



# Présentation Carnet de bord



Le livret d'accueil de votre séjour au  
Centre Hospitalier Universitaire de  
Toulouse

Réunion du réseau des représentants des usagers et des professionnels de santé  
de la région Occitanie

**Vendredi 10 Mars 2017**

---

# CARNET DE BORD

Le livret d'accueil de votre séjour  
au Centre Hospitalier Universitaire  
de Toulouse

---



11<sup>e</sup> édition - SEPTEMBRE 2016



# Sommaire

## P. 6



### 1. Votre arrivée

- p. 6 Préparer votre venue
- p. 8 Accueil à l'hôpital
- p. 9 Formalités administratives
- p. 10 Vos objets de valeur
- p. 11 Frais d'hospitalisation

## P. 14

### 2. Votre séjour

- p. 14 Recommandations générales
- p. 15 Présentation de l'équipe
- p. 18 Accueil de vos proches
- p. 18 Restauration
- p. 19 Télévision, forfait «Triple play»
- p. 22 Prestations complémentaires
- p. 22 Visites
- p. 22 Courrier
- p. 23 Maison d'accueil des familles



## P. 26

### 3. À vos côtés à l'hôpital

- p. 26 Associations de soutien
- p. 27 Visiteurs bénévoles
- p. 27 Activités culturelles
- p. 28 Laïcité et cultes
- p. 28 Espace de ressourcement



## P. 29

### 4. Droits et informations des patients

- p. 29 Connaître vos droits
- p. 33 Handicap et hôpital
- p. 35 Respect de vos droits
- p. 37 Plaintes et réclamations
- p. 38 Don d'organes
- p. 38 Recherche biomédicale



## P. 40



### 5. Les engagements du CHU

- p. 40 Hygiène - Infection nosocomiale
- p. 42 Prise en charge de la douleur
- p. 44 Développement durable
- p. 45 Évaluation du CHU

## P. 46

### 6. Votre sortie

- p. 46 Une décision médicale
- p. 47 Admission en soins de suite
- p. 47 Formalités administratives
- p. 48 Facture
- p. 48 Transport
- p. 49 Votre avis sur l'hôpital



## P. 50



### 7. Le CHU de Toulouse

- p. 50 Présentation générale
- p. 50 Nos missions
- p. 51 Sites et établissements du CHU
- p. 55 Fiche pratique



# Votre arrivée



## P. 6

### 1. Votre arrivée

- p. 6 Préparer votre venue
- p. 8 Accueil à l'hôpital
- p. 9 Formalités administratives
- p. 10 Vos objets de valeur
- p. 11 Frais d'hospitalisation



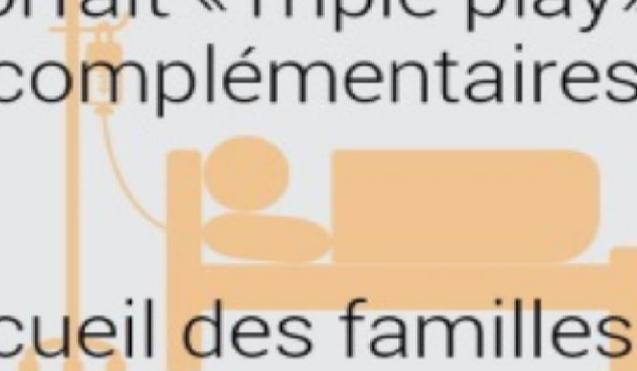
# Votre séjour



## P. 14

### 2. Votre séjour

- p. 14 Recommandations générales
- p. 15 Présentation de l'équipe
- p. 18 Accueil de vos proches
- p. 18 Restauration
- p. 19 Télévision, forfait «Triple play»
- p. 22 Prestations complémentaires
- p. 22 Visites
- p. 22 Courrier
- p. 23 Maison d'accueil des familles



# A vos côtés à l'hôpital



## P. 26

### 3. À vos côtés à l'hôpital

- p. 26 Associations de soutien
- p. 27 Visiteurs bénévoles
- p. 27 Activités culturelles
- p. 28 Laïcité et cultes
- p. 28 Espace de ressourcement





# Droits et informations des patients

## P. 29

### **4. Droits et informations des patients**

- p. 29 Connaître vos droits
- p. 33 Handicap et hôpital
- p. 35 Respect de vos droits
- p. 37 Plaintes et réclamations
- p. 38 Don d'organes
- p. 38 Recherche biomédicale



# Les engagements du CHU



P. 40

## 5. Les engagements du CHU

- p. 40 Hygiène - Infection nosocomiale
- p. 42 Prise en charge de la douleur
- p. 44 Développement durable
- p. 45 Évaluation du CHU





# Votre sortie

## P. 46

### 6. Votre sortie

- p. 46 Une décision médicale
- p. 47 Admission en soins de suite
- p. 47 Formalités administratives
- p. 48 Facture
- p. 48 Transport
- p. 49 Votre avis sur l'hôpital





# Le CHU de Toulouse

**P. 50**

## **7. Le CHU de Toulouse**



- p. 50      Présentation générale
- p. 50      Nos missions
- p. 51      Sites et établissements  
du CHU
- p. 55      Fiche pratique



# Présentation des établissements





## SITE PURPAN



### 1. Hôpital Purpan, siège du Samu 31

- chirurgie digestive et gastro-hépatologie
- gériatrie
- soins palliatifs
- psychiatrie adultes-adolescents



### 2. Hôpital Pierre-Paul Riquet

- rhumatologie
- orthopédie et traumatologie
- neurologie et neurochirurgie
- médecine interne
- ORL, ophtalmologie et chirurgie maxillo-faciale
- imagerie



### 3. Bâtiment URM (Urgences-Réanimation-Médecines)

- urgences générales adultes
- urgences psychiatriques
- post-urgences gériatriques
- post-urgences médicales
- médecine interne
- maladies infectieuses et tropicales
- vaccinations et conseils aux voyageurs
- médecine hyperbare
- maladies de l'hémostasie
- soins aux sourds et malentendants
- addictologie



**4. Hôpital des Enfants** regroupe toutes les spécialités infantiles au sein du pôle médico-chirurgical de pédiatrie. Une unité neuro-céphalique et une unité d'endocrinologie pédiatrique se trouvent à l'hôpital Pierre-Paul Riquet.



**5. Hôpital Paule de Viguiet** regroupe toutes les spécialités de gynécologie obstétrique, médecine de la reproduction, ménopause, maladies osseuses et métaboliques.



**6. Hôpital de Psychiatrie** héberge la psychiatrie de l'adulte.

**7. Hôpital Garonne**, construit sur le site d'Ancely au bord du fleuve, accueille les unités de soins de longue durée





## SITE RANGUEIL-LARREY



8



9

### 8. Hôpital Rangueil

dispose d'un service d'accueil des urgences et de réanimation.

- cardiologie, chirurgie cardio-vasculaire
- médecine vasculaire, chirurgie vasculaire et angiologie
- diabétologie, maladies métaboliques et nutrition
- médecine interne et hypertension
- chirurgie digestive et gastro-entérologie
- chirurgie générale et gynécologique
- urologie, andrologie
- néphrologie, dialyse
- transplantation d'organes
- grands brûlés, chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique
- médecine physique et réadaptation

- soins de suite et réadaptation cardiovasculaire
- odontologie
- post-urgences gériatriques
- médecine nucléaire

L'ouverture du bâtiment h3-Guy Lazorthes a doté l'hôpital Rangueil d'un nouveau plateau technique à la pointe de la modernité.

### 9. Hôpital Larrey

- pneumologie, allergologie
- ORL et chirurgie cervico-faciale/voix, déglutition
- endocrinologie, maladies métaboliques et nutrition
- chirurgie thoracique
- dermatologie
- dialyse
- exploration de la fonction respiratoire et médecine du sport

## Répartition de l'accueil des urgences au CHU de Toulouse

### Urgences adultes (à partir de 15 ans)

#### > SITE PURPAN (bâtiment URM)

- urgences traumatologiques
- urgences neurochirurgicales
- urgences neurologiques\*
- urgences ophtalmologiques\*\*
- urgences ORL (oreilles)
- urgences maxillo-faciales
- urgences psychiatriques

\*admissions des suspicions d'accident vasculaire cérébral dans l'unité neurovasculaire de l'hôpital Pierre-Paul Riquet, après régulation téléphonique

\*\* admissions directes à l'hôpital Pierre-Paul Riquet

#### > SITE RANGUEIL (bâtiment h1 de l'hôpital Rangueil)

- urgences cardio-vasculaires, thoraciques et respiratoires
- urgences oncologiques et hématologiques
- urgences rénales et urinaires
- urgences diabétiques
- brûlés
- urgences ORL (nez, gorge)
- urgences dermatologiques

NB : Les urgences digestives et gériatriques vont sur le site le plus proche.

> urgences pédiatriques à l'hôpital des Enfants (site Purpan)

> urgences gynécologiques et obstétricales à l'hôpital Paule de Viguier (site Purpan)



10

## SITE HÔTEL-DIEU SAINT-JACQUES LA GRAVE

**10. Hôtel-Dieu Saint-Jacques**, construit en bord de Garonne au XII<sup>e</sup> siècle, abrite le siège administratif du CHU, un service d'odontologie, des salles patrimoniales et deux musées de l'histoire hospitalière.



11

**11. Hôpital La Grave**, site historique du XII<sup>e</sup> siècle, conserve une richesse patrimoniale liée à l'histoire des hôpitaux de Toulouse. Il accueille des unités de pédopsychiatrie.

**Cité de la Santé - La Grave** est dédiée à la prévention, aux soins, à la recherche et à l'innovation en santé publique, en médecine sociale et humanitaire. Elle accueille l'Unité d'évaluation des fragilités et de prévention de la dépendance ainsi que le plateau de l'ensemble des consultations gériatriques.



12

## SITE CHAPITRE - CUGNAUX

Les structures logistiques :

**12. Restauration, blanchisserie et stérilisation** à la ZI du Chapitre.

**Plate-forme logistique « Logipharma »** à Cugnaux.



13

## SITE SALIES-DU-SALAT

**13. La Fontaine Salée à Salies-du-Salat** développe des activités de rééducation fonctionnelle et de diabétologie.



## SITE LANGLADE

### 14. Institut universitaire du cancer de Toulouse-Oncopôle

L'IUCT Oncopôle réunit les moyens et l'expertise d'un centre de lutte contre le cancer, l'Institut Claudius Regaud (ICR), et de plusieurs services d'oncologie du CHU de Toulouse, dont l'hématologie, autour de trois missions : le soin, la recherche et l'enseignement.

Ce sont en tout 1400 salariés qui mobilisent leur savoir-faire pour proposer une prise en charge optimale.



**INSTITUT UNIVERSITAIRE  
DU CANCER DE TOULOUSE**  
Oncopôle

#### IUCT - Oncopole

- Onco-Hématologie
- Cancers de la femme : gynécologie et seins
- Cancers ORL
- Cancers de la peau : mélanomes
- Certains sarcomes
- Radiothérapie
- Médecine nucléaire et curiethérapie
- Traitement endoscopique et physique des cancers urologiques

En complément des activités de l'IUCT-O réalisées en lien avec l'ICR, le CHU de Toulouse propose sur les sites de Purpan et de Rangueil-Larrey des activités de cancérologie permettant d'offrir une prise en charge dans toutes les spécialités d'oncologie, réparties comme ci-dessous :



**INSTITUT UNIVERSITAIRE  
DU CANCER DE TOULOUSE**  
Purpan

#### IUCT - Purpan

- Cancers des tissus osseux et sarcome des membres
- Cancers du système nerveux
- Onco-gériatrie : cancers de la personne âgée
- Hémato-onco-pédiatrie : cancers de l'enfant et de l'adolescent
- Cancers maxillo-faciaux
- Centre de médecine de la reproduction, oncofertilité et oncosexualité
- Cancers digestifs (jusqu'en 2018)



**INSTITUT UNIVERSITAIRE  
DU CANCER DE TOULOUSE**  
Rangueil - Larrey

#### IUCT - Rangueil-Larrey

- Cancers digestifs
- Cancers thoraciques
- Cancers de la thyroïde
- Cancers ORL : glandes salivaires, sinus, base du crâne
- Chirurgie des cancers urologiques : prostate, vessie, rein, surrénales et organes génitaux
- Chirurgie de reconstruction et de réhabilitation

# Visuels présentés





Institut Saint-Jacques  
Toulouse  
FONDS DE SOUTIEN AU CHU

## Soutenez l'excellence du Centre Hospitalier Universitaire de Toulouse



Recherche et Innovation  
Qualité des soins  
Patrimoine historique

Toutes les informations et dons en ligne  
[www.chu-toulouse.fr](http://www.chu-toulouse.fr)

Téléphone : 05 61 77 67 67 - Mail : [isj@chu-toulouse.fr](mailto:isj@chu-toulouse.fr)

# POUR LA SÉCURITÉ DE NOS SOINS JOUONS COLLECTIF !

FAIS  
LA PASSE !



création graphique : direction de la communication CHU de Toulouse - © photo : 123RF/ouille

## Les lettres de liaison sécurisent notre parcours de soins

⊕ de partage

⊕ de continuité

⊕ d'efficacité





# CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

En signant la charte Romain Jacob, Le Centre Hospitalier Universitaire de Toulouse, s'inscrit dans la dynamique de personnalisation des parcours de santé afin de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap ou de fragilité.

ARTICLE 1  
Valoriser l'image que la personne handicapée perçoit d'elle-même

ARTICLE 7  
Organiser l'accès aux soins et à la prévention

ARTICLE 2  
Valoriser l'accompagnement

ARTICLE 8  
Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires

ARTICLE 3  
Exprimer les besoins

ARTICLE 9  
Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement

ARTICLE 4  
Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap

ARTICLE 10  
Améliorer la réponse aux urgences médicales

ARTICLE 5  
Construire une culture professionnelle commune

ARTICLE 11  
Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication

ARTICLE 6  
Coordonner le parcours de santé

ARTICLE 12  
Mettre en œuvre et évaluer la présente charte



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'**avec le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son **accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Editeurs : Editeur : Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Directeur général de la santé - Avril 2006

# CHARTE de la laïcité

## DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifest ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La **liberté de conscience est garantie aux agents publics**. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

# UN LIEN ENTRE VOUS ET NOUS



Pour vous accompagner tout au long  
de votre parcours de santé...

**CONFIEZ-NOUS VOS COORDONNÉES**  
adresse email et numéro de téléphone portable



- Informations concernant vos rendez-vous  
Envoi de messages SMS (demande, confirmation, rappel...)
- Questionnaire de satisfaction  
Envoi d'un email vous invitant à répondre à quelques questions  
concernant votre parcours de santé



PRENEZ SOIN DE VOTRE SANTÉ,  
SOYEZ CONNECTÉS !



Suivez notre actualité  
sur les réseaux sociaux

Téléchargez l'application  
**CHU de Toulouse**  
> sur App Store  
ou sur Google play



[www.chu-toulouse.fr](http://www.chu-toulouse.fr)

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE TOULOUSE



# **LIVRET DES INDICATEURS de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IPAQSS)**

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE TOULOUSE

## En collaboration avec :

- La direction des soins
- Le bureau des entrées
- La direction de la qualité , de la sécurité et des relations avec les usagers
- La direction des affaires juridiques
- La direction des équipements, de l'hôtellerie, de la logistique
- La commission des usagers (CDU)
- La direction de la recherche et de l'innovation
- La direction de la communication
- ...





**Merci de votre  
attention**