

# Welkom op de dienst spoedgevallen!



Gendarmeriestraat 65 | B-1800 Vilvoorde | T 02 254 64 00 | F 02 257 50 50  
info@azjanportaels.be | www.azjanportaels.be

Publicatiedatum: januari 2023

## Welkom!

Beste bezoeker,

Een bezoek aan de spoeddienst komt altijd onverwacht en ongelegen. We beseffen dat dit vaak gepaard gaat met emoties, stress en/of pijn. Wij streven ernaar om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken.

Na registratie aan onze onthaalbalie kan u terecht bij de triagepost. Hier bepalen we, rekening houdend met de ernst van uw aandoening of letsel, hoe snel u geholpen zal worden. Indien gewenst en/of noodzakelijk wordt daar ook ingegaan op uw verzoek om pijnstilling te bekomen.

Weet dat een gemiddeld bezoek aan een spoedgevallendienst +- 4 uur duurt (inclusief onderzoeken). Gelukkig kunnen we iets meer dan 25% van onze patiënten reeds binnen de 2 uur helpen.

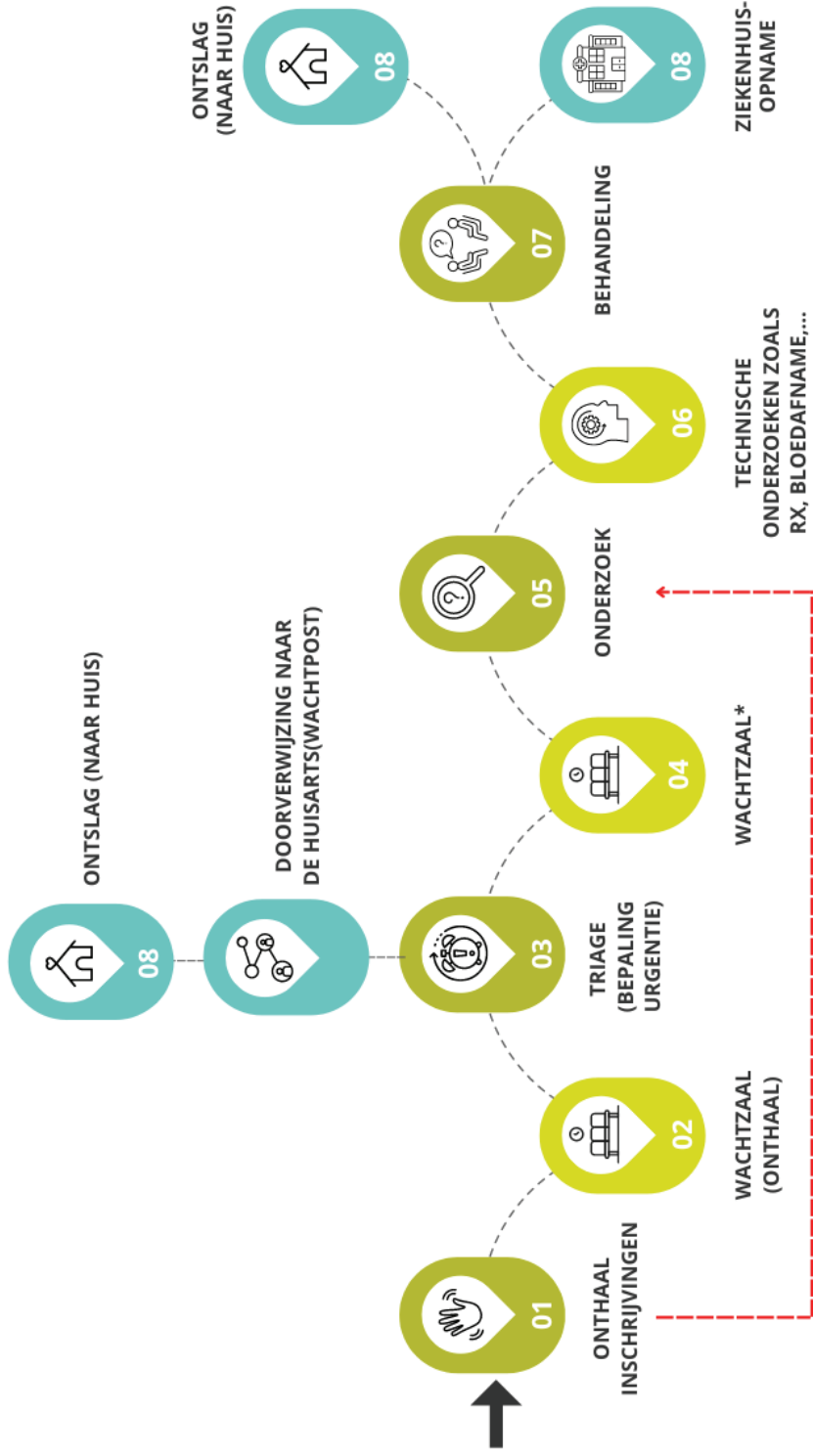
Deze brochure geeft u alvast meer duiding bij het traject dat u zal doorlopen op onze spoeddienst. Als u na het lezen van deze brochure nog vragen heeft, staat ons verplegend personeel u graag te woord en helpt u met plezier verder.

Mag ik u vriendelijk vragen om al onze medewerkers op de dienst spoedgevallen het respect te geven dat ze verdienen. Het personeel werkt dag en nacht onder moeilijke omstandigheden en vaak onder hoge druk om u de kwaliteitsvolle zorg en ervaring te bieden die u verdient.

Welkom op onze spoedafdeling.

Dr. Schmitz Tom

Diensthoofd spoedgevallen AZ Jan Portaels



\*U WORDT GEHOLPEN IN VOLGORDE VAN DE ERNST VAN UW SITUATIE EN AANKOMST

## Hoe verloopt uw verblijf?



### Onthaal en inschrijvingen

De onthaalmedewerker zal u inschrijven en een aantal administratieve zaken voor u in orde brengen. **Deze administratie is belangrijk met het oog op eventuele terugbetalingen en/of om gebruik te kunnen maken van de derdebetalersregeling door uw verzekering.**

#### o Wat hebben we hiervoor nodig?

- Identiteitskaart of KIDS-ID.
- **Verwijsbrief** van uw arts.  
Deze brief is noodzakelijk bij inschrijving om recht te hebben op een verhoogde terugbetaling, een telefonische doorverwijzing door de huisarts wordt nooit aanvaard door de overheid (het RIZIV).
- Eventuele verzekeringsdocumenten (bij sport- of arbeidsongeval) te tonen aan de balie, nadien blijven deze documenten steeds bij de patiënt.
- **Europese verzekeringskaart indien u niet woonachtig bent in België.**
- **In uitzonderlijke omstandigheden kan er gevraagd worden om een voorschot te betalen bij inschrijving. Dit voorschot varieert tussen de 25€ tot 720€ afhankelijk van de reden die aan de basis ligt van het vragen van een voorschot.**

#### o Wij vragen ook steeds:

- De naam van uw huisarts, zodat hij/zij elektronisch op de hoogte kan gebracht worden van uw bezoek.
- Uw e-mailadres om eventuele verdere informatie toe te sturen, evenals een tevredenheidsenquête.
- Uw telefoonnummer (contactpersoon).
- Uw voorkeurstaal om de toekomstige communicatie vlot te laten verlopen.



## Wachtzaal

De mogelijke wachttijd tot uw eerste contact met een spoedarts varieert afhankelijk van uw klacht.



Het spreekt voor zich dat voorrang geven wordt aan patiënten met een levensbedreigende kritieke toestand (zoals bv. hartaanval) en waarbij hospitalisatie nodig en urgent is.

Uw wachttijd kan verder nog beïnvloed worden door de noodzaak aan bijkomende onderzoeken zoals labo-analyses, röntgenfoto's, beschikbaarheid van de arts en de drukte op de afdeling.

We benadrukken dat we steeds trachten uw bezoek op onze dienst zo kort mogelijk te houden. Onze (onthaal)medewerkers staan steeds tot uw dienst om u verdere informatie te verstrekken betreffende uw bezoek.

## Triage



Alle patiënten op de spoedgevallendienst worden kort na de inschrijving gesproken en/of onderzocht. Op basis van dit onderzoek wordt een inschatting gemaakt van de ernst van het medisch probleem. Deze korte inschatting is de "triage" en geeft alle zorgmedewerkers snel een beeld van hoe lang er medisch verantwoord gewacht kan worden met eventuele noodzakelijke zorgen.

Op onze spoeddienst wordt de triage meestal uitgevoerd door een arts. Dit heeft als voordeel dat eventuele onderzoeken en/of eventuele behandelingen snel en indien nodig reeds tijdens het wachten worden opgestart. De arts kan op triage ook voorstellen om op een andere manier (consultaties, huisarts, behandeling op triage zelf,...) geholpen te worden.

De tabel hieronder geeft een richttijd volgens elke triagecode.

	Kleur	Code	Wachttijden
1	Donkerrood	Levensbedreigend (reanimatie, zwaar verkeersongeval,...)	0 minuten
2	Oranje	Potentieel levensbedreigend (beroerte, verlies bewustzijn, ernstige letsels)	5 minuten
3	Geel	Ernstig ziek of hevige pijn maar geen levensgevaar (ernstige longontsteking, niersteen,...)	60-120 minuten
4	Groen	Standaard (snijwonden, kneuzingen,...)	120-240 minuten
5	Blauw	Niet urgent (Lichte verkoudheid, lang aanslepende problemen,...)	> 240 minuten

## Zorgtraject



### • Pijn

Indien u nood heeft aan een (extra) pijnstiller mag u dit altijd vragen aan een verpleeg- of zorgkundige.



### • Eten en drinken

We willen u met aandrang vragen **niet te eten of te drinken zonder overleg met een verpleegkundige of arts**. Dit in het belang van mogelijk noodzakelijke onderzoeken, behandelingen en/of een eventuele operatie.

Indien u mag eten of drinken kan u in de wachtzaal automaten vinden voorzien van een kleine snack of een drankje.



## • Toiletten

Alle onderzoeksklokken zijn voorzien van een toilet. Er zijn gemeenschappelijke toiletten voorzien in de gang richting het algemeen onthaal.

## • Privacy

Om de beste zorgen en rust te waarborgen, willen we u en uw begeleider vragen in de toegewezen behandelruimte en/of wachtzaal te blijven om de privacy van u en de anderen te garanderen. Verschillende ruimtes zijn voorzien om twee patiënten tegelijkertijd te verzorgen. We proberen bij het toewijzen rekening te houden met de nood aan privacy, maar dit is spijtig genoeg niet altijd mogelijk. Zo kan het zijn dat je op een tweepersoonskamer komt te liggen.



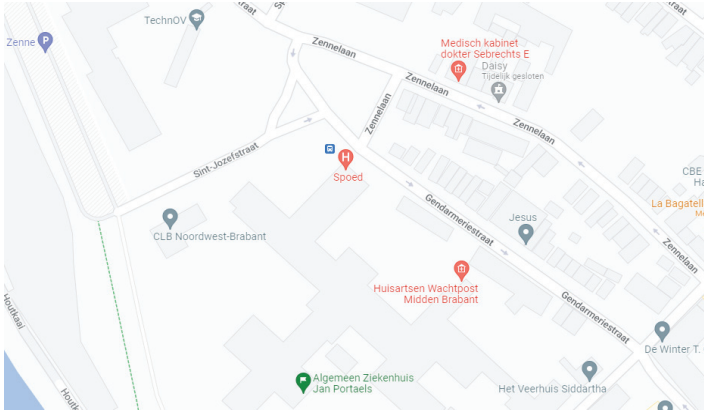
## Ontslag

Alvorens onze spoedgevallendienst (of de verblijfsafdeling indien u opgenomen wordt) te verlaten worden u **volgende zaken opnieuw overhandigd**:

- Uw identiteitskaart (indien afgegeven bij de onthaalmedewerker)
- Persoonlijke bezittingen (kledij, gsm,...)
- Attesten (voorschrift geneesmiddelen, thuisverpleging, arbeidsongeschiktheid,...).
- Verzekeringsformulieren (indien niet in uw bezit op het moment van opname) kunnen via mail ([spoedgevallendienst@azjanportaels.be](mailto:spoedgevallendienst@azjanportaels.be)) aan de spoedgevallendienst bezorgd worden om ingevuld te worden.
- Gelieve er samen met ons over te waken dat u alles terug in uw bezit hebt voor u het ziekenhuis verlaat.

## Contactgegevens dienst spoedgevallen

- 24 uur op 24, 7 dagen op 7 bereikbaar
- Adres: Gendarmeriestraat 65, 1800 Vilvoorde



- Telefoonnummer: 02 257 56 80
- E-mail: spoedgevallendienst@azjanportaeis.be
- Meer weten over onze spoedgevallendienst?  
Scan de QR-code en lees meer op onze website.



## Beter worden doen we samen!

Graag vernemen we hoe uw verblijf op onze spoedgevallendienst verliep. Scan deze QR-code en vul onze tevredenheidsenquête in. Op basis van uw feedback zetten we als team permanent in op het verbeteren van onze zorg, kwaliteit en beleving.

