

# Informatie voor bezoekers van de afdeling Spoedeisende Hulp

## DE GANG VAN ZAKEN

- U meldt zich bij de balie en u vertelt waarvoor u komt.
- Onze administratief medewerker noteert uw persoonlijke gegevens en vraagt om uw legitimatie en verzekeringsbewijs.
- Als u niet in het bezit bent van geldige verzekeringspapieren, kunt u afrekenen door contant te betalen, te pinnen of met creditkaart.
- U wordt zo snel mogelijk binnen geroepen door de triageverpleegkundige.
- U mag één familielid of begeleider mee naar binnen nemen. In overleg met de verpleegkundige mogen er twee familieleden of begeleiders mee naar binnen.
- Ouders van kleine kinderen mogen natuurlijk samen bij hun kind blijven.
- In de onderzoeksruimte zal de arts u aan de hand van uw klachten nakijken.

## Werkwijze

Aan de hand van de ernst van uw klachten of verschijnselen wordt u door een triageverpleegkundige in een bepaalde groep ingedeeld. Op deze manier proberen wij er voor te zorgen dat patiënten met ernstige aandoeningen eerder worden geholpen dan patiënten met minder ernstige aandoeningen. Deze manier van werken heet het “triage-systeem”. Elke groep heeft een andere kleur. De verpleegkundige vertelt u in welke (kleur)groep u bent ingedeeld.

- Rood** Acut. U wordt direct geholpen.
- Oranje** Zeer urgent. Het streven is dat een arts u binnen 10 minuten helpt.
- Geel** Urgent. Het streven is dat een arts u binnen één uur helpt. Als het erg druk is, kan het zijn dat u langer moet wachten.
- Groen** Standaard. Het streven is dat een arts u binnen twee uur helpt. Als het erg druk is, kan het zijn dat u langer moet wachten.
- Blauw** Niet urgent. Het is medisch verantwoord als u langere tijd zou moeten wachten. Het streven is dat een arts u binnen vier uur helpt. Indien u besluit om weg te gaan, wilt u dit dan melden aan de triage-verpleegkundige?

Wij vragen uw begrip voor het feit dat het niet mogelijk is de wachttijd precies in te schatten.

## WACHTEN TIJDENS ONDERZOEK

Ook nadat de arts u onderzocht heeft is wachten niet te voorkomen. U moet nog wachten wanneer er:

- bloedonderzoek gedaan is;
- röntgenonderzoek nodig is;
- met een andere specialist overlegd moet worden;
- er andere calamiteiten zijn waar de arts bij nodig is.

## GEEN MOBIELE TELEFOON

Wij verzoeken u uw mobiele telefoon uit te zetten, omdat deze onze apparatuur kan verstoren. U kunt natuurlijk wel even naar buiten lopen met uw mobiele telefoon.

## NIET ROKEN

In het hele ziekenhuis geldt een algeheel rookverbod.

## ETEN EN DRINKEN

Patiënten wordt verzocht niet te eten en te drinken. Wanneer de arts daar toestemming voor heeft gegeven kunt u iets eten en drinken.

## BLIJF RUSTIG

Wij doen ons uiterste best om uw verblijf op onze afdeling Spoedeisende Hulp zo efficiënt mogelijk te laten zijn. Rustig en beleefd blijven helpt u en ons om u zo spoedig mogelijk te helpen. Mocht er toch iets niet naar wens zijn verlopen, kunt u dat aan de verpleegkundige kenbaar maken of om onze klachtenfolder vragen.