

Welkom op de **SPOEDGEVALLENDIENST**



Welkom

▶ Welkom

Welkom op de spoedgevallendienst van het AZ Sint-Lucas. We streven ernaar om u zo snel mogelijk de meest kwaliteitsvolle zorgen aan te bieden.

▶ Wachten: waarom?

De spoedgevallendienst van AZ Sint-Lucas is één van de drukst bezochte van Vlaanderen. Een aantal factoren kunnen de doorlooptijd beïnvloeden:

- patiënten in potentiële levensgevaar,
- wachten op resultaten van labo, RX, ... vooraleer een behandeling kan ingesteld worden door de spoedarts en/ of de arts-specialist,
- het organiseren van een kamer bij een opname (administratieve voorbereiding en transport naar de verpleegafdeling)

▶ Pijn?

Wanneer u pijn hebt, kunt u dit melden aan de arts en/of de verpleegkundige. Deze zal uw pijn evalueren en indien nodig zorgen voor pijnstilling.

▶ Een ulot verloop: afspraken?

Identificatie: Bij opname krijgt u een polsbandje om. Kijk de gegevens na en meld het aan de verpleegkundige indien iets foutief is. Het is belangrijk dat u dit polsbandje tijdens uw verblijf in het ziekenhuis steeds draagt.

Nuchter blijven? Het is van belang om niet te eten of te drinken van bij de opname tot wanneer de resultaten van de onderzoeken gekend zijn.

Privacy: om de privacy en de rust te waarborgen, vragen we dat zowel de patiënt als de familie zoveel mogelijk in de behandelruimte blijven.



Begeleiding: er wordt slechts 1 begeleider bij de patiënt toegelaten op de spoedvallendienst.

Uitzondering: beide ouders met kind of begeleiding bij mindervalide patiënt

Waardevolle voorwerpen: informeer de zorgverstreker omtrent waardevolle voorwerpen in uw bezit, deze kunnen

ter bewaring gegeven worden in de centrale kluis van het ziekenhuis.

Agressie en verbaal geweld: we stellen het op prijs dat er geen fysieke agressie en/of verbaal geweld t.o.v. medewerkers wordt gehanteerd. De dienst veiligheid kan op ieder moment ter ondersteuning van de medewerkers opgeroepen worden.

► **Het doorlooptraject**

Aanmelden aan de onthaalbalie

U meldt zich aan bij de onthaalmedewerker die uw administratieve inschrijving zal verzorgen

Onthaal door de verpleegkundige

De verpleegkundige brengt u naar een triagelokaal zodat uw klachten kunnen geëvalueerd worden. Afhankelijk van dit gesprek en/of onderzoek zal u door de verpleegkundige toegewezen worden aan een bepaalde locatie.

De behandelzone

De professionele zorgverstrekkers zullen u verder onderzoeken en beslissen om de noodzakelijke onderzoeken aan te vragen (bv.: RX, bloedonderzoeken,...)

De verdere behandeling

Op basis van de resultaten van de onderzoeken zal de spoedarts en/of de specialist de behandeling opstarten.

Hospitalisatie? Naar huis?

Indien nodig wordt u opgenomen in het ziekenhuis of kunt u naar huis, eventueel met een afspraak voor verdere behandeling bij de specialist of de huisarts.

Identiteitskaart afgegeven?

Vergeet niet uw identiteitskaart af te halen bij ontslag aan de administratieve onthaalbalie.

► Toelichting bij de gebruikte kleurcodes

Na de evaluatie van uw klacht wordt door de verpleegkundige een urgentieniveau toegekend, gerelateerd aan een internationaal erkende kleurcode. Dit noemen we het triagesysteem. Het doel van de triage is te bepalen welke persoon de meest dringende zorg nodig heeft in functie van acute levensbedreiging, acuut bloedverlies, verminderd bewustzijn, de leeftijd en het ontstaansmoment van de klacht. Dit zijn de kleurcodes:

ROOD = ACUUT LEVENSBEDREIGEND

► U wordt onmiddellijk door een arts geholpen.

ORANJE = HOOG URGENT

► De arts streeft ernaar u binnen de **10 minuten** te zien.

GEEL = URGENT

► De arts streeft ernaar u binnen de **60 minuten** te zien.

GROEN = STANDAARD

► De arts streeft ernaar u binnen de **90 minuten** te zien.

BLAUW = NIET-URGENT

► De arts streeft ernaar u binnen de **120 minuten** te zien.

Bij grote drukte kunnen de wachttijden tot een eerste verpleegkundige evaluatie oplopen tot 1 uur. Afhankelijk van de toegekende urgentiegraad, kan in heel drukke momenten de wachttijd tot het eerste contact met de spoedarts oplopen tot vier à vijf uur. We doen echter onze uiterste best om met de middelen die we hebben, u zo snel mogelijk te helpen.

► Het spoedgevallenteam

De administratieve onthaalmedewerkers:
ze verzorgen het administratief gebeuren.

De artsen:

de artsen doen het medisch onderzoek, stellen de diagnose en starten de noodzakelijke behandeling op. Naast de spoedartsen zijn er ook nog specialisten, assistenten (specialisten in opleiding), huisartsen in opleiding en artsen-stagiairs actief op de spoedgevallen.

De verpleegkundigen:

ze staan in voor de triage, de nodige zorgen en het uitvoeren van de verpleegkundige technische handelingen.

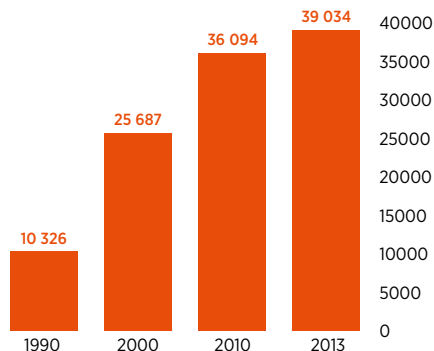
De logistieke assistenten:

zorgen o.a. voor het maaltijdgebeuren en het patiëntentransport.

► De kwaliteitsbewaking

Wij wensen u de beste zorg te bieden en stellen het op prijs uw mening hieromtrent te kennen. U kunt ons hierbij helpen door het invullen van de jaarlijkse tevredenheidsenquête of de folders die beschikbaar zijn aan de onthaalbalie. Ingevulde formulieren kunt u steeds deponeren in de brievenbus aan het onthaal.

Evolutie aantal patiënten op spoedgevallen:



► **Het kind in de spoedgevallendienst**

Kinderen die binnenkomen op de spoedgevallendienst krijgen ook een kleurcode. Als een kind en een volwassene dezelfde kleurcode hebben, dan wordt het kind eerst geholpen.

ENKELE TIPS



- Vertel uw kind waarom u naar de spoedgevallendienst komt.
- Noem ook de minder prettige ervaringen die zich kunnen voordoen.
- Beantwoord eerlijk de vragen van uw kind. Het kan wel even duren... Het zal even pijn doen... Je zal een paar dagen moeten blijven...
- Laat uw kind voelen/weten dat u dit ook moeilijk vindt, maar dat u ons vertrouwt.
- Vertel ons alle bijzonderheden over uw kind die belangrijk kunnen zijn voor de verdere behandeling.





Binnen het ziekenhuis is er draadloos internet. Paswoord te vragen aan de onthaalbalie.



Volg ons op twitter
www.twitter.com/azsintlucasgent



Volg ons op facebook
www.facebook.com/azsintlucasgent

Contact

Spoedgevallendienst

T 09 224 55 50

Secretariaat spoedgevallendienst

T 09 224 55 58

Dienst interculturele bemiddeling

T 09 224 63 12



vzw AZ Sint-Lucas & Volkskliniek

Campus Sint-Lucas
Groenebriel 1
9000 Gent

Campus Volkskliniek
Tichelrei 1
9000 Gent

T 09 224 61 11
E info@azsintlucas.be

2014/ 6741