

# SİNT- LUCAS'IN ACİL SERVİSİNE hoşgeldiniz



# Hoşgeldiniz

## ▶ Hoşgeldiniz

AZ Sint-Lucas'ın acil servisine hoşgeldiniz. Bizler mümkün olduğunca sizlere hızlı ve kaliteli bakım sağlanması için çalışıyoruz.

## ▶ Bekletilmek: neden?

AZ Sint-Lucas'ın acil servisi Flaman Bölgesinin en fazla ziyaret edilen acil servislerinden biridir. Dolayısıyla bir dizi faktörler zamanın akışını etkileyebilir:

- hastalarda potansiyel hayat tehlikesi,
- laboratuvar, rx sonuçları için beklemler,.. acil doktoru ve / veya tıp uzmanı tarafından tedavinin başlatılması için bekletilebilir.
- hastanede kalmanız için oda organize edilmesi için bekletilmeler (idari hazırlık ve bakım ünitesine/ servisine ulaşımı).

## ▶ Ağrı?

Ağrınız olduğunda, doktora veya hemşireye haber verilmelidir. Bu ağrılar değerlendirilir ve gerekirse ağrı giderici verilebilir.

## ▶ Pürüzsüz akış: konsültasyon?

**Kimlik belirleme:** hastaneye alındığınızda bir bilek bandı takılır. Bilek bandındaki bilgilerinizi kontrol ediniz ve yanlışlık varsa hemşireye bildiriniz. Hastanede kaldığınız sürede bilek bandınızın devamlı takılı olmasına önem veriniz.

**Ayıık kalmak?** Hastanede kaldığınız andan itibaren araştırmaların/ taramaların sonuçları belirlenmedikten önce yemek yememeniz ve herhangi birşey içmemeniz önemlidir.

**Mahremiyet/gizlilik:** güvenli ve huzurlu bir ortam sağlayabilmek için, sizlerden hastaların ve aile fertlerinin



mümkün olduğunca tedavi odasında beklemelerini rica ediyoruz.

**Refakat:** ancak 1 refakatçi hastanın yanında acil serviste kalabilir. Özel durumlar: çocuğun her iki velileri veya özürü hastaların refakatçileri.

**Değerli eşyalar:** yanınızda bulunan değerli eşyalarınızla ilgili sorularınızı

hemşireye yöneltiniz, bunları/ saklamak için hastanenin merkez kasasını kullanılabiliyorsunuz.

**Saldırganlık ve sözel şiddet:**

Çalışanlara karşı fiziksel saldırganlık/ VEYA sözlü taciz uygulamayanlara teşekkür ederiz. Güvenlik servisimiz her an çalışanlarımıza destek vermeleri için çağrılabilir.

## ► İlerleme süreci

---

### **Resepsiyona başvurunuz**

Resmi kaydınızın yapılması için resepsiyon çalışanına başvurunuz

---

### **Hemşire tarafından karşılanma**

Hemşire siz şikayetlerinizin değerlendirilmesi için triyaj odasına (durumların aciliyetine göre sıralandırma odası) alacaktır.

Bu konuşmanın/ çalışmanın sonucunda hemşire sizi belirli bir konuma/ yere yönlendirecektir.

---

### **Tedavi bölgesi**

Uzman kişiler sizi daha fazla inceleyeceklerdir ve gerekli incelemeler için müracaat yapılmasını kararlaştıracaklardır (örneğin:röntgen, kan tahlili,...)

---

### **İlerideki tedavi**

Tahllilerin sonuçlarına göre acil servis hekimi ve/veya uzman kişi tedaviyi başlatacaktır.

---

### **Hastanede yatmak? Eve gitmek?**

Gerekirse hastaneye alınıyorsunuz veya taburcu oluyorsunuz, muhtemelen ilerdeki tedaviniz için uzman hekimle veya aile hekiminizle bir randevu yapılabilir.

---

### **Kimlik kartınızı aldınız mı?**

Eve çıkarken resepsiyondan kimlik kartınızı almayı unutmayınız.

## ► Kullanılan renk kodları ile ilgili açıklama

Şikayetleriniz değerlendirildikten sonra hemşire tarafından uluslararası renk koduna ilişkin bir aciliyet seviyesi belirlenir. Bunu triyaj sistemi olarak adlandırıyoruz. Triage amacı hangi hastanın akut hayati tehlikeye, akut kan kaybına, bilinç bozukluğuna, yaşına ve şikayetlerin olduğu zamana ilişkin en acil bakıma ihtiyacı olduğunu belirlemektir. Renk kodları bunlardır:

**KIRMIZI = AKÜT HAYATİ TEHLİKE**

► hemen doktor tarafından yardım alıyorsunuz

**TURUNCU = ÇOK ACİL**

► doktor sizi **10 dakika** içerisinde görmeyi hedefleyecektir.

**SARI = ACİL**

► doktor sizi **60 dakika** içerisinde görmeyi hedefleyecektir.

**YEŞİL = STANDART**

► doktor sizi **90 dakika** içerisinde görmeyi hedefleyecektir.

**MAVİ = ACİL DEĞİL**

► doktor sizi **120 dakika** içerisinde görmeyi hedefleyecektir.

Yoğun zamanlarda hemşire tarafından yapılacak olan ilk değerlendirmenin bekleme süresi bir saate kadar ulaşabilir. Aciliyet derecesine bağlı olarak, çok yoğun olduğu zamanlarda ilk acil servis doktorunu görebilme süresi dört veya beş saate kadar ulaşabilir. Elimizde olan imkanlarla size mümkün olduğunca çabuk yardımcı olmaya çalışıyoruz.

## ► Acil servis timi

**İdari resepsiyon çalışanları:**  
idari işlemleri yapacaklardır

**Hekimler:**  
hekimler tıbbi araştırmaları yapıyorlar, bir tanı koyup gerekli tedaviyi başlatıyorlar.Acil servis doktorlarının yanında uzmanlar, asistanlar (eğitim gören uzmanlar), eğitim gören aile hekimleri ve stajyer hekimlerde acil durumlarda görev almaktadırlar.

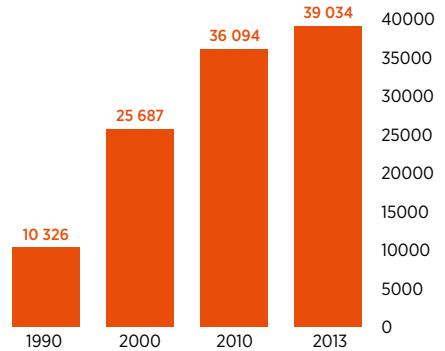
**Hemşireler:**  
olayları aciliyetine göre sıralamaktadırlar, gerekli bakımları ve teknik hemşirelik işlemlerini yapmaktadırlar.

**Lojistik Asistanlar:**  
yemek dağıtımını ve hasta taşımalarını üstlenmektedirler.

## ► Kalite denetlemesi

Biz sizin için en iyi bakımı diliyoruz ve bununla ilgili düşüncelerinizi öğrenmeye önem veriyoruz. Yıllık memnuniyet anketimizi veya resepsiyonda bulunan broşürlerimizi doldurarak bize yardımcı olabilirsiniz. Doldurmuş olduğunuz formları resepsiyonun yanında bulunan posta kutusuna bırakabilirsiniz.

Acil servisimizdeki müracaatların değerlendirilmesi:



## ► Acil servis bölümündeki çocuk

Acil servise gelen çocuklarada bir renk kodu verilmektedir. Eğer bir çocuğa ve bir yetişkine aynı renk kodu verilirse, öncelikle çocuğa ilk yardım sunulacaktır.

### BİR KAÇ ÖNERİ



- Çocuğunuza neden acil servise geldiğinizi anlatınız.
- Olabilecek hoş olmayan tecrübelerinizi de anlatınız.
- Çocuğunuzun sorularına doğru cevaplar veriniz. Biraz uzun sürebilir... biraz acıyabilir... bir kaç gün hastanede kalabilirsin...
- Çocuğunuza bunun sizin içinde zor olduğunu hissettirin/bildirin, fakat bize güvendiğinizi söyleyin.
- Tedavinin devamı için çocuğunuzla ilgili önemli olabilecek bütün özelliklerini bize bildirin.





Hastane içerisinde kablosuz internet vardır. Şifreyi resepsiyondan isteyebilirsiniz.



Bizi TWITTER'den takip ediniz



Bizi FACEBOOK'dan takip ediniz

## Bilgi

### Acil Servis

T 09 224 55 50

### Resepsiyon acil servis hizmeti

T 09 224 55 58



#### 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@azstlucas.be](mailto:info@azstlucas.be)