

PATIËNTEN
INFORMATIE

Spoedeisende Hulp

**MAASSTAD
ZIEKENHUIS**

een santeon ziekenhuis



Hoe snel wordt u geholpen?

Na uw binnenkomst op de Spoedeisende Hulp beoordeelt een triageverpleegkundige hoe snel u geholpen moet worden. Op grond van de ernst van uw klachten of letsel krijgt u een kleurcode. De code is hiernaast aangekruist.

Kinderen die binnenkomen op de Spoedeisende Hulp krijgen ook een kleurcode. Na de triage van een kind gaat dit patiëntje naar een andere wachtkamer, de kinderwachtkamer die een klein stukje verderop in de gang gesitueerd is.

Begeleiders

Maximaal twee begeleiders per patiënt in de spreekkamer van de Spoedeisende Hulp.

Nuchter blijven

Als u nuchter dient te blijven, mag u niets eten en drinken totdat de oorzaak van uw klachten bekend is. Het volgende geldt voor u:

- U moet **NUCHTER** blijven
- U hoeft **NIET NUCHTER** te blijven

Hoofdbehandelaar

De functie van de verantwoordelijke behandelaar waardoor u behandeld wordt is

<input type="checkbox"/>	ROOD = ACUUT U wordt direct geholpen
<input type="checkbox"/>	ORANJE = ZEER URGENT Het streven is u binnen tien minuten te helpen. Als het erg druk is, kan dit langer duren.
<input type="checkbox"/>	GEEL = URGENT Het streven is u binnen een uur te helpen. Als het erg druk is, kan dit langer duren.
<input type="checkbox"/>	GROEN = STANDAARD Het streven is u binnen twee uur te helpen. Als het erg druk is, kan dit langer duren.
<input type="checkbox"/>	BLAUW = NIET URGENT Het streven is u binnen vier uur te helpen. Als het erg druk is, kan dit langer duren. U kunt ook naar uw huisarts gaan. Wilt u zich dan wel even afmelden?

Welkom op de Spoedeisende Hulp van het Maasstad Ziekenhuis. In deze folder brengen wij u op de hoogte over de gang van zaken op de Spoedeisende Hulp.

Openingstijden

De afdeling Spoedeisende Hulp is 24 uur per dag en 7 dagen per week geopend. Op deze afdeling kunt u, na doorverwijzing van een huisarts of via de ambulance, terecht voor acute medische zorg.

Inschrijven

Bij binnenkomst op de Spoedeisende Hulp meldt u zich bij de baliemedewerker die de inschrijving voor u verzorgt. Hiervoor zijn naast uw persoonsgegevens ook een geldig legitimatiebewijs en verzekeringsbewijs nodig. Voor patiënten die met de ambulance naar de Spoedeisende Hulp komen, regelt de ambulanceverpleegkundige de inschrijving.

Kinderen onder de 16 jaar worden niet geholpen zonder aanwezigheid van een volwassen begeleider.

Identificatieplicht

Er bestaat in Nederland een algemene identificatieplicht voor iedereen vanaf 14 jaar. In de gezondheidszorg is er geen leeftijdsgrens en geldt de identificatieplicht vanaf de geboorte, zoals is vastgelegd in de Zorgverzekeringswet. Het Maasstad Ziekenhuis hanteert deze regels.

Bij een behandeling in het ziekenhuis moet u of uw kind zich kunnen legitimeren, zodat wij u kunnen identificeren. Dit kan met een geldig paspoort, Nederlands identiteitskaart, rijbewijs, verblijfsvergunning of vreemdelingendocument. Het vaststellen van de identiteit van kinderen die bijgeschreven staan in het geldige paspoort van de ouders/ verzorgers is nog mogelijk.

Omdat u onze afdeling bezoekt voor spoedeisende zorg, kunnen er omstandigheden zijn waarom u geen legitimatiebewijs bij u draagt. In dat geval schrijven wij u wel in en ontvangt u de gebruikelijke zorg en behandeling.

Wij verzoeken u dringend om u in dit geval binnen 14 dagen te legitimeren bij de afdeling Patiëntenregistratie in de centrale hal. Dit kan eventueel in combinatie met uw eerstvolgende polikliniekbezoek in ons ziekenhuis.

Bij de registratie wordt ook een pasfoto opgenomen in het medisch dossier, zodat onze zorgverleners kunnen zien of ze het juiste zorgdossier en patiënt voor zich hebben. Zij moeten daarvoor het gezicht kunnen zien. Dit geldt ook voor mensen die gezichtsbedekkende kleding dragen.

Het is niet verplicht om een pasfoto aan het medisch dossier te laten toevoegen. Wilt u dit niet, dan kunt u dit aangeven.

Kosten en verzekering

Aan een bezoek aan de Spoedeisende Hulp zijn altijd kosten verbonden. Ongeacht de inhoudelijke behandeling op de Spoedeisende Hulp betaalt u de kosten uit het eigen risico van de zorgverzekering. Uiteraard geldt dit alleen wanneer u dit eigen risico nog niet verbruikt hebt. Uw zorgverzekeraar brengt de kosten van uw bezoek aan de Spoedeisende Hulp bij u in rekening.

In verband met dit financiële eigen risico dat u voor een bezoek aan de Spoedeisende Hulp betaalt, wijzen wij u erop dat de huisarts of de huisartsenpost altijd het eerste aanspreekpunt voor medische hulp is, tenzij er sprake is van een levensbedreigende situatie. Als het nodig is, verwijst de huisarts door naar het ziekenhuis. Voor een bezoek aan de huisarts of huisartsenpost geldt geen financieel eigen risico.

Als wij uw identiteit niet kunnen vaststellen aan de hand van een geldig legitimatiebewijs of als uw verzekeringsgegevens niet bekend zijn, mag het Maasstad Ziekenhuis de nota niet indienen bij uw zorgverzekeraar. U krijgt dan 14 dagen de gelegenheid alsnog persoonlijk uw legitimatiebewijs te tonen of de ontbrekende gegevens door te geven bij de afdeling Patiëntenregistratie in de centrale hal. Indien dit niet binnen de gestelde termijn plaatsvindt, worden de kosten op u verhaald en ontvangt u de nota thuis.

Uw verzekeringspolis is alleen geldig voor de personen die op de polis vermeld staan. Leen uw verzekeringspas/gegevens nooit uit aan iemand anders. Van fraude met verzekeringsgegevens doet het Maasstad Ziekenhuis aangifte bij uw zorgverzekeraar.

Bacteriën

Bij inschrijving, of bij inschrijving door de ambulance op de kamer, worden u diverse vragen gesteld die te maken hebben met eventueel besmettingsgevaar. Iedereen draagt bacteriën met zich mee, die meestal onschadelijk zijn. Sommige bacteriën zijn echter schadelijk. Het Maasstad Ziekenhuis neemt maatregelen om te voorkomen dat een dergelijke bacterie zich in het ziekenhuis kan verspreiden. Om na te gaan of u deze bacterie mogelijk bij u draagt, stellen wij u deze vragen.

Triage

Na het inschrijven bij de balie mag u plaatsnemen in de wachtkamer. Een verpleegkundige komt u zo spoedig mogelijk ophalen. In een kort gesprek bepaalt de verpleegkundige aan de hand van vooraf vastgestelde normen hoe snel u door een arts onderzocht en behandeld moet worden (=triage). Met een kleurcode (zie pagina 3 van deze folder) geven we aan hoe dringend uw situatie is. Als de ambulance u brengt, vindt triage plaats op de behandelkamer.

Pijnscore

Tijdens de triage vraagt de verpleegkundige naar uw pijnbeleving. U kunt uw beleving scoren met een pijnscore tussen 0-10. Dat betekent dat u bij 0 geen pijn heeft en bij 10 de ergste pijn ooit beleefd. De verpleegkundige herhaalt de vraag, zodat zij een duidelijk beeld krijgt van hoeveel pijn u heeft. In totaal worden er minimaal twee pijnscores gevraagd.

Wachttijden

Het kan voorkomen dat een patiënt die later dan u is binnengekomen eerder behandeld wordt, omdat de aandoening ernstiger van aard is of door een andere arts moet worden behandeld. De ernst van de situatie bepaalt de wachttijd. Acute nood gaat altijd voor. Het is dus niet zo dat wie het eerste er is ook het eerste geholpen wordt.

Patiëntenidentificatie

Het is belangrijk dat u tijdens uw behandeling de juiste medicijnen, onderzoeken, behandeling en voeding krijgt. Dat controleren we zorgvuldig. Daarom krijgt u bij binnenkomst op de Spoedeisende Hulp een polsbandje om. Daarop staan uw naam, geslacht, geboortedatum, patiëntnummer en een streepjescode. Zo weten we steeds wie u bent.

In een aantal gevallen moeten we uitdrukkelijk nogmaals naar uw naam en geboortedatum vragen, ook al staan die op uw polsbandje en ook al weten we wie u bent. We doen dit:

- bij opname;
- bij toediening van medicijnen, bloed of bloedproducten;
- bij afname van bloed of andere monsters;
- voordat we een behandeling of andere procedure starten, bijvoorbeeld als u naar een andere afdeling wordt verplaatst of als u eten krijgt.

Zo weten we zeker dat de juiste patiënt de juiste behandeling krijgt.

Toestemming

De zorgverlener heeft uw toestemming nodig om te starten met een behandeling. Deze toestemming wordt meestal niet expliciet gevraagd. Als u naar ons ziekenhuis komt voor onderzoek, ingreep of opname, gaan wij ervan uit dat u het eens bent met wat er gaat gebeuren. U wordt wel zo veel mogelijke geïnformeerd, voor bepaalde onderdelen vraagt de zorgverlener wel apart toestemming. Onder andere:

- een operatie;
- de anesthesie (verdoving, narcose);
- een endoscopisch onderzoek (een onderzoek waarbij met een buigzaam slangetje in het lichaam wordt gekeken);
- risicovolle behandelingen zoals chemotherapie en bestraling (radiotherapie);
- 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. Deze arts is uw verantwoordelijke behandelaar.

Soms heeft u te maken met meerdere behandelaars, zeker als u meerdere ziektes heeft. U heeft altijd maar één behandelaar. Hij of zij is de schakel tussen de verschillende artsen. De verpleegkundige vertelt u wie uw behandelaar is. U kunt het natuurlijk ook aan hen vragen. Dit staat ook in uw patiëntendossier.

Onderzoek en behandeling

Wanneer u aan de beurt bent, neemt de arts of verpleegkundige u mee naar de onderzoek- of behandelkamer. De arts vraagt u nogmaals uitgebreid naar uw klachten. U kunt de reden van uw komst toelichten. Daarna onderzoekt de arts u lichamelijk. Het kan zijn dat aanvullende

onderzoeken zoals bloedonderzoek, röntgenfoto's of een hartfilmpje noodzakelijk zijn. Ook kan het zijn dat de arts een ander specialisme om advies vraagt.

Rechten en plichten

Als u hulp inroept van een zorgverlener, ontstaat er een geneeskundige behandelingsovereenkomst. U geeft aan ons de opdracht om zorg te verlenen. Deze relatie tussen zorgverlener en patiënt is geregeld via de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). In de WGBO staan de rechten en plichten van patiënten. Een belangrijk onderdeel is het recht op informatie en het recht om toestemming te geven voor een behandeling. Meer over uw rechten kunt u lezen in de folder [Rechten volwassenen](#) of [Rechten minderjarigen](#).

Behandelgrenzen

Als patiënt komt u in het Maasstad Ziekenhuis met een bepaalde behandelwens. Meestal is dit het voorkomen of genezen van een ziekte of het verlichten van uw klachten. U heeft het recht om grenzen te stellen aan uw behandeling. Tijdens uw opname in het ziekenhuis wordt hier naar gevraagd. Wij verwijzen u hiervoor naar de folder [Behandelgrenzen](#). In deze folder staat vermeld welke behandelgrenzen er zijn en hoe u uw wensen over behandelgrenzen met uw naasten en uw zorgverlener kunt bespreken.

Aandacht voor veiligheid

Wij als Maasstad Ziekenhuis en u als ouders/verzorgers hebben zorg voor u en uw kind. Daarom besteden medewerkers van het Maasstad Ziekenhuis aandacht aan de gezondheid, het welzijn en de veiligheid van uw kind. Dit betekent dat alle kinderen tot 18 jaar die op de Spoedeisende Hulp komen met een zorgvraag worden nagekeken volgens een landelijk protocol. Door gebruik te maken van dit signaleringsprotocol hopen wij probleemsituaties vroegtijdig te herkennen en indien nodig hulp aan te bieden.

Ook bij volwassenen hanteren wij het landelijk signaleringsprotocol. Bij medisch onderzoek of bij het invullen van het formulier kan een vermoeden ontstaan dat er problemen in de thuissituatie zijn of dat er mogelijk sprake is van (kinder)mishandeling. Indien dit het geval is hanteren we een meldcode en bespreken wij dit op een open en eerlijke manier met u. Samen kan dan gezocht worden naar de juiste hulp voor u en/of uw kind.

Alles wat in een gesprek aan de orde komt, wordt vanzelfsprekend vertrouwelijk behandeld. Van het bezoek aan dit ziekenhuis wordt een verslag gemaakt voor de huisarts.

Gedrags-/huisregels

Het ziekenhuis heeft gedragsregels opgesteld waar iedereen zich aan 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 vragen wij de beveiliging of de politie om ervoor te zorgen dat zij het ziekenhuis verlaten.

Wij verzoeken u vriendelijk rekening te houden met onze medewerkers en andere patiënten. Daarom vragen wij u de volgende huisregels te respecteren:

- Maximaal twee begeleiders per patiënt in de spreekkamer. Extra begeleiders blijven in de Spoedeisende Hulp wachtkamer achter, echter bij drukte op de Spoedeisende Hulp worden deze begeleiders verzocht om de wachtkamer vrij te houden en elders te wachten.
- Mobiel bellen is toegestaan, maar wij vragen u dit niet in de behandelkamers te doen, maar in de wachtkamer. Houd daarbij rekening met andere wachtenden. Er is een gratis Wi-Fi-netwerk beschikbaar binnen het gebouw.

- Indien nodig kunnen wij een tolk inschakelen. Als u een familielid heeft die als tolk kan fungeren, heeft dat onze voorkeur.
- In het ziekenhuis mag u niet roken. Patienten en bezoekers kunnen roken op de aangewezen plaatsen buiten het ziekenhuis.
- In verband met een mogelijke behandeling vragen wij u niet te eten en te drinken tot u daarvoor toestemming heeft gekregen van de arts of verpleegkundige.

Opname in het ziekenhuis

Als de arts besluit u op te nemen, wordt er voor u een opname geregeld. Een verpleegkundige van de betreffende verpleegafdeling komt u ophalen. Uw eventuele begeleider gaat mee, zodat de familie op de hoogte gesteld kan worden waar u in het ziekenhuis verblijft.

Kostbaarheden

Het Maasstad Ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal van uw eigendommen. Wij adviseren u daarom waardevolle spullen mee te geven aan uw eventuele begeleider als u voor opname in het ziekenhuis moet blijven.

Vertrek Spoedeisende Hulp

Als u na behandeling naar huis gaat, krijgt u (indien nodig) een afspraak mee voor een polikliniekbezoek. Daarnaast verzoeken wij u om bij de balie van de Spoedeisende Hulp uw patiëntenbrief met informatie over uw behandeling op de Spoedeisende Hulp op te halen.

Wilt u uw gegevens controleren en indien deze niet juist zijn, dit doorgeven aan de baliemedewerker van de Spoedeisende Hulp. U kunt uw gegevens ook laten veranderen bij de Patiëntenregistratie in de centrale hal tijdens uw eerste bezoek aan de polikliniek. .

Kwaliteit en veiligheid

Wij doen er alles aan om uw zorg in het Maastricht Ziekenhuis optimaal en veilig te laten verlopen. We vinden het belangrijk dat u op ons kunt vertrouwen. Dat gaat verder dan vertrouwd voelen, we streven ernaar dat onze kwaliteit en patiëntveiligheid meetbaar van een hoog niveau zijn.

Vragen

Heeft u vragen? Stel ze gerust aan de verpleegkundige of arts.

Indien u nog vragen heeft na vertrek neem dan contact op met de Spoedeisende Hulp via (010) 291 35 99.



De informatie in deze folder is belangrijk voor u. Als u moeite heeft met de Nederlandse taal, zorg dan dat u deze folder samen met iemand leest die de informatie voor u vertaalt of uitlegt.

The information in this brochure is important for you. If you have any difficulties understanding Dutch, please read this brochure together with somebody who can translate or explain the information to you.

Bu broşürdeki bilgi sizin için önemlidir. Hollandaca dilde zorlanıyorsanız, bu broşürü size tercüme edecek ya da açıklayacak biriyle birlikte okuyun.

Informacje zawarte w tym folderze są ważne dla Państwa. Jeśli język niderlandzki sprawia Państwu trudność, postarajcie się przeczytać informacje zawarte w tym folderze z kimś, kto może Państwu je przetłumaczyć lub objaśnić.

المعلومات المتواجدة في هذا المنشور مهمة بالنسبة لكم. إذا كنتم تواجهون صعوبة في اللغة الهولندية،
إحرصوا حينئذ على أن تقرأوا هذا المنشور بحضور شخص ما، الذي يترجم لك المعلومات الواردة فيه
أو بشرحها لكم.

Maasstad Ziekenhuis
Maasstadweg 21
3079 DZ Rotterdam

T: (010) 291 19 11

I: www.maasstadziekenhuis.nl / www.maasnik.nl (kinderwebsite)

I: www.maasstadziekenhuis.nl/mijn (patiëntenportaal)

