

ZOL GENK

Campus Sint-Jan
Campus Sint-Barbara
Medisch Centrum André Dumont

ZOL MAAS EN KEMPEN



Spoedgevallen

Info over uw opname

ZOL GENK

Campus Sint-Jan
Synaps Park 1
B 3600 Genk

Campus Sint-Barbara

Bessemmerstraat 478
B 3620 Lanaken

Medisch Centrum André Dumont

Stalenstraat 2a
B 3600 Genk

ZOL MAAS EN KEMPEN

Diestersteenweg 425
B 3680 Maaseik

ZOL GENK
tel. +32(0)89 80 80 80
ZOL MAAS EN KEMPEN
tel. +32(0)89 50 50 50
info@zol.be

Welkom op de dienst
Spoedgevallen van het
Ziekenhuis Oost-Limburg.

In deze brochure kan u
informatie terugvinden over de
werking en organisatie van, het
verblijf op en het ontslag van de
dienst Spoedgevallen.
U kan met bijkomende vragen
ook steeds bij het paramedisch
en medisch personeel terecht.

Inhoudsverantwoordelijke: dr. P. J. Van Asbroeck
(medisch diensthoofd Spoedgevallen), Marnik

INHOUDSTAFEL

1. Organisatie van de dienst	3
2. Inschrijving en registratie	3
3. Triage en verpleegkundig onderzoek	4
4. Medisch onderzoek	5
5. Verwijzing naar andere discipline	5
6. Ontslag van de dienst Spoedgevallen	6
6.1 Ontslag naar huis	
6.2 Ontslag naar een afdeling	
6.3 Ontslag naar een ander ziekenhuis	
6.4 Ontslag tegen medisch advies	
7. Algemene richtlijnen bij een bezoek aan de dienst Spoedgevallen	7
8. Rechten van de patiënt	9
9. Slotwoord	10
10. Naslag	10

01 ORGANISATIE VAN DE DIENST

De dienst Spoedgevallen is één van de grootste diensten van het Ziekenhuis Oost-Limburg en met ongeveer vijfenvijftigduizend patiëntencontacten per jaar ook één van de grootste in het Vlaamse Ziekenhuislandschap. Het aanbod van ziekten op deze dienst is hierdoor heel divers, gaande van de achteruitgang van een reeds bestaande ziekte tot nieuw opgetreden levensbedreigende aandoeningen. Een team van gespecialiseerde urgentieverpleegkundigen, urgentieartsen en andere arts-specialisten staan dag en nacht paraat om u of uw familielid/kennis zo goed mogelijk te behandelen.

Patiënten die dringende medische hulp nodig hebben, kunnen 24/7 terecht op onze dienst Spoedgevallen in ZOL Genk, campus Sint-Jan. Voor levensbedreigende situaties (bv. hartaanval, beroerte, ernstige ademhalingsmoeilijkheden ed.), ernstige verwondingen (bv. gebroken lidmaat, grote wonden ed.) of acute aandoeningen die niet kunnen wachten tot de volgende dag (bv. benauwdheidsklachten, pijn op de borst, hevige

acute buikpijn ed.) kan u op de dienst Spoedgevallen terecht. Patiënten met minder ernstige aandoeningen, zoals verkoudheden of lichte verwondingen kunnen zich best aanbieden bij de eigen huisarts of de huisartsenwachtpost.

02 INSCHRIJVING EN REGISTRATIE

Alvorens u de dienst Spoedgevallen kan betreden, dient u zich aan te melden met uw identiteitskaart of een ander identiteitsbewijs en, indien van toepassing, een begeleidende brief van uw verwijzende arts. Tijdens de registratie zullen een aantal administratieve zaken worden gecontroleerd, waarna u een persoonlijk identificatiebandje krijgt en gevraagd wordt plaats te nemen in de wachtzaal.

Indien u klachten vertoont van een mogelijk ernstig besmettelijke ziekte, kan u gevraagd worden een mondmasker op te zetten om uw gezondheid en die van de mensen rondom u te beschermen.

Indien u begeleitend familielid of kennis bent van een patiënt, zal u gevraagd worden de registratie te voltooien indien de patiënt dit niet zelf kan doen.

03 TRIAGE EN VERPLEEGKUNDIG ONDERZOEK

Het ziekenhuis hanteert het internationaal gevalideerde Manchester Triage Systeem. Om de urgentiegraad van uw aandoening in te schatten en om zo efficiënt mogelijk gebruik te maken van de beschikbare ruimte, materiaal en personeel worden patiënten, na de administratieve registratie, snel door een triageverpleegkundige gezien. Hier wordt aan de hand van enkele vragen en het meten van uw vitale functies (bijvoorbeeld de bloeddruk, hartslag, lichaamstemperatuur, zuurstofgehalte, graad van bewustzijn en pijn) de graad van urgentie van uw aandoening ingeschat. Dit hangt tevens samen met het tijdsinterval waarbinnen het eerste contact met een arts zal plaatsvinden.

Het spreekt voor zich dat patiënten met meer urgente aandoeningen sneller worden behandeld. Hierdoor is het mogelijk dat mensen die na u de dienst Spoedgevallen betreden, toch eerder kunnen gezien worden door een zorgverlener. Ook indien u door een externe verwijzer het ziekenhuis wordt binnen gestuurd, wordt

04 MEDISCH ONDERZOEK

u door een triageverpleegkundige nagekeken. Na de verpleegkundige triage zal u opnieuw gevraagd worden om in de wachtzaal plaats te nemen. Enkel bij zeer dringende aandoeningen wordt u onmiddellijk door een arts gezien.

De graad van urgentie van uw aandoening wordt binnen de dienst weergegeven in een kleurcode. U kan de betekenis van deze kleurcode nalezen op de infoposters die verspreid zijn over de dienst. Hierna wordt u door een urgentieverpleegkundige begeleid naar een onderzoeksruimte. Er wordt een korte samenvatting gemaakt van de klachten waarmee u zich presenteert en de urgentieverpleegkundige zal u een aantal vragen stellen met betrekking tot uw medisch dossier. Het gaat hier bijvoorbeeld over de medische voorgeschiedenis, leefgewoonten, thuismedicatie en allergieën. Uw dossier wordt in tussentijd door een arts voorbereid, die u nadien komt onderzoeken.

Een arts zal u komen nakijken en een aantal bijkomende zaken bevragen over uw aandoening. U wordt vervolgens lichamelijk onderzocht en er kunnen, in functie van het resultaat van het lichamelijk onderzoek, bijkomende onderzoeken aangevraagd worden. Het betreft dan bijvoorbeeld radiologische onderzoeken, bloedanalyse of een elektrocardiogram ('hartfilmpje'). De resultaten van sommige van deze onderzoeken kunnen een tijdje op zich laten wachten. De gemiddelde wachttijd per onderzoek is terug te vinden op affiches op de spoedgevallen dienst. U kan in tussentijd wachten in de onderzoeksruimte of in de wachtzaal. Er kan inmiddels wel reeds een aanvalsbehandeling worden opgestart in afwachting van de resultaten.

05 VERWIJZING NAAR ANDERE DISCIPLINE

Indien u als niet-verwezen patiënt wordt geregistreerd, zal u in de eerste plaats worden nagekeken door een specialist urgentiegeneeskunde met permanentie. Hij of zij kan reeds een aantal onderzoeken uitschrijven en de meest dringende behandeling starten. In een aantal gevallen kan de specialist urgentiegeneeskunde u een behandeling bieden en is het advies van een ander medisch specialisme niet noodzakelijk. Bij noodzaak tot opname op een verpleegafdeling of bij complexe ziektebeelden kan het advies van een andere medische discipline worden ingewonnen.

Indien u door een externe arts voor een specifieke medische discipline wordt verwezen, zal u rechtstreeks gezien worden door de specialist met permanentie van het betreffende specialisme.

06 ONTSLAG VAN DE DIENST SPOED- GEVALLEN

6.1 Ontslag naar huis

U kan aan de hand van de klacht, het lichamelijk onderzoek en/of de bijkomende onderzoeken naar huis worden ontslagen. Er wordt u een behandeling voorgeschreven door de arts. Indien nodig zal ook een vervolgraadpleging worden gepland. Er wordt u eveneens een ontslagbrief meegegeven, die tevens elektronisch zal worden bezorgd aan de huisarts die u bij uw registratie heeft opgegeven. In deze brief kan u een overzicht terugvinden van de meest essentiële bevindingen, de uitgevoerde onderzoeken, de ingestelde therapie en de nazorg afspraken (bijvoorbeeld kinesithérapie of wondzorg). Het kan voorkomen dat uw toestand in de komende uren tot dagen niet verbetert. U kan na uw behandeling steeds de dienst Spoedgevallen telefonisch bereiken. De contactgegevens vindt u achteraan in deze brochure. In sommige gevallen is het mogelijk dat u best opnieuw een arts opzoekt, in het bijzonder wanneer u alarmsymptomen vertoont (deze verschillen van ziekte tot ziekte en zullen u bij ontslag

worden meegedeeld door uw behandelende arts).

6.2 Ontslag naar een afdeling

Indien uw ziekte of aandoening niet ambulant kan worden behandeld, kan u worden opgenomen in het ziekenhuis op een gespecialiseerde verpleegafdeling. De verpleegkundige coördinatie gaat in dit geval, in samenspraak met de opnamedienst, op zoek naar een ziekenhuiskamer. Door omstandigheden kan het gebeuren dat u in een aantal gevallen niet op de door u gewenste kamer terecht komt, bijvoorbeeld bij grote drukte in het ziekenhuis. Wij rekenen hiervoor op uw begrip.

De bezoeken van de verpleegafdelingen zijn in het ziekenhuis dagelijks van 11u30 tot 20u. Let op: op bepaalde gespecialiseerde afdelingen kan het bezoek beperkt zijn (bijvoorbeeld op Intensieve Zorgen, Materniteit, Hartbewaking, Neonatologie en psychiatrische afdelingen). Gelieve u hierover te informeren bij het verpleegkundig personeel.

6.3 Ontslag naar een ander ziekenhuis

In bepaalde omstandigheden kan u als patiënt worden verwezen naar een ander ziekenhuis of verpleeginstelling. Afhankelijk van de ernst van de aandoening kan u deze verplaatsing met uw eigen vervoer doen of dient u medisch of paramedisch te worden begeleid. Het betreft hier bijvoorbeeld bepaalde ernstige brandwonden of zeer kritiek zieke patiënten die op zeer korte termijn levensreddende orgaanondersteuning en/of -transplantatie nodig hebben. Uw arts zal u hierover informeren.

6.4 Ontslag tegen medisch advies

Indien u op eigen initiatief besluit om tegen medisch advies het ziekenhuis vroegtijdig te verlaten, zal u, indien u door de arts wilsbekwaam wordt geacht, gevraagd worden hiervoor een bijkomend formulier te tekenen waarin u te kennen geeft op de hoogte te zijn van de risico's die kunnen gepaard gaan met een vroegtijdig ontslag. Dit document zal aan uw elektronisch dossier worden toegevoegd.

07 **ALGEMENE RICHTLIJNEN BIJ EEN BEZOEK AAN DE DIENST SPOEDGEVALLEN**

- Voor sommige onderzoeken is het van belang dat u enige tijd nuchter bent. Anderzijds kan het gebeuren dat de onderzoeken aantonen dat u een procedure onder narcose of sedatie dient te ondergaan. Gelieve u bij de urgentieverpleegkundige of (urgentie)arts te informeren of u nuchter dient te blijven.
- Mogen wij u vriendelijk verzoeken om zo min mogelijk rond te wandelen in de gangen van de dienst Spoedgevallen, zowel voor uw eigen veiligheid en privacy als die van andere patiënten en/of bezoekers. In deze context verzoeken wij u ook om het aantal begeleiders per patiënt te beperken tot 1 persoon.
- Op piekmomenten kan de wachttijd op de dienst Spoedgevallen oplopen. Hierdoor kan ook de wachttijd van bijkomende onderzoeken oplopen. Dit kan al eens tot frustratie leiden bij patiënten en zorgverleners. Wij vragen om wederzijds respect te tonen en u bij zorgverleners te informeren over de wachttijden.
- Kinderen vormen een bijzondere uitdaging op de dienst Spoedgevallen. Ook voor hen geldt echter het principe van triage. Uiteraard doet het personeel zijn uiterste best om ook uw kind de optimale zorgen en behandeling te bieden.
- Het Ziekenhuis Oost-Limburg is als groot niet-academisch centrum verbonden met een aantal binnen- en buitenlandse universiteiten en hogescholen voor de opleiding van urgentieverpleegkundigen en (urgentie)artsen. Het hele jaar door kunnen stagiairs in het kader van hun opleiding stage lopen op de dienst Spoedgevallen.
- De dienst Spoedgevallen is een half gesloten afdeling. Het betreden en verlaten van de dienst is derhalve gebonden aan specifieke voorwaarden om de veiligheid van de patiënten en zorgverleners te garanderen. In sommige onderzoekslokalen worden camerabeelden ingezet om een optimale patiëntenbewaking te garanderen. Deze beelden worden niet opgeslagen en

dienen enkel om patiënten te monitoren.

- U kan tijdens uw bezoek op de dienst Spoedgevallen gratis gebruik maken van het WiFi-netwerk van het Ziekenhuis Oost-Limburg. Gelieve u hierover bij het onthaal of op de posters te informeren.
- De medewerkers van het Ziekenhuis Oost-Limburg zijn gebonden aan het beroepsgeheim en kunnen derhalve geen medische informatie via de telefoon verstrekken.
- Het personeel tracht u als patiënt of begeleider regelmatig te informeren, onder andere door gebruik te maken van infoposters. U kan deze terugvinden in de wandelgangen van de dienst.
- Het ziekenhuis draagt privacy van de patiënten hoog in het vaandel. Tijdens uw verblijf op de dienst Spoedgevallen wordt in een aantal gevallen om uw persoonsgegevens gevraagd. Tevens zal u bij naam worden afgeroepen in de wachtzaal om door een urgentieverpleegkundige te worden begeleid naar een onderzoeksruimte. Indien

u niet graag bij naam wordt genoemd, kan u dit bij uw registratie doorgeven aan de administratief bediende.

- U zal tijdens het verblijf op de dienst Spoedgevallen worden geïdentificeerd aan de hand van uw naam, voornaam en geboortedatum. Onze medewerkers kunnen u een aantal keer deze gegevens vragen, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van een onderzoek of het afnemen van bloed.
- Er geldt op de afdeling Spoedgevallen een verbod op het maken van foto- en filmopnames. Dit om de privacy van onze patiënten en medewerkers te beschermen.

08 RECHTEN VAN DE PATIËNT

Conform de wet betreffende de rechten van de patiënt van 22 augustus 2002 heeft u als patiënt en/of begeleider een aantal rechten. De meest belangrijke voor uw verblijf op de dienst Spoedgevallen zijn het recht op informatie, het recht op weigering van behandeling, het recht op privacy, het recht op indienen van een klacht bij de ombudsdienst van het ziekenhuis en het recht op geven van toestemming in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar. U kan een volledig overzicht nalezen op de website van het Ziekenhuis Oost-Limburg (www.zol.be) en via een bijkomende informatiebrochure. Meer info kan u steeds via de zorgverlener verkrijgen.

Om onze gezondheidszorg continu te verbeteren zullen uw persoonsgegevens gebruikt kunnen worden in het kader van wetenschappelijk onderzoek. Deze gegevens zullen eerst gecodeerd of geanonimiseerd worden vooraleer ze worden overgemaakt aan een andere instantie die de gegevens zal gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek om de gezondheidszorg te verbeteren.

Ook kunnen wij uw persoonsgegevens gebruiken om onze eigen zorgverlening te verbeteren.

De volledige uitleg rond het gebruik van uw persoonsgegevens kan u terugvinden op onze website www.zol.be/privacy.

Wij respecteren de rechten die u heeft in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) of General Data Protection Regulation (GDPR). Indien u hier vragen over hebt of uw rechten in het kader van deze verordening wil uitoefenen kan u contact opnemen met de DPO via dpo@zol.be.

09 SLOTWOORD

Wij hopen u met deze informatiebrochure voldoende te hebben geïnformeerd over uw verblijf op de dienst Spoedgevallen. Mocht u bijkomend nog vragen of opmerkingen hebben, kan u hiermee steeds terecht bij het verpleegkundig personeel.

Wij wensen u alvast een spoedig herstel!

10 NASLAG

Nuttige informatie:

- www.zol.be
- Dienst Spoedgevallen Ziekenhuis Oost-Limburg, Synaps Park 1, 3600 Genk
- Telefonisch contact: 089 80 86 00
- Informatiebrochure 'Rechten van de patiënt'
- Bij klachten of opmerkingen: Ombudsdienst Ziekenhuis Oost-Limburg



www.ZOL.be



www.twitter.com/ZOLziekenhuis



www.facebook.com/ZOLzh



www.youtube.com/user/ZOLziekenhuis

Schrijf u in op onze nieuwsbrief via www.zol.be

Raadpleeg online uw medisch dossier via www.mijnzol.be