

## Spoedeisende Hulp

### Inleiding

U bevindt zich op de Spoedeisende Hulp (SEH). De Spoedeisende Hulp vormt samen met de Huisartsenpost (HAP) de Spoedpost. Deze folder geeft algemene informatie over de gang van zaken en de werkwijze op de Spoedeisende Hulp.

### Algemene informatie

De SEH is een dynamische afdeling waar flexibiliteit en snel handelen van groot belang zijn. De SEH wordt dagelijks door 80 à 90 patiënten bezocht met verschillende aandoeningen, variërend van patiënten met kleine verwondingen tot levensbedreigend zieke patiënten. Een deel van de patiënten wordt met de ambulance binnengebracht. De SEH is 24 uur per dag geopend.

### Melden en identificatieverplichting

Bij aankomst op de SEH meldt u zich aan de balie (indien u niet met de ambulance vervoerd bent). Daar wordt gevraagd naar uw legitimatiebewijs en verzekeringsbewijs. Om medische zorg te ontvangen, moet u een geldig legitimatiebewijs laten zien. Wij zijn verplicht om te controleren of u diegene bent die bij het getoonde burgerservicenummer (BSN) hoort.

### Triage

Nadat u bent ingeschreven, wordt u gezien door een triageverpleegkundige. Dit is een SEH-verpleegkundige, die beoordeelt hoe snel u met uw klachten of aandoening gezien moet worden. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een triagesysteem: aan de hand van enkele korte vragen wordt vastgesteld hoe ernstig uw zorgvraag is en hoe snel u door een arts beoordeeld moet worden. Bewaar uitgebreidere informatie voor de arts en verpleegkundige in de behandelkamer. Dit om te voorkomen dat u erg vaak uw hele verhaal moet vertellen.

Afhankelijk van uw aandoening en de ernst ervan, wordt u dus eerder of later behandeld dan andere patiënten. De volgorde van binnenkomst is dus niet persé de volgorde waarin de patiënten op de SEH beoordeeld worden door een arts. Moet u nuchter blijven of is er aanvullend onderzoek nodig, dan hoort u dit van de triageverpleegkundige. Ook kan deze voor pijnstilling zorgen en kleine handelingen uitvoeren.

Na de triage wordt u naar een behandelkamer op de SEH gebracht, of u mag bij drukte weer plaatsnemen in de wachtkamer. Voor kinderen is er een aparte kinderwachtkamer.

Verslechtert uw toestand tijdens het wachten in de wachtkamer, dan moet u zich melden bij de triageverpleegkundige of secretaresse. Wij streven ernaar dat een arts u binnen de voor u vastgestelde triagetijd ziet. Komt u met een ambulance, dan wordt u direct op een behandelkamer op de SEH binnengebracht. Daar wordt u getrieerd en binnen de triagetijd door een arts gezien.

### Wachttijd

Vanzelfsprekend streven wij ernaar iedereen zo snel mogelijk te helpen. Omdat onze afdeling spoedeisende zorg verleent en dit geen planbaar programma is, kan het voorkomen dat u langer moet wachten dan gedacht. Er kunnen patiënten binnenkomen die sneller hulp nodig hebben, of een arts van een ander specialisme is eerder beschikbaar dan de arts van het specialisme waar u voor komt. Daarnaast komen patiënten niet alleen via de wachtkamer, maar zoals gezegd ook per ambulance naar de SEH. Wij proberen u zo goed mogelijk op de hoogte te houden van de wachttijden terwijl u wacht.

Houd er rekening mee dat u mogelijk nuchter moet blijven (niet mag eten of drinken), vraag dit bij twijfel aan de secretaresse of verpleegkundige.

## De behandeling

Een verpleegkundige neemt u direct na triage of vanuit de wachtkamer mee naar een behandelkamer op de SEH. Hij blijft uw aanspreekpunt gedurende uw verblijf op de SEH.

Een arts onderzoekt u. MST is een opleidingsziekenhuis, dit betekent dat er co-assistenten (in opleiding tot arts) en pas afgestudeerde artsen al dan niet in opleiding tot specialist betrokken kunnen zijn bij uw behandeling. Co-assistenten en artsen met minder ervaring overleggen altijd met een ervaren arts.

## Pijnscore

Tijdens uw verblijf op de SEH wordt er op meerdere momenten gevraagd naar uw pijnbeleving. Wij vragen u een cijfer te geven voor de pijn, zodat wij u adequate pijnbestrijding kunnen geven.

## MRSA / BRMO

MRSA en BRMO zijn bacteriën die ongevoelig zijn voor de meest gangbare antibiotica en dus moeilijk te bestrijden zijn. Een gezond persoon merkt hier niets van en de bacterie zal vanzelf weer verdwijnen. Wel kan een gezond persoon deze bacterie overdragen. Bij mensen met een lage weerstand kunnen deze ernstige infecties veroorzaken. Om te zorgen dat deze bacteriën zich zo min mogelijk in ons ziekenhuis kunnen verspreiden, stellen we aan de hand van een aantal vragen vast of u risico hebt op dragerschap van MRSA / BRMO. Deze vragen kunnen u misschien vreemd voorkomen, echter ze zijn noodzakelijk om het risico op verspreiding van de genoemde bacteriën te kunnen beperken.

## Kinderen

Kinderen tot 18 jaar worden behandeld in een speciaal ingericht kinderblok. Deze kamers zijn vriendelijk ingericht om het verblijf voor een kind zo aangenaam mogelijk te maken. Wij proberen kinderen voorrang te geven.

Omdat wij de veiligheid en het welbevinden van kinderen belangrijk vinden, werken we volgens een vaststaand protocol. Dit betekent onder andere dat we alle kinderen tot vier jaar volledig lichamelijk onderzoeken, ongeacht het letsel of de aandoening waarmee zij zich op de SEH presenteren. Meer informatie hierover vindt u in de folder '[Kindzorg MST](#)', onder andere te verkrijgen op onze afdeling.

Kinderen onder de 16 jaar moeten altijd begeleid worden door een volwassene, bij voorkeur één van de ouders / verzorgers.

Bij kinderen jonger dan 12 jaar moeten ouders of voogd toestemming geven voor een bepaalde behandeling of een bepaald onderzoek. Kinderen in de leeftijd tussen 12 en 16 jaren beslissen samen met de ouders / voogd over hun behandeling en / of onderzoek.

Kinderen van 16 jaar en ouder (jongeren) beslissen zelf over hun behandeling en hebben geen toestemming van ouders of voogd nodig. Zij hebben dezelfde patiëntenrechten als volwassenen. Een jongere heeft recht op volledige informatie. De ouders / voogd krijgen die informatie niet, tenzij de jongere daar uitdrukkelijk toestemming voor geeft.

## Medewerkers van andere disciplines

Tijdens uw bezoek aan de SEH kunt u eveneens worden geholpen door medewerkers van andere disciplines, zoals een röntgenlaborant, laboratoriummedewerker of hartfunctielaborant.

## Familie en begeleiders

Per patiënt zijn er twee begeleiders toegestaan in de behandelkamer. Tijdens het onderzoek kan de arts of de verpleegkundige de begeleiders vragen tijdelijk in de wachtkamer plaats te nemen. In verband met de privacy van de andere patiënten vragen wij u niet onnodig over de gang te lopen of op de gang te wachten.

## Na de behandeling

Nadat u medisch en verpleegkundig bent behandeld, kunt u de SEH verlaten. Laat uw lersel het toe om naar huis te gaan, dan krijgt u indien nodig een afspraak / nazorgfolder met adviezen en / of recept mee.

Moet u worden opgenomen, dan komt u in de meeste gevallen op de Acute Opname Afdeling (AOA) te liggen. Meer informatie over deze afdeling kunt u vinden in de folder '[Acute Opname Afdeling \(AOA\)](#)'.

## SEH Zorg informatie

Heeft u na uw bezoek aan de SEH nog vragen bekijk dan eens de informatie op de website [www.sehzorg.nl](http://www.sehzorg.nl). Op deze website vindt u informatie over verschillende aandoeningen die veel voorkomen op de Spoedeisende Hulp. Zo kunt u na uw bezoek aan de SEH thuis alles rustig nalezen.

## Overige informatie

Elke hulp-, zorg- en dienstverlener in ons ziekenhuis is verplicht te zwijgen over hetgeen vernomen wordt tijdens de beroepsuitoefening. Deze zwijgplicht kent echter uitzonderingen. Zo geldt de zwijgplicht niet tegenover anderen die bij de behandeling zijn betrokken en in geval van wettelijke plicht om informatie te verstrekken. Meer informatie hierover kunt u vinden in de folder '[Rechten, plichten en klachten](#)', verkrijgbaar bij de verpleegkundige of het Patiënten Service Centrum. Ondermeer hebben wij de plicht om een melding te maken bij (vermoeden van) kindermishandeling of huiselijk geweld bij Stichting Veilig Thuis.

## Uw mening telt

Het is voor ons belangrijk om te weten hoe u onze zorgverlening heeft ervaren. Op deze manier kunnen wij de kwaliteit blijven verbeteren. Heeft u een compliment, suggestie of klacht dan kunt u die op de volgende manieren indienen:

1. Gedurende uw opname/verblijf kunt u terecht bij degene die u behandelt/verzorgt;
2. Vul het online klachtenformulier in op [www.mst.nl](http://www.mst.nl);
3. Bel met het Patiënten Service Centrum, telefoon (053) 487 20 45;
4. Kom langs bij het Patiënten Service Centrum, route C02;
5. Stuur een brief aan Medisch Spectrum Twente, t.a.v. Patiënten Service Centrum, Postbus 50.000, 7500 KA te Enschede.

## Belangrijke contactgegevens

- Spoedeisende Hulp, ingang Spoedpost via Beltstraat 70

## Tenslotte

U heeft recht op juiste en volledige informatie. Pas als u voldoende inzicht heeft, kunt u weloverwogen toestemming geven voor een bepaalde behandeling of een bepaald onderzoek. Als iets u niet geheel duidelijk is, vraagt u de arts, arts-assistent of verpleegkundige dan om nadere uitleg.