



INFORMATION PATIENTS

Service de  
**Chirurgie 2**



**rz** **ti**enen  
regionaal ziekenhuis  
heilig hart tienen vzw

# CONTENU

Bienvenue au service de Chirurgie 2	4
Comment le service est-il organisé ?	5
Quelle équipe pour vous entourer ?	8
Examen et traitement	12
Médicaments à domicile	12
Déroulement de votre journée	17
Services à disposition à l'hôpital	21
Retour à la maison	23
Votre avis nous intéresse	25



Brochure du service de Chirurgie 2. Toutes les informations et dispositions citées dans cette brochure étaient d'application au moment de la mise sous presse.

**© RZ Heilig Hart Tienen**

Aucune reproduction n'est autorisée sans l'accord préalable écrit du service Communication. Celui-ci pourra être demandé à l'adresse

[communicatiedienst@rztienen.be](mailto:communicatiedienst@rztienen.be).

## BIENVENUE AU SERVICE DE CHIRURGIE 2

Cette brochure a pour objet de vous informer sur différents points pouvant être importants pendant votre séjour au sein de notre service. Merci également d'informer vos visiteurs des aspects les plus importants.

Nous nous attacherons à ce que votre séjour dans notre hôpital soit le plus confortable possible et vous souhaitons un bon rétablissement.

L'équipe de Chirurgie 2

**Numéro de téléphone du service:  
(t) 016 80 99 16.**

Nous vous prions d'utiliser seulement ce numéro de téléphone pour des informations nécessaires sur le patient et en cas d'urgence. Nous ne pouvons pas répondre par téléphone à vos questions concernant la santé du patient par respect de la vie privée et du secret professionnel.

## COMMENT LE SERVICE EST-IL ORGANISÉ ?

### Où est situé le service ?

Le service de Chirurgie 2 se trouve au premier étage du Campus Mariëndal, dans le couloir juste en face de l'ascenseur et de la cage d'escalier. Le service peut accueillir 28 patients et dispose de chambres individuelles et doubles.

Ce service accueillant très souvent des patients dont l'hospitalisation n'était pas programmée, il est possible que le type de chambre que vous avez réservé à l'avance ne soit pas (immédiatement) disponible.

### A qui s'adresse ce service ?

Ce service accueille des patients devant subir une intervention chirurgicale.

### Soins aux patients

- Il est important, après votre admission et dans l'attente de votre opération, que vous ne quittiez pas le service. Les infirmières vous prépareront pour l'opération sur prescription de votre médecin traitant.
- Il convient également d'être à jeun et d'avoir une bonne hygiène corporelle avant l'intervention. Vous ne pourrez donc plus manger ni boire ou fumer quatre heures avant l'opération. Veillez par ailleurs à bien vous démaquiller et à vous défaire de vos bijoux, piercings et autres accessoires avant que l'on ne vous accompagne au bloc opératoire. Une chemise d'opération vous sera

remise et l'infirmière parcourra un questionnaire avec vous avant que vous ne quittiez le service. Vous serez par ailleurs invité(e) à répondre plusieurs fois aux mêmes questions au bloc opératoire (comme votre nom et prénom, votre date de naissance, ...). Il s'agit d'une check-list standard dans le cadre de la sécurité des patients.

- Les soins dispensés dépendent du traitement proposé par votre médecin. Nous essayons par ailleurs d'être le plus à l'écoute possible de vos souhaits et besoins. Une infirmière chargée de vous délivrer les meilleurs soins est désignée tous les jours pour chaque service (matin/après-midi/nuit). Celle-ci se tiendra toujours à votre disposition pour répondre à vos questions et remarques. Sur le tableau situé près du poste des infirmières, vos proches trouveront le nom et la photo de l'infirmière qui s'occupe de vous et à qui ils peuvent poser leurs questions.
- Votre état de santé est inscrit dans un dossier dans lequel sont également notés vos rendez-vous en vue d'un examen ou traitement. Toutes les infirmières, malgré les changements de services, restent ainsi bien informées de votre état de santé.

- Si vous le souhaitez, vous pouvez faire appel à un membre de votre famille pour vous aider lors des repas. Nous vous prions d'en discuter préalablement avec l'infirmière. Il se peut, en raison de votre intervention, que vous deviez suivre un régime alimentaire particulier. Vous ne pourrez y déroger qu'après en avoir parlé à votre médecin.

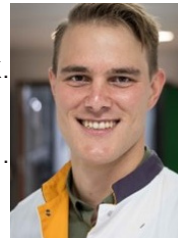
## Infirmière et médecin en chef

Le service est sous la direction d'une infirmière et un médecin en chef.



L'infirmière en chef est Sharon De Wulf. C'est à elle que vous pourrez vous adresser pour toutes vos remarques ou suggestions sur votre hospitalisation ou sur les soins dispensés. Elle est en principe présent du lundi au vendredi pendant la journée.

Médecin en chef est le **Dr Jef Neiryck**.



# QUELLE ÉQUIPE POUR VOUS ENTOURER ?

## Les médecins de notre service

- **Orthopédiste**

- Dr J. Dewaele
- Dr C.K. Goorens
- Dr B. Kestens
- Dr J.Neyrinck
- Dr H. Robijn
- Dr P. Wernaers
- Dr S; Vanstockstraeten
- Dr G. Dirkx
- Dr V. Maes

- **Neurochirurgiens**

- Dr Ch. Smets
- Dr P. Van Schaeybroeck
- Dr T. Deleu

- **Chirurgiens vasculaires**

- Dr B. Joos
- Dr K. Keirse
- Dr N. Lombilla

- Votre médecin traitant vous rendra visite tous les jours en semaine. Les infirmières pourront vous informer du moment de sa visite. Les résultats d'examens ne sont communiqués que par votre médecin traitant. Si votre famille souhaite s'entretenir avec votre médecin, elle pourra demander un rendez-vous par le biais d'une infirmière ou de l'infirmier en chef.
- Dans notre hôpital, nous accueillons également des médecins en stage dans le cadre de leur formation de spécialisation. Ils pourront eux aussi être impliqués dans votre traitement, sous la surveillance d'un médecin de l'hôpital.

### **Autres membres du personnel hospitalier pour vous entourer**

Les personnes suivantes travaillent aux côtés des médecins et constituent l'équipe soignante du service de Chirurgie 2. Chacun de ses membres remplit une fonction spécifique.

- Les **infirmières** se chargent des soins infirmiers : contrôle de la tension artérielle et autres paramètres, soins des plaies, administration de médicaments, pose de perfusions, prise de sang, alimentation par sonde, ... Des étudiants en soins infirmiers faisant leur stage au sein de notre hôpital peuvent également être impliqués dans vos soins, sous l'œil attentif de l'infirmière responsable.

- Les **aides-soignantes** sont chargées des soins corporels (toilette, habillage), de faire les lits et d'offrir d'autres soins de support aux patients, et ce sous la surveillance d'une infirmière.
- Une **employée du service** vous rend visite tous les jours pour vous proposer un menu. Elle est aussi chargée de servir les repas et d'offrir de l'assistance au service (gestion du matériel, ordre et propreté, ...). Cette employée de service travaille sous la responsabilité de l'infirmier en chef.

Vous rencontrerez par ailleurs d'autres employés de l'hôpital durant votre hospitalisation.

- D'autres professionnels de la santé se rendront auprès de vous si votre état de santé le requiert, tels qu'un **kinésithérapeute** ou **diététicien**.
- Une **personne chargée du transport interne** vous accompagnera dans d'autres services si vous devez vous soumettre à un traitement ou examen.
- L'**employée de ménage** assure l'entretien quotidien de votre chambre.

## Service d'encadrement des patients

Une hospitalisation peut s'accompagner de toutes sortes d'émotions. Votre maladie peut également soulever des questions au niveau de votre travail, de votre situation financière, privée ou familiale. Nos services d'encadrement sont là pour vous aider. Vous avez la possibilité de prendre vous-même contact avec eux ou de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de l'infirmière.

- Les **infirmières sociales** sont joignables tous les jours du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h00 au (t) (016 80) 99 46. Tous les services disposent d'une ou plusieurs infirmière(s) sociale(s) fixe(s). Renseignez-vous auprès de l'infirmier en chef.
- Un **collaborateur religion, questions existentielles et quête de sens** est ouvert à toutes les visions philosophiques. Si vous souhaitez vous entretenir avec lui, parlez-en aux infirmières ou prenez rendez-vous par téléphone au n° (016 80) 97 89.
- Le service d'accompagnement peut aider les patients et leur famille en leur offrant un service **d'interprète** (sur place ou par téléphone). Il peut aussi intervenir en cas de problème ou malentendu éventuel.

L'hôpital dispose également d'équipes de soins spécialisés qui se tiennent à la disposition de tous les services. L'**Equipe de Soutien Gériatrique** est ainsi sollicitée pour les personnes âgées nécessitant des soins adaptés. Les personnes âgées ne sont en effet pas toutes admises au service de Gériatrie.

En cas de problèmes de maîtrise de la douleur, l'avis de l'**Equipe Algologique Multidisciplinaire** peut être demandé (algologie signifie: étude de la douleur et lutte contre la douleur). Les patients atteints d'une maladie menaçant leur pronostic vital, ou dont le stade d'avancement est tel que plus aucun traitement curatif n'est possible, peuvent compter sur l'assistance de l'**Equipe de Soutien Palliatif**.

## EXAMEN ET TRAITEMENT

Durant votre hospitalisation, il vous faudra certainement vous soumettre à un ou plusieurs examens. Votre médecin en discutera avec vous.

### MÉDICAMENTS À DOMICILE

Il est important que notre personnel médical sache quels médicaments vous prenez ou avez récemment pris chez vous éventuellement. Votre spécialiste traitant vous indiquera si vous devez continuer de les prendre pendant votre hospitalisation ou s'il vous faut arrêter leur prise temporairement.

Un questionnaire relatif aux médicaments que vous prenez à domicile vous a normalement été remis avant votre admission ; vous étiez prié(e) de le remplir, avec l'aide de votre médecin éventuellement. Si vous n'avez pas remis ce questionnaire lors de votre inscription, transmettez-le au plus vite à l'infirmière. Si vous ne l'avez pas encore rempli, demandez-en un auprès de l'infirmière, et sollicitez l'aide de votre famille éventuellement. En dressant la liste correcte et complète des médicaments que vous prenez chez vous, les risques d'erreurs de médication sont réduits au maximum.

Les médicaments qui vous sont administrés à l'hôpital peuvent parfois porter un autre nom ou se présenter sous une autre forme que ceux que vous prenez chez vous (ex. médicament générique au lieu d'un médicament de marque). L'hôpital est en effet tenu de travailler avec une liste fixe de médicaments (obligation légale). Les médicaments qui vous sont proposés sont néanmoins toujours identiques ou semblables, votre spécialiste y veille avec le pharmacien.

## Information et autorisation

Les examens ou traitements ne seront entrepris que sur vote autorisation. Pour prendre la bonne décision, il vous faut connaître votre état de santé, l'utilité de l'examen ou du traitement proposé, les risques éventuels qui y sont liés ainsi que l'existence d'alternatives. Votre médecin se doit de vous transmettre ces informations. Il est également tenu de vous communiquer les résultats des examens et opérations pratiqués.

Si vous avez des questions d'ordre médical, posez-les toujours au médecin lors de sa visite dans la chambre. Il peut être pratique de les noter à l'avance. Si vous souhaitez vous entretenir plus longuement avec lui, en présence de votre partenaire ou d'un membre de votre famille éventuellement, demandez-le-lui lors de sa visite.

## Informations pour la famille

L'équipe soignante impliquée dans votre traitement doit respecter la confidentialité des informations qui y sont liées. Aucune information sur votre état de santé ne pourra être communiquée à votre partenaire, à votre famille ou à vos proches, sauf si vous en avez donné l'autorisation.

## Votre dossier

- Le personnel médical, infirmier et paramédical du RZ Heilig Hart Tienen peut avoir accès à votre dossier, mais uniquement à condition d'intervenir directement dans votre traitement et seulement pendant la durée de leur intervention dans votre traitement. Le personnel administratif a également accès à une partie de votre dossier pour le suivi administratif. Chacune de ces personnes est strictement tenue au secret professionnel ou au devoir de discrétion.
- Un contrôle d'accès strict permet de savoir qui a vu ou édité telle ou telle partie de votre dossier et à quel moment. Vous ne pouvez pas refuser l'accès à votre dossier à vos soignants parce que ce dossier constitue un élément essentiel d'un traitement multidisciplinaire, intégré, sûr et de qualité. L'hôpital est légalement tenu de conserver votre dossier médical pendant au moins 30 ans.
- Votre médecin généraliste et d'autres professionnels de la santé avec qui vous avez une relation de soin ou thérapeutique (p.e. votre pharmacien, un spécialiste dans un autre hôpital) ont accès au dossier de votre enfant si vous avez donné votre consentement (lors de l'inscription).

Pour plus d'info sur le partage électronique de vos données de santé, consultez le site officiel

**[www.patientconsent.be](http://www.patientconsent.be)**

- En tant que patient, vous avez le droit de consulter ce dossier. Vous pouvez aussi obtenir une copie (d'une partie) du dossier. Cette demande doit être soumise par écrit au service de médiation.

## Règlement vie privée

Le RZ Heilig Hart Tienen attache une grande importance à la protection de la vie privée de ses patients. Notre règlement vie privée définit la manière dont nous utilisons les données à caractère personnel que nous collectons et traitons. Nous expliquons quelles données personnelles nous recueillons, pourquoi nous en avons besoin, à quelles fins elles sont utilisées, quelles mesures nous prenons pour les sécuriser et comment vous pouvez contrôler le traitement de vos données à caractère personnel. Le règlement vie privée est disponible sur notre site web **[www.rztiens.be](http://www.rztiens.be)** et à l'accueil sur nos campus (en néerlandais).

# DÉROULEMENT DE VOTRE JOURNÉE

## Journée-type

Pendant votre séjour, des soins vous seront régulièrement prodigués en fonction de votre plan de soins personnel. Le service fonctionne selon un emploi du temps quotidien fixe (à moins qu'il ne doive être adapté en raison d'un examen par exemple).

- **A partir de 08h00** : petit-déjeuner (sauf si vous devez rester à jeun dans le cadre d'une opération ou d'un examen)
- **A partir de 08h30** : toilette et habillage, les lits sont faits, les soins et examens réalisés, exercices éventuels avec un kinésithérapeute/ergothérapeute
- **A partir de 12h00** : repas chaud, thé ou café (sauf si vous devez rester à jeun)
- **A partir de 17h00** : repas du soir (pain et garniture) (sauf si vous devez rester à jeun)
- **A partir de 19h30** : soins
- **A partir de 22h00** : l'infirmière de nuit viendra régulièrement voir si tout va bien et vous apportera l'aide et les soins nécessaires.

Merci de nous prévenir chaque fois que vous quittez le service. Restez dans votre chambre si vous devez vous soumettre à un examen. Un employé vous y amènera et vous raccompagnera dans votre chambre.

Pour permettre à tous les patients de bénéficier d'une bonne nuit de sommeil, nous vous demandons de baisser le son de votre poste de télé ou radio à partir de 22h00 si vous souhaitez encore regarder un programme ou écouter de la musique, d'atténuer l'éclairage de votre chambre et de garder le silence dans le couloir.

### **Visites entre 14h00 et 20h00**

- Les visites dans ce service sont autorisées tous les jours entre 14h00 et 20h00. Afin d'assurer le bon déroulement de vos soins et de respecter votre repos, qui est important pour votre rétablissement, nous prions vos visiteurs de se tenir à ces horaires.
- Nous vous conseillons d'accueillir au maximum deux personnes à la fois. Les visites trop longues ou la présence de trop nombreux visiteurs en même temps peuvent fatiguer. Les patients préfèrent généralement les visites courtes, mais régulières. Les jeunes visiteurs devront de préférence être accompagnés dans la chambre. L'infirmière pourra demander aux visiteurs de quitter la chambre le temps de dispenser les soins nécessaires au patient, selon la nature des soins.
- Par ailleurs, nous prions chacun de respecter la vie privée et le repos des autres patients.

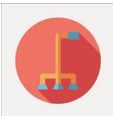
## Pour des soins sûrs et de qualité



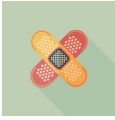
Il est absolument essentiel que vous portiez toujours votre badge d'identification. Le personnel soignant sait ainsi qui vous êtes et cela permet de réduire au maximum les risques d'erreur. Nous vous demanderons régulièrement de confirmer vos nom et date de naissance et contrôlerons votre bracelet d'identification, p.e. lors d'une prise de sang ou d'un examen.



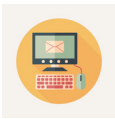
Une bonne hygiène des mains est importante pour prévenir les infections liées aux soins. Des flacons de solution hydro-alcoolique pour la désinfection des mains sont disposés en de nombreux endroits, car le personnel soignant doit se désinfecter les mains par exemple chaque fois qu'ils entrent dans une chambre ou qu'ils la quittent. N'hésitez pas à leur rappeler de se désinfecter les mains s'il devait leur arriver d'oublier de le faire.



Nous consacrons une grande attention à la prévention des chutes. Nous vous conseillons de porter des chaussures qui collent bien au pied, avec une semelle suffisamment adhérente. Pour les patients âgés de plus de 75 ans ou qui font une chute durant leur hospitalisation, nous vérifions si des mesures supplémentaires sont nécessaires pour prévenir toute chute ultérieure.



Nos dispensateurs de soins contrôlent aussi si vous présentez un risque d'escarre. Si tel est le cas, nous prenons des mesures supplémentaires pour prévenir ce risque et nous vous informons de ce que vous pouvez faire de votre côté.



Notre hôpital dispose d'un système électronique d'apprentissage et d'amélioration des procédures dans lequel le personnel soignant enregistre les effets secondaires, les incidents ou les quasi-accidents. Ces entrées nous permettent d'analyser la cause des problèmes et d'éviter qu'ils ne se reproduisent par la suite.

### Quelques règles d'or

- Pensez à votre repos. Demandez à vos visiteurs de respecter les horaires de visite.
- Portez toujours votre badge d'identification. Nous saurons ainsi toujours qui vous êtes.
- Prévenez-nous toujours lorsque vous quittez le service. Nous saurons ainsi toujours où vous êtes.
- Respectez le silence le soir à partir de 22h00.

## SERVICES À DISPOSITION À L'HÔPITAL

### Téléphone

L'appareil téléphonique dans votre chambre vous permet de former directement des numéros de téléphone à l'extérieur. Vous avez reçu un code personnel lors de votre enregistrement. Ce code est collé sur votre formulaire d'admission. Pour les appels sortants, suivez les instructions sur l'appareil.

- Composez le numéro 88 suivi par les 4 chiffres de votre code personnel.
- Puis, formez 0 (pour la ligne externe) et le numéro de la personne que vous désirez téléphoner. Exemple: 88 1234 0 016809011

Vos appels sortants sont payants et repris sous la rubrique « frais divers » de votre facture d'hôpital. Vous êtes joignable à tout moment dans votre chambre. Votre numéro: 016 80 9 + le numéro de votre chambre. Bien sûr, les appels entrants et internes sont gratuits. Pour les appels internes de l'hôpital, il vous suffit de composer les 4 derniers chiffres du numéro de téléphone concerné.

### Télévision

Toutes les chambres sont équipées d'une télévision. Nous vous prions de tenir compte des patients avec qui vous partagez votre chambre ainsi que des autres patients du service. Le repos est essentiel au rétablissement de tous.

## Internet

Un accès (sans fil) gratuit à internet est proposé dans toutes les chambres. Connectez-vous avec 'RZTGuest'. Comme nom d'utilisateur vous utilisez votre numéro d'enregistrement, qui se compose de huit chiffres, et comme mot de passe vous utilisez votre année de naissance

## Cafétéria & boutique

La cafétéria et la boutique sont situées au sous-sol de l'hôpital (ascenseur ou escalier : niveau -1). Celles-ci sont ouvertes aux patients, aux visiteurs ainsi qu'au personnel. La carte et les prix sont affichés sur un panneau à l'entrée de la cafétéria. Si vous devez suivre un régime alimentaire particulier, nous vous rappelons que vous ne pourrez y déroger sans l'autorisation de votre médecin.

## Horaires d'ouverture

En semaine : 08h00 – 19h00 (Repas chauds proposés jusqu'à 18h30)

Le week-end : 11h30 – 17h30 (Repas chauds proposés jusqu'à 17h00)

## Rooming-in

Votre partenaire ou intervenant de proximité peut, sous certaines conditions, passer la nuit auprès de vous dans votre chambre (lit pliant). Merci de vous entretenir avec votre infirmière si vous envisagez de faire usage de cette formule.

Les prix sont indiqués dans l'explications du formulaire d'admission que vous avez reçu. Les frais seront comptabilisés sur votre facture d'hôpital.

### **Pédicure**

Pendant votre séjour à l'hôpital, vous pourrez profiter des services d'une pédicure médicale. Celle-ci est disponible en semaine tous les matins de 8h30 à 12h15. Pour prendre rendez-vous, adressez-vous à votre infirmière ou appelez le 0477 63 00 59. Ce service doit être payé directement à la pédicure (en liquide ou carte).

### **Lessive**

Vous avez la possibilité de faire laver votre linge ou vos vêtements personnels par l'hôpital. Adressez-vous pour ce faire à votre infirmière. Les frais de lessive seront comptabilisés sur votre facture d'hôpital.

## **RETOUR À LA MAISON**

Votre médecin traitant est seul à décider du moment auquel vous pourrez quitter l'hôpital. Il vous en informera rapidement. L'infirmière vous communiquera également les soins et le traitement que vous devrez suivre chez vous et vous remettra les ordonnances nécessaires. Par ailleurs, une visite de contrôle sera généralement planifiée.

Si vous avez besoin de certaines attestations, pour votre employeur ou assurance par exemple, merci de le mentionner au plus tard la veille de votre départ à votre médecin. Prévenez l'infirmière à temps si vous souhaitez réserver un taxi ou un service d'ambulance.

Le spécialiste informera votre médecin de famille du traitement et des soins post-hospitalisation éventuels dont vous devez bénéficier. Une lettre de sortie d'hôpital accompagnée d'un rapport à transmettre à votre médecin de famille vous sera remise (l'hôpital transmet également cette lettre par voie électronique aux médecins de famille disposant de l'infrastructure nécessaire). Si vous résidez en centre de soins et logement, en maison de retraite ou autre établissement ou que vous vous y rendez à votre sortie d'hôpital, cette lettre sera également transmise aux concernés.

### **Besoin d'aide ou de soins à domicile ?**

Si vous avez besoin de soins ou d'aide après avoir quitté l'hôpital, n'hésitez pas à faire appel à notre **service d'encadrement des patients** (ou demandez à votre médecin ou infirmière de le faire pour vous). Un employé de ce service s'entretiendra avec vous et votre famille ou médecin de famille sur les soins ou l'assistance dont vous souhaitez bénéficier et prendra contact avec les différents intervenants concernés.

Pour que le passage de l'hôpital à la maison (ou vers un centre de soins et de logement, une maison de retraite ou autre établissement) se passe de façon optimale, mieux vaut initier cet encadrement le plus tôt possible pendant votre séjour.

**Numéro de téléphone du service :** (t) (016 80) 99 46

## VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

- **Vos droits en tant que patient constituent notre fil directeur**
- Droit à une prestation de soins de qualité.
- Droit de choisir librement son praticien professionnel.
- Droit d'être informé sur son état de santé.
- Droit d'être informé sur les soins et le traitement délivrés.
- Droit de consentir ou refuser la prestation de soins, après information.
- Droit au soulagement de la douleur.
- Droit à un dossier médical tenu à jour, droit de le consulter et d'en obtenir une copie (demande auprès du service de médiation).
- Droit à la protection de sa vie privée (privacy).
- Droit d'introduire une plainte auprès du service de médiation compétent.

De plus amples informations à ce sujet sont disponibles sur le site web des autorités publiques

**[www.patientrights.be](http://www.patientrights.be)**.

- **Pourquoi votre avis nous intéresse**
- Vos expériences nous sont essentielles et nous apportent souvent d'excellents conseils pour améliorer sans cesse nos soins aux patients. Un **formulaire d'évaluation** vous sera remis. Nous vous invitons à y noter vos appréciations et suggestions sur votre séjour à l'hôpital. Merci de déposer le formulaire rempli dans la boîte aux lettres du service de médiation du département. Celui-ci sera traité de façon anonyme. Vous pouvez aussi **remplir le formulaire d'évaluation en ligne** sur notre site web (en français).
- Vous pouvez aussi participer à nos réunions de patients. Ces réunions permettent aux patients de discuter entre eux des soins dispensés dans notre hôpital, et sont dirigées par un modérateur qui ne travaille pas à l'hôpital, p.e. un médecin généraliste. Pour savoir comment y participer, informez-vous auprès du personnel infirmier ou prenez contact avec notre service Qualité & Optimalisation des processus par courriel à l'adresse [kwaliteit@rztienen.be](mailto:kwaliteit@rztienen.be) ou par téléphone au n° 016 80 91 27.
- **En cas de plainte**
- Nos employés s'efforcent de vous entourer des meilleurs soins. Il se peut néanmoins que certains points méritent d'être améliorés, que certaines situations ne se réalisent pas comme souhaité. Vous n'êtes pas satisfait(e) de certains aspects de votre séjour ou traitement à l'hôpital ? Adressez-vous dans ce cas à votre médecin ou à l'infirmière en chef. Il suffit

- parfois d'aborder son problème pour le résoudre.
- Notre **médiateur** est la personne de l'hôpital à qui les patients peuvent s'adresser en cas de plainte sur une prestation de soins et de services. Celui-ci traitera votre plainte dans le plus grand anonymat. Il travaille de façon indépendante et est impartial lors de la médiation. Le médiateur peut être joint par e-mail à l'adresse [ombudsdienst@rztienen.be](mailto:ombudsdienst@rztienen.be) ou par téléphone au numéro 016 80 35 65. Vous pouvez aussi **enregistrer votre réclamation en ligne** sur notre site web (en français)

## Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen

### campus mariëndal

t 016 80 90 11 (numéro général)

t 016 80 99 19 (service des Urgences)

### campus st.-jan

t 016 80 90 11

### medisch centrum tienens

t 016 80 95 82

### medisch centrum aarschot

t 016 55 17 11

[www.rztienen.be](http://www.rztienen.be)

**iedereen**  
Vriendelijk Inlevend Professioneel  
met zin voor Initiatief



10021-FR/sept 2020