
Algemeen

Spoedeisende Hulp



Patiënteninformatie

Spoedeisende Hulp (S.E.H.)



Slingeland Ziekenhuis

Welkom

Wij heten u welkom op de afdeling Spoedeisende Hulp (S.E.H.). In deze folder leest u over onze werkwijze.

Wie werken er

Op de S.E.H. werken de volgende medewerkers:

- Secretaresse.
- Gespecialiseerde verpleegkundigen.
- Verpleegkundig specialisten. Zij zijn bevoegd om voor een bepaald specialisme bepaalde medische handelingen te verrichten. Zij werken onder supervisie en verantwoordelijkheid van de specialist.
- Spoedeisende Hulp-artsen. Dit zijn artsen die een opleiding voor acute zorg op de spoedeisende hulp hebben afgerond. Zij zijn samen met de specialisten verantwoordelijk voor de inhoud van de medische zorg op de spoedeisende hulp.
- Artsen acute zorg. Dit zijn basisartsen die een scholing hebben gevolgd voor de opvang van alle patiënten die op de Spoedeisende Hulp komen en acute zorg nodig hebben. Zij werken onder supervisie en verantwoordelijkheid van een spoedeisende hulp-arts of een specialist.
- Arts-assistenten. Dit zijn basisartsen. Sommige van hen zijn in opleiding tot specialist. Zij werken onder supervisie en verantwoordelijkheid van een specialist.
- Co-assistenten. Dit zijn studenten in opleiding tot basisarts. Zij werken onder supervisie van een arts-assistent.
- Physician assistants (in opleiding). Dit zijn medische zorgverleners die onder supervisie van een arts medisch werk verrichten.
- Stagiaires en cursisten. Zij werken onder supervisie en verantwoordelijkheid van een SEH-verpleegkundige.
- Medewerker Gastenservice. Deze medewerker is van 15.00 tot 19.00 uur op de Spoedeisende Hulp voor dienstverlenende taken zoals het aanbieden van drinken aan de patiënt (indien toegestaan) en begeleiders. U herkent deze medewerker aan een paars-wit polo-shirt.
- Apothekersassistenten. Zij bespreken het medicatiegebruik met patiënten die opgenomen worden. Dit wordt geregistreerd in een overzicht. De arts controleert dit overzicht.
- U kunt te maken krijgen met andere zorgverleners, bijvoorbeeld röntgen- en/of laboratoriummedewerkers.

De werkwijze op de Spoedeisende Hulp

Op de S.E.H. wordt gewerkt met een triagesysteem. Dit houdt in dat u binnen 10 minuten na aankomst op de S.E.H. door een triageverpleegkundige wordt gezien. Deze verpleegkundige bepaalt op grond van de ernst van uw klachten hoe snel u door een arts moet worden gezien. U krijgt een flyer met uitleg over de kleurcode die van toepassing is op uw situatie. De triageverpleegkundige vertelt u over de verdere gang van zaken en wat de huidige wachttijden zijn. Patiënten die onder behandeling zijn in het Slingeland Ziekenhuis en voor een geplande controle komen, worden door de triageverpleegkundige gezien en geholpen op afspraak.

U komt met eigen vervoer

Als u met eigen vervoer komt, meldt u zich bij de secretaresse. Zij schrijft u in en wijst u de wachtkamer waar u kunt plaatsnemen. De triageverpleegkundige haalt u binnen 10 minuten op en neemt u mee naar de triagekamer. Deze verpleegkundige bepaalt op grond van de ernst van uw klachten hoe snel u door een arts gezien moet worden. U krijgt een kleurcode die van toepassing is op uw situatie. Afhankelijk van de uitkomst van de triage gaat u naar een behandelkamer of terug naar de wachtkamer. Kinderen delen we in volgens hetzelfde triagesysteem. Als een kind en een volwassene dezelfde kleurcode hebben, gaat het kind voor.

U komt met de ambulance

U wordt rechtstreeks naar een behandelkamer gebracht. De triageverpleegkundige bepaalt daar op grond van de ernst van uw klachten hoe snel u door een arts gezien moet worden. U krijgt een kleurcode die van toepassing is op uw situatie. Als u niet direct behandeld hoeft te worden, wacht u in de behandelkamer of in de wachtruimte.

Wachttijd

De individuele wachttijd per patiënt verschilt en wordt naast de kleurcode ook bepaald door:

- de beschikbaarheid van de arts van het medisch specialisme waar u voor komt;
- de beschikbaarheid van de behandelruimte die voor uw behandeling nodig is;
- het tijdstip van binnenkomst ten opzichte van andere patiënten;
- drukte op de S.E.H.;
- het wegroepen van de arts voor een spoedgeval.

Wij informeren u hier altijd over. Wanneer uw wachttijd toch langer duurt dan aangegeven, vragen wij u dit te melden aan de secretaresse.

U bent aan de beurt

Als u in de wachtruimte zit, haalt de verpleegkundige u op en brengt u naar de behandelkamer. Eén verpleegkundige coördineert de zorg die u krijgt. Die persoon is ook uw aanspreekpunt. Door drukte kan het voorkomen dat u met meerdere verpleegkundigen te maken krijgt. Wij proberen dat echter te vermijden.

In de behandelkamer voert de verpleegkundige, afhankelijk van uw klachten, een aantal controles bij u uit en informeert u over het verdere verloop van de behandeling en/of het onderzoek. Daarna onderzoekt de arts u en bespreekt met u de behandeling. Als de arts onderzoeken voor u afspreekt (bijvoorbeeld een röntgenfoto, bloedonderzoek, CT-scan, echoscopie), kunt u, afhankelijk van de omstandigheden, wachten in de behandelkamer of in de wachtkamer.

Voor een CT-scan of echoscopie is de wachttijd afhankelijk van de beschikbaarheid van de ruimte waar deze onderzoeken plaatsvinden.

Uitslagen van onderzoeken

Het bloedonderzoek duurt gemiddeld 1 uur. Het kan maximaal 2 uur duren voordat alle uitslagen bekend zijn. Wanneer de uitslagen bekend zijn, bespreekt de SEH-arts, de arts acute zorg of de arts-assistent deze met u. Soms wil de specialist u zelf nog zien.

Familie en begeleiders

Er is ruimte voor twee begeleiders in de behandelkamer. Bij kinderen is het gewenst dat er een ouder of verzorger aanwezig is. Andere familieleden of begeleiders worden verzocht in de wachtruimte plaats te nemen. Tijdens het onderzoek kan de arts of de verpleegkundige de begeleiders vragen tijdelijk in de wachtkamer plaats te nemen. In verband met de privacy van de andere patiënten vragen wij u niet onnodig over de gang te lopen of op de gang te wachten.

Kwaliteit en veiligheid

Patiënten moeten erop kunnen rekenen dat het ziekenhuis goede en veilige zorg biedt. Het Slingeland Ziekenhuis werkt daarom mee aan landelijke afspraken om goede en veilige zorg te garanderen.

Het Slingeland Ziekenhuis is in het bezit van een NIAZ-accreditatiebewijs. Dat betekent dat wij voldoen aan de kwaliteitseisen die het Nederlands Instituut voor Accreditatie Ziekenhuis (NIAZ) heeft opgesteld.

Help mee aan een veilige behandeling

Er zijn een aantal aandachtspunten waar u als patiënt zelf op kunt letten om uw behandeling zo goed en veilig mogelijk te laten verlopen:

- Schrijf op welke medicijnen u met of zonder recept gebruikt. Indien mogelijk kunt u een medicatieoverzicht opvragen bij uw apotheek.
- Meld het bij alle zorgverleners als u allergisch bent voor bepaalde medicijnen en/of voedingsmiddelen.
- Bedenk of de informatie die u krijgt duidelijk is. Zo niet, vraag uw zorgverlener om uitleg.
- U bent degene die beslist of de voorgestelde behandeling wordt ingezet en geeft hiervoor toestemming. Wilt u hierover eerst nadenken en nog niet meteen beslissen? Vraag uw zorgverlener dan om bedenktijd.
- Weet wie uw vaste aanspreekpunt is.
- Vlak voor een behandeling of operatie wordt nogmaals uw naam, geboortedatum en te behandelen lichaamsdeel gevraagd. Dit is om er zeker van te zijn dat de juiste ingreep plaatsvindt bij de juiste patiënt. Vraag ernaar als dit niet gebeurt.

- Meld het als er iets gebeurt wat niet de bedoeling is en stel vragen als iets anders gaat dan u verwacht. Bijvoorbeeld als uw medicijnen er anders uitzien.
- Meld het als iets niet goed schoon is. In een ziekenhuis kan hygiëne van levensbelang zijn.
- Geef het ook aan als zorgverleners niet hygiënisch werken. Attendeer hen hierop.
- Houd u aan de afspraken die u met uw zorgverlener maakt over uw behandeling.
- Vraag wat u wel of niet mag doen. Laat het weten als u hierover tegenstrijdige adviezen of informatie krijgt.
- Zorg dat u weet wanneer u voor controle terug moet komen en wanneer u bij wie terecht kunt met vragen en problemen.
- Als u denkt dat er iets fout is gegaan, bespreek dit dan met uw zorgverlener. Betrek eventueel een familielid of naaste bij dit gesprek.

Mobiel bellen

Op de Spoedeisende Hulp zelf mag u niet mobiel bellen, in de wachtruimte wel. Mobiel bellen mag op plaatsen waar geen verbodsafbeelding hangt.

Foto-, film- of geluidsopnamen maken

U mag foto-, film- of geluidsopnamen maken in het Slingeland Ziekenhuis voor eigen gebruik. Hiervoor gelden een aantal richtlijnen. Zo bent u verplicht toestemming te vragen aan de personen die u filmt of fotografeert. Ook als u de foto-, film- of geluidsopnamen die u in het Slingeland Ziekenhuis heeft gemaakt op internet wilt plaatsen, heeft u toestemming nodig van de persoon die in beeld is of op de geluidsopname te horen is. Kijk voor alle richtlijnen voor het maken van beelden en geluidsopnamen op www.slingeland.nl.

Registratie ongevallen

Op de Spoedeisende Hulp worden gegevens over ongevallen (anoniem) geregistreerd in het Landelijk Trauma Register (LTR). Het registreren van deze gegevens gebeurt in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het doel van de traumaregistratie is om de kwaliteit van de traumazorg te verbeteren en de verkeersveiligheid te vergroten.

Uw mening telt

Het is voor ons belangrijk om te weten hoe u onze zorgverlening heeft ervaren. Op deze manier kunnen wij de kwaliteit blijven verbeteren. Regelmatig sturen wij patiënten thuis een vragenlijst toe waarin wij vragen naar hun mening over onze zorgverlening. U ontvangt deze vragenlijst wanneer u een e-mailadres heeft laten registreren bij de balie of in Mijn Slingeland. Daarnaast kunt u uw mening kwijt op het suggestieformulier 'Bent u tevreden? Kan het beter? Uw mening telt!'. Het suggestieformulier is verkrijgbaar op verpleegafdelingen, poliklinieken en Bureau Patiëntenvoorlichting. Op de website www.slingeland.nl kunt u een digitaal suggestieformulier invullen (klik op: Patiënteninfo, Klachten en suggesties).

Wanneer u een klacht heeft, kunt u de folder 'Een klacht, wat zijn de mogelijkheden' raadplegen. Deze folder is verkrijgbaar op verpleegafdelingen, poliklinieken en het Bureau Patiëntenvoorlichting. Op onze website www.slingeland.nl kunt u de folder ook downloaden.

Vragen

Heeft u nog vragen? Stel deze dan aan de secretaresse, verpleegkundige of arts. Telefoonnummer Spoedeisende Hulp: (0314) 32 95 37.

Hoe gaan wij met uw vertrouwelijke gegevens om

Zodra u zich meldt in het ziekenhuis, leggen wij persoonlijke gegevens over u digitaal vast. Die gegevens zijn geheim. Alleen de arts die u behandelt, de zorgverleners die bij uw behandeling betrokken zijn en uzelf mogen uw gegevens inzien. Het ziekenhuis is verplicht om de kwaliteit van zorg te bewaken en verbeteren. Daarom kan het nodig zijn om gegevens te verstrekken aan personen binnen of buiten het ziekenhuis. Het verstrekken van gegevens is aan wettelijke regels gebonden (zie het 'Privacyreglement Patiënten', verkrijgbaar bij Bureau Patiëntenvoorlichting).

Wanneer zorgverleners van verschillende zorginstanties samenwerken bij uw behandeling, noemt men dit ketenzorg. Als het voor een goede behandeling of verzorging noodzakelijk is dat de zorgverleners uit de keten toegang hebben tot uw patiëntgegevens, dan is dit toegestaan. Dit is echter alleen toegestaan als u van tevoren duidelijk bent geïnformeerd over welke hulpverleners van welke zorginstanties deel uitmaken van deze keten en u hier geen bezwaar tegen heeft.

Daarnaast kunnen uw huisarts, de huisartsenpost en uw apotheker een samenvatting van uw medische gegevens inzien bij spoedeisende zorg buiten praktijken. Meer informatie kunt u lezen in de folder '[Uw rechten en plichten als patiënt](#)'. Deze folder kunt u raadplegen op www.slingeland.nl (klik op: Patiënteninfo > Folders).

De aangekruiste punten zijn voor u belangrijk:

Mobiliteit/activiteit

Wij adviseren u om niet te:

- Tillen
- Lopen
- Fietsen
- Autorijden
- Sporten
- Anders

Wondverzorging

- Pleister verschonen
- Drukverband af na
- Drain
- Hechtingen uit na dagen
- Struvakous
- Zitbad x daags
- Druppelen oor/oog/neus
- Anders

Hulpmiddelen

- Mitella/sling, af laten na
- Krukken
- Spalk
- Anders

Voeding

- Normaal
- Zacht/licht verteerbaar
- Vloeibaar
- Extra drinken
- Nuchter na uur
- Medicijnen wel met een klein slokje water innemen

Speciale maatregelen

- Geen neus snuiten
- Mond spoelen
- Oefeningen
- Bij pijn en/of zwelling koelen met ijs
- Been/arm hoog
- Anders

Lichamelijke hygiëne

- Douchen ja/nee/mits
- Wond afdekken
- Na douchen pleister verschoneren
- Haren wassen
- Anders

Medicijnen

- Pijnbestrijding
- Antibiotica
- Bloedverdunners
- Recept

Slingeland Ziekenhuis
Kruisbergseweg 25

Postadres:
Postbus 169
7000 AD Doetinchem

Telefoon: (0314) 32 99 11
Internet: www.slingeland.nl