

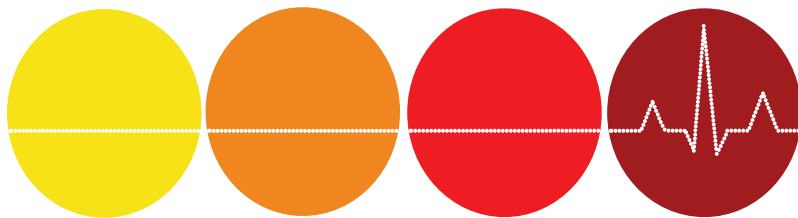
PATIËNTEN  
INFORMATIE



Partner  
UZ  
Gent

Algemeen Ziekenhuis Lokeren 

# INFOBROCHURE SPOED



Beste mevrouw, mijnheer

Namens het team van de spoedafdeling heten wij je van harte welkom. Je hebt wellicht vele vragen, bent ongerust en je wil zo snel mogelijk geholpen worden. We hebben alle begrip voor jouw bezorgdheid. We doen dan ook ons uiterste best om je zo spoedig mogelijk te helpen.

Met deze brochure stellen we je graag onze afdeling voor. Hierin vind je ook informatie over onze manier van werken. Indien je na het lezen van deze brochure nog vragen hebt, aarzel dan niet om ze ons te stellen.

# AANMELDEN OP SPOED

Welke documenten hou je alvast klaar?

- identiteitskaart
- telefoon- of gsm-nummer
- naam van de huisarts
- eventuele verwijzingsbrief van de huisarts
- verzekeringsdocumenten
- gegevens van de werkgever indien het een werkongeval is
- medicatiefiche
- medisch dossier

## BIJ AANMELDING OP SPOED TUSSEN 6 EN 22 UUR

De nodige administratieve gegevens worden verzameld aan de receptie in de hal van het ziekenhuis. De receptionist zal vragen naar de identiteitskaart, de huisarts en een eventuele verwijsbrief. Indien het om een arbeidsongeval betreft, dien je ook de werkgever en verzekering over te maken. Het spreekt voor zich dat, indien jouw situatie het niet toelaat, je deze formaliteiten ook later in orde kan brengen.

## BIJ AANMELDING OP SPOED VANAF 22 UUR

Als je dringende medische hulp nodig hebt na 22 uur, kom je via de nachtingang en dien je je rechtstreeks aan te melden aan de spoedgevallendienst.

# BIJ AANKOMST OP SPOED

Na de inschrijving word je gezien door de triageverpleegkundige. Hij/zij zal de reden van je bezoek nagaan en de ernst van de situatie inschatten. Nadien kan het zijn dat je mee naar de behandelingskamer wordt begeleid of dat je terug plaats dient te nemen in de wachtzaal. Dit zal afhangen van de aard van het probleem en de toegekende triagestatus die je hebt gekregen.

Op spoed gebruiken wij een systeem dat de ernst van de aandoening beoordeelt. Patiënten met de meest dringende aandoening(en) en kinderen (zie verder) worden het snelst geholpen. Afhankelijk van de klachten en

symptomen wordt een welbepaalde urgentiegraad toegekend. Ons team doet zijn uiterste best om deze wachttijd zo kort mogelijk te houden en iedereen zo snel mogelijk te helpen. Hou er wel steeds rekening mee dat levensbedreigende situaties steeds voorrang krijgen.

### URGENTIECODES

Op jouw identificatiebandje staat de urgentiegraad vermeld die de triageverpleegkundige toegekend heeft.

De nummer van je status is terug te vinden op het identificatiebandje.



#### URG-1: Acuut

Deze patiënten zijn levensbedreigend ziek of levensgevaarlijk verwond. Zonder onmiddellijke hulp zullen ze niet overleven. Maximale wachttijd: 0 minuten.

#### URG-2: Zeer dringend

Deze patiënten zijn ernstig ziek of hebben een ernstig letsel. Meestal gaan ze onmiddellijk naar de behandelingsruimte. Maximale wachttijd: 10 min.

#### URG-3: Dringend

Deze patiënten zijn niet levensbedreigend ziek of verwond, doch een behandeling in het ziekenhuis is noodzakelijk. Maximale wachttijd: 60 minuten.

#### URG-4: Standaard

Deze patiënten melden zich aan met een probleem waarbij de behandeling langere tijd kan wachten. Patiënten die verwezen zijn door een huisarts proberen we voorrang te geven in deze urgentiecategorie. Maximale wachttijd: 120 minuten.

#### URG-5: Niet-dringend

Patiënten hebben al een langere tijd klachten of een niet-medische aandoening. De klachten kunnen ook door een huisarts behandeld worden. Maximale wachttijd: 240 minuten.

Het kan dus voorkomen dat je langer moet wachten dan de patiënt die zich na jou heeft aangemeld, of dat je sneller aan de beurt bent dan patiënten die al zitten te wachten. De vermelde tijden zijn streefwachttijden, we trachten uiteraard altijd om die zo kort mogelijk te houden.

De volgende items kunnen ook invloed hebben op de wachttijden en worden veroorzaakt door:

- Het aantal patiënten op spoed en de ernst van hun klachten. De meest dringende gevallen en kinderen gaan voor.
- De beschikbaarheid van behandelingsruimtes.
- De tijd dat je dient te wachten op de noodzakelijke resultaten van onderzoeken (bloed- en urinestalen, medische beeldvorming, EKG enz.).
- Het raadplegen van een bijkomende specialist.
- Het stellen van een diagnose en het opmaken van een behandelplan.
- Het toedienen van de nodige zorgen.
- Het regelen van een kamer bij een opname (administratie en transport naar de verpleegafdeling).
- Het wegroepen van een arts en verpleegkundige voor een reanimatie op andere diensten in het ziekenhuis.



## BEHANDELKAMERS

Onze spoed beschikt over 4 behandelingsruimtes (waaronder een reanimatiekamer, een kinderbox, een gipskamer en een traumabox) met 5 spoedbrancards. Bijkomend is er een tijdelijke hospitalisatie met 4 bedden. Alle bedden zijn voorzien van een observatiemonitor. In de administratieve ruimte kunnen alle monitors centraal bekeken worden.

## PRIVACY EN DISCRETIE

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

## FAMILIELEDEN VAN DE PATIËNT

In overleg met de verpleegkundige mogen één of twee familieleden jou vergezellen in de behandelkamer. Overige familieleden nemen plaats in de wachtzaal en wisselen onderling. Wanneer het kinderen betreft, mogen beide ouders mee binnen.

De spoedarts of verpleegkundige kan de familie altijd verzoeken om plaats te nemen in de wachtzaal tijdens een onderzoek, behandeling of bij grote drukte.

Zodra de (dringende) zorgen verstrekt zijn, zal de arts of verpleegkundige informatie geven over de toestand van de patiënt aan het familielid.

## BEHANDELING

Wij streven ernaar om alle patiënten zo snel en zo goed mogelijk te helpen. Indien nodig zal de triageverpleegkundige al de eerste zorgen toedienen (vb. een verband aanleggen, spalken, pijnstiller geven enz.). Ben je zwanger of heb je bepaalde allergieën, meldt dit zeker aan de verpleegkundige.

Wanneer je pijn hebt, kan je dit eveneens melden aan de verpleegkundige. Die zal jouw pijn evalueren en eventueel zorgen voor pijnstilling. De evaluatie van de pijn zal gebeuren aan de hand van een pijnschaal.

Na een eerste onderzoek door de arts kunnen bijkomende onderzoeken nodig zijn, zoals bijvoorbeeld medische beeldvorming, bloedafname, consultatie door een arts van een ander specialisme. Het afwachten van deze resultaten kan ook enige tijd in beslag nemen.

### OPNAME

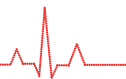
Indien tot opname beslist wordt, kan je de kamerkeuze (1-2 personen) melden aan de verpleegkundige. In de mate van het mogelijke zal dit geregeld worden. Indien de kamer op de verpleegafdeling niet onmiddellijk beschikbaar is, kan het gebeuren dat je eerst op de tijdelijke hospitalisatie van spoed verblijft.

### OVERNACHTEN OP DE SPOEDGEVALLENDIENST

Het kan gebeuren dat je dient te overnachten op onze dienst. Dit komt voor wanneer je je na 22 uur aanmeldt op onze afdeling. Je zal deze nacht op onze dienst verblijven en pas de volgende ochtend naar de kamer gebracht worden. Dit is een zaal waar 4 bedden staan. Na de ochtendverzorging krijg je je definitieve kamer toegewezen of mag je naar huis na bijkomende onderzoeken.

### INDIEN JE TERUG NAAR HUIS KAN

Wanneer een opname niet noodzakelijk is, bespreekt de spoedarts met jou de diagnose en de behandeling. Een ontslagbrief met de nodige informatie en richtlijnen wordt aan de huisarts via e-mail of via post overgemaakt. Soms kan het zijn dat de ontslagbrief meegegeven wordt.



Controleer bij het verlaten van het ziekenhuis of je de volgende documenten, indien nodig, hebt meegekregen.

- identiteitskaart
- ingevulde medische attesten
- medicatievoorschriften
- verzekeringsdocumenten
- persoonlijke bezittingen: ringen, gsm, kledij, schoenen enz.
- lijst met welke dokter je contact dient te nemen voor verdere behandeling

Ga steeds na of je alle persoonlijke bezittingen terug meeneemt.

## WAARDEVOLLE VOORWERPEN

Wij raden je aan om bij opname in het ziekenhuis geen geld, juwelen of andere waardevolle voorwerpen mee te brengen. Alle kosten in verband met de ziekenhuisopname worden aangerekend via de ziekenhuisfactuur die je thuis zal worden opgestuurd. Indien je toch waardevolle voorwerpen meegenomen hebt, geef deze dan aan jouw familie indien deze aanwezig is. Indien dit niet mogelijk is, gelieve de verpleegkundige aan te spreken en zij bekijken dan met jou de mogelijkheden.

## ETEN EN DRINKEN

Wij vragen je met aandrang niets te eten of te drinken zonder overleg met de verpleegkundige of de behandelende arts. Dit is van belang voor bepaalde onderzoeken of behandelingen. Sommige onderzoeken worden anders uitgesteld, wat de wachttijd opnieuw verlengt.



## KINDEREN

Ook kinderen die binnenkomen op de spoedgevallendienst krijgen een urgentiegraad toegekend. Als deze dezelfde is als een volwassene, dan wordt het kind eerst geholpen. Kinderen en hun ouders/begeleiders hebben op spoed een behandelingsruimte aangepast aan de leefwereld van het kind. Vertel jouw kind waarom je naar spoed komt.

### Tips:

- Bereidt jouw kind voor op de minder prettige dingen die kunnen gebeuren op een spoedafdeling.
- Beantwoordt de vragen van jouw kind eerlijk: “Het kan wel even duren, je zal een paar dagen moeten blijven, ja het gaat een beetje pijn doen” enz.
- Laat je kind voelen dat je het ook moeilijk hebt, maar dat je ons vertrouwt.
- Vertel ons alle bijzonderheden over jouw kind die belangrijk kunnen zijn voor de verdere behandeling.

Wanneer de wachttijd toch oploopt en je kind begint zich te vervelen, kan je steeds kleurplaten en kleurpotloden vragen aan de balie van de spoed.

## BETALEND PARKEREN

Bij het oprijden van de parking, zowel aan de nachtingang als aan de centrale ingang, heb je een parkeer ticket gekregen. Dit moet je voor het verlaten van het ziekenhuis valideren. De automaat vind je achter de dubbele glazen deur aan de receptie.

## KRUKKEN

Op de spoed kan je krukken aankopen. Deze worden via facturatie aangerekend aan de patiënt voor de prijs van € 13 . De krukken kunnen niet worden teruggebracht. Het is nog steeds mogelijk via de diensten van de mutualiteit krukken te huren (wanneer je deze éénmalig, voor minder dan 2 maanden huurt, is dat goedkoper).

## BELANGRIJKE AFSPRAKEN

Om een vlot verloop van de organisatie op de spoed te garanderen, worden er afspraken gemaakt met alle patiënten en familieleden die beroep doen op deze dienst.

### AANMELDEN

Iedere patiënt dient zich aan te melden bij het onthaal van de dienst spoed. Ook wanneer je voor een onderzoek de dienst hebt verlaten en terug op spoedopname bent, dien je de verpleegkundige hiervan op de hoogte te brengen.

### IDENTIFICATIE

Bij opname krijg je een polsbandje om. Kijk de gegevens na en meld het aan de verpleegkundige wanneer er iets foutief is. Het bandje blijft om gedurende het verblijf in het ziekenhuis.

### PRIVACY

Om de privacy en rust te bewaren vragen we om als patiënt en familie zoveel mogelijk in de behandelruimte te blijven.

### AGRESSIE EN VERBAAL GEWELD

We stellen het ten zeerste op prijs dat er geen fysieke agressie en of verbaal geweld geuit wordt tegenover medewerkers. Indien dit niet gerespecteerd wordt, kan en zal de politie verwittigd worden.

## KLACHTEN?

Wanneer je niet tevreden bent over de zorg- en/of dienstverlening van het ziekenhuis dan moedigen wij je aan om dit rechtstreeks te bespreken met de betrokken zorgverlener, hoofdverpleegkundige, behandelend arts of directie. Zij zijn bereid met jou te overleggen hoe een probleem of klacht kan worden opgelost.

Als overleg met de betrokken personen toch niet lukt, kan je je richten tot de ombudsdienst. Je kan niet enkel met klachten terecht bij de

ombudsdienst, ook suggesties over de werking van het ziekenhuis zijn welkom. Richten tot de ombudsdienst kan via het invullen van het contactformulier op [www.azlokeren.be/onzediensten/ombudsdienst](http://www.azlokeren.be/onzediensten/ombudsdienst) of door een e-mail te sturen naar [ombudsdienst@azlokeren.be](mailto:ombudsdienst@azlokeren.be).

## WEETJES OVER DE SPOED

Jaarlijks worden hier meer dan 14 000 patiënten verzorgd en rijden de ziekenwagens gemiddeld 2 100 keer uit.

Het team van onze spoed bestaat uit:

- diensthoofd: dr. Inge Moerman
- vaste spoedartsen: dr. Luc Duinslaeger, dr. Marijke Cosaert, dr. Frank Smet, dr. Walter Wellens, dr. Sybille Vandekerckhove
- hoofdverpleegkundige: Tamara Van Laere
- 24 verpleegkundigen
- 8 ambulanciers

## DE RECHTEN VAN DE PATIËNT

Op de afdeling is een brochure beschikbaar bestemd voor de patiënt en de beroepsbeoefenaar omtrent de wet op de rechten van de patiënt en de relatie zorgverlener-patiënt. Bijkomende informatie:

[www.patiëntenrechten.be](http://www.patiëntenrechten.be).

## TOT SLOT

Wij hopen van harte dat deze brochure je wegwijs heeft gemaakt op de dienst spoedgevallen. Heb je na het lezen van deze brochure nog vragen, dan kan je steeds terecht bij de verpleegkundigen van deze dienst. Wij wensen je een spoedig herstel toe en danken je voor jouw bereidwillige medewerking.

Het spoedteam AZ Lokeren



# ENKELE NUTTIGE TELEFOONNUMMERS

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Huisarts van wacht</b>  | <p><u>Lokeren en Daknam:</u><br/>09 348 78 78<br/><u>Zele:</u> 052 45 67 89<br/><u>Lochristi:</u> 09 328 84 88<br/><u>Moerbeke/Eksaarde:</u><br/>09 349 64 74<br/><u>Dendermonde:</u><br/>052 22 34 89<br/><u>Hamme/Grembergen/</u><br/><u>Moerzeke:</u> 052 47 36 36<br/><u>Sint-Niklaas:</u><br/>03 777 60 60<br/><u>Stekene/Klein-Sinaai:</u><br/>03 789 17 89</p>   |
| <b>Tandarts van wacht</b>  | <p><u>Weekends en feestdagen</u> van 9 - 18 uur,<br/>09 033 99 69, oproep kost 1,5 euro p/m.<br/><u>UZ Gent</u><br/>Op wekdagen tussen 8 – 11 uur en<br/>13 – 16 uur is er een tandarts van wacht in<br/>het UZ Gent. Inschrijving in K12. Let op: er<br/>wordt standaard een bedrag van € 87,31<br/>aangerekend zonder tussenkomst van de<br/>mutualiteit. Niet bereikbaar in het weekend<br/>en op feestdagen.</p>  |
| <b>Apotheker van wacht</b> | <p><u>Van 9 - 22 uur</u><br/>www.apotheek.be of bel naar het nummer<br/>0903 99 000<br/><u>Na 22 - 9 uur</u><br/>Apotheek van wacht van 9 - 22 uur.<br/>Zoek naar de dichtstbijzijnde apotheek van<br/>wacht in jouw buurt via de site<br/>www.apotheek.be of bel naar het nummer<br/>0903 99 000<br/>Apotheek van wacht na 22 - 9 uur<br/>Telefonisch aanmelden bij de politie op het<br/>telefoonnummer 09 340 94 99 om de<br/>apotheker van wacht te kennen.</p> |

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Gezondheidscentrum Lokeren</b> | Iedere weekday tussen 8 - 19 uur op het nummer 09 348 66 62.  |
| <b>Antigifcentrum</b>             | 070 245 245   |
| <b>Zelfmoordlijn</b>              | 1813 of chat via <a href="http://www.zelfmoord1813.be">www.zelfmoord1813.be</a> tussen 19 - 21u30 uur |
| <b>Druglijn</b>                   | 078 15 10 20  |
| <b>Teleonthaal</b>                | 106 of chat via <a href="http://www.tele-onthaal.be">www.tele-onthaal.be</a>                          |
| <b>Brandwondencentrum</b>         | UZ Gent: 09 332 34 90<br>ZNA Stuivenberg: 03 217 75 95<br>UZ Leuven: 016 348 750                      |



# NOTITIES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.





Algemeen Ziekenhuis Lokeren  
Partner van het UZ Gent

Lepelstraat 2  
9160 LOKEREN

Onthaal  
tel. 09 340 81 11  
fax 09 340 81 91

Spoed  
tel. 09 340 80 40  
fax 09 340 80 39  
Hoofdverpleegkundige  
tel. 09 340 80 37

[www.azlokeren.be](http://www.azlokeren.be)  
[info@azlokeren.be](mailto:info@azlokeren.be)

