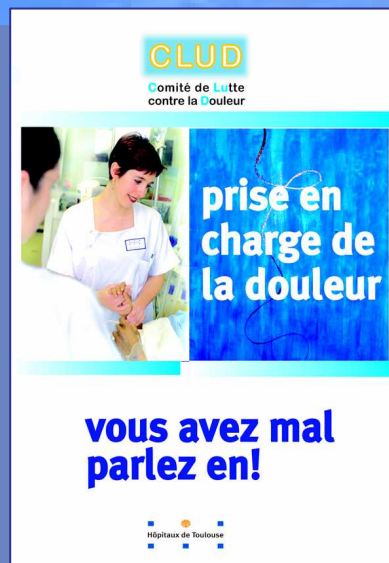


# Le service de communication



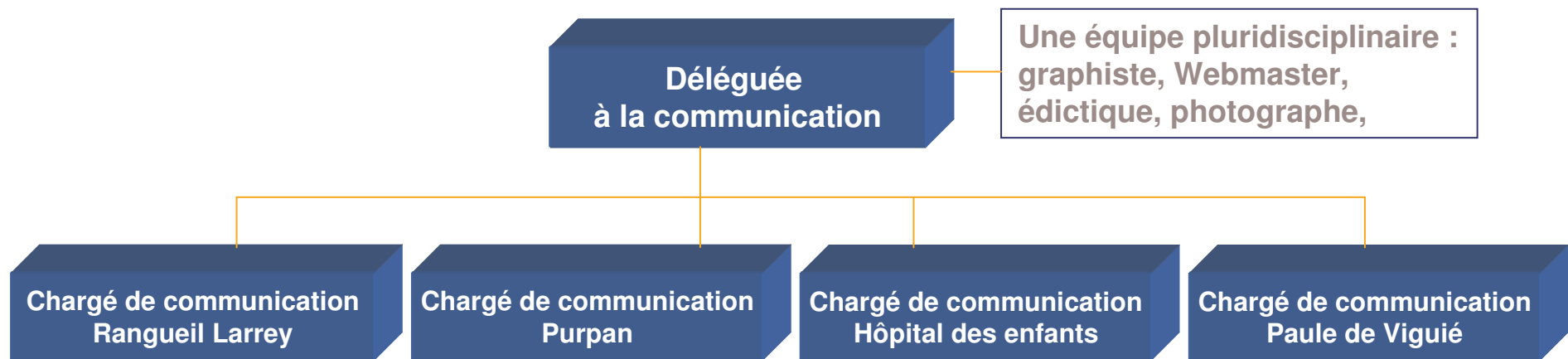
CHU de Toulouse

# La communication à l'hôpital

Elle est organisée autour d'une équipe installé à l'Hôtel-Dieu Saint Jacques et de 4 Chargés de communication présents sur chacun des sites hospitaliers. La Délégation à la Communication conçoit et met en œuvre le plan de communication du CHU.

## Objectifs

- Développer et mettre à disposition des outils de communication auprès des personnels, patients, usagers de l'hôpital et partenaires
- Gérer les relations avec la presse
- Accompagner la politique institutionnelle et le projet d'établissement
- Mettre en oeuvre le projet culturel



# L'Information des usagers

**Information des usagers**

*Être soigné, c'est aussi être informé*

Vous trouvez dans votre Livret d'accueil, des informations sur votre séjour à l'hôpital et sur vos droits. Demandez-le à l'équipe de soins si vous ne le trouvez pas dans votre chambre. Nous vous invitons de même à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous a été proposé.

**Téléphone**  
Vous pouvez acheter une carte de forfait téléphonique dans le hall d'accueil principal.  
- Tarif forfaitaire d'ouverture de ligne\* : 3 € + frais de communication (selon votre choix). Les téléphones portables sont interdits.

**Télévision**  
Vous pouvez demander son branchement à une société privée.  
Composez le numéro suivant sur votre téléphone :  
- Rangueil : 22115  
- Larrey : 71114.  
- Tarifs de location\* : 1 jour : 3,66 €, 2 jours : 7,32 €, 3 jours : 10,82 €  
Tarif dégressif au-delà du troisième jour.

**Vos obligations**  
- Pour votre sécurité et celle des autres  
- Ne fumez pas.  
- Respectez le repos de vos voisins.  
- Respectez les horaires de visites du service.  
- Le mobilier, le linge et le combiné téléphonique, sont la propriété de l'hôpital.  
- Ménagez les équipements hospitaliers.  
- Un état des lieux sera effectué le jour de votre sortie.

**Tarif forfait journalier\***  
Votre contribution aux dépenses hôtelières : 15 €/jour

**Lit et repas d'accompagnant**  
- Prestations proposées par le CHU au niveau de l'accueil du hall central  
- Tarifs : 5,80 € nuitée + petit déjeuner, repas 5,80 € (voir conditions dans le livret d'accueil)

**Centre d'hébergement « Le Vallon »**  
La maison des familles « Le Vallon » située dans l'enceinte de l'hôpital permet d'accueillir jour et nuit un membre de votre famille ou de vos amis.  
- Chambre seule avec sanitaire : 32 €  
- Chambre seule avec sanitaire commun : 20 €  
- Chambre double avec sanitaire : 40 €  
- Chambre double avec sanitaire commun : 25 €  
- Accompagnement hôtel hospitalier : 24 €  
- Repas du soir : 8 €  
Renseignements : 05 61 55 44 92 - fax : 05 62 26 70 78

**Vos droits**  
La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)  
Missions : veiller au respect des droits des usagers et contribuer à l'amélioration de l'accueil des personnes malades.  
Liste des membres affiliée aux points d'accueil.  
Contact : Direction des Affaires juridiques  
La Grave place Lange TSA 60033 - 31059 Toulouse cedex 9  
Téléphone : 05 61 77 80 48

\* ATTENTION : les tarifs sont actualisés tous les ans.

Hôpitaux de Toulouse

Bienvenue  
au CHU  
de Toulouse

**Livret d'accueil**  
du malade hospitalisé

Hôpitaux de Toulouse

Quantième édition - juillet 2009

Bienvenue  
au CHU  
de Toulouse

**Livrets  
de spécialité**

- Livrets d'accueil général et par spécialité
- Affiches : Charte du patient hospitalisé - Commissions des relations avec les usagers – Prise en charge de la douleur – infos pratique...

# Les Supports institutionnels

- Plaquette de présentation du CHU
- Projet d'établissement
- Chiffres clés du CHU
- Site Internet grand public et professionnels

Site internet  
Grand public



The screenshot shows the homepage of the Centre Hospitalier Universitaire de Toulouse. At the top, there is a navigation bar with links for 'Etablissements du CHU', 'Plans d'accès', and 'Enseignement'. Below this is a search bar and a 'Rechercher' button. The main content area features the text 'Centre Hospitalier Universitaire CHU de Toulouse' and four columns of links for patients, professionals, recruitment, and suppliers. A sidebar on the right lists 'Activités médicales' and 'Informations générales'. The footer includes the hospital logo and contact information.

Centre Hospitalier Universitaire **CHU de Toulouse**

Vous êtes patient, visiteur

Vous êtes professionnel de santé

Ecoles, formations, recrutement

Fournisseurs, appels d'offres

**Activités médicales**

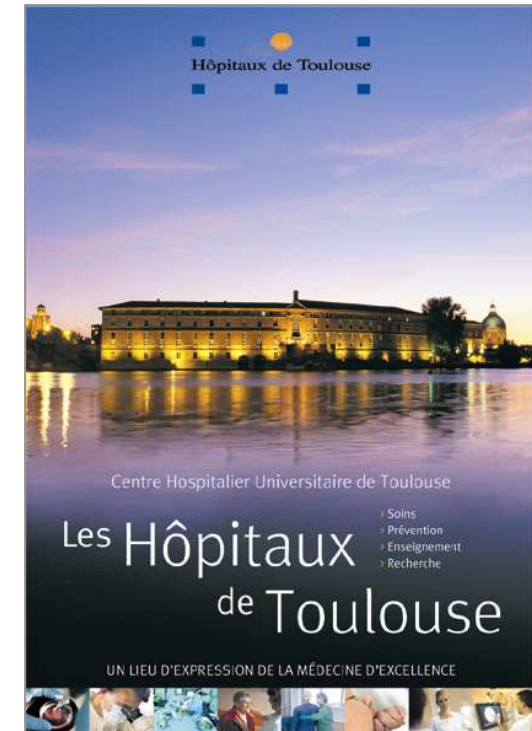
- Annuaire des spécialités
- Cancérologie
- Maladies rares
- Numéros d'urgences
- Pôle Anesthésie-Réa.
- Pôle Biologie
- Pôle Blocs Opératoires
- Pôle Cardiovasculaire et Métabolique
- Pôle Céphalique et Odontologique
- Pôle Digestif
- Pôle Enfants
- Pôle Femme-Mère-Couple
- Pôle Gériatrie, Géronto.
- Pôle Imagerie Médicale
- Pôle Locomoteur
- Pôle Médecines d'Urgences
- Pôle Neurosciences
- Pôle Pharmacies
- Pôle Psychiatrie
- Pôle Santé Société
- Pôle Spécialités Médicales
- Pôle Uro-Néphro-Dialyse-Chir. Plastique-Brûlés-UTO
- Pôle Voies Respiratoires
- Radiochirurgie stéréotaxique
- Recherche, D.R.R.C.

**Informations générales**

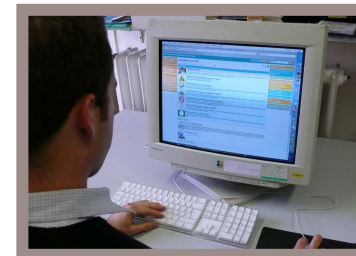
- Présentation du CHU
- Projet d'Etablissement
- Chiffres clés
- Congrès, Manifestations
- Liens
- Glossaire des sigles

à propos du site | nous contacter

W3C CSS W3C XHTML W3C XHTML



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



# La communication interne

## les outils de communication

### ➤ Les supports écrits :

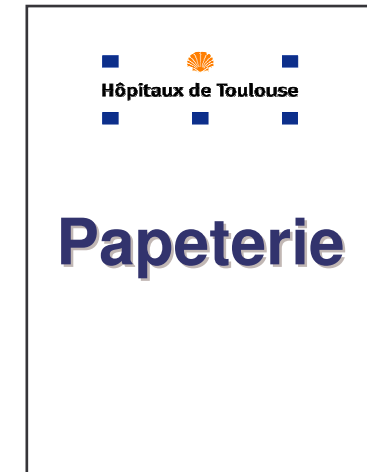
Notes d'information et notes de service, brochures professionnelles, livrets d'accueil, magazine de presse interne, affiches, classeurs de service, imprimés professionnels...

### ➤ Les supports électroniques :

- Messagerie mail (courriel)
- Sites Intranet et Internet
- Panneaux électroniques dans les selfs du personnel

### ➤ Serveur vocal

- Téléphone



# Quelle information et où ?

## Les supports de communication institutionnels et professionnels

- Les notes de service et d'information
- Les affiches (manifestations, congrès, campagnes d'information...)
- Les imprimés et documents du CHU

### Panneaux d'affichage de service

Notes

Notes

Notes

### Affiches

CLUD  
Comité de Lutte  
contre la Douleur



**vous avez mal  
parlez en!**

Hôpitaux de Toulouse

### Accessibles :

- Auprès du cadre du service
- Sur les tableaux d'affichage du service,
- Maisons du personnel, halls,
- Sur ordinateur « Site Intranet »
- Journaux électroniques dans les selfs

### Site Intranet



# L'accès à l'information professionnelle

## Consignes et informations professionnelles :

Procédures, fiches réflexes, protocoles,...

## Communication sociale

Plan de formation

Livret d'accueil du personnel

Bourse des emplois :  
serveur vocal 848

## Information accessible :

- auprès du cadre,
- auprès des responsables de pôles
- affichage dans les unités de travail,
- dans les classeurs de service
- sur le Site Intranet



**Site intranet**

**Classeurs  
de service**

*Procédures  
Consignes*



# Annuaire téléphonique

- L'annuaire interne
- Les guide des consultations médicales

accessibles sur le Site Intranet  
mise à jour quotidienne

## L'actualité du CHU

tous les jours sur le site Intranet

- Nouveautés
- Transferts de services
- Colloques scientifiques

Activités institutionnelles et culturelles

Site intranet  
Annuaire  
Actualité ...

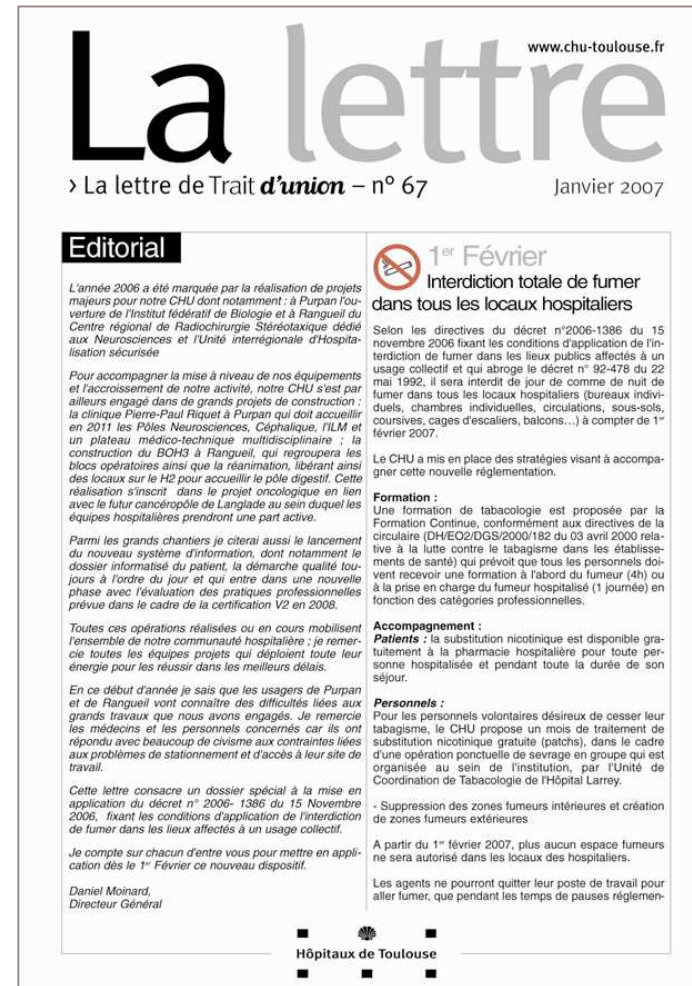




# Les supports de presse interne



Un magazine de 32 pages  
livré dans le service  
4 N° /an Mars Juillet Octobre Décembre



Une Lettre avec le bulletin de  
salaire 1 mois sur 2

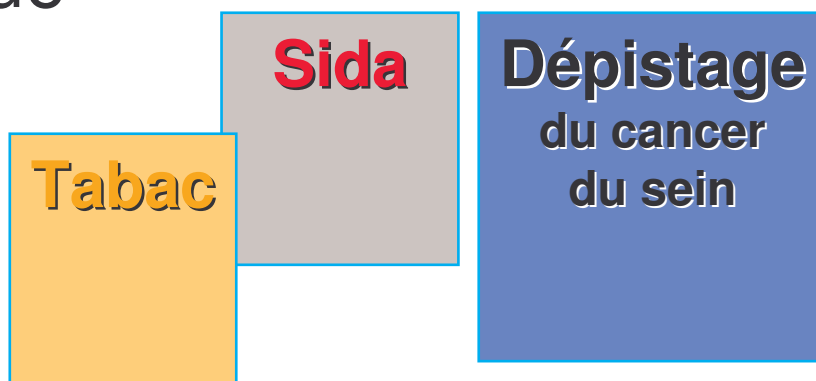
# La communication avec les médias



- Des échanges quotidiens avec les journalistes locaux, nationaux et la presse spécialisée
- La gestion de plus de 550 autorisations de reportage/an au CHU
- La rédaction de Communiqués et de dossiers de presse
- L'organisation de conférences de presse

# L'organisation de manifestations

- L'organisation de campagnes d'information grand public sur des thèmes de santé publique



- Des manifestations institutionnelles (inaugurations, accueil de partenaires, colloques, forums...)

# La coordination du projet culturel

L'organisation de manifestations culturelles pour les personnes soignées, dans le cadre de la convention « culture à l'hôpital »

## Plus de 130 projets /an :

- concerts, musique au chevet des malades
- ateliers de lecture, et d'écriture
- bibliothèque/prêt de livres
- atelier théâtre, ateliers mobiles de peinture
- expositions d'arts plastiques,
- conférences d'histoire de l'art
- installations, résidences d'artistes
- danse, marionnettes, cinéma, clowns...
- création d'émissions culturelles et ludiques à l'hôpital des Enfants (chaîne interne télé Tam-Tam)
- Valorisation du patrimoine et de l'histoire hospitalière

