



Service de

# Télé-métrie - Unité neurovas- culaire



# CONTENU

Bienvenue dans notre service	4
Comment le service est-il organisé ?	5
Quelle équipe pour vous entourer ?	9
Examen et traitement	13
Médicaments à domicile	13
Déroulement de votre journée ?	16
Services à disposition à l'hôpital	20
Retour à la maison	23
Votre avis nous intéresse	24



Brochure du service de Télémétrie - Unité Vasculaire.  
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 DANS NOTRE SERVICE

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 Télémétrie - Unité Neurovasculaire

**Numéro de téléphone de Télémétrie :**

**(t) 016 80 99 18**

**Numéro de téléphone de l'Unité Neurovasculaire :**

**(t) 016 80 98 21**

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 Télémétrie - Unité Neurovasculaire?

Le service se trouve au premier étage du Campus Mariëndal. Le service peut accueillir 26 patients et dispose de chambres individuelles et doubles. L'Unité Neurovasculaire peut accueillir 4 patients dans 2 chambres doubles. Ce service accueillant 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 ?

#### Télémétrie

- La télémétrie signifie littéralement : mesurer à distance. Dans ce service, nous accueillons des patients dont le rythme cardiaque doit être suivi 24h/24. Il s'agit souvent de patients souffrant de problèmes cardiaques, d'affections pulmonaires ou neurologiques spécifiques (maladies du système nerveux). La Télémétrie est un service « technique » qui trouve sa place entre les Soins Intensifs et une unité de soins classique.
- A votre admission, un boîtier Holter vous sera remis. Il s'agit d'un petit appareil fixé sur votre poitrine à l'aide de cinq autocollants ou « électrodes », qui enregistre votre fonction cardiaque sur l'ordinateur central du poste infirmier. Les infirmières peuvent ainsi suivre en continu la fonction cardiaque de tous les patients. Vous

pouvez vous déplacer avec votre boîtier Holter, que ce soit dans votre chambre ou dans le couloir. Nous vous prions en revanche de rester dans le service (jusqu'aux ascenseurs) afin de rester dans le champ de portée des appareils de monitoring. Si non, le personnel infirmier ne pourra plus suivre votre rythme cardiaque. Votre médecin traitant décidera du moment auquel votre Holter pourra être retiré.

## **Unité Neurovasculaire**

- L'unité de soins neurovasculaires est spécialisée dans les soins aux patients victimes d'un accident vasculaire cérébral, plus simplement appelé "AVC". Il résulte de l'interruption de la circulation sanguine dans le cerveau, quand un vaisseau sanguin est bloqué par un caillot (infarctus cérébral) ou à cause de la rupture d'un vaisseau sanguin entraînant un épanchement de sang dans le cerveau (hémorragie cérébrale). L'apport en oxygène et en nutriments est stoppé, ce qui endommage les tissus cérébraux.
- En cas d'accident vasculaire cérébral, les premiers jours sont cruciaux pour poser un diagnostic rapide et donc pour traiter le patient plus rapidement. Les patients de l'unité neurovasculaire font l'objet d'une observation neurologique plus intensive, ce qui permet d'intervenir plus rapidement en cas de complications éventuelles.

- Les chambres sont équipées des appareils de surveillance (moniteurs) afin de mesurer les fonctions vitales du patient en permanence. Lorsque ce monitoring intensif ne s'avèrera plus indispensable (en général après 1 ou 2 jours), on vous transfère dans un chambre classique.

## **Soins aux 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 en chef. Il est possible que vous deviez suivre un régime alimentaire particulier en raison de votre état de santé. Vous ne pourrez y déroger qu'après en avoir parlé à votre médecin.

## Infirmier et médecin en chef

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



L'infirmier en chef est **Jana Francoys**. C'est à lui 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 la **Dr Anneke Govaerts**.



**Informez les infirmières et le médecin de tout problème médical.**

# QUELLE ÉQUIPE POUR VOUS ENTOURER ?

## Les médecins de notre service

- **Cardiologues**
- Dr Eva De Caluwé
- Dr Axel De Wolf
- Dr Hans Decoster
- Dr Hans Jacobs
- Dr Frank Martens
- **Neurologues**
- Dr Marleen De Quick
- Dr Anneke Govaerts
- Dr Elke Peeters
- Dr Annelies Vanhee

Votre médecin traitant vous rendra visite tous les jours en semaine. 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 de votre infirmière.

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 du service de Télémétrie. 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.
- Le **kinésithérapeute** élabore votre programme de rééducation: entretenir la souplesse des articulations, des exercices pour améliorer l'équilibre et la force musculaire, ...
- L'**ergothérapeute** vous aide à (re)trouver une indépendance dans vos activités de la vie journalière et de les faire sans risque.
- Le **logopédiste** traite les troubles de langage, de parole, de déglutition.
- Un **employé du service** vous rend visite tous les jours pour vous proposer un menu. Il est chargé de servir les repas et d'offrir de l'assistance au service (gestion du matériel, ordre et propreté, ...). Il travaille sous la responsabilité de l'infirmière en chef.

- 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.

## 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**.

### **Coopération multidisciplinaire**

Il est très fréquent que des médecins spécialisés dans diverses disciplines médicales soient impliqués dans les soins et traitements, comme vous avez pu le lire ci-dessus. Pour assurer une qualité de soins optimale, les différents spécialistes s'entretiennent régulièrement pour aborder l'état de santé de chaque patient.

## 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.

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

- Toutes les informations ayant trait à votre état de santé et traitement sont reprises dans votre dossier électronique. Tous les professionnels de l'hôpital qui vous soignent ou traitent y ont accès. Ils sont soumis au secret professionnel partagé. Cela signifie qu'ils partagent les informations nécessaires avec les professionnels concernés, mais pas avec les autres.
- 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 à votre dossier si vous avez donné votre consentement (lors de votre inscription).

Pour plus d'info sur le partage électronique de vos données de santé, consultez le site officiel **www.patientconsent.be**.

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

# DÉROULEMENT DE VOTRE JOURNÉE ?

## Journée-type

Pendant votre séjour dans notre service, 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 07h00** : réveil
- **A partir de 07h30** : petit-déjeuner (sauf si vous devez rester à jeun pour un examen)
- **A partir de 09h00** : toilette et habillage, les lits sont faits, les soins et examens réalisés
- **A partir de 12h00** : repas chaud, thé ou café (sauf si vous devez rester à jeun)
- **A partir de 16h45** : repas du soir (pain et garniture, sauf si vous devez rester à jeun)
- **A partir de 22h00** : l'infirmière de nuit viendra régulièrement voir si tout va bien et vous apportera l'aide et les soins nécessaires.

Nous vous rappelons que vous ne pouvez pas quitter le service sans autorisation : le champ de portée des appareils de surveillance cardiaque est en effet limité au service. N'oubliez donc pas de prévenir l'infirmière si vous souhaitez quitter le service. Restez dans votre chambre si vous devez vous soumettre à un examen. Un employé du transport interne 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

### **Télémétrie: entre 14h00 et 20h00**

- Les visites 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 se faire accompagner 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.
- Nous prions chacun de respecter la vie privée et le repos des autres patients.

## **Unité Neurovasculaire: entre 12h00 et 13h00 et entre 17h00 et 19h00**

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 et de limiter le nombre de visiteurs à deux membres de la famille de plus de 14 ans.

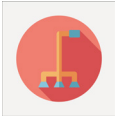
### **Pour votre sécurité et votre bien-être**

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.

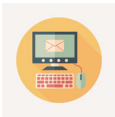




Nous consacrons une grande attention à la prévention des chutes. Nous vous conseillons de porter des chaussures qui collent bien au pied, avec une semelle suffisamment adhérente. Pour les patients âgés de plus de 75 ans ou qui font une chute durant leur hospitalisation, nous vérifions si des mesures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



Le personnel soignant contrôle 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 ainsi 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 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 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.

# NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page below the header.

## 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



10025-FR/sept 2020