



patiënteninformatie



Spoeedgevallendienst

Onthaalbrochure



AZ Maria Middelaars

Gezondheids**Zorg** met een Ziel

Inhoud

Voorwoord.....	5
1. De kernactiviteit van de spoedgevallendienst	6
2. Aankomst op de spoedgevallendienst.....	6
3. Wat brengt u (niet) mee?.....	7
4. Wachttijden	7
5. De behandelkamers.....	9
6. Overnachten op de spoedgevallendienst	9
7. Bezoekuren.....	9
8. Privacy en discretie.....	10
9. Onderzoeken	10
10. Kinderen op spoed	10
11. Betalend parkeren	12
12. Remgeld en forfaitair bedrag	12
13. Heeft u nog vragen?.....	13
14. Nuttige telefoonnummers	13



Mevrouw
Mijnheer

Van harte welkom op de spoedgevallendienst van AZ Maria Middelaes.
Deze brochure biedt u informatie over onze dienst.

Het is mogelijk dat u na het lezen nog vragen heeft. Aarzel dan niet om de arts, de verpleegkundige of de onthaalbediende aan te spreken.

Adrien Roberti
Hoofdverpleegkundige

Dr. Diederik Van Sassenbroeck
Medisch diensthoofd

1 De kernactiviteit van de spoedgevallendienst

De kernactiviteit van de spoedafdeling is eerste hulp bieden aan patiënten met een **dringend medisch probleem** of een **levensbedreigende situatie**. Wanneer u dringend medische hulp nodig heeft, neem dan contact op met uw **huisarts** of de huisarts van wacht. Dit is de hulpverlener bij uitstek om dringende medische hulp te verlenen. Heeft u toch specialistische hulp nodig, dan zal de huisarts u verwijzen naar een specialist in het ziekenhuis.

Indien u niet onmiddellijk uw huisarts kan bereiken of u oordeelt dat de betrokken persoon in levensgevaar verkeert, bel dan naar de dienst 100.

2 Aankomst op de spoedafdeling

De spoedgevallendienst is **24 uur per dag** open. Er wordt niet op afspraak gewerkt.

Meld u aan bij het onthaal van de spoedafdeling in de inkomhal. Bij afwezigheid van de bediende gebruikt u de telefoon rechts aan het loket. Een verpleegkundige zal u te woord staan.

De onthaalbediende vraagt de volgende documenten:

- uw identiteitskaart;
- uw SIS-kaart;
- uw telefoon- of GSM-nummer;
- de naam van uw huisarts;
- eventueel de badge van het ziekenhuis.

Na uw inschrijving verwittigt de onthaalbediende de triageverpleegkundige van uw komst. Deze verpleegkundige begeleidt u naar een behandelingskamer of ze verzoekt u plaats te nemen in de wachtzaal. Dit hangt af van de aard van uw probleem.

3 Wat brengt u best (niet) mee?

Wat brengt u **wel** mee?

- bloedgroepkaart,
- lijst met thuismedicatie + medicatie voor één dag,
- eventueel recente resultaten van onderzoeken (röntgenfoto's, bloedresultaten),
- toiletgerief,
- kleding (nachtkleding, ondergoed, kamerjas, ...),
- lectuur of andere zaken om uw tijd mee door te brengen.

Wat brengt u best **niet** mee?

Breng zo weinig mogelijk waardevolle voorwerpen of geld mee naar de spoedafdeling. Heeft u toch veel geld op zak, meld dit dan aan de verpleegkundige van de spoedafdeling. Wij bewaren deze waardevolle voorwerpen of geld voor u in een kluis van het ziekenhuis. Bij ontslag kunt u deze terug opvragen.

4 Wachttijden

Om iedereen efficiënt te kunnen helpen, maken we gebruik van een triagesysteem. Volgens de aard en ernst van uw ziekte of letsel kent een verpleegkundige u een specifieke urgentiecode toe. Zo kunnen wij de gepaste hulpmiddelen en artsen inzetten waar ze het hoogst nodig zijn. Het is dus mogelijk dat u langer moet wachten dan andere patiënten, ook al zijn deze na u aangekomen. Waarom?

Patiënten met ernstige of levensbedreigende aandoeningen krijgen altijd voorrang.

Zieke of gekwetste kindjes krijgen extra aandacht en genieten van een aangepaste benadering.

De behandelende arts kan steeds een oproep krijgen voor een ander spoedgeval.



Indien een hospitalisatie nodig is, verhuist u na uw verblijf op de spoedafdeling naar een verpleegafdeling. Mogelijks moet u wachten tot deze kamer vrij is.

Wij doen steeds het nodige om u zo spoedig mogelijk te helpen en danken u dan ook voor uw begrip en medewerking. Vraag gerust aan de verpleegkundige om de wachttijd op dat moment in te schatten.

5 De behandelkamers

Wij beschikken over verschillende behandelkamers, afhankelijk van de noden van de patiënt. Zo hebben wij twee reanimatielokalen, twee hechtingskamers, twee lokalen speciaal voor kinderen, een gipslokaal en gewone behandelkamers.

6 Overnachten op de spoedgevallendienst

Het is mogelijk dat u, omwille van structurele en organisatorische redenen, genoodzaakt bent om op de spoedgevallendienst te overnachten. Dit heeft geen enkele invloed op de kwaliteit van de zorg. Deze situatie wordt elk uur geëvalueerd. Wij proberen zo snel mogelijk voor iedereen die een hospitalisatie nodig heeft een opname te regelen.

7 Bezoekuren

Om de zorg optimaal te laten verlopen en de privacy van de patiënt te garanderen, zijn de bezoeken op de spoedgevallendienst dezelfde als in het ziekenhuis: van 14 tot 20 uur.

We maken uitzonderingen voor familie van patiënten die 's nachts via spoed zijn opgenomen.

8 Privacy en discretie

Privacy vinden wij heel belangrijk. Daarom krijgt elke patiënt zo spoedig mogelijk een aparte behandelkamer. Aan begeleiders en bezoek vragen we om op deze kamer te blijven en niet in de gang te lopen.

In overleg met de verpleegkundige mogen één of twee familieleden/ begeleiders u vergezellen in de behandelkamer. Overige familieleden of begeleiders nemen plaats in de wachtzaal.

9 Onderzoeken

Al naargelang de reden van uw opname, kunnen volgende onderzoeken tijdens uw verblijf op de spoedafdeling plaats hebben:

- een cardiologisch onderzoek zoals een elektrocardiogram (ECG),
- een bloedafname,
- een urineonderzoek,
- een radiologisch onderzoek,
- een neurologisch onderzoek zoals een elektro-encefalogram (EEG),
- ...

Voor sommige onderzoeken moet u nuchter zijn. Overleg daarom steeds met een verpleegkundige vóór u eet of drinkt.

10 Kinderen op de spoedafdeling

Kinderen kunnen een spoedafdeling als bedreigend ervaren.

Enkele tips:

- Wees eerlijk! Vertel uw kind de waarheid. Zeg bv. niet dat het geen pijn zal doen als het kind gehecht moet worden.
- Vertel hem waarom u naar de spoedgevallendienst moet gaan.
- Blijf zelf zo rustig mogelijk.



11 Betalend parkeren

Het eerste uur parkeren is gratis. Vanaf het tweede uur betaalt u één euro per uur met een maximum van vijf euro per dag.

Valideer vóór het verlaten van het ziekenhuis uw parkeerticket in een parkeerautomaat. Bij verlies van uw ticket, zal men u aan het centraal onthaal (eerste verdieping) een nieuw ticket bezorgen aan de prijs van 5 euro.

12 Remgeld en forfaitair bedrag via de spoedafdeling

De medische kosten van de spoedgevallendienst worden bijna volledig terugbetaald door de mutualiteit. Men mag u wel het remgeld van een spoedraadpleging aanrekenen (KB 19 maart 2007).

De hoogte van het remgeld is wettelijk bepaald en hangt af of u al dan niet doorverwezen werd door uw huisarts of op eigen initiatief naar de spoedgevallendienst kwam. In dit laatste geval is het remgeld aanzienlijk hoger.

13 Heeft u nog vragen?

Aarzel niet om de arts, de verpleegkundige of de onthaalbediende aan te spreken. Heeft u thuis nog vragen, neem dan gerust contact met ons op:

- voor administratieve zaken: 09 260 70 03,
- vragen met betrekking tot de zorg: 09 260 70 04.

Ontbreken er nog administratieve gegevens? Stuur deze dan op naar AZ Maria Middelaes, Campus Maria Middelaes, Spoedgevallendienst Kortrijksesteenweg 1026, 9000 Gent of fax naar 09 260 70 22.

14 Nuttige telefoonnummers

- **Apotheker van wacht**
 - tel.: 0900 10 500
 - url: www.apotheek.be
- **Huisarts van wacht**
 - Regio Gent: tel.: 09 236 50 00
 - Martelaarslaan 305
 - Baudelokaai 7
 - Kliniekstraat 27 (Gentbrugge)
 - Buiten Gent
 - Sint-Denijs-Westrem, Afsnee, Sint-Martens-Latem en Deurle: tel.: 09 220 66 66
 - Zevergem, De Pinte, Nazareth en Eke: tel. 09 280 08 80
 - Merelbeke: tel. 09 231 33 11
 - url: www.huisarts.be
- **Tandarts van wacht**
 - url: www.tandarts.be
- **Antigifcentrum**
 - tel.: 070 245 245
 - url: www.poisoncentra.be

December 2011 - 1083

AZ Maria Middelaes vzw en haar artsen hebben deze brochure met de grootste zorg opgemaakt. Mocht deze brochure drukfouten, vergissingen, tekortkomingen of onvolledigheden bevatten dan zijn AZ Maria Middelaes, haar personeel en haar artsen hiervoor niet aansprakelijk.



AZ Maria Middelaes



Tel. 09 260 60 60 - www.azmmsj.be - info@azmmsj.be
campus Maria Middelaes: Kortrijksesteenweg 1026 - 9000 Gent
campus Sint-Jozef: Kliniekstraat 27 - 9050 Gentbrugge