onze patiënten. Hou hier rekening mee: **levensbedreigende situaties krijgen steeds voorrang!**

Ons ziekenhuis is ook een opleidingsplaats voor stagiair-geneesheren en coassistenten urgentiegeneeskunde. Het is dus mogelijk dat verschillende personen je gelijkaardige vragen stellen. Dit kan ongecoördineerd overkomen maar het stellen van vragen heeft eveneens een leerdoel en kan bovendien extra informatie opleveren, wat belangrijk is bij het beoordelen van jouw situatie.

5. Praktische richtlijnen tijdens je wachttijd

5.1. Familie van patiënten

Wij vragen om bij je familielid in het onderzoeklokaal te blijven en niet in de gangen rond te lopen, teneinde de privacy van de andere patiënten te respecteren. Er worden maximaal twee begeleiders per patiënt toegelaten. Tijdens een onderzoek, behandeling of bij grote drukte is het mogelijk dat we aan de begeleider(s) vragen om tijdelijk in de wachtzaal plaats te nemen.

Bij een kritieke toestand van de patiënt wachten familieleden in de wachtzaal of het gesprekslokaal. De teamleden doen al het mogelijke om jullie tijdig van de evolutie in de toestand op de hoogte te houden.

5.2. Draadloos internet op spoedgevallen

Je kunt als patiënt en bezoeker gratis van het draadloze internet gebruik maken. Je logt hiervoor op het WIFI netwerk 'HHL-Bezoekers' in. Na registratie krijg je toegang tot het netwerk.

5.3. Eten en drinken

Wij vragen om na de inschrijving niet meer te eten of te drinken, tenzij na overleg met de verpleegkundige. Een inbreuk op deze afspraak kan betekenen dat een bepaalde ingreep of onderzoek niet of pas later kan doorgaan, met langere wachttijden tot gevolg.

Wanneer je als patiënt langere tijd op spoedgevallen verblijft en je niet meer nuchter moet blijven, zal je een broodmaaltijd worden aangeboden. Familieleden kunnen terecht in de cafetaria die op weekdays geopend is van 8.30 uur tot 19.00 uur en in het weekend van 11.00 uur tot 18.30 uur, of aan de automaten aan de liften op niveau 0.

5.4. Nemen van (thuis-)medicatie

Wij vragen uitdrukkelijk dat de patiënt geen enkele medicatie meer op eigen initiatief of op initiatief van de familie inneemt. Elke inname van medicatie gebeurt op voorschrift en verantwoordelijkheid van de arts en onder supervisie van een verpleegkundige. Dit is een zeer belangrijke afspraak om over de veiligheid van de patiënt te kunnen waken. Een onvolledig overzicht van medicatie-inname kan tot complicaties en ongewenste interacties leiden.

5.5. Decubitus- en valpreventie

De verpleegkundige schat bij elke patiënt het risico op vallen en decubitus (huidletsel, beter bekend als een doorligwonde) in. Wanneer een aanwezig risico wordt ingeschat, zal de verpleegkundige hiervoor extra preventieve maatregelen nemen en jou en je familie hierover informeren. Je kunt zelf al meer informatie verkrijgen via de aparte patiëntenbrochures die in de wachtzaal te vinden zijn. Indien de patiënt wordt opgenomen, zullen deze aspecten van naderbij multidisciplinair geëvalueerd worden.

5.6. Camerabewaking op spoedgevallen

Op verschillende plaatsen op de dienst spoedgevallen hangen bewakingscamera's. Dit gebeurt enerzijds om veiligheidsredenen (bv. diefstal, agressie) en anderzijds om het continu toezicht op de gezondheidstoestand van patiënten te kunnen garanderen. Deze beelden kunnen enkel door bevoegde personen opgevraagd en bekeken worden. Dit om je privacy maximaal te garanderen.

6. Verder verloop van je verblijf op spoed

Naargelang de triage zijn er verschillende mogelijkheden:

- Je wordt voor verder onderzoek en behandeling naar een onderzoekskamer gebracht.
- Je wordt na onderzoek door de spoedarts naar de dienst medische beeldvorming (eerste verdieping) gestuurd en wacht na het radiologische onderzoek in de wachtzaal spoedgevallen tot de spoedarts je weer kan zien.
- Je mag terug naar de wachtzaal en wordt daar door de spoedarts of een andere specialist opgeroepen.

Hoewel wij ernaar streven om iedereen zo snel mogelijk te helpen, moet je toch rekening houden met een zekere wachttijd. Bij normale drukte is onze doorstroomtijd voor patiënten die moeten worden opgenomen gemiddeld vier uur en voor de patiënten die terug naar huis kunnen gemiddeld tweeënhalf uur. Dit kan soms nog oplopen. 80% van de mensen die niet worden opgenomen mogen terug naar huis binnen de drie uur.

Eventuele redenen voor langere wachttijden zijn:

- een groot patiëntenaanbod: als er veel patiënten tegelijk op onze dienst aanwezig zijn, zal de wachttijd vanzelfsprekend langer zijn;
- een labo-onderzoek: bij een gewone bloedname bedraagt de wachttijd alvorens de resultaten gekend zijn gemiddeld één uur;

- medische beeldvorming: als je tijdens het verder verloop van het onderzoek een röntgenfoto, scan of echografie nodig hebt, dan neemt dit ook extra tijd in beslag, zowel voor het onderzoek zelf als voor het protocol van de radioloog;
- bijkomende specifieke onderzoeken: bv. een gastroscopie, EEG ... veroorzaken extra wachttijd;
- wachten op de komst van een bepaalde specialist. De specialist die om extra advies wordt gevraagd kan zich niet altijd direct vrijmaken omdat hij bv. in de operatiezaal is of andere patiënten behandelt;
- opvang van een patiënt met een levensbedreigende aandoening. Levensbedreigende situaties krijgen steeds voorrang. Dit wil zeggen dat voor alle andere patiënten de wachttijd zal oplopen;
- een ziekenhuisopname: indien een opname in het ziekenhuis noodzakelijk is, kan het gebeuren dat de kamer nog niet direct beschikbaar is en dat je een tijd moet wachten op de dienst spoedgevallen.

In elk van de bovengenoemde situaties doen wij ons uiterste best om voor jou de wachttijd zo beperkt mogelijk te houden. Wij bedanken je alvast voor je begrip.

6.1. Indien je terug naar huis kan

Controleer bij het verlaten van het ziekenhuis of je in het bezit bent van de nodige documenten en persoonlijke bezittingen:

- identiteitskaart
- nieuwe afspraak (indien nodig)
- ingevulde medische attesten (werk, school, verzekeringen,...)
- medicatievoorschriften
- indien de dokter krukken voorschrijft, kun je deze bij ons aankopen. Je kunt ze ook huren bij je apotheek, ziekenfonds of uitleendienst van kruisverenigingen.

Ga steeds na of je alle persoonlijke bezittingen hebt teruggekregen bv. je bril, hoorapparaat, kledij, sleutels, enzovoort.

6.2. Indien je in het ziekenhuis wordt opgenomen

Indien een opname in het ziekenhuis noodzakelijk is, wordt deze door de dienst spoedgevallen geregeld in overleg met de opnamedienst en de verpleegafdeling waar je zal verblijven.

De spoedverpleegkundige zal naar je kamervoorkeur vragen (één-, twee- of vierpersoonskamer). Tot onze spijt kan deze keuze niet altijd onmiddellijk gerespecteerd worden door een tekort aan een bepaald kamertype. Het is mogelijk dat je de gewenste kamer pas later krijgt.

Opgelet: informeer je over de gevolgen van een kamerkeuze voor de facturatie van jouw verblijf. Kort samengevat moet je rekening houden met volgende regels:

- Kies je voor een éénpersoonskamer, dan betaal je een kamersupplement én ereloonsupplementen.
- Een tweepersoonskamer heeft geen kamersupplementen noch ereloonsupplementen.
- Een vierpersoonskamer heeft geen kamersupplementen noch ereloonsupplementen.

Om de opname verder administratief in orde te maken, verwijzen wij je familielid of begeleider naar de opnameafdeling door. Hier ontvang je alle noodzakelijke (ook financiële) informatie en kun je een eventuele hospitalisatieverzekering activeren. Let op: je hospitalisatieverzekering dekt enkel kosten bij effectieve ziekenhuisopname, niet de kosten van een ambulante spoedopname.

Bij een ziekenhuisopname overhandigen wij jou of je begeleider bovendien een vragenlijst of anamnese. Op deze manier verkrijgen we extra informatie over je dagelijkse leven, om de zorg en de sociale ondersteuning tijdens en na opname te optimaliseren.

Tot slot

Heb je nog vragen, opmerkingen of voorstellen, dan kun je hiervoor altijd terecht bij het spoedgevallenteam.

Deze brochure wordt afgesloten met een tevredenheidsvragenlijst. We zouden het heel erg appreciëren als je deze invult. Naast de standaardvragen kun je er ook ervaringen, voorstellen of bedenkingen noteren. Op die manier werken we continu aan onze zorgkwaliteit door onze interne werking en dienstverlening te verbeteren. Was je heel tevreden, dan geven we ook graag een schouderklopje aan de personen die bij je verzorging betrokken waren. Alle informatie wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld.

Het ingevulde formulier kun je uit deze brochure scheuren en in de brievenbus naast de deur aan de uitgang deponeren of aan een verpleegkundige of aan de baliemedewerkster afgeven.

Indien je bedenkingen hebt die je liever buiten de spoeddienst om doorgeeft, dan kun je steeds bij de ombudsdienst van het ziekenhuis terecht via het nummer 016 20 92 08 of per mail naar ann.willemans@hhleuven.be

Wij wensen jou en je begeleider een aangenaam verblijf op de spoedgevallendienst en danken je voor je bereidwillige medewerking.

Vanwege het spoedteam
Regionaal ziekenhuis Heilig Hart Leuven

7. Tevredenheidsvragenlijst spoedgevallen

Hoe tevreden ben je	ZEER TEVREDEN	TEVREDEN	ON-TEVREDEN	ZEER ON-TEVREDEN
over de ontvangst aan de inschrijving op spoedgevallen?				
over het opnamegesprek door de verpleegkundige op spoedgevallen				
over het opnamegesprek door de spoedarts?				
over de deskundigheid waarmee je door de verpleegkundige werd geholpen?				
over de deskundigheid waarmee je door de spoedarts werd behandeld?				
over de deskundigheid waarmee je door de eventuele				

specialist werd behandeld?				
over de duidelijkheid van de informatie die je kreeg op onze dienst (over het verloop van de onderzoeken, de resultaten en de verdere plannen na ontslag op spoedgevallen)?				
met de wachttijd op spoedgevallen?				
over de hygiëne van de lokalen op spoedgevallen?				
Welk cijfer zou je dit ziekenhuis geven voor deze opname, als 0 gelijk is aan het slechtst mogelijke en 10 gelijk is aan het best mogelijke ziekenhuis (omcirkel)?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			

	JA	NEEN
Zou je, indien nodig, opnieuw beroep doen op onze spoedgevallendienst in de toekomst?		
Zou je onze spoedgevallendienst aanbevelen bij vrienden of familie?		

