Alrijne

Spoedeisende Hulp

De Spoedeisende Hulp (SEH)

Informatie voor patiënten van de afdeling Spoedeisende Hulp en hun begeleiders

Contactgegevens ziekenhuizen van Alrijne

Leiden
Houtlaan 55
2334 CK Leiden
071 582 8282

Leiderdorp
Simon Smitweg 1
2353 GA Leiderdorp
071 582 8282

Alphen aan den Rijn
Meteoorlaan 4
2402 WC Alphen aan den Rijn
071 582 8282

www.alrijne.nl

In deze folder vindt u informatie over de gang van zaken op de afdeling Spoedeisende Hulp (SEH) in Alrijne Ziekenhuis Leiderdorp.

U heeft zich gemeld, en dan?

U heeft zich gemeld bij de balie. Wat kunt u verwachten tijdens uw verblijf op de Spoedeisende Hulp?

Identiteitsbewijs

Bezoekt u als patiënt een afdeling in het ziekenhuis? Dan moet u bij ieder bezoek uw geldige identiteitsbewijs laten zien. Ook behandeling op de Spoedeisende Hulp valt onder deze regel, en de verplichting geldt ook voor kinderen. Kunt u geen identiteitsbewijs laten zien? Meld dit dan aan de balie. Wij kunnen u dan niet registreren.
Als u uw identiteitsbewijs op dit moment NIET kunt laten zien, dan vragen wij u de volgende dag met het pasje terug te komen, zodat wij u alsnog kunnen registeren.

Triage

Bij binnenkomst schat de triageverpleegkundige de ernst van de toestand van een patiënt in. Dit is bepalend voor de snelheid van onderzoek en behandeling. Dit heet triage. De patiënt die dringend hulp nodig heeft, wordt eerder geholpen dan iemand met minder ernstig letsel. De triagemethode werkt met kleurcodes: hoe ernstig iemand eraan toe is en hoe snel hij behandeld moet worden, is gekoppeld aan een kleurcode.
De triageverpleegkundige bepaalt de kleurcode. Binnen de triagetijd moet u gezien zijn door een arts. In sommige omstandigheden kan dit afwijken.
In onderstaand schema ziet u uitleg over de kleurcodes. De wachttijd wordt bij benadering aan de patiënt meegedeeld. De wachttijd gaat in vanaf het moment van de triage.
Als uw klachten verergeren of een toestand verandert, dan kunt u dit melden aan de triageverpleegkundige of aan de secretaresse.

UW KLEURCODE	**UITLEG KLEURCODE**
ROOD = acuut	U wordt direct geholpen.
ORANJE = zeer dringend	Het streven is u binnen 10 minuten te helpen.
GEEL = dringend	Het streven is u binnen 1 uur te helpen. Als het druk is, kan dit langer duren.
GROEN = standaard	Het streven is u binnen 2 uur te helpen. Als het druk is, kan dit langer duren.
BLAUW = niet dringend	Het streven is u binnen 4 uur te helpen. Als het druk is, kan dit langer duren.

Pijn
In de triagekamer vragen wij u hoeveel pijn u heeft. Wij doen dit aan de hand van een pijnscore van 1 tot 10. U geeft op deze score aan wat voor cijfer u de pijn op dat moment geeft. Als het nodig is, krijgt u tijdens de triage pijnstillende medicatie van de triageverpleegkundige. Na enige tijd vragen wij u opnieuw uw pijn een cijfer te geven om te zien of de pijn gezakt is. Als de pijn in de tussentijd toeneemt, dan mag u altijd om pijnstilling vragen. U kunt eventueel de secretaresse aan de balie of de triageverpleegkundige hierop aanspreken.

Hoofdbehandelaar

Bij binnenkomst op de SEH krijgt u een hoofdbehandelaar/medisch specialist. De hoofdbehandelaar is de medisch specialist die eindverantwoordelijk is voor uw medisch-specialistische zorg.

- Elke patiënt heeft één hoofdbehandelaar.
- De hoofdbehandelaar coördineert de medische zorg die door andere behandelaars wordt geboden.
- De hoofdbehandelaar is eindverantwoordelijk voor deze zorg.
- De hoofdbehandelaar coördineert ook de informatievoorziening naar u en uw naaste.

Op het polsbandje en in de informatiebrief wordt vermeld wie uw hoofdbehandelaar is. Het is mogelijk dat het hoofdbehandelaarschap wijzigt tijdens uw verblijf op de Spoedeisende Hulp. Als u de Spoedeisende Hulp verlaat, staat de naam van de definitieve hoofdbehandelaar onder de brief die digitaal naar de huisarts wordt gestuurd.

Wie behandelt u in het ziekenhuis?
De medisch specialist wordt altijd ondersteund door een arts-assistent of een coassistent. Arts-assistenten zijn artsen die al of niet in opleiding zijn tot medisch specialist. Een coassistent is een student geneeskunde in de laatste fase van zijn of haar studie. Het kan zijn dat een coassistent bij u het lichamelijk onderzoek doet. Als u bezwaar hiertegen heeft, kunt u dat natuurlijk aan ons melden.

Wachttijden

Hoewel iedere medewerker ernaar streeft de wachttijden op de SEH zo kort mogelijk te houden, zijn er verschillende redenen waarom u misschien toch lang moet wachten:

- Het is mogelijk dat de klachten van andere patiënten een urgentere kleurcode hebben dan uw klachten.
- Niet alle patiënten komen voor dezelfde specialist. Dat kan de reden zijn dat iemand die later is gekomen, eerder wordt geholpen dan u.
- Is er bloed afgenomen? Dan duurt het minimaal een uur tot anderhalf uur voordat de uitslag bekend is. Het is mogelijk dat er een röntgenfoto moet worden gemaakt. Hiervoor is vaak een wachttijd. Ook kan de röntgenlaborant op een andere afdeling bezig zijn, waardoor hij/zij niet meteen beschikbaar is. Er kan echter ook gekozen worden voor een CT-scan of een echo, waarvoor de wachttijd kan oplopen van een tot anderhalf uur.
- Het aantal patiënten op de SEH kan groot zijn. Niet iedereen kan op hetzelfde moment geholpen worden.
- Met name in de nacht zijn onze artsen ook beschikbaar voor acute zaken binnen het ziekenhuis. Zij kunnen dus worden weggeroepen.

Wij vragen uw begrip voor de wachttijden. We doen ons best iedere patiënt zo snel en zo goed mogelijk te helpen.

Belangrijk! Niet eten en drinken

Op de SEH mag de patiënt niet eten en drinken totdat de arts hiervoor toestemming geeft. In de loop van de behandeling kunt u aan de verpleegkundige vragen of hiervan afgeweken mag worden.

Naar huis

Als u weer naar huis kan en voor controle op de polikliniek moet terugkomen, geven wij een afspraak voor de polikliniek mee of een kaart met informatie waarmee u zelf een afspraak bij een polikliniek kunt maken.
Als u met een taxi naar huis gaat, kunnen wij de taxi voor u regelen, maar u moet wel zelf de taxikosten betalen.
Bij het parkeren op een van de Q-parkterreinen (of in de parkeergarage), heeft u een parkeerkaartje gekregen. U vindt de betaalautomaten op het parkeerterrein. De betaalautomaat van de parkeergarage vindt u aan de kant van de garage waar u bent ingereden op de begane grond.

Ziekenhuisopname

Mocht de verantwoordelijke arts besluiten om u op te nemen, dan wordt de opname op een afdeling in het ziekenhuis geregeld. Zodra dit is gebeurd en de verpleegafdeling u kan ontvangen, wordt u opgehaald.

Gedrags-/huisregels

Het ziekenhuis heeft gedragsregels opgesteld waaraan iedereen zich moet houden. Op de Spoedeisende Hulp hebben bezoekers en patiënten soms last van stress door pijn, angst en onzekerheid. Een enkele keer leidt deze stress tot agressief gedrag. Wij begrijpen dit, maar kunnen agressie binnen het ziekenhuis niet tolereren. Als patiënten of bezoekers zich agressief gedragen, proberen wij hen te kalmeren. Lukt dit niet, dan schakelen wij de beveiliging en/of de politie in. De gedragsregels hangen ook in de wachtkamer.

Algemene informatie en gedragsregels

- De ruimte op de SEH is beperkt. Wij verzoeken u daarom in de behandelkamer of wachtruimte te blijven. Rondlopende patiënten of begeleiders zorgen voor onrust en verstoren het overzicht van de medewerkers.
- Er mogen twee begeleiders bij u aanwezig zijn in de behandelkamer. Heeft u meer begeleiders dan kunnen zij wachten in de wachtruimte. Bij een kind mogen beide ouders in de behandelkamer aanwezig zijn.
- Mocht uw begeleider niet in het ziekenhuis kunnen blijven, dan kan hij/zij een telefoonnummer achterlaten bij de secretaresse of de verpleegkundige.
- Mobiel bellen is in het ziekenhuis niet toegestaan in ruimtes met een niet-bellen-sticker. Wij vragen u om mobiel bellen tot het minimum te beperken en zo nodig de afdeling te verlaten.
- Er is een mogelijkheid om u mobiele telefoon op te laden als hier behoefte naar is. Op de SEH hebben wij een oplaadkast hiervoor. U kunt een verpleegkundige of secretaresse hiernaar vragen.

- Het maken van beeld- en geluidsopnames – zonder onze toestemming – is niet toegestaan.
- Begeleiders kunnen in het restaurant eten of drinken kopen. Buiten de openingstijden van het restaurant kunt u terecht bij automaten in de hal op de begane grond (warme dranken, frisdrank en snoep).
- Roken is in ons ziekenhuis en op de omliggende terreinen niet toegestaan.
- De afdeling Spoedeisende Hulp is 24 uur per dag geopend.
- Vaak is er 's middags een vrijwilliger aanwezig om de wachtende patiënten, die alleen op een kamertje verblijven, extra aandacht te geven. De vrijwilliger maakt indien gewenst/mogelijk een praatje, kan zorgen voor drinken voor de begeleider(s) en/of voor een boekje of andere afleiding voor de patiënt. De vrijwilliger houdt zich niet bezig met de medisch/verpleegkundige zorg.

Kinderen op de SEH

Bij alle kinderen die met een aandoening op de SEH van Alrijne Ziekenhuis komen, wordt een volledig lichamelijk onderzoek (een zogenaamd top-teen-onderzoek) gedaan. Hiervoor kan het noodzakelijk zijn dat uw kind zich moet uitkleden, uiteraard mag hier een ouder of begeleider bij aanwezig zijn.

(In Nederland zijn alle professionals die met kinderen werken, wettelijk verplicht om te handelen als er gedacht wordt aan kindermishandeling of verwaarlozing. Dat geldt dus ook voor artsen en verpleegkundigen. Hoe dat moet staat beschreven in de wet Meldcode.
Binnen Alrijne Ziekenhuis willen we opkomen voor het kind, hulp bieden waar mogelijk en overleggen met andere instanties als de veiligheid, gezondheid, welzijn en /of ontwikkeling van het kind in het gedrang is. Hoe wij dat doen staat beschreven in de Meldcode van Alrijne Ziekenhuis die een uitwerking is van de landelijke Meldcode. Deze kunt u nalezen op onze website, www.alrijne.nl. Meer informatie vindt u in de folder: Kind in de knel.)

Privacy

Wij gaan zorgvuldig met patiënten en patiëntgegevens om. De regels die hierbij gehanteerd worden, zijn opgenomen in een privacyreglement. Medische gegevens van patiënten op de SEH kunnen anoniem gebruikt worden voor wetenschappelijk onderzoek. Anoniem wil zeggen dat van de gegevens niet te herleiden is bij welke patiënt ze horen. Heeft u bezwaar tegen het gebruik van uw gegevens, dan kunt u dit melden bij uw arts en (schriftelijk) bij de medische administratie. Er zullen dan geen gegevens worden verstrekt voor wetenschappelijk onderzoek.

Telefoonnummers

Het algemene telefoonnummer van Alrijne Ziekenhuis is 24 uur per dag, zeven dagen per week bereikbaar: Alrijne Ziekenhuis, algemeen nummer:071 582 8282

De Spoedeisende Hulp (SEH) van Alrijne Ziekenhuis Leiderdorp is bij een spoedeisende zorgvraag buiten kantoortijden telefonisch te bereiken via 071 582 8905.
Tijdens kantooruren staan de medewerkers van onze poliklinieken u graag te woord.