



INFORMATION PATIENTS

Service des  
**Soins Intensifs**



# CONTENU

1. Bienvenue au service des Soins Intensifs	4
2. Présentation du service	4
3. L'équipe soignante des Soins Intensifs	7
4. Votre traitement en Soins Intensifs et votre consentement	14
5. Visite aux Soins Intensifs	19
6. Pour des soins sûrs et de qualité	24
7. Services mis à disposition pendant votre séjour	26
8. Frais pendant la durée de votre séjour	27
9. Votre avis compte	28



### **Brochure du service des soins intensifs.**

Toutes les informations et dispositions citées dans cette brochure étaient applicables au moment de la mise sous presse.

© RZ Heilig Hart Tienen

Reproduction uniquement sur autorisation du service Communication, à demander à l'adresse [communicatiedienst@rztienen.be](mailto:communicatiedienst@rztienen.be).

# 1. BIENVENUE AU SERVICE DES SOINS INTENSIFS

Dans cette brochure, vous trouverez, ainsi que votre famille et vos proches, toutes les informations sur votre séjour au service des soins intensifs. Vous pourrez ainsi vous familiariser avec notre service et découvrir son organisation, les soins que nous prodiguons ainsi que les règles pratiques. Si vous avez encore des questions, n'hésitez pas à nous contacter.

Malgré la haute technicité des soins intensifs, nous veillons à réserver un accueil chaleureux et cordial à nos patients ainsi qu'à leur famille.

Nous mettons tout en œuvre pour que votre séjour se déroule au mieux et vous souhaitons un prompt rétablissement!

L'équipe des soins intensifs

## 2. PRÉSENTATION DU SERVICE

### 2.1 Localisation

Les soins intensifs sont situés au premier étage du Campus Mariëndal. Pour y accéder, prenez le couloir latéral, juste avant le service de Télémétrie. En sortant de l'ascenseur, prenez à droite et ensuite le deuxième couloir à gauche.

La **salle d'attente** pour les visiteurs se trouve juste devant l'entrée du service. N'hésitez pas à utiliser la sonnette dès le début de l'heure des visites. Une infirmière vous accompagnera.

Le **service** dispose de 8 chambres individuelles, dont 2 chambres d'isolement (spécialement aménagées à cet effet).

- Lorsqu'un patient a contracté une maladie contagieuse ou que son immunité est fortement réduite, il peut s'avérer nécessaire de le placer en isolement. Dans ce cas, la famille reçoit les explications nécessaires à propos des préparatifs à observer pour les visites. Il s'agit de protéger tant les soignants et la famille des patients que les patients eux-mêmes. On applique alors certaines mesures comme le port d'un tablier, de gants, d'un masque, etc.

## 2.2. Quels sont les patients qui passent par les soins intensifs?

Notre service accueille des patients nécessitant un monitoring intensif, en raison:

- d'une défaillance grave d'un organe
- d'un accident (de la route)
- d'une chirurgie lourde (opération vasculaire, urologique, etc.)
- d'une pathologie interne ou neurologique aiguë
- d'une réanimation
- etc.

## 2.3. La chambre du patient

L'unité des soins intensifs est un service de soins techniques.

- Chaque patient est placé sous monitoring. Cela signifie que nous surveillons en permanence le rythme cardiaque, la pression artérielle, la respiration, les niveaux d'oxygène et éventuellement d'autres paramètres.
- Chaque chambre est équipée d'une pompe à perfusion permettant d'administrer les médicaments en toute sécurité.
- Il y a aussi un équipement s'il s'avère nécessaire de recourir à l'assistance respiratoire ou à la respiration artificielle.
- Tous les équipements peuvent déclencher des alarmes.



## 3. L'ÉQUIPE SOIGNANTE DES SOINS INTENSIFS

### 3.1. Infirmière en chef et médecin - chef de service

Le service est dirigé par un médecin chef de service et une infirmière en chef.



- L'infirmière en chef est Sigrid Van De Poel. Elle est également la personne de contact si vous avez des remarques ou des suggestions concernant votre séjour ou les soins. L'infirmière en chef est présente du lundi au vendredi pendant les heures de bureau et peut être jointe au 016/80.92.62.



- Le médecin chef de service est la **Dre Gregoor**.

### 3.2. L'équipe de médecins

Les patients admis aux soins intensifs sont suivis par une équipe d'**anesthésistes intensivistes**:

- Dre Awouters
- Dre Delrue
- Dre Gregoor
- Dr Hendrickx
- Dr Mestrum
- Dr Rayyan

Une permanence médicale est assurée 24 heures sur 24 aux soins intensifs. Les **anesthésistes intensivistes** sont présents tous les jours de 8h à 18h. À partir de 18 heures, un anesthésiste intensiviste ou un anesthésiste assure la permanence pour le service Anesthésie.

Notre hôpital accueille parfois des médecins stagiaires ou des médecins assistants en stage. Ces derniers peuvent participer à votre traitement sous la supervision d'un médecin de l'hôpital.

L'intensiviste assure un suivi attentif de l'état de santé de chaque patient du service. En outre:

- il rédige chaque jour une note détaillée sur l'état de chaque patient et sur le suivi médical
- il consulte au besoin un spécialiste ou discute de votre situation avec les membres de l'équipe multidisciplinaire.

- il est responsable de la mise en place de cathéters spécifiques ou de la mise en route de thérapies invasives (voir ci-dessous).
- il vous informe chaque jour de votre état en présence de vos proches pendant les heures de visite.

### 3.3. L'équipe soignante

- **Le personnel infirmier** se charge des soins infirmiers: contrôle de la tension artérielle et d'autres paramètres, soins des plaies, administration de médicaments, pose de cathéters, prélèvements sanguins, soins d'hygiène, etc. Nos infirmiers/infirmières ont suivi une formation spécialisée complémentaire en soins intensifs. Lors des soins et traitements, nous essayons de tenir compte au maximum de vos souhaits et besoins personnels. Si vous avez des questions ou remarques, n'hésitez pas à en faire part à votre infirmière.
- Toutes les 2 heures, l'infirmière vérifie vos paramètres (rythme cardiaque, tension artérielle, etc.) et administre les médicaments éventuellement nécessaires. Le matin, vous êtes pris en charge par le personnel infirmier. S'il n'y a pas de contre-indication, nous mettons tout en œuvre pour vous mobiliser au maximum. La position assise fait des merveilles pour le corps et bouger est un élément essentiel de la guérison. D'autre part, nous respectons le besoin de repos pour récupérer, ce qui se traduit par des visites de durée limitée, une bonne nuit de sommeil, un moment de repos après un effort, etc.

- Les examens, interventions et traitements peuvent être effectués à n'importe quel moment de la journée en fonction de l'urgence.

Lorsque le médecin autorise votre retour en chambre normale, il le fait en concertation avec l'autre service. Ce retour dans le service d'origine peut avoir lieu le matin ou l'après-midi. Vous et votre famille en serez toujours informés. Le transfert du patient vers un autre service de soins va de pair avec le transfert de toutes les informations le concernant. Le patient est aussi informé du nom du médecin qui le suivra.

Des **étudiant(e)s en soins infirmiers** effectuent également des stages dans le service. Ces étudiants sont toujours accompagnés par un membre du personnel infirmier.

**L'assistant de service** vient en appui du personnel infirmier, s'occupe de la gestion du matériel, de la distribution des repas, des choix de repas, etc.

Le **personnel d'entretien** assure le nettoyage journalier de votre chambre et du service.

### 3.4. L'équipe multidisciplinaire

L'exercice est souvent une partie importante du traitement. C'est pourquoi un **kinésithérapeute** passe chaque jour chez les patients pour leur faire faire des exercices visant à stimuler la circulation sanguine, à améliorer la fonction respiratoire et à récupérer de la force musculaire.

Le **diététicien** assure quant à lui un suivi attentif de votre état nutritionnel. Une maladie grave peut entraîner une diminution ou une perte totale d'appétit.

L'administration de calories par perfusion, l'alimentation par sonde (alimentation par intubation nasale jusqu'à l'estomac) ou la nutrition parentérale (alimentation par cathéter) font partie des alternatives possibles.

Le personnel du **Service d'accompagnement des patients** se compose d'infirmières sociales, d'assistants sociaux et de psychologues. Un membre de ce service passera une fois par semaine, le jeudi, pendant toute la durée de votre séjour, pour voir si vous ou votre famille avez besoin de parler. Une hospitalisation aux soins intensifs peut en effet déclencher toutes sortes d'émotions, telles que l'anxiété, l'incertitude, etc. Il est possible d'avoir un entretien avec notre psychologue de manière spontanée ou sur demande, tant pour vous que pour votre famille.

- Quelque 40 % des patients ayant effectué un séjour de longue durée aux soins intensifs présentent des symptômes de faiblesse musculaire intense et persistante, des troubles des facultés intellectuelles (mémoire, attention, etc.) ou des troubles psychiques (anxiété, dépression, stress post-traumatique). C'est ce qu'on appelle le **syndrome post soins intensifs** (Post-Intensive Care Syndrome - PICS). À titre de mesure préventive, nous avons équipé nos chambres d'un affichage de la date et de l'heure ainsi que d'un tableau blanc où sont inscrits des informations, un journal tenu par votre famille et les soignants, etc.

Si vous éprouvez le besoin de parler de votre situation à domicile, vous pouvez en parler avec une infirmière sociale. Le service d'accompagnement des patients peut également aider les patients et les membres de leur famille allophones en faisant appel à un **interprète** (sur place ou par téléphone).

L'hôpital compte également en son sein des **équipes spécialisées** qui sont à la disposition de l'ensemble des services:

- L'**équipe de soutien gériatrique**, par exemple, est sollicitée pour les patients âgés nécessitant des soins adaptés.
- L'**équipe algologique multidisciplinaire** (équipe de lutte contre la douleur) donne des conseils en matière de contrôle de la douleur.

- Quant aux patients atteints d'une maladie mettant en jeu le pronostic vital ou se trouvant à un stade de leur maladie où un traitement curatif n'est plus possible, ils peuvent être pris en charge par l'**équipe de soutien palliatif**.

Si vous ressentez le besoin de parler de votre douleur et de votre chagrin, de vos rêves et de vos espoirs, de votre foi et de vos doutes, vous pouvez demander à votre infirmière d'arranger la visite d'un **aumônier**. Si vous souhaitez recevoir l'onction des malades, parlez-en à votre infirmière. Des représentants d'autres tendances philosophiques reconnues peuvent également être contactés.

Une **concertation multidisciplinaire** a lieu chaque semaine en présence de tous les prestataires de soins concernés. Votre état de santé est passé en revue et tous les soignants qui vous suivent élaborent ensemble un plan de soins personnalisé.

## 4. VOTRE TRAITEMENT EN SOINS INTENSIFS ET VOTRE CONSENTEMENT

### 4.1. À quoi pouvez-vous vous attendre?

Plusieurs interventions pratiquées aux soins intensifs font partie des "soins standard". En voici quelques exemples:

- Pour monitorer votre tension artérielle en continu, nous utilisons parfois un cathéter dans une artère du bras ou de l'aîne (= cathéter artériel). Cela nous permet aussi d'effectuer régulièrement des analyses de sang.
- Pour administrer certains médicaments en toute sécurité, un cathéter peut être placé dans le cou du patient. Cette méthode offre l'avantage de pouvoir surveiller la pression dans les veines centrales.
- Pour connaître la quantité de sang pompée par le cœur, on utilise parfois un cathéter dans l'aîne ou dans le bras (= cathéter PICCO).

Lorsque l'état du patient se détériore et qu'il se trouve en insuffisance respiratoire, il faut parfois avoir recours à des dispositifs d'assistance comme:

- Optiflow: permet d'administrer rapidement de l'oxygène à haute pression par le nez à l'aide d'un tube
- VNI (ventilation non invasive): un masque et un équipement d'assistance respiratoire soutiennent l'appareil respiratoire par l'apport d'une pression positive supplémentaire et d'oxygène
- Ventilation invasive: lorsque l'apport maximal d'oxygène n'est pas suffisant, on doit parfois endormir le patient pour placer un tube dans ses voies respiratoires afin de prendre en charge la respiration.

Il s'avère parfois nécessaire de procéder à des examens supplémentaires, d'autres traitements (comme la dialyse rénale), des opérations, etc.

Chaque intervention peut comporter un certain risque.

Vous serez préalablement informé par le médecin du but, de la nécessité et des risques de l'intervention ainsi que des éventuelles alternatives. Lorsque vous êtes suffisamment informé pour donner votre consentement, le médecin inscrit dans votre dossier que vous avez marqué votre accord. C'est ce que l'on appelle le "**consentement éclairé**".

Dans certains cas, la gravité et l'urgence de l'état pathologique du patient ne permettent pas une concertation détaillée avec le patient et sa famille avant l'intervention.

Dans un moment comme celui-là, le médecin agit en âme et conscience, dans l'intérêt général du patient et sans son consentement préalable. Il va sans dire que le patient et la famille reçoivent par la suite toutes les informations nécessaires sur l'intervention.

## Planification anticipée des soins

Il est essentiel de réfléchir en temps voulu aux questions suivantes:

- Que se passe-t-il si je ne peux plus exprimer clairement ma volonté?
- Quel traitement médical a encore du sens pour moi et lequel n'a plus aucun sens?
- Que se passe-t-il si je suis dans le coma?
- Ma famille doit-elle prendre les décisions à ma place?
- ...

Pour que l'équipe soignante puisse tenir compte de votre volonté, adressez-vous à votre médecin généraliste qui consignera par écrit avec vous ce que vous souhaitez (par exemple, une déclaration anticipée négative).

### 4.2. Informations communiquées à la famille

Tous les prestataires de soins qui interviennent dans votre traitement doivent respecter le caractère confidentiel des données vous concernant.

Pour pouvoir donner des informations sur votre état de santé à votre conjoint, à votre famille ou à vos amis, il faut qu'ils y soient autorisés dans le **document de vérification**.

Si vous n'êtes pas en mesure de prendre vous-même cette décision, ce document sera remis à la personne qui vous accompagne au moment de votre admission.

### **4.3. Informations sur votre dossier**

- Toutes les informations relatives à votre état de santé et à votre traitement sont conservées dans votre dossier patient électronique. Tous les prestataires de soins du RZ Heilig Hart Tienen impliqués dans vos soins et votre traitement ont accès à ce dossier. Ils sont soumis au secret professionnel partagé: ils s'échangent entre eux les informations nécessaires et à prendre en compte pour fournir les meilleurs soins, mais ils ne les partagent pas avec des tiers.
- Votre médecin traitant et les autres prestataires de soins qui ont une relation thérapeutique avec vous, par exemple votre pharmacien ou un spécialiste d'un autre hôpital, auront un accès (sécurisé) à vos données médicales si vous avez donné votre accord (lors de votre inscription). Pour plus d'informations sur le partage électronique de vos données de santé, voir 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 en obtenir une copie (partielle), moyennant le paiement de la somme prévue par la loi. La demande doit cependant toujours être faite par écrit auprès du médiateur.

## 5. VISITE AUX SOINS INTENSIFS

### 5.1. Règles applicables aux visiteurs

- Les heures de visite actuelles sont de 14h45 à 15h30 et de 19h00 à 19h45.
- Pas plus de 2 visiteurs à la fois, mais ils peuvent se relayer.
- Si vous souhaitez déroger aux heures de visite, veuillez en parler avec l'infirmière ou le médecin.
- Les visites d'enfants/petits-enfants ne sont possibles qu'après en avoir parlé avec le médecin ou l'infirmière. Nous travaillons en étroite collaboration avec le service d'accompagnement des patients pour accueillir les enfants de manière adéquate dans le service.

Comme le repos est indispensable au rétablissement des patients, les heures de visite sont **limitées** dans le service. Il est important aussi que les infirmières et les médecins puissent surveiller de près l'état de santé des patients. Il est donc demandé de limiter le nombre de visiteurs à **deux personnes maximum** et de faire le moins de bruit possible. Si vous êtes plus que deux, nous vous demandons de vous relayer. Une visite aux soins intensifs peut s'avérer **déstabilisante** à cause de tout l'équipement médical, des tubes et tuyaux, etc.

Il arrive que le patient soit maintenu endormi, comme expliqué précédemment. Il n'est alors pas en état de parler. Pour le bien du patient, n'hésitez cependant pas à le toucher et à lui parler. Si, après l'heure des visites, vous éprouvez le besoin de parler à quelqu'un, les infirmières sont à votre disposition. Si vous le souhaitez, un membre du service d'accompagnement des patients peut aussi passer.

Durant les soins, l'infirmière peut demander aux visiteurs de quitter la chambre un moment. Tout dépend de la nature des soins. Nous demandons de respecter le **droit à l'intimité et à la tranquillité des autres patients**. Il arrive qu'un moniteur ou un autre appareil déclenche une alarme. Pendant l'heure des visites, les infirmières surveillent les alarmes sur le monitoring central.

Au cours de la visite, n'hésitez pas à noter des choses dans le journal de votre parent. En particulier en cas de respiration assistée, de séjour prolongé aux soins intensifs, etc., il est important de noter quelque part certaines choses et certains sentiments. Cela peut aider votre proche à se souvenir de certains moments par la suite.

Pendant l'heure des visites, **le médecin et/ou l'infirmière** viendront vous expliquer l'évolution quotidienne de l'état de votre proche.

Si, en tant que personne de contact, vous souhaitez parler au médecin en dehors des heures de visite, laissez-nous votre numéro de téléphone et nous vous rappellerons dès que possible.

Si l'état du patient se détériore ou si un changement thérapeutique majeur s'avère nécessaire, le médecin appelle la personne de contact pour lui en faire part.

Les visites d'enfants ou de petits-enfants sont possibles aux soins intensifs sous certaines conditions. Pour ce faire, parlez-en avec le médecin et/ou l'infirmière et les dispositions nécessaires seront prises pour que la visite se passe au mieux pour l'enfant et pour vous.

## 5.2. Contact téléphonique

La personne de contact du patient peut contacter le service à n'importe quelle heure pour savoir comment son état évolue, mais **de préférence en fin de shift** de l'infirmier/infirmière responsable:

- **Entre 6h30 et 7h00**
- **Entre 13h00 et 13h30**
- **Entre 21h00 et 21h30**

## 5.3. Quelques conseils pour la visite

### À faire

- Prévoyez un nécessaire de toilette personnel: gel douche, déodorant, brosse à dents et dentifrice, etc.
- N'oubliez pas les accessoires personnels tels que prothèses dentaires, appareil auditif, lunettes, lentilles, etc.

### À ne pas faire

- Si vous êtes malade, il est préférable de ne pas rendre visite au patient.
- Les fleurs et les plantes ne sont pas autorisées pour des raisons d'hygiène.

*La suite sur la page suivante.*

## 5.3. Quelques conseils pour la visite (suite)

### À faire

- Des photos, des dessins, des objets personnels de la maison comme une petite couverture ou autre sont toujours les bienvenus.
- Si le patient est désorienté dans le temps et l'espace ou par rapport aux personnes - ce qui arrive fréquemment aux soins intensifs à cause de la prise de médicaments, du sevrage, etc. - des visites supplémentaires sont toujours une bonne chose.

### À ne pas faire

- N'apportez surtout pas de portefeuille (argent, carte d'identité électronique, cartes bancaires...) ni d'objets de valeur.
- Le pyjama peut être utilisé dans certains cas, mais il n'est pas indispensable, car peu pratique en raison du grand nombre de câbles et de tubes auxquels le patient est relié.
- Il n'est pas nécessaire de prévoir des essuies et des gants de toilette.

## 6. POUR DES SOINS SÛRS ET DE QUALITÉ

Durant votre hospitalisation, il est absolument essentiel que vous portiez toujours votre bracelet d'identification. Chaque prestataire de soins sait ainsi qui vous êtes et cela permet de réduire au maximum les risques d'erreur.



Nos prestataires de soins vous demanderont régulièrement de confirmer vos nom et date de naissance et contrôleront votre bracelet d'identification, par exemple avant la distribution des médicaments, une prise de sang, un examen ou une opération.

Une bonne hygiène des mains est importante pour prévenir les infections liées aux soins. Des flacons de solution hydroalcoolique pour la désinfection des mains sont disposés un peu partout, car les prestataires de soins doivent souvent se désinfecter les mains, par exemple lorsqu'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.



Notre personnel soignant contrôle aussi si vous présentez un risque d'escarre. Si tel est le cas, nous prenons des mesures supplémentaires pour prévenir leur apparition 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 signalements nous permettent d'analyser la cause des problèmes et d'éviter qu'ils ne se reproduisent par la suite.

## 7. SERVICES MIS À DISPOSITION PENDANT VOTRE SÉJOUR

Pour garantir un repos optimal, il n'y a pas de téléphone dans les chambres du service des soins intensifs.

### 7.1. Télévision et Internet

Les chambres sont équipées d'une télévision. Pour respecter le sommeil nocturne des autres patients, nous vous demandons de baisser le son de la télévision ou de la radio à partir de 22 heures. Il y a un accès gratuit à Internet dans chaque chambre. Votre partenaire ou aidant proche peut également en faire usage. Pour se connecter, choisir RZTGuest, se connecter en tant que visiteur et s'enregistrer.

### 7.2. Service de blanchisserie

Vous pouvez faire laver vos vêtements personnels par l'hôpital. Si vous souhaitez faire usage de ce service, signalez-le à votre infirmière. Le coût de ce service sera repris sur la facture de l'hôpital.

## 8. FRAIS PENDANT LA DURÉE DE VOTRE SÉJOUR

Même si vous êtes installé dans une chambre individuelle par défaut, celle-ci ne sera pas facturée comme une chambre individuelle. Pour des raisons médicales, les patients en soins intensifs sont placés dans des chambres séparées.

Les examens et les médicaments sont prescrits selon les données actuelles de la science. La plupart d'entre eux sont remboursés si vous avez une assurance santé.

Un petit nombre de médicaments sont à la charge du patient ou doivent être approuvés a posteriori par le médecin-conseil de la mutuelle.

Pour une série de traitements et d'interventions, l'hôpital fournit des estimations de prix. Cela vous donne une idée du coût de votre hospitalisation. Les prix n'ont qu'une valeur indicative et peuvent varier en cas de séjour prolongé ou de complications éventuelles. Plus d'informations à ce sujet sur le site <https://www.rztienen.be/fr/hospitalisation/frais-facture-hospitalisation/>

## 9. VOTRE AVIS COMPTE

### 9.1. Vos droits en tant que patient sont notre fil rouge

- droit de bénéficier 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
- droit d'accepter ou de refuser la prestation de soins, après information
- droit au soulagement de la douleur
- droit à un dossier médical soigneusement tenu à jour, droit de le consulter et d'en obtenir une copie (demande à introduire via le service de médiation)
- droit à la protection de la vie privée
- droit d'introduire une réclamation auprès du service de médiation compétent.

Pour plus d'informations à ce sujet, voir le site officiel [www.patientright.be](http://www.patientright.be)

### 9.2. Pourquoi votre avis compte

- Votre expérience est essentielle pour nous et vos retours contiennent souvent d'excellents conseils qui nous permettent d'améliorer en continu les soins que nous prodiguons aux patients. Vous trouverez dans le service un formulaire d'évaluation sur lequel vous pourrez donner votre avis sur votre séjour ainsi que des suggestions. Le formulaire complété est à déposer dans la boîte aux lettres du service de médiation du département. Il sera traité en toute confidentialité.

- 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 animées par un modérateur qui ne travaille pas à l'hôpital, par exemple un médecin généraliste ou un autre expert. Pour savoir comment y participer, adressez-vous au personnel infirmier ou prenez contact avec notre service Qualité & Optimisation des processus par courriel à l'adresse [kwaliteit@rztienen.be](mailto:kwaliteit@rztienen.be) ou au n° 016 80 91 27.

### 9.3. Si vous avez des plaintes à formuler

- Notre personnel s'efforce de vous entourer des meilleurs soins possibles. Il peut cependant arriver que tout ne se passe pas comme il faudrait et que certaines choses soient perfectibles. Si vous êtes mécontent(e) de certains aspects de votre séjour ou des soins reçus, parlez-en à votre médecin ou à l'infirmière en chef. Bien souvent, il suffit de parler des petits problèmes pour y trouver une solution.
- Le médiateur est la personne de l'hôpital à contacter en cas de plainte sur la qualité des soins et du service. Toutes les plaintes sont traitées de manière confidentielle. Le médiateur est indépendant et neutre dans la médiation. Le médiateur peut être joint par courriel à l'adresse [ombudsdienst@rztienen.be](mailto:ombudsdienst@rztienen.be) ou par téléphone au n° 016 80 35 65.





## 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.rztiens.be](http://www.rztiens.be)

**iedereen**

Vriendelijk Inlevend Professioneel  
met zin voor Initiatief



10183-FR/sept 2020