

Welkom op de Spoedeisende Hulp

Deze folder informeert u over de werkwijze op de Spoedeisende Hulp en de mogelijke wachttijden.

Inschrijven

Bij binnenkomst meldt u zich bij de inschrijving met uw gegevens. Voor een snelle afhandeling raden wij u aan de volgende gegevens bij de hand te houden:

- naam/geboortedatum
- adres/telefoonnummer
- legitimatiebewijs
- gegevens zorgverzekering
- eventueel verwijzing huisarts/ander ziekenhuis

Nadat uw gegevens verwerkt zijn, neemt u plaats in de wachtkamer.

Triage (de eerste beoordeling)

Nadat uw status is samengesteld, wordt deze doorgegeven aan de triageverpleegkundige. Dat is een gediplomeerd spoedeisende hulp verpleegkundige. De triageverpleegkundige inventariseert uw klacht en stelt eventueel nog aanvullende vragen. Indien nodig wordt er bloeddruk, hartslag en temperatuur gemeten. Tevens krijgt u een identificatiebandje om.

Na beoordeling van de verzamelde gegevens wordt er een urgentiecode toegekend. Het kan dus zijn dat patiënten die na u zijn binnengekomen urgenter zijn, en eerder worden geholpen. Afhankelijk van uw urgentiecode wordt u naar een behandelkamer gebracht of wordt u verzocht om plaats te nemen in de wachtkamer.

Het komt voor dat u meerdere malen wordt gevraagd om te vertellen wat de reden van uw bezoek is. Elke discipline heeft bepaalde informatie nodig voor de registratie, zowel voor het medische als administratieve gedeelte. Wij begrijpen dat dit een belasting voor u kan zijn, maar voor de juiste inschatting van uw situatie is dit wel noodzakelijk.

Wanneer u met de ambulance bent binnengebracht, wordt u door een spoedeisende hulp verpleegkundige (en/of arts) ontvangen in een behandelkamer. Op grond van de ernst van de klachten en de daarbij behorende urgentiecode, wordt bepaald hoe snel de behandeling wordt aangevangen door het verantwoordelijke specialisme. In overleg met de arts wordt er eventueel al gestart met bepaalde onderzoeken, aangezien deze veel tijd in beslag kunnen nemen.

Nuchter

Totdat u door een arts gezien bent, dient u nuchter te blijven. De arts kan u vertellen of u mag eten of drinken.

Wachttijd

De wachttijd wordt, naast de urgentiecode, ook door andere factoren beïnvloed, zoals:

- de drukte op de spoedeisende hulp;
- de beschikbaarheid van de arts van het betrokken specialisme.

Er werken meerdere specialisten naast elkaar, dus soms komt het voor dat een patiënt die na u binnen komt eerder geholpen wordt;

- de beschikbaarheid van de behandelruimte;
- het wegroepen van de arts in verband met een spoedgeval op de spoedeisende hulp of een andere zorgeenheid binnen het ziekenhuis.

U bent aan de beurt

Wanneer u in de wachtruimte zit, wordt u door een spoedeisende hulp verpleegkundige opgehaald en wordt u begeleid naar een behandelkamer. Deze verpleegkundige informeert u over het verdere verloop van de behandeling en start zo nodig de onderzoeken, zoals het afnemen van bloed en het maken van een hartfilmpje (ECG). Deze verpleegkundige is voor u het aanspreekpunt gedurende uw verblijf op de spoedeisende hulp.

Door drukte op de spoedeisende hulp kan het zijn dat de voor u verantwoordelijk verpleegkundige ergens anders aanwezig moet zijn. Hij/zij zal de zorg dan overdragen aan een collega.

Nadat de spoedeisende hulp verpleegkundige u heeft gezien, komt de arts zo snel mogelijk. Deze zal de verdere behandeling en eventueel nog uit te voeren onderzoeken met u bespreken. Soms is het wenselijk dat een ander specialisme u ook beoordeelt. Dit kan uw verblijf op de spoedeisende hulp verlengen.

Uitslagen

Houd er rekening mee dat het enige tijd kan duren voordat u de uitslagen ontvangt van de gemaakte onderzoeken op de spoedeisende hulp. Het duurt gemiddeld ruim een uur voordat bloeuitslagen bekend zijn. Tevens kunnen er wachttijden zijn voor aanvullende onderzoeken, zoals een röntgenfoto, een echografisch onderzoek of het maken van een CT-scan. De wachttijden voor het uitvoeren van onderzoeken is vaak afhankelijk van de reeds aanwezige patiënten en de patiënten die direct acute zorg nodig hebben. Wanneer een onderzoek gedaan is, is de uitslag hiervan nog niet direct bekend. Afhankelijk van de uitslagen van het onderzoek wordt een behandeling ingezet.

Kinderen op de SEH

Kinderen onder de 16 jaar moeten begeleid worden door een volwassene, bij voorkeur één van de ouders/verzorgers. Alle kinderen op de spoedeisende hulp worden, volgens de richtlijn van Kind in de Knel, van top tot teen onderzocht. De folder van Kind in de Knel ligt in de wachtkamer.

Patiënten en begeleiders

Wij verzoeken u om in de behandelkamer te blijven tijdens uw verblijf op de spoedeisende hulp. Wanneer u liever in de wachtkamer wacht, wordt u verzocht dit te melden bij een van de verpleegkundigen, zodat we u altijd kunnen vinden en uw behandeling geen onnodige vertraging oploopt.

In verband met de privacy van de andere patiënten, vragen wij u om niet onnodig over de afdeling te lopen.

Eten en drinken

In de wachtkamer staat een koffie- en theeautomaat. Wanneer u niet nuchter hoeft te blijven, kunt u gratis gebruikmaken van deze voorziening. Uiteraard staat deze automaat ook ter beschikking van overige bezoekers op de spoedeisende hulp. Bij de hoofdingang is een restaurant waar u kunt eten en drinken. Het restaurant is geopend tot 20.30 uur.

Vragen

U kunt bij iedereen terecht met uw vragen. Indien iemand uw vraag niet kan beantwoorden, verwijst deze medewerker u naar de juiste persoon.

Alle medewerkers van Amsterdam UMC streven ernaar u tijdens uw bezoek zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden. U mag verwachten dat de zorg in Amsterdam UMC goed is en gegeven wordt door deskundige en gemotiveerde mensen. Het kan echter voorkomen dat u ontevreden bent over uw behandeling of over de gang van zaken. Dit kunt u altijd bespreken met de betrokken personen. Wanneer u daarna niet tevreden bent, kunt u contact opnemen met het Servicecentrum patiënt & zorgverlener:
T (020) 444 0700

E patientenvoorlichting@vumc.nl

Apotheek

Tijdens kantoortijden is de apotheek in de polikliniek open. U kunt natuurlijk ook bij uw eigen apotheek terecht.

Buiten kantoortijden kunt u altijd terecht bij de dienstdoende apotheek. De medewerkers van de spoedeisende hulp kunnen u informeren met betrekking tot de dienstdoende apotheken in Amsterdam/Amstelveen. De apotheek in het OLVG, locatie west is 24 uur per dag open. Adres:

Jan Tooropstraat 164

1061 AE Amsterdam

T (020) 510 8826

De spoedeisende hulp van locatie VUmc is 24 uur per dag bereikbaar.

Contactgegevens

Amsterdam UMC, locatie VUmc

De Boelelaan 1117

1081 HV Amsterdam

Afdeling spoedeisende hulp

T (020) 444 3636

T (020) 444 3512