

Welkom op Spoedopname

**Triage op de spoedgevallen:
Waarom wacht u? Hoe dringend is uw klacht?**



WELKOM

Welkom op de spoedgevallendienst van het AZ West te Veurne.

Jaarlijks behandelt onze spoedgevallendienst meer dan 15000 patiënten. Het aantal patiënten per dag kan sterk schommelen van een 30- tot 80-tal patiënten. Deze patiënten komen via verschillende wegen naar onze dienst: via ziekenwagen met of zonder MUG, privé ambulance, (huis)arts, politie of op eigen initiatief. Dit heeft een weerslag op de behandel- en doorstroomtijden.

Wachttijden zijn dus onvermijdelijk!

Deze wachttijden worden naast het aantal patiënten ook beïnvloed door de aard en de ernst van het probleem bij elke patiënt, de onmiddellijke beschikbaarheid van de geneesheer-specialist en de beschikbaarheid van alle medische en technische diensten.

Door middel van 'triage' zorgen we voor een efficiëntere doorstroming van onze patiënten. Op die manier kunnen wij zo spoedig mogelijk de ernst van de klacht vaststellen. Patiënten met de meest dringende aandoening(en) worden het snelst geholpen.

Wij doen al het mogelijke om uw verblijf in de dienst spoedgevallen zo aangenaam en zo kort mogelijk te houden. Indien u toch moet wachten danken wij u voor uw begrip.

Indien u nog vragen heeft, aarzel niet om verdere inlichtingen te vragen.

OPNAME OP DE SPOEDGEVALLENDIENST

Uw komst naar de spoedgevallendienst is steeds onverwacht en vaak dringend. Een team van gespecialiseerde artsen en verpleegkundigen staat dan ook 24u op 24u, 7 dagen op 7 voor u klaar.

WERKING VAN ONZE AFDELING.

Wanneer u zich op de spoedgevallendienst aanmeldt, wordt u zo snel mogelijk ingeschreven in de onthaalruimte door een secretaresse of verpleegkundige. Hierbij vraagt men steeds naar uw identiteitskaart en eventuele verzekeringspapieren.

Aan de hand van een stroomschema zal de verpleegkundige uw klacht grondig beoordelen en de hoogdringendheid bepalen waar binnen de arts u dient te onderzoeken. Aan uw gezondheidstoestand wordt een kleur toegekend, die overeen stemt met de urgentiegraad. Dit is noodzakelijk de zorg te kunnen afstemmen in functie van de urgenties en uiteindelijk voor iedereen een aanvaardbaar tijdsbestek te respecteren. Uiteraard speelt de beschikbaarheid van de spoedarts, de verpleegkundige en ruimte voor onderzoek een belangrijke rol in de duur van de wachttijd.

Elke kleur geeft de mate van spoed aan en bepaalt de zogenaamde 'urgentiecategorie'. De kleur geeft u een indicatie van de mogelijke wachttijd. Iedere patiënt volgt een traject dat bij zijn urgentiecategorie hoort. Hierdoor is het mogelijk dat u langer moet wachten dan een patiënt die zich na u aanmeldt of dat u sneller aan de beurt bent dan patiënten die zich reeds vóór u hebben aangemeld.

KLEURCODES

Rood: levensbedreigend

→ **directe hulp is vereist**

Deze patiënten:

- Zijn ernstig ziek;
- Hebben een ernstig , levensbedreigend letsel;
- Gaan rechtstreeks naar de behandelruimte zonder wachttijd.

Oranje: zeer ernstig, maar niet (onmiddellijk) levensbedreigend

→ **Snelle hulp is vereist**

Deze patiënten:

- Zijn ernstig ziek;
- Hebben een ernstig letsel dat een snelle behandeling vereist;
- Gaan rechtstreeks naar de behandelruimte met een maximum wachttijd van 10 min.

Geel: ernstig, maar niet levensbedreigend

→ **Er is geen spoed, de behandeling kan even wachten**

Deze patiënten:

- Hebben aandoeningen en/of letsels die niet levensbedreigend zijn;
- Hebben verdere onderzoeken en behandeling nodig;
- Kunnen enige tijd in de wachtzaal verblijven met een max. van 60 min.

Groen: minder ernstig

→ **De behandeling kan langere tijd wachten**

Deze patiënten:

- Hebben enig letsel of geringe aandoening;
- Wij streven ernaar dat deze patiënten binnen de 120 min. onderzocht worden door een arts.

Blauw: niet ernstig

→ **De hulpvraag is het minst spoedeisend**

Deze patiënten:

- Hebben al langere tijd klachten of hebben een niet-medische aandoening;
- Kunnen door huisarts of een verpleegkundige behandeld worden;
- Moeten rekening houden met een langere wachttijd (die kan oplopen tot max. 240 min).

BEHANDELING

We streven ernaar om alle patiënten zo snel en adequaat mogelijk te helpen. Indien nodig kan de triageverpleegkundige u reeds de eerste zorgen toedienen (vb: een verband aanleggen, pijnstilling toedienen, ...)

Eénmaal in de behandelruimte start het onderzoek. Om u zo vlug mogelijk te helpen, kunnen reeds een aantal onderzoeken gestart worden zoals bijvoorbeeld bloedafname of radiografie. De behandelende arts beschikt op die manier sneller over de resultaten en kan zo de meest gepaste behandeling voor uw aandoening instellen.

Het kan gebeuren dat u even in de wachtkamer moet wachten voor een onderzoek (vb: echografie) of behandeling door een arts van een ander specialisme.

Als door grote drukte de vooropgestelde wachttijd overschreden wordt, wordt uw toestand opnieuw ingeschat.

PRIVACY

De spoedgevallen is een afdeling waar mensen worden opgenomen met een lichte tot zware problematiek. De patiënt wordt onderworpen aan enkele onderzoeken (bloedafname, radiografie,...). Deze onderzoeken vinden niet altijd plaats op de spoedgevallen. Hierdoor wordt soms gevraagd aan familie en/of vrienden om even in de wachtzaal plaats te nemen. De verpleegkundige zal u verwittigen wanneer u terug de patiënt mag vervoegen.

FAMILIE

Van zodra de gezondheidstoestand van de patiënt dit toelaat en/of organisatorisch mogelijk is, krijgen 2 naaste familieleden/vrienden de mogelijkheid de patiënt te vervoegen. Tijdens het wachten op de afdeling vragen wij om in de toegewezen behandel-of wachtkamer te blijven. Dit maakt een vlotte werking van de dienst spoedgevallen mogelijk.

Ga nooit op eigen initiatief binnen in de spoedgevallen, dit in het belang van de privacy van de patiënten en de goede werking van de diensten. Meldt u steeds vooraf aan het onthaal van spoed.

Wij verzoeken u om de rust en de kalmte op de afdeling te bewaren om andere patiënten niet te storen.

OPNAME

Indien de patiënt in het ziekenhuis dient te worden opgenomen, is het mogelijk dat de kamer nog niet ter beschikking is. In afwachting hiervan zal u gedurende enkele uren op de spoedgevallendienst worden opgenomen.

ONTSLAG

Als u naar huis mag, vragen wij uw aandacht voor een aantal praktische en administratieve elementen:

- Hebt u uw identiteitskaart teruggekregen?
- Hebt u de nodige ontslagformulieren of attesten ontvangen (arbeidsongeschiktheid, thuisverpleging, voorschrift voor geneesmiddelen, verzekeringspapieren, ...)
- Hebt u al uw persoonlijke bezittingen terug mee?

AANDACHTSPUNTEN

- Wij willen een respectvolle benadering nastreven.
- Aggressie hoort niet thuis in het ziekenhuis.
- Op en rond de spoedopname worden permanent opnamebeelden geregistreerd door bewakingscamera's.

TOT SLOT

Deze brochure is bedoeld als aanvulling op de mondelinge informatie die u heeft ontvangen. Vraag gerust bijkomende informatie als iets niet duidelijk is.

Wij hopen samen met u op een zo spoedig mogelijk herstel!!!

Heeft u opmerkingen of suggesties i.v.m. deze brochure?
Laat het ons gerust weten via infobrochures@azwest.be!