



## Inleiding

In deze folder geven wij u informatie over de spoedeisende hulp (SEH) van het Beatrixziekenhuis. Ook geven we u inzicht in de afspraken die gelden op de afdeling.



## Inschrijving

Bij binnenkomst op onze SEH wordt u ingeschreven. Hierbij vragen wij u naar:

- de reden van uw komst;
- uw persoonlijke gegevens;
- uw verzekeringsgegevens;
- een geldig legitimatiebewijs;
- of u in contact bent geweest of komt met specifieke zaken die vragen om een specifieke behandeling (MRSA-vragen).

Nadat u ingeschreven bent, vindt een intakegesprek plaats door de verpleegkundige. Hierbij controleert hij/zij nogmaals uw naam en geboortedatum en voorziet u van een polsbandje met daarop deze gegevens.



## Nuchter

Elke patiënt moet nuchter blijven op de SEH. Dit betekent dat u niet mag eten en drinken. Dit blijft zo totdat de medisch specialist zegt dat u wel weer mag eten en drinken. In dat geval kan de verpleegkundige u iets te eten/ drinken aanbieden.

Familie mag koffie en/of thee zelf pakken in de ontvangstruimte op de afdeling. Eten is te koop in de centrale hal. Het restaurant is open van 10:00 tot 20.30 uur (op zaterdag en zondag tot 20.00 uur). Ook beschikt de ontvangstruimte op de afdeling over een automaat met snacks. Daarnaast is er de gelegenheid om televisie te kijken of een tijdschrift te lezen. Ook zijn er twee l-pads aanwezig die u mag gebruiken. Voor de kinderen is er kinderspeelgoed.



## Triage en kleurcodes

In een kort gesprek bepaalt de verpleegkundige aan de hand van vooraf vastgestelde criteria hoe snel u door een medisch specialist onderzocht en behandeld moet worden (dit noemen we triage). Met een kleurcode geven we aan hoe dringend uw situatie is:

Rood	Acuut	Geen wachttijd, u krijgt direct hulp
Oranje	Zeer urgent	Het streven is dat de medisch specialist u binnen 10 minuten helpt
Geel	Urgent	Het streven is dat de medisch specialist u binnen 1 uur helpt Bij drukte kan dit langer duren
Groen	Standaard	Het streven is dat de medisch specialist u binnen 2 uur helpt Bij drukte kan dit langer duren
Blauw	Niet urgent	Het streven is dat de medisch specialist u binnen 4 uur helpt

Soms moet u langer wachten dan een patiënt die zich na u meldt. Indien van toepassing begint de verpleegkundige het zorgproces met het meten van uw temperatuur, pols en bloeddruk. Het afnemen van bloed en het maken van een hartfilm volgt indien nodig.



## Pijnscore

Tijdens de triage vraagt de verpleegkundige naar uw pijnscore tussen de 0-10. Dat betekent dat u bij 0 geen pijn heeft en bij 10 de ergste pijn ooit beleeft. Tijdens uw verblijf op de SEH wordt regelmatig naar uw pijnscore gevraagd om de juiste pijnmedicatie te kunnen geven en/of deze eventueel aan te passen.



## Medicatiecontrole

Het is belangrijk dat u tijdens uw behandeling de juiste medicijnen, onderzoeken en behandeling krijgt. Dat controleren wij zorgvuldig.

In een aantal gevallen moeten we uitdrukkelijk nogmaals naar uw naam en geboortedatum vragen, ook al staan die op uw polsbandje.

We doen dit:

- bij toediening van medicijnen, bloed en bloedproducten
- bij afname van bloed of andere monsters
- voor we beginnen met een behandeling

Twijfelt u of u wel de juiste medicijnen krijgt? Of denkt u dat u het verkeerde onderzoek krijgt? Geef dit vooral bij ons aan! Dan controleren we het, zodat we ervan overtuigd zijn dat het medicijn of onderzoek echt voor u bedoeld is.



## Toestemming

De zorgverlener heeft uw toestemming nodig om te beginnen met een behandeling. Deze toestemming wordt meestal niet expliciet gevraagd. Als u naar ons ziekenhuis komt voor een onderzoek, ingreep of opname, dan gaan we ervan uit dat u het eens bent met wat er gaat gebeuren. U wordt uiteraard zoveel mogelijk geïnformeerd en voor bepaalde onderdelen vraagt de zorgverlener wel apart toestemming. We doen dit voor:

- een operatie
- de anesthesie (verdooving/narcose)
- een endoscopisch onderzoek (een onderzoek waarbij met een buigzaam slangetje in het lichaam wordt gekeken)
- gebruik van bloed en bloedproducten

Als u toestemming geeft, dan verwacht de zorgverlener dat u meewerkt aan de behandeling, bijvoorbeeld door adviezen op te volgen.



## Verantwoordelijke behandelaar

Tijdens uw opname is een medisch specialist eindverantwoordelijk voor uw medische behandeling. Soms heeft u te maken met meerdere specialisten, maar u heeft altijd maar één hoofdbehandelaar. Hij/ zij is de schakel tussen de verschillende specialisten.



## Onderzoek en behandeling

Wanneer de verpleegkundige de triage heeft afgerond, vraagt de medisch specialist u nogmaals uitgebreid naar uw klachten. Daarna zal de medisch specialist u lichamelijk onderzoeken en de eventuele gemaakte hartfilm en bloedsuitslagen bekijken. Het kan zijn dat aanvullende onderzoeken, zoals een echo of röntgenfoto's, noodzakelijk zijn.

Indien nodig wordt u gedurende een periode aangesloten op een monitor om uw klachten goed te observeren. Deze monitorbewaking is op de SEH centraal geregeld en vanaf de triagebalie waar te nemen. Wanneer alle uitslagen bekend zijn, bespreekt de medisch specialist met u het behandelplan. Hierbij wordt u ook gevraagd of u wel of niet gereanimeerd wilt worden, indien u wordt opgenomen in het ziekenhuis.



## Gedragsregels

Het ziekenhuis heeft gedragsregels opgesteld waar iedereen zich aan moet houden. Op de SEH hebben bezoekers en patiënten soms last van stress door pijn, angst en onzekerheid. Een enkele keer leidt dit tot agressief gedrag. Wij begrijpen dat, maar kunnen agressie binnen het ziekenhuis niet tolereren.

- Als patiënten of bezoekers zich agressief gedragen, proberen wij hen te kalmeren.
- Lukt dit niet, dan vragen wij de beveiliging of de politie om ervoor te zorgen dat zij het ziekenhuis verlaten.



## Familie en begeleiding

In principe mogen twee personen u begeleiden tijdens uw bezoek aan de SEH. Wij vragen overige familieleden en bezoekers te wachten in de ontvangstruimte op de afdeling of in de centrale hal van het ziekenhuis.



## Tolk

Indien nodig kunnen wij een tolk inschakelen. Als u een familielid heeft die als tolk kan fungeren, heeft dat onze voorkeur.



## Privacy

De medewerkers van het Beatrixziekenhuis doen hun best om uw privacy te waarborgen. Dit betekent onder andere dat wij:

- zorgvuldig omgaan met uw persoonlijke en medische gegevens
- onbevoegden geen toegang geven tot uw gegevens



## Roken is verboden

In het Beatrixziekenhuis mag u niet roken. Patiënten en bezoekers kunnen roken op het buitenterrein van het ziekenhuis. Deze locaties zijn duidelijk aangegeven.



## Mobiele telefoon

Uw mobiele telefoon mag aan staan en gebruikt worden. In het Beatrixziekenhuis heeft u toegang tot vrij WIFI. Wij vragen u wel om dit te beperken vanwege de overlast voor patiënten en behandelaars. Daarnaast verzoeken wij u om geen foto's te maken van medewerkers.



## Kinderen

Wij proberen kinderen met voorrang te helpen, maar dit lukt uiteraard niet altijd. Bij alle kinderen (van 0 tot 18 jaar) wordt een top-teen onderzoek gedaan. Dat betekent dat elk kind volledig nagekeken wordt. Dit om eventuele mishandeling te signaleren. Deze bevindingen zetten wij in het patiëntendossier.



## Donatie

Wij zouden het fijn vinden als u zich laat registreren als wel/geen donor op [www.donorregister.nl](http://www.donorregister.nl).

Uw keuze is op geen enkele manier van invloed op de behandeling die u van ons krijgt.



## Kwaliteit en veiligheid

Wij doen er alles aan om uw zorg in het Beatrixziekenhuis optimaal en veilig te laten verlopen. We vinden het belangrijk dat u op ons kunt vertrouwen. We streven er dagelijks naar dat onze kwaliteit en patiëntveiligheid meetbaar en van hoog niveau is.



## Vragen?

Mocht u vragen hebben, schroom niet deze te stellen. Ook staan wij open voor complimenten en/of suggesties. U kunt hiervoor de suggestie- of complimentenkaart invullen die te vinden zijn op elke behandelkamer. Ook stellen wij het op prijs wanneer u het patiënttevredenheids-onderzoek invult zodat wij kunnen werken aan optimale zorg.



## Adresgegevens

Banneweg 57  
4204 AA Gorinchem



## Telefoonnummers

- Beatrixziekenhuis Gorinchem algemeen (0183) 64 44 44
- Beatrixziekenhuis Gorinchem Spoedeisende hulp (0183) 64 44 11