

WILLKOMMEN

Willkommen in der Notaufnahme (*Spoedeisende hulp, SEH*) des Beatrix-Krankenhauses in Gorinchem.

Anschrift

Banneweg 57
4204 AA Gorinchem

Telefonnummer

- Telefonnummer Beatrix-Krankenhaus Gorinchem
Allgemein +31 (0)183 64 44 44
- Telefonnummer Beatrix-Krankenhaus
Gorinchem Notaufnahme +31 (0)183 64 44 11

Einleitung

In dieser Broschüre finden Sie Informationen zur Notaufnahme (*Spoedeisende hulp, SEH*) des Beatrix-Krankenhauses. Ferner erhalten Sie Informationen zu den in dieser Abteilung geltenden Regeln.

Anmeldung

Nach Ihrer Ankunft in der Notaufnahme werden Ihre Daten registriert. Hierbei fragen wir Sie nach dem Grund Ihres Besuchs, Ihren Personendaten und Ihren Versicherungsdaten und bitten wir Sie um ein gültiges Ausweisdokument.

Bevor wir mit der Behandlung fortfahren, möchten wir von Ihnen wissen, ob Sie mit bestimmten Dingen in Kontakt kommen, die eine Spezialbehandlung erforderlich machen (MRSA-Fragen).

Nach der Aufnahme erfolgt ein Aufnahmegespräch mit einer Pflegekraft. Sie werden noch einmal nach Ihrem Namen und Ihrem Geburtsdatum gefragt und Sie erhalten ein Armband mit Ihren Daten. In einem kurzen Gespräch bestimmt die Pflegekraft anhand der vorab festgestellten Kriterien, wie schnell Sie von einem Arzt untersucht und behandelt werden müssen (wir nennen dies „Triage“). Mit einem Farbcode geben wir an, wie dringend Ihr Fall ist.

Erklärung des Farbcodes

Rot	<i>Akut</i> Keine Wartezeit. Es wird Ihnen sofort geholfen.
Orange	<i>Sehr dringend</i> Wir sind bestrebt, dass Sie innerhalb von 10 Minuten einen Arzt sehen können.
Gelb	<i>Dringend</i> Wir sind bestrebt, dass Sie innerhalb von 1 Stunde einen Arzt sehen können. Wenn viel los ist, kann es länger dauern.
Grün	<i>Standard</i> Wir sind bestrebt, dass Sie innerhalb von 2 Stunden einen Arzt sehen können. Wenn viel los ist, kann es länger dauern.
Blau	<i>Nicht dringend</i> Wir sind bestrebt, dass Sie innerhalb von 4 Stunden einen Arzt sehen können.

Jeder Patient wird entsprechend seinem Farbcode behandelt. Deshalb müssen Sie manchmal länger warten als ein Patient, der sich nach Ihnen angemeldet hat. In einigen Fällen beginnt das Pflegepersonal die Behandlung damit, Ihre Temperatur, Ihren Puls und Ihren Blutdruck zu messen. Gegebenenfalls wird Ihnen auch Blut abgenommen oder es wird ein EKG gemacht.

Wie stark sind Ihre Schmerzen?

Während der Vorbereitung bittet Sie das Pflegepersonal auf einer Skala zwischen 0 und 10 anzugeben, wie stark Ihre Schmerzen sind. **0** bedeutet keine Schmerzen und **10** die schlimmsten Schmerzen, die Sie jemals hatten. Während Ihres Aufenthalts in der Notaufnahme werden Sie regelmäßig nach Ihren Schmerzen gefragt, um die richtigen Schmerzmittel verabreichen zu können und/oder diese gegebenenfalls anzupassen.

Patientenidentifikation

Es ist wichtig, dass Sie während Ihrer Behandlung die richtigen Medikamente, Untersuchungen und Behandlungen erhalten. Das kontrollieren wir sorgfältig. In einigen Fällen müssen wir ausdrücklich noch einmal nach Ihrem Namen und Ihrem Geburtsdatum fragen, auch wenn diese auf Ihrem Armband stehen und auch wenn wir wissen, wer Sie sind. Wir fragen in den folgenden Fällen nach:

- Verabreichung von Medikamenten, Blut und Blutprodukten

- Blutabnahme und andere Probeentnahmen
- Vor Beginn einer Behandlung oder anderen Eingriffen

Wissen Sie nicht, ob Sie die richtigen Medikamente bekommen? Oder sind Sie der Ansicht, dass Sie die falsche Behandlung erhalten? Sprechen Sie uns an! Dann kontrollieren wir dies noch einmal nach, um uns zu überzeugen, dass die Medikamente und Untersuchungen tatsächlich für Sie sind.

Zustimmung

Das Krankenhaus benötigt Ihre Zustimmung, um mit der Behandlung zu beginnen. Es wird in den meisten Fällen nicht ausdrücklich um diese Zustimmung gebeten. Wenn Sie zu einer Behandlung, einem Eingriff oder einer Aufnahme in unser Krankenhaus kommen, gehen wir davon aus, dass Sie mit der Behandlung, dem Eingriff oder der Aufnahme einverstanden sind. Sie werden selbstverständlich möglichst umfassend informiert und für bestimmte Handlungen bittet das Krankenhaus um Ihre ausdrückliche Zustimmung. Beispielsweise für:

- Operationen
- Anästhesie (Betäubung, Narkose)
- endoskopische Untersuchungen (eine Untersuchung, bei der mit einem biegsamen Schlauch in Ihren Körper geschaut wird)
- Risikobehandlungen (Chemotherapie, Bestrahlung)
- Gebrauch von Blut und Blutprodukten

Wenn Sie zustimmen, erwartet das Krankenhaus, dass Sie an der Behandlung mitarbeiten, beispielsweise indem Sie den ärztlichen Rat befolgen.

Wer ist für die Behandlung verantwortlich?

Während Ihrer Aufnahme ist der Facharzt für Ihre medizinische Behandlung endverantwortlich. Manchmal müssen mehrere Fachärzte hinzugezogen werden, insbesondere wenn Sie verschiedene Krankheiten haben. Sie haben immer nur einen hauptverantwortlichen Arzt. Er ist das Bindeglied zwischen den verschiedenen Fachärzten.

Untersuchung und Behandlung

Wenn das Pflegepersonal die „Triage“ beendet hat, erscheint der Arzt innerhalb der „Triage-Zeit“ und befragt Sie noch einmal umfassend zu Ihren Beschwerden. Sie können den Grund für Ihre Aufnahme erläutern.

Anschließend wird der Arzt Sie körperlich untersuchen und die Ergebnisse des eventuell gemachten EKG und der Blutabnahme betrachten. Es kann sein, dass weitere Untersuchungen, wie Ultraschall oder Röntgenaufnahmen notwendig sind.

Gegebenenfalls werden Sie einige Zeit an einen Monitor angeschlossen, um Ihre Beschwerden genau zu beobachten. Diese Monitorüberwachung ist in der Notaufnahme zentral geregelt und kann vom Aufnahmeschalter aus beobachtet werden. Wenn alle Ergebnisse bekannt sind, bespricht der Arzt Ihren Behandlungsplan mit Ihnen. Hierbei wird auch angesprochen, ob Sie wiederbelebt oder beatmet werden mussten.

Verhaltensregeln

Das Krankenhaus hat eine Hausordnung, an die sich alle halten müssen. In der Notaufnahme fühlen sich Besucher und Patienten manchmal aufgrund von Schmerzen, Angst und Unsicherheit gestresst. Dies kann zu aggressivem Verhalten führen. Wir wissen das, können aggressives Verhalten im Krankenhaus allerdings nicht tolerieren.

- Wenn sich Patienten oder Besucher aggressiv verhalten, versuchen wir, sie zu beruhigen.

- Wenn wir keinen Erfolg haben, bitten wir den Sicherheitsdienst oder die Polizei, die betreffende Person aus dem Krankenhaus zu entfernen.
- Wir bitten Sie auch, keine Fotos oder Videos zu machen. Auch die Privatsphäre unserer Ärzte und unseres Pflegepersonals soll gewährleistet bleiben.

Familie und Begleitung

Grundsätzlich dürfen Sie sich von zwei Personen in die Notaufnahme begleiten lassen. Wir bitten die übrigen Familienangehörigen und Besucher, im Warteraum der Abteilung oder in der Krankenhauslobby zu warten.

Dolmetscher

Wir können auf Wunsch einen Dolmetscher einschalten. Wenn ein Familienmitglied als Dolmetscher auftreten kann, umso besser.

Nüchtern

Jeder Patient muss nüchtern bleiben in der Notaufnahme. Das bedeutet, dass Sie weder essen, noch trinken dürfen.

Und zwar solange, bis der Arzt das Verbot aufhebt. Wenn Sie wieder etwas zu sich nehmen dürfen, kann Ihnen das Pflegepersonal Essen/Getränke anbieten.

Für Ihre Familie steht im Warteraum der Abteilung Kaffee und/oder Tee bereit. Unser Restaurant finden Sie in der zentralen Halle. Es ist von 10.00 Uhr bis 20.30 Uhr geöffnet. Im Warteraum der Abteilung befindet sich auch ein Snackautomat.

Darüber hinaus können Sie fernsehen oder Zeitschriften lesen. Es ist auch Spielzeug vorhanden.

Datenschutz

Die Mitarbeiter des Beatrix-Krankenhauses setzen alles daran, Ihre persönlichen Daten zu schützen.

Dies bedeutet u.a.:

- einen sorgfältigen Umgang mit Ihren persönlichen und medizinischen Daten.
- Unbefugten keinen Zugang zu Ihren Daten zu gewähren.

Rauchen ist verboten

Im Beatrix-Krankenhaus dürfen Sie nicht rauchen. Patienten und Besucher können auf dem Außengelände des Krankenhauses rauchen. Die Raucherzonen sind deutlich angegeben.

Mobiltelefon

Sie dürfen Ihr Mobiltelefon eingeschaltet lassen und benutzen. Wir möchten Sie allerdings bitten, den Gebrauch Ihres Mobiltelefons aus Rücksichtnahme auf unser Personal und unsere Patienten auf das Notwendigste zu beschränken. Im Beatrix-Krankenhaus haben Sie Zugang zu kostenlosem WIFI.

Kinder

Wir sind bemüht, Kindern zuerst zu helfen, aber das gelingt nicht immer. Bei allen Kindern (von 0 bis 18 Jahre) wird eine Untersuchung „von Kopf bis Fuß“ durchgeführt. Das bedeutet, dass jedes Kind komplett untersucht wird, um eventuelle Anzeichen für eine Kindesmisshandlung zu erkennen. Diese Ergebnisse nehmen wir in die Patientenakte auf.

Und schließlich...

Spender

Wir würden es begrüßen, wenn Sie sich als Spender registrieren lassen würden. Ihre Entscheidung hat jedoch keinen Einfluss auf Ihre Behandlung.

Qualität und Sicherheit

Wir setzen alles daran, Sie im Beatrix-Krankenhaus optimal und sicher zu versorgen. Uns ist es wichtig, dass Sie uns vertrauen können. Und das geht weit über das Gefühl hinaus, sich gut aufgehoben zu fühlen. Wir sind täglich bestrebt, unsere Qualität und die Sicherheit unserer Patienten messbar zu verbessern und auf einem hohen Niveau zu halten.

Fragen?

Sollten Sie Fragen haben, können Sie diese jederzeit gerne an uns stellen. Wir sind auch offen für Lob und/oder Kritik. Sie können hierzu die Lob- und Kritikkarten ausfüllen, die Sie in jedem Behandlungsraum finden. Wir freuen uns auch, wenn Sie an der Patientenzufriedenheitsumfrage teilnehmen, sodass wir unsere Leistungen weiter verbessern können.