



Département de
soins SPHG



CONTENU

Qu'est-ce que la PAAZ ?	3
L'équipe pluridisciplinaire	4
Que pouvez-vous attendre de l'hospitalisation ?	8
Informations pratiques	13
Qu'attendons-nous de vous ? Le règlement intérieur	18
Votre avis compte	24

L'équipe de la PAAZ vous souhaite la bienvenue à notre service.

Cette brochure vous explique le déroulement d'une hospitalisation ainsi que le fonctionnement de notre unité. Vous y trouverez des informations sur ce que vous pouvez attendre de nous, mais en tant qu'équipe, nous trouvons également important de savoir ce que vous attendez de nous afin de rendre votre séjour aussi agréable que possible.

Si vous avez encore des questions après la lecture de cette brochure, n'hésitez pas à les poser. Nous sommes là pour vous aider.

QU'EST-CE QUE LA PAAZ ?

La PAAZ signifie Unité de Psychiatrie dans un Hôpital Général.

Une unité de soins psychiatriques dans un hôpital général est principalement destinée aux patients en détresse psychologique aiguë pour lesquels une hospitalisation de courte durée est indiquée. L'équipe soignante assure une première prise en charge, examine la demande d'aide du patient avec lui et entame un traitement approprié en tenant compte de ses objectifs personnels.

Notre unité peut accueillir jusqu'à 30 patients. Elle

dispose de chambres individuelles, de chambres doubles et d'une chambre triple. Il y a également une salle à manger et de vie commune, un espace fumeurs ainsi que des locaux pour l'ergothérapie et la thérapie de relaxation.

Notre USP est une unité ouverte, mais un accord individuel est établi concernant les moments où vous pouvez quitter l'unité, en fonction de votre état de santé. Cela peut donc varier selon les patients et impliquer que vous ne puissiez pas quitter l'unité immédiatement ou seul(e).

Pendant votre hospitalisation, deux accompagnateurs individuels (AI) issus de l'équipe soignante vous seront attribués. Ils établiront avec vous votre plan de traitement et vos objectifs, vous suivront de près, auront des entretiens réguliers avec vous et suivront votre évolution. Les AI seront vos principaux interlocuteurs au sein de l'unité pendant toute la durée de votre séjour.

L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Pendant votre séjour, vous serez en contact avec différentes personnes de l'équipe pluridisciplinaire qui vous accompagnera. Nous vous présentons avec plaisir les différents prestataires de soins et autres membres du personnel.

Médecins - psychiatres

Dans le service, trois psychiatres et un médecin-assistant travaillent ensemble. Ils sont responsables du diagnostic et du traitement. Ils peuvent également faire appel à des médecins d'autres spécialités au sein de l'hôpital. N'hésitez pas à poser des questions à votre médecin lors des consultations concernant votre état de santé, votre traitement, votre médication ou les examens que vous allez subir.

Une fois par semaine, votre psychiatre traitant passera vous voir. De plus, le médecin-assistant viendra également vous rendre visite une fois. De cette manière, ils pourront évaluer votre état. Si des éléments urgents surviennent entretemps, vous pouvez les signaler via votre IB.

Chef de service

Le chef de service dirige l'équipe et est responsable du fonctionnement quotidien du service. En collaboration avec les médecins et le coordinateur thérapeutique, il est également en charge du fonctionnement organisationnel et du contenu de l'unité de psychiatrie (PAAZ).

Coordinateur thérapeutique

Le coordinateur thérapeutique de l'unité de psychiatrie (PAAZ) est, avec le chef de service et les médecins, responsable de l'élaboration du cadre de soins et de

l'offre de thérapie de groupe qui en découle. Il est le point de contact de l'unité en l'absence du chef de service et participe à la supervision de l'équipe thérapeutique.

Infirmiers et collaborateurs en soins thérapeutiques

Les rôles et les tâches des infirmiers et des collaborateurs en soins thérapeutiques se rejoignent en grande partie. Ils assurent ensemble la continuité des soins dans l'unité, sont responsables de l'atmosphère du service et offrent une oreille attentive, tant pour vous que pour votre entourage. Seuls les infirmiers sont autorisés à effectuer des tâches infirmières techniques, telles que l'administration de médicaments, et ont un rôle de coordination dans les soins corporels.

Service social

Le service social est là pour vous offrir un accompagnement et un soutien concernant la famille, le travail, les soins à domicile, le logement, les finances et les loisirs. Ils utilisent au maximum vos possibilités et vos compétences.

L'attribution d'un membre du service social se fait lors de notre réunion multidisciplinaire du matin ou lors de la réunion d'équipe. Si cela s'applique à vous, cela sera également inclus dans votre plan de traitement.

Psychologues

Nos psychologues sont responsables des entretiens individuels, des entretiens de couple et familiaux, des tests psychodiagnostiques et des groupes de parole.

Si cela est pertinent pour vous, cet accompagnement peut vous être proposé ou vous pouvez également en faire la demande vous-même. L'attribution d'un psychologue se fait lors de notre réunion multidisciplinaire du matin ou lors de la réunion d'équipe. Cela sera également intégré dans votre plan de traitement. De plus, des examens psychologiques (tests visant à aider à déterminer votre diagnostic) font partie des possibilités.

Ergothérapeutes

Les ergothérapeutes de l'unité proposent une gamme d'activités et de possibilités. La plupart des activités se déroulent en groupe.

Si cela s'applique à votre situation, il se peut qu'un de nos ergothérapeutes travaille avec vous pour trouver une occupation pour après votre hospitalisation. Il est important d'examiner les activités que vous faisiez avant l'hospitalisation ou celles que vous appréciez dans le passé.

Personnel logistique

Il y a deux membres du personnel logistique dans l'unité. Vous pouvez enregistrer votre choix de repas vous-même via l'application patient ou via l'application « mynexushealth ». Nos collaborateurs logistiques vous aideront à vous familiariser avec cela ou distribueront les menus en début de semaine afin que vous puissiez indiquer votre choix de repas sur papier. Ils s'assurent que votre choix soit bien enregistré dans le système de l'hôpital. Si vous ne mangez pas dans l'unité (par exemple, pendant le week-end), nous vous demandons de les en informer afin qu'ils puissent annuler le repas et éviter ainsi le gaspillage alimentaire.

Autres services

RZ Tienen est un centre de formation pour les médecins spécialistes, ainsi que pour les étudiants en médecine, soins infirmiers, kinésithérapie, orthophonie, etc. Ils font également partie de l'équipe multidisciplinaire.

QUE POUVEZ-VOUS ATTENDRE DE L'HOSPITALISATION ?

Hospitalisation

Un patient est généralement hospitalisé :

- Après orientation par le service des urgences ;
- Sur recommandation du médecin généraliste ou d'un

thérapeute/psychiatre ambulatoire ;

- Après une consultation ambulatoire chez un psychiatre affilié à l'établissement.

La décision de procéder à une hospitalisation est toujours prise par le psychiatre de garde, généralement en concertation avec vous et votre entourage.

À votre arrivée dans le service, vous êtes accueilli, de préférence en présence d'un proche important, par un infirmier ou un membre de l'équipe soignante thérapeutique, qui vous montrera votre chambre. On vous demandera la raison principale de votre admission ainsi que vos attentes vis-à-vis de cette hospitalisation. Ces objectifs d'admission constituent une base essentielle de votre traitement. Nous les suivons à l'aide d'un plan de traitement individuel.

Vous recevrez également une visite guidée du service pour une première familiarisation, éventuellement en présence de vos proches. Cette visite peut être effectuée par un membre de l'équipe ou par un autre patient.

Peu après votre admission, si votre état le permet, un entretien d'accueil a lieu avec votre accompagnateur individuel. Si vous le souhaitez, cet entretien peut se faire en présence de vos proches.

Au début de votre hospitalisation, vous recevrez une « pochette d'admission », qui contient les documents

suivants :

- Le contrat de traitement, document dans lequel votre engagement dans la démarche thérapeutique est sollicité avant le début du traitement. Il y est aussi demandé votre autorisation pour partager certaines informations avec vos précédents soignants et/ou vos proches. Vous pouvez bien sûr préciser vos préférences
- La fiche médicamenteuse, qui nous permet de connaître les médicaments que vous prenez. Le médecin en discutera avec vous à l'admission et les intégrera dans le système. Pour des raisons de sécurité, nous demandons de remettre toute médication personnelle au personnel soignant. Ces médicaments vous seront restitués à la sortie, sauf s'ils présentent un risque pour votre santé
- Le plan de traitement individuel (exemple), pour vous donner une idée de la manière dont les informations vous concernant sont partagées au sein de l'équipe et comment votre traitement est évalué. L'entretien d'accueil est basé sur ce document ;
- La brochure pour les familles, qui explique le déroulement d'une hospitalisation en USP. Il est important pour nous que vous transmettiez cette brochure à vos proches
- Un formulaire de repas, qui vous permet de

communiquer vos préférences alimentaires pour les jours à venir ;

- Une brochure d'information sur les mesures d'hygiène. D'autres brochures d'information sont également disponibles au poste de soins infirmiers.

Le traitement

Pour déterminer quel traitement est le plus adapté pour vous, nous avons besoin de suffisamment d'informations sur vous-même et sur les personnes importantes de votre entourage. Nous essayerons d'abord de recueillir ces informations rapidement en menant des entretiens réguliers avec vous. Mais les personnes de votre environnement quotidien, comme votre partenaire, vos enfants, vos membres de famille, etc., sont également importantes dans votre traitement. Avec vous, nous les incluons autant que possible dans votre hospitalisation. Si vous préférez que certaines personnes de votre entourage ne soient pas impliquées, vous pouvez le spécifier dans votre contrat de traitement.

Le traitement est réalisé de manière individuelle pour chaque patient (voir l'équipe multidisciplinaire) et aussi en groupe avec d'autres patients (par exemple, des groupes de parole).

L'offre de thérapie de groupe

Les séances de groupe sont divisées en un plan de base général obligatoire et une offre thérapeutique de groupe complémentaire, qui se forme à partir des discussions entre les patients et l'équipe.

Lors de l'ouverture de la semaine, l'ensemble de l'offre de la semaine à venir est présenté et planifié, puis inscrit sur le tableau blanc dans la salle de vie. Chaque patient remplit également son propre planning hebdomadaire avec les séances de groupe obligatoires et complémentaires.

Les séances de groupe sont animées par les thérapeutes de l'équipe PAAZ et peuvent être complétées par des collègues de l'équipe infirmière. Des contributions provenant des différents groupes de travail de notre département sont également intégrées aux séances de groupe.

Le plan de base contient 6 thèmes hebdomadaires différents qui se suivent (par exemple, l'image de soi) et qui forment le fil conducteur des différentes séances de groupe multidisciplinaires. Les thèmes sont inspirés du modèle GIT-PD. Ce thème de la semaine est également intégré dans les entretiens individuels.

Le plan de base obligatoire comprend les séances de groupe suivantes, toutes centrées sur le thème de la semaine : l'ouverture de la semaine (explication du thème de la semaine), l'éducation psychoéducative, l'expérience

psychoéducative, l'ergothérapie, l'activité physique et la clôture de la semaine (discussion sur le thème de la semaine écoulée).

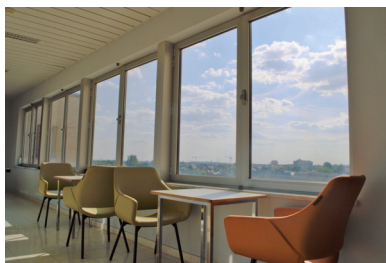
En plus de la partie obligatoire, il y a chaque jour une offre thérapeutique de groupe complémentaire, à laquelle les patients peuvent choisir de participer. Ces séances de groupe comprennent l'ergothérapie (ergothérapie libre, jeux, visite du marché et activités culinaires), la psychothérapie (groupe d'expérience sur les addictions, groupe de discussion pour les parents et psychoéducation générale) et les activités physiques (promenade et relaxation).

La participation au plan de base est une condition nécessaire pour pouvoir être admis dans notre unité

INFORMATIONS PRATIQUES

Numéro de contact du service

(t) 016 80 39 12



Organisation de la journée

- 7h30 – 8h30 : réveil, toilette, habillage, petit-déjeuner, prise de la médication
- 8h30 – 10h : moment libre
- 10h – 12h : thérapie
- 12h – 14h : déjeuner, prise de la médication, sortie (si autorisée)
- 14h – 16h : thérapie
- 16h – 17h : moment libre, temps pour un entretien
- 17h – 17h30 : dîner, prise de la médication
- 17h30 – 20h : sortie (si autorisée)
(18h – 20h : visites)
- 22h – 23h : médication du soir

Le mercredi après-midi et durant le week-end, il n'y a pas de thérapie. Il est alors possible de quitter le service, sous réserve de l'autorisation du médecin.

Heures de visite

- Lundi, mardi, jeudi et vendredi: de 17h30 à 20h00.
- Mercredi, samedi, dimanche et jours fériés: de 14h00 à 20h00.

Nous comptons sur vous pour informer vos visiteurs des heures de visite et du respect de ces horaires. Si une exception est nécessaire, veuillez en discuter avec l'équipe soignante.

Heures de sortie

- Lundi, mardi, jeudi et vendredi:
 - Après le petit-déjeuner jusqu'à 9h00
 - 12u30 à 14u
 - 17u15 à 20u
- Mercredi après-midi : de 12h30 à 20h00
- Samedi, dimanche et jours fériés : après le petit-déjeuner jusqu'à 20h00
- Week-end (samedi au dimanche) : du petit-déjeuner du samedi jusqu'à 20h00 le dimanche

Le départ du service est uniquement autorisé après que des accords individuels aient été pris (en concertation avec le médecin). Il n'est pas possible de quitter le service pendant les heures de thérapie, sauf dans le cadre d'objectifs thérapeutiques spécifiques.

Si vous ne pouvez pas revenir à temps en raison d'un imprévu, nous vous demandons de contacter le service par téléphone pour éviter toute inquiétude inutile.

Pendant l'hospitalisation, il est également possible de passer la nuit à domicile pendant le week-end (du samedi après le petit-déjeuner jusqu'au dimanche à 20h00), mais cela est également soumis à l'autorisation du médecin.

Nous vous recommandons, lorsque vous obtenez l'autorisation de sortir, d'en informer vos proches importants. Cela leur permettra de mieux se préparer afin que votre retour à la maison se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Rondes des médecins

- Dr. Goktas: lundi 13u – 15u30
- Dr. Lejeune: lundi 13u – 15u
- Dr. Ausloos: jeudi 10u – 12u
- Arts assistant: dans le courant de la semaine

Si des questions importantes doivent être discutées en cours de semaine, vous pouvez les signaler à l'équipe soignante. Si nécessaire, le médecin pourra alors venir vous voir pour aborder ces points.

N'hésitez pas à faire part de toute préoccupation importante afin que l'équipe puisse vous soutenir et répondre à vos besoins.

Repas

- Petit-déjeuner: 08h00.
- Dîner: 12h00.
- Souper: 17h00.

Moments de récupération des médicaments

- Matin : de 08h00 à 08h30
- Midi : de 12h00 à 12h30
- Soir : de 17h00 à 17h30
- Pré-soirée : de 20h00 à 20h30

- Nuit 21h30 – 21h45 ou entre 22h – 23h

Nous vous demandons de venir récupérer vos médicaments à l'heure prévue dans la salle de distribution des médicaments. Cela nous permet d'observer comment vous gérez votre traitement.

Pour des raisons de sécurité des patients, il vous sera demandé de confirmer votre nom et date de naissance avant de vous remettre vos médicaments. Cela garantit que vous recevez le bon traitement.

Repos nocturne

Nous attendons une unité calme à partir de 22h. Dans le cadre d'une bonne hygiène du sommeil, il est attendu que le repos nocturne commence à 23h. Le week-end (vendredi et samedi), une exception est faite jusqu'à minuit.

Il est important de respecter le silence dans l'enceinte de l'hôpital et de veiller au repos des autres patients, même si vous avez des difficultés à vous endormir. L'infirmier(ère) de nuit viendra régulièrement vérifier votre chambre.

Si vous avez des difficultés pour vous endormir ou pour dormir de manière continue, n'hésitez pas à en discuter avec votre accompagnateur individuel, votre psychologue ou votre médecin traitant.

La conduite de véhicules

Si vous souhaitez conduire une voiture, veuillez d'abord en discuter avec votre médecin traitant. En effet, votre état de santé ou la prise de médicaments peut avoir une influence sur votre capacité à conduire.

Veuillez consulter la législation relative à l'aptitude à la conduite. Dans ce contexte, il n'est pas recommandé de transporter d'autres patients.

Service et prestations

Vous pouvez utiliser gratuitement une connexion Wi-Fi dans l'hôpital. Pour vous connecter, vous devez utiliser les informations fournies sur votre bracelet d'identification :

- Nom d'utilisateur : numéro d'enregistrement
- Mot de passe : année de naissance

QU'ATTENDONS-NOUS DE VOUS ? LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Afin de garantir un séjour aussi sûr et agréable que possible pour tous nos patients, certaines règles générales et attentes sont d'application.

Il est évident que vous avez également certaines attentes

à l'égard de l'équipe soignante, que nous serons heureux d'aborder avec vous au cours de votre séjour.

Notre équipe de soins croit en des attentes et des responsabilités réciproques, dans le but de prendre soin les uns des autres de manière bienveillante.

Ce que nous attendons de vous en tant qu'équipe soignante

- ...que vous respectiez à tout moment les membres du personnel du service. L'agressivité verbale ou physique n'est pas tolérée et peut entraîner la fin de l'hospitalisation.
- ...que vous ne consommiez ni alcool, ni drogues, ni médicaments non prescrits, ni boissons énergisantes pendant votre séjour, y compris durant le week-end ou les heures de sortie. Pour des raisons thérapeutiques, nous pouvons vous demander de contrôler vos bagages ou votre chambre. Il est également possible qu'un test d'alcoolémie ou de dépistage de drogues vous soit demandé.
- ...qu'en cas de test positif à l'alcool ou aux drogues, vous restiez 5 jours dans le service. Pour des raisons thérapeutiques, nous vous demanderons d'écrire un récit de votre rechute et de participer au groupe de travail sur les addictions. En cas de manque de coopération ou de motivation, l'hospitalisation pourra

être interrompue.

- ...que vous ne fumiez ou vapotiez que dans l'espace prévu à cet effet dans le service ou à l'extérieur de l'hôpital. Il est strictement interdit de fumer ou vapoter dans votre chambre. En cas d'infraction, cela sera discuté en équipe et pourra entraîner un renvoi.
- ...que vous portiez en tout temps votre bracelet d'identification pendant l'hospitalisation. Pendant les heures de sortie, vous pouvez l'enlever à condition de venir en chercher un nouveau au poste infirmier à votre retour. Cela garantit votre sécurité en tant que patient.
- ...que vous soyez responsable de vous lever à temps le matin.
- ...que vous portiez des vêtements de jour pendant la journée et des vêtements de nuit la nuit.
- ...que vous participiez aux repas dans le service à l'heure prévue. Des exceptions ne sont possibles qu'en raison de motifs thérapeutiques. Si vous ne pouvez pas être présent(e) à temps, nous vous demandons d'en informer un membre du personnel.
- ...que vous preniez vos repas dans la salle de jour. Si cela n'est pas possible pour vous, cela peut être discuté avec l'équipe de soins. Toutefois, nous attendons que vous veniez chercher votre repas vous-

même au chariot situé dans la salle de jour.

- ...que vous ne commandiez plus de repas à emporter après 20h.
- ...que vous soyez responsable de l'ordre et de la propreté de votre chambre. Si vous avez besoin d'aide, vous pouvez toujours en faire la demande au personnel. Les draps sont changés chaque vendredi.
- ...que, pour des raisons de sécurité, vous ne branchiez pas d'appareils électriques dans votre chambre sans un contrôle préalable du service technique.
- ...que vous informiez un membre de l'équipe lorsque vous quittez ou revenez dans le service.
- ...que vous contribuiez à l'ordre et à la propreté de la salle de jour.
- ...que vous participiez aux séances individuelles ou de groupe prévues dans votre plan de traitement personnalisé.
- ...que vous utilisiez votre téléphone portable de manière non perturbatrice pendant les thérapies, le soir et la nuit.
- ...que vous fassiez preuve de compréhension concernant notre politique relative aux mesures

restrictives ou privatives de liberté. Ces mesures ne sont appliquées qu'en dernier recours, lorsque toutes les alternatives ont échoué, et toujours dans le strict respect du cadre légal.... que vous n'apportiez pas d'objets de valeur dans le service, afin de prévenir tout risque de vol.

- ...que vous respectiez la vie privée de chacun en ne pénétrant pas dans la chambre d'un autre patient et en ne prenant ni photos, ni vidéos, ni enregistrements audio des autres patients ou du personnel.
- ...que vous n'échangiez pas d'argent ou d'autres objets avec les autres patients afin d'éviter tout malentendu ou conflit par la suite.
- ...que vous n'ayez pas de contacts physiques avec les autres patients dans le service, par respect pour l'équipe soignante et les autres patients

Sortie de l'hôpital et suivi post-hospitalisation

La durée de l'hospitalisation dépend de votre état de santé. Elle varie d'un patient à l'autre. Votre sortie sera déterminée en concertation avec votre psychiatre traitant, avec une durée maximale de trois semaines. Nous préférons également inclure vos proches dans cette décision, car ils jouent un rôle important dans votre rétablissement.

À la sortie, vous recevrez votre plan de médication à emporter à la maison. Les prescriptions seront inscrites sur votre carte d'identité et la lettre de sortie sera envoyée électroniquement à votre médecin généraliste.

Nous attendons de vous que vous débarrassiez votre chambre avant 11h le jour de votre sortie pour la préparer pour le prochain patient. Les objets oubliés seront conservés pendant une semaine maximum.

Suivi post-hospitalisation

Le suivi post-hospitalisation consiste en l'accompagnement, l'assistance ou le traitement que vous recevez après votre séjour. Comme l'USP (Unité de soins psychiatriques) est principalement destinée aux hospitalisations de courte durée pour les crises, un bon suivi est essentiel pour votre rétablissement.

Généralement, votre médecin généraliste continue de vous suivre après votre sortie et votre retour à la maison. Il sera informé de l'évolution de votre hospitalisation. Si vous ne souhaitez pas que cela se fasse, vous devez le signaler clairement dès votre admission.

Dans certains cas, un suivi plus intensif est nécessaire. Cela peut inclure, par exemple, des consultations régulières chez un psychiatre ou un psychologue (dans notre établissement ou ailleurs). Les psychiatres ambulatoires recevront un rapport médical sur votre

hospitalisation. Le psychologue de l'unité peut également informer le thérapeute ambulatoire de votre traitement pendant votre séjour. Dans certains cas, il pourrait être nécessaire de vous orienter vers un établissement spécialisé pour un traitement à long terme.

Le contact avec des pairs peut aussi faire partie du suivi. Il existe des associations de patients qui organisent de tels échanges. Vous trouverez plus d'informations sur www.zelfhulp.be

Nous vous encourageons à nous faire connaître vos préférences en matière de suivi à temps. Si vous n'avez pas de préférence, l'équipe soignante de l'USP proposera un suivi adapté et en discutera avec vous. Des professionnels de santé extérieurs à notre établissement peuvent également être impliqués dans votre suivi.

VOTRE AVIS COMPTE

Notre hôpital s'engage dans des soins centrés sur le patient en mettant la sécurité et la qualité en priorité.

Vos droits en tant que patient sont notre guide:

- Droit à une prestation de services de qualité
- Droit au libre choix d'un prestataire de soins
- Droit à l'information sur votre état de santé
- Droit à l'information concernant les soins et le

traitement

- Droit à donner ou refuser son consentement après avoir été informé
- Droit à la gestion de la douleur
- Droit à un dossier médical soigneusement tenu, ainsi qu'à la consultation ou à une copie de celui-ci (demande via le service de médiation)
- Droit à la protection de la vie privée
- Droit de déposer une plainte auprès de la fonction de médiation compétente

Plus d'informations peuvent être trouvées sur les sites gouvernementaux www.patientrights.be ou Vlaams Patiëntenplatform

La politique de qualité est une priorité

- Nous visons à améliorer en permanence nos structures, processus et procédures. Le système de qualité et les auto-évaluations effectuées sont entièrement décrits dans le manuel de qualité.
- La politique de qualité est conforme au décret flamand sur la qualité. Tous les cinq ans, le gouvernement flamand organise un examen complet de l'hôpital. Le rapport d'évaluation est accessible auprès du coordinateur qualité.

Pourquoi votre avis compte

- Vos expériences sont très importantes pour nous et contiennent souvent des suggestions utiles pour améliorer en permanence nos soins aux patients.
- Vous recevrez un formulaire d'évaluation sur lequel vous pouvez indiquer vos opinions et suggestions concernant votre séjour. Le formulaire rempli peut être déposé dans la boîte aux lettres de notre service de médiation, dans le hall d'entrée du centre médical. Il sera traité de manière confidentielle.

Lorsque vous avez des plaintes

- Nos employés s'efforcent de vous entourer des meilleurs soins possibles. Cependant, des situations peuvent parfois survenir qui nécessitent des améliorations, ou les choses ne se passent pas comme prévu. Si vous n'êtes pas satisfait de certains aspects de votre séjour ou de votre traitement, veuillez en parler à votre médecin, votre infirmier de suivi, votre thérapeute ou l'infirmière en chef. Souvent, une simple conversation permet de résoudre de petits problèmes.
- Notre médiateur est le point de contact pour les patients qui ont des plaintes concernant les soins et les services. Il traitera votre plainte de manière confidentielle. Il travaille de manière indépendante et impartiale dans le cadre de la médiation. Vous pouvez le contacter par e-mail à ombudsdienst@rztienen.be ou par téléphone au (t) 016 80 35 65.

- Service de médiation externe via le médiateur flamand:
www.vlaamseombudsdienst.be.

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

iedereen

Vriendelijk Inlevend Professioneel
met zin voor Initiatief



10144-FR/juil 2025