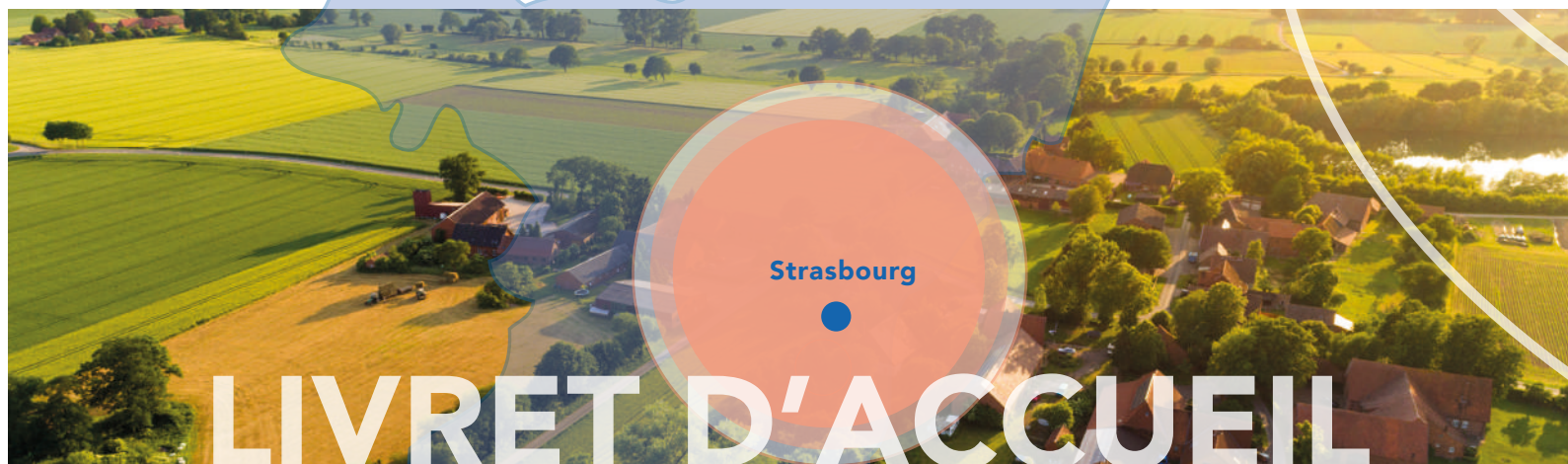




LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

**Infirmier d'astreinte HAD
24h/24 et 7j/7**

Joignable au

03 88 10 22 77

En cas d'urgence vitale, contactez le

SAMU : 15

Hospitalisation A Domicile (HAD)





SOMMAIRE

Mot d'accueil	4
1. Présentation d'AURAL	5
2. L'hospitalisation à domicile	6
3. La fin d'hospitalisation à domicile	9
4. Traitements et matériel	10
5. Droits du patient - respect de l'autre	12
6. Traitement des données personnelles et de santé	19
7. Mon Espace Santé	22
8. Le dossier pharmaceutique	23
9. Démarche qualité	24
10. Les associations partenaires	27
11. Nous soutenir	28
12. Santé et prévention	29
13. Annexes	30



MOT D'ACCUEIL ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶

Vous venez d'être admis pour un séjour en Hospitalisation A Domicile (HAD) à AURAL.

L'HAD a pour vocation la prise en charge sur leur lieu de vie de patients à pathologies aiguës ou chroniques. Elle permet d'assurer des soins médicaux et paramédicaux importants, sur une période limitée mais renouvelable en fonction de l'évolution de votre état de santé.

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous familiariser avec notre organisation et les modalités de prise en charge, et de répondre à certaines questions que vous vous posez peut-être en ce moment.

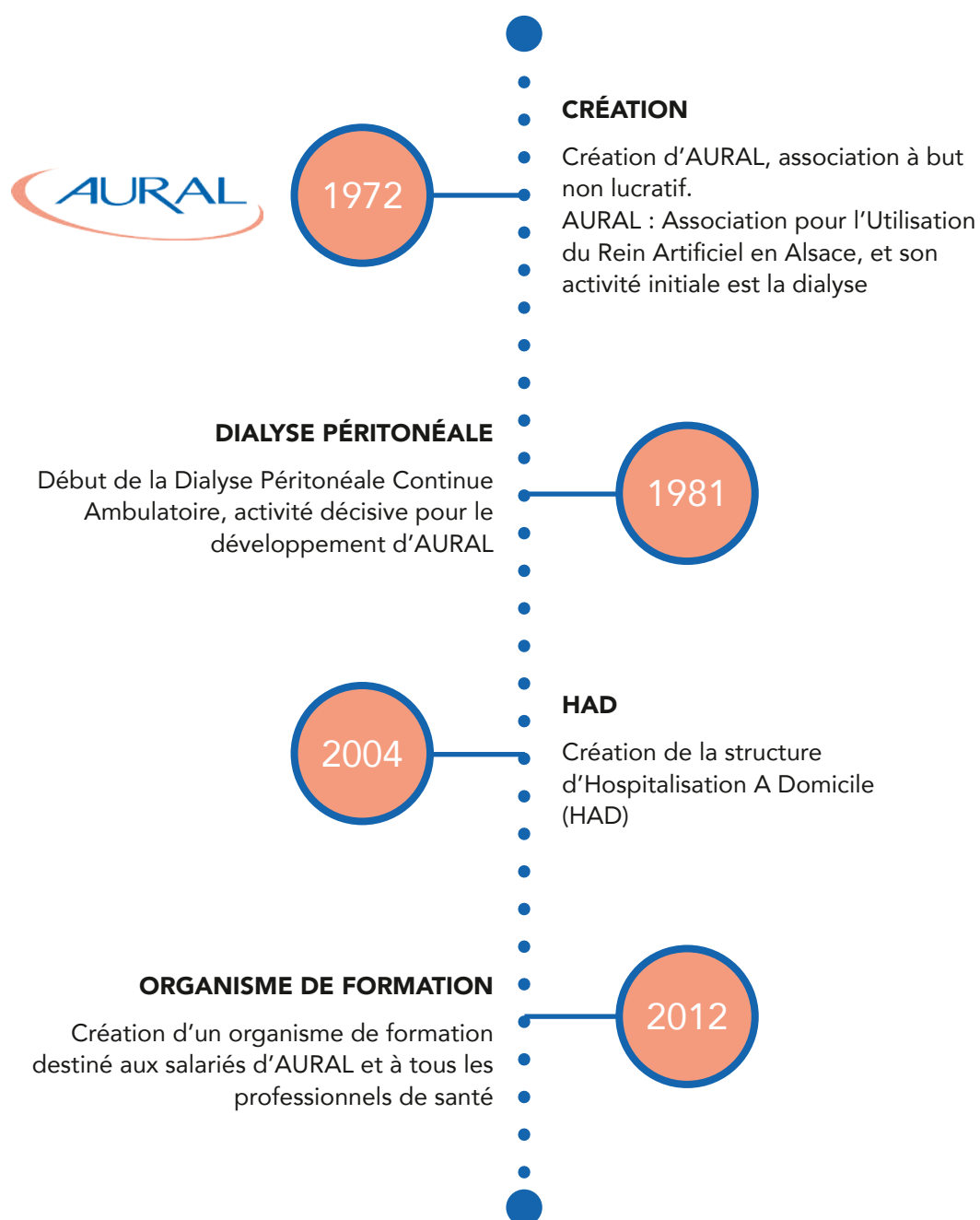
Nous espérons que ces quelques informations contribueront à faciliter votre prise en charge. Soyez assuré(e) que nous mettrons tout en oeuvre pour répondre au mieux à vos attentes, satisfaire dans la mesure du possible vos demandes, et faire en sorte que les contraintes que vous subissez soient minimales.

Nous souhaitons vous assurer la prise en charge que vous êtes en droit d'attendre et demeurons à votre écoute.

Rebecca D'ANTONIO,
Directrice générale



1 • PRÉSENTATION D'AURAL ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶



> L'HAD

Pourquoi ? Pour qui ?

L'hospitalisation à domicile a pour objectif d'écourter ou d'éviter un séjour en établissement de santé pour des patients relevant de surveillance et de soins actifs, résidant dans l'Eurométropole de Strasbourg, sa zone de proximité, et le canton d'Erstein.

L'HAD intervient pour une période limitée mais renouvelable en fonction de l'évolution de votre état de santé.

L'admission en hospitalisation à domicile implique votre accord et/ou celui de votre entourage, l'accord de votre médecin traitant, après une évaluation médico-sociale. Une infirmière coordinatrice vous rencontre, vous et/ou vos proches dans le but de préparer votre admission.

> L'HAD

Une équipe pluridisciplinaire

La prise en charge se déroule de la manière suivante :

Votre médecin traitant :

Assure votre suivi médical et prescrit les traitements, soins et examens nécessaires

•



L'équipe de secrétaires HAD :

Assure le standard téléphonique du lundi au vendredi de 8h30 à 18h

•



Le médecin praticien en HAD :

Assure la coordination médicale entre votre médecin traitant, le service hospitalier et les différents interlocuteurs médicaux

•



L'équipe de coordination des soins AURAL :

Assure le suivi de l'organisation de votre prise en charge

•



Les infirmier(e)s et aides-soignantes(e)s AURAL et/ou votre infirmier(e) libéral(e) :

Assurent des soins techniques et de nursing personnalisés en fonction de leur domaine de compétences

•



Les fonctions support AURAL :

- Assistante sociale
- Psychologue
- Diététicienne
- L'équipe de rééducation (kinésithérapeute/ ergothérapeute/ enseignante en activité physique adaptée)

Peuvent intervenir selon les besoins de votre prise en charge

AURAL bénéficie également d'une pharmacie à usage intérieur.

Durant votre hospitalisation en HAD **les médicaments sont exclusivement délivrés par la pharmacie AURAL**. Ils ne doivent en aucun cas être récupérés en pharmacie de ville.



> La collaboration Patient / Equipe pluridisciplinaire / Entourage

Le soutien de votre entourage est un complément indispensable à la prise en soins réalisée par l'HAD.

En effet, même si l'hospitalisation à domicile évite les déplacements vers l'hôpital, elle nécessite en premier lieu un investissement de la famille et/ou de l'entourage. Considérés comme co-soignants, ils sont fortement impliqués et sollicités dès le retour du patient à son domicile.

Afin de pouvoir assurer une prise en soins de qualité :

- Le choix des heures de soins se fait en fonction des traitements et types de soins prescrits, tout en tenant compte des impératifs d'organisation des différents intervenants. L'heure des soins peut ainsi être amenée à varier durant la prise en charge.
- Il est demandé de réserver un espace propre afin de pouvoir installer le matériel nécessaire aux soins.
- Le tri des déchets est à respecter, nous vous joignons en annexe les consignes : « **Tri et Elimination des déchets d'activités de soins à risques infectieux** »
- Durant les soins, il pourra être demandé à votre entourage de s'éloigner afin de protéger votre intimité.
- Les animaux doivent être maintenus en dehors de la pièce où sont réalisés les soins.

> La prise en charge financière

L'HAD est prise en charge comme toute hospitalisation par la caisse d'assurance maladie dans la mesure où vos droits sont à jour (régime local 100 % ou général 80 %).

Si vous êtes au régime général, vous allez recevoir un courrier vous expliquant comment faire une demande de prise en charge auprès de votre mutuelle, afin de **ne pas avoir à avancer le reste à charge**.

AURAL pratique le tiers payant. Les honoraires paramédicaux ainsi que les frais de laboratoire sont payés directement par AURAL aux intervenants.

Pendant votre séjour en HAD, vous ne devez pas présenter votre carte vitale aux professionnels qui vous prennent en charge (professionnels de santé libéraux, pharmacie de ville, laboratoire).

Une vignette « patient HAD » sera apposée sur votre carte vitale au début de votre prise en charge.





Ce qui est pris en charge par l'HAD :

- Les matériels et dispositifs médicaux nécessaires pour la réalisation des soins,
- Les médicaments prescrits,
- Les honoraires des différents intervenants libéraux paramédicaux,
- La location du matériel commandé par l'HAD,
- Les actes de laboratoire, sauf hors nomenclature,
- Les frais de transport et d'ambulance selon la réglementation en vigueur, en rapport avec votre prise en charge,
- Les charges afférentes à la gestion du service et au personnel paramédical, médical et administratif de votre structure d'HAD.



Ce qui n'est pas pris en charge par l'HAD :

- Les médicaments non remboursés par l'Assurance Maladie, même s'ils sont prescrits,
- Les bas de contention,
- Les produits de l'incontinence : changes complets, alèzes...
- Certains produits d'hygiène corporelle et de confort, même s'ils sont prescrits,
- La préparation ou portage des repas,
- La fourniture et l'entretien du linge de lit et de toilette,
- Le paiement des auxiliaires de vie et aides ménagères,
- Les soins non liés au motif de l'HAD, les soins dentaires, équipements d'optiques ou de correction auditive... Les installations spécifiques liées à la dépendance (barre de préhension, réhausseur, brancard douche...).



LA FIN D'HOSPITALISATION À DOMICILE ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶

Lorsque la sortie d'HAD est envisagée, le médecin de l'HAD et votre médecin traitant étudieront les modalités de sortie avec l'ensemble de l'équipe.

- L'HAD se charge de prévenir vos différents intervenants : infirmier, kinésithérapeute... qui poursuivront les soins qui sont encore nécessaires.
- Un soignant HAD prendra contact avec vous afin d'identifier les dispositifs médicaux (seringues, perfusion...) et médicaments encore nécessaires à la poursuite des soins ou ceux à retirer, et récupère le dossier patient.
- Le service logistique AURAL récupérera le matériel dont vous n'avez plus besoin, le carton de déchets DASRI, et le matériel propriété d'AURAL (coffre, caisses bleues, draps de glisse, boîtes de stockage des médicaments...), dans les 7 jours suivant le passage de l'aide-soignant.
- Le matériel en location (lit, fauteuil, pompes à perfusion ...) est retiré directement par le prestataire ou laissé en place si celui-ci vous est encore nécessaire.



Notre équipe reste disponible par
téléphone si vous souhaitez des
renseignements complémentaires au
secrétariat HAD : 03 88 10 86 70



> Consignes à suivre en cas de coupure de courant à votre domicile

Afin de faire face à des situations de tension en alimentation électrique annoncées, des délestages tournants peuvent avoir lieu.



- En cas d'annonce de délestages tournants, le site internet Ecowatt (www.monecowatt.fr) vous permet de connaître le niveau de risque de coupures électriques en temps réel. Vous pouvez également vous inscrire pour recevoir les alertes, ou télécharger l'application mobile.

Vous disposez peut-être de matériel pouvant être impacté dans son fonctionnement lors d'une coupure d'électricité.

Soyez rassuré(e), la plupart des matériels en place comportent des batteries et prendront le relai le temps d'une coupure de courant : pompe à perfusion, console de thérapie par pression négative, aspirateur trachéal, respirateur, lève-personne, verticalisateur...



Voici néanmoins quelques conseils à respecter en prévention pour garantir la continuité de fonctionnement de vos appareils :

- Tous les matériels doivent rester branchés en continu dans la mesure du possible.
- Pour les dispositifs qui seraient débranchés la journée (pompes à perfusion, consoles de thérapie par pression négative...) : les mettre en charge systématiquement toutes les nuits.



Une autre mesure à prendre en considération est la charge de vos téléphones afin de pouvoir alerter l'HAD en cas de besoin.



Si vous disposez d'un lit médicalisé électrique, il est nécessaire de maintenir le lit en position basse à l'issue de chaque soin ou transfert.



Si vous disposez d'un matelas à air, le prestataire vous informe à l'installation des mesures à prendre pour que les cellules conservent l'air un temps imparti. Enfin, n'hésitez pas à garder près de vous une lampe de secours.



En cas d'urgence, le numéro des services de secours à privilégier est le 15.





> Information et consentement aux soins

Article L.111-4 du Code de la santé publique

Vous disposez d'un droit à l'information sur votre état de santé, délivré par l'équipe médicale et soignante qui vous prend en charge, afin de vous permettre de participer aux décisions de traitement vous concernant.

Aucun acte médical ou traitement ne peut être délivré sans votre consentement libre et éclairé. Celui-ci peut être retiré à tout moment.



> Mineurs et majeurs protégés

Article L.111-2 du Code de la santé publique

Les représentants légaux reçoivent les informations concernant l'état de santé du patient accueilli. Les mineurs et les majeurs protégés ont le droit de recevoir eux-mêmes ces informations et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée à leur degré de maturité pour les mineurs, et à leur capacité de compréhension pour les majeurs protégés.

> Personne de confiance

Article L.111-6 du Code de la santé publique

Vous pouvez désigner par écrit et avec son accord une personne (parent, proche, médecin...) qui pourra vous aider et vous soutenir dans votre parcours de soins. Elle sera votre porte-parole auprès de l'équipe médicale si un jour vous n'êtes plus en mesure de vous exprimer. Cette désignation est révocable à tout moment.





> Directives anticipées

Article L.111-11 du Code de la santé publique

Vous pouvez si vous le souhaitez, exprimer par écrit vos volontés sur les décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer. Vos directives anticipées sont valables sans limite dans le temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment. Si vous le souhaitez, des professionnels peuvent vous accompagner dans la rédaction de vos directives anticipées.

Un **livret d'information « Directives anticipées – Personne de confiance »** est joint en annexe. Le formulaire de désignation de votre personne de confiance vous sera remis lors de votre admission.

> Lutte contre la douleur

Article L.1110-5 du Code de la santé publique

Les équipes soignantes s'engagent à prévenir, évaluer, prendre en compte et traiter votre douleur. N'hésitez pas à leur en parler, votre participation est essentielle.

Une plaquette de présentation « **La douleur, parlons-en...** » est jointe à ce livret d'accueil en **annexe**.

> Politique Bientraitance et prévention de la maltraitance . .

La bientraitance est une démarche à la fois collective et individuelle qui vise à promouvoir le bien-être des patients et des professionnels tout en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. Cela ne se réduit ni à l'absence de maltraitance ni à la prévention de la maltraitance.

Elle est en lien avec les orientations stratégiques de l'établissement et est intégrée au projet institutionnel d'AURAL. Elle s'inscrit ainsi de fait dans le cadre de l'amélioration de la qualité des soins. Elle tient compte des objectifs nationaux et régionaux, des exigences réglementaires.

AURAL a mis en place un Comité de Bientraitance qui déploie cette politique. Cette volonté de promotion de la bientraitance est réaffirmée également au travers de la **Charte Bientraitance** co-construite avec les professionnels et les patients (jointe en **annexe** de ce livret d'accueil).

> Respect de l'intimité et la dignité

Lorsque le domicile est équipé d'un système de vidéosurveillance, la caméra sera masquée lors des soins, en vue de respecter l'intimité et de la dignité du patient.



> Référente handicap

Une référente handicap formée facilite la prise en charge des personnes porteuses d'un handicap. Vous pouvez vous adresser à l'équipe de soins.

> Règles de bonne conduite . . .

La qualité de la relation entre soignants et patients ayant un impact sur la qualité de la prise en charge, une compréhension et un respect mutuel ne peuvent que renforcer cette relation basée sur le principe d'un partenariat.

Ainsi, AURAL est attaché au respect des professionnels et de l'organisation des soins mise en place.





> Droit à l'image

Dans le cadre des activités menées par AURAL, votre autorisation écrite est requise pour toute utilisation d'une image où vous êtes reconnaissable (photo, vidéo ou enregistrement).

Par ailleurs, avec le développement des réseaux sociaux, une attention accrue doit être portée au respect de la vie privée et à l'intimité des patients et du personnel AURAL : aucune image, vidéo ou enregistrement ne doit être pris et/ou rendu public par quelque moyen que ce soit sous peine de poursuites.

> Interprétariat

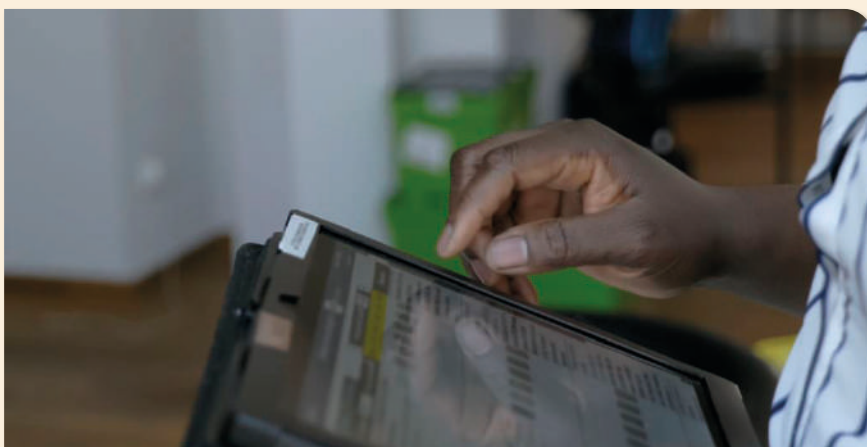
Si l'intervention d'un interprète en langue étrangère ou en langues des signes s'avère nécessaire, les démarches nécessaires seront entreprises.

> Votre dossier médical

Un **dossier de soins informatisé (tablette et/ou application)** est déposé à votre domicile le jour de votre admission. Il contient des informations administratives, médicales et paramédicales qui permettent d'assurer la continuité des soins entre les différents intervenants à votre domicile.

Le personnel d'AURAL HAD et les intervenants partenaires consulteront et alimenteront le dossier informatisé afin de garantir la qualité et la sécurité de votre prise en charge, en veillant à ce que le contenu du dossier ne soit partagé qu'entre les professionnels intervenant dans la prise en charge. L'accès est sécurisé et nécessite un identifiant et un mot de passe que seule la structure peut attribuer.

Votre médecin traitant peut prescrire directement sur la tablette au domicile ou depuis son ordinateur au cabinet.



L'ensemble des données renseignées au domicile sont également consultables au niveau de la structure à tout moment par l'équipe HAD.

Un accès vous sera donné pour pouvoir consulter votre traitement médicamenteux si vous le gérez vous-même.





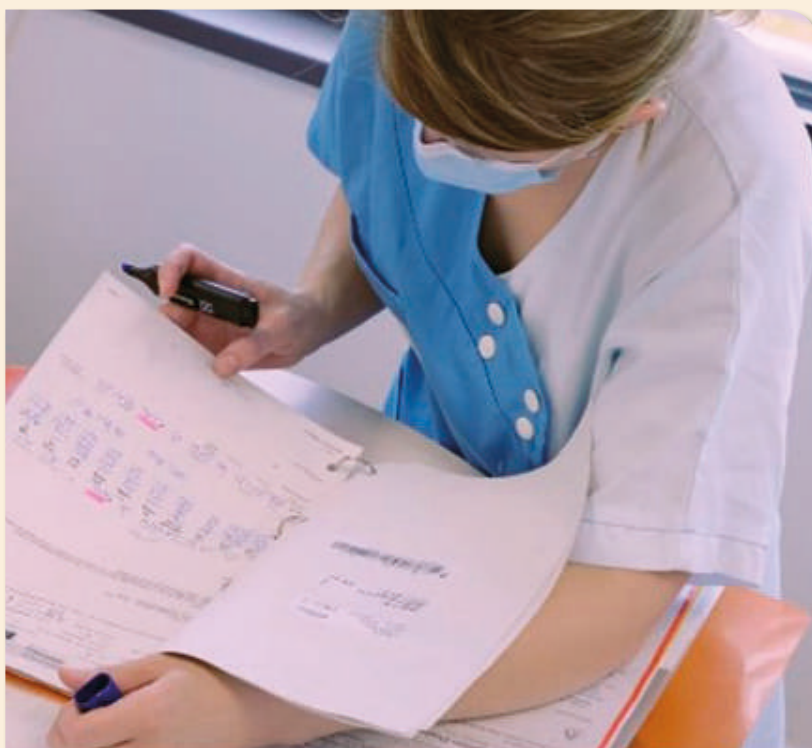
> Accès au dossier médical

Articles R.1111-1 à R.1111-7 du Code de la santé publique

Vous pouvez demander la communication de l'intégralité ou de quelques éléments de votre dossier médical selon la réglementation en vigueur. Le formulaire de demande est à votre disposition auprès du personnel d'AURAL ou peut être téléchargé sur le site internet d'AURAL.

La première demande est gratuite. Pour les demandes suivantes, les frais limités aux coûts de copie et d'envoi seront à votre charge.

Les ayants droit, le concubin ou le partenaire lié par un PACS ont également la possibilité d'accéder à certains éléments du dossier médical de leur proche décédé, si celui-ci ne s'y est pas opposé de son vivant.



> Commission des usagers (CDU)

Articles R.1112-79 à E.1112-94 du Code de la santé publique

La **Commission des Usagers**, dont la composition est précisée en **annexe** de ce livret, veille au respect des droits des usagers, entend et examine les suggestions et réclamations, et propose des actions visant à améliorer l'accueil et la prise en charge des patients.



Charte de la personne hospitalisée

AURAL respecte les principes énoncés dans la Charte de la personne hospitalisée. Cette charte est disponible en braille, en plusieurs langues, et en version intégrale sur le site internet www.sante.gouv.fr et auprès de notre personnel sur simple demande.



Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2005/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

-  **1** 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.
-  **2** 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.
-  **3** 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.
-  **4** 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.
-  **5** 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.
-  **6** 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.
-  **7** 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.
-  **8** La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
-  **9** 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.
-  **10** 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.
-  **11** 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 de 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

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

Édition 2004 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation de soins - Direction générale de la santé - Avril 2005

Charte de l'enfant hospitalisé

Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986 « Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants (UNESCO) ».

CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. La circulaire du Secrétariat d'État à la Santé de 1999 préconise son application.

- 1 L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2 Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur permettra pour cela toutes les facilités matérielles. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5 On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6 Les enfants doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7 L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8 L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10 L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

AURAL
HOSPITALISATION À DOMICILE

Charte Romain Jacob

AURAL respecte les principes énoncés dans la Charte Romain Jacob, qui favorise l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap.





6•

TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES ET DE SANTÉ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶

AURAL est soucieux de la protection des données personnelles des patients pris en charge en consultation ou en hospitalisation.

-
- Toutes les opérations sur vos données personnelles sont réalisées dans le respect des réglementations en vigueur et notamment du Règlement n°2016/679, dit règlement général sur la protection des données (« RGPD »), la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et de toute législation nationale applicable à la protection des données.
-

1. Quelles catégories de données personnelles me concernant sont traitées et pour quelles finalités ?

De manière générale, AURAL collecte vos données personnelles dans le cadre de votre prise en charge en consultation ou en hospitalisation. Il s'agit de :

- ▶ • Données d'identification et de contact (carte d'identité, carte de mutuelle, carte vitale, carte de séjour...),
- Identité et coordonnées des personnes à prévenir en cas d'urgence et / ou du représentant légal,
- Données relatives à la vie personnelle, à l'état de santé, centres d'intérêts, habitudes de vie.

Ces données sont traitées pour :

- ▶ • La gestion des dossiers administratifs, médicaux et pharmaceutiques,
- La gestion des prescriptions et de la dispensation des médicaments ou actes médicaux,
- La gestion de la livraison et de la maintenance des dispositifs médicaux/biomédicaux, et du matériel nécessaire à la prise en charge,
- La gestion de la facturation des actes médicaux et de la télétransmission,
- La gestion des événements indésirables, des réclamations et des remerciements,
- La réalisation d'études statistiques et de requêtes à usage du service,
- Le recueil des indicateurs qualité et sécurité des soins de la Haute Autorité de Santé.



2. Quelle est la durée de conservation de mes données personnelles ?

Catégories de données	Durée de conservation
Données d'identification et coordonnées	Les données sont traitées le temps de la prise en charge
Données sensibles	Le dossier médical est conservé 20 ans après votre dernière venue à AURAL. Le délai est porté à 30 ans si vous avez été transfusé. Pour les mineurs de moins de 8 ans, le dossier médical est conservé jusqu'au 28ème anniversaire. A l'issue de ces délais, votre dossier sera détruit. <i>Article R. 1112-7 du code de la santé publique</i> <i>Référentiel durée de conservation CNIL</i> Les éléments du dossier pharmaceutique sont conservés : - cinq ans en ce qui concerne les médicaments biologiques mentionnés au 14° de l'article L. 5121-1 ; - vingt-trois ans en ce qui concerne les vaccins mentionnés au b du 6° de l'article L. 5121-1 ; - trois ans en ce qui concerne les autres médicaments, produits et objets définis à l'article L. 4211-1. <i>Article R1111-20-2 du code de la santé publique</i> <i>Décret n° 2023-251 du 3 avril 2023 relatif au dossier pharmaceutique</i>

3. Qui peut avoir accès à mes données ?

Les données à caractère personnel collectées sont à destination de nos services internes habilités à en prendre connaissance.

Dans le cas où nous confions les activités de traitement de données à des sous-traitants, il est fait uniquement appel à des sous-traitants qui présentent des garanties suffisantes quant à la mise en oeuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées de sorte que le traitement réponde aux exigences de fiabilité et de sécurité requises par la réglementation applicable et garantisse la protection des droits des personnes.

Nous vous informons également que dans le cadre de votre parcours de soin des données peuvent être adressés à tout professionnel de santé faisant partie de l'équipe de soins conformément à l'article L. 1110-2 du Code de la santé publique. Les professionnels de santé sont tous soumis au secret médical.

Vos données sont également susceptibles d'être transmises aux organismes et professionnels suivants : assurances, mutuelles, caisse d'allocations familiales, ambulanciers, hôpitaux, Caisse Primaire d'Assurance Maladie, pharmacies...





4. Comment les données personnelles sont-elles sécurisées ?

Compte tenu de l'évolution des technologies, des coûts de mise en oeuvre, de la nature des données à protéger ainsi que des risques pour les droits et libertés des personnes, nous mettons en oeuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la confidentialité des données à caractère personnel collectées et traitées et un niveau de sécurité adapté au risque.

5. Comment puis-je exercer mes droits et qui dois-je contacter ?

Vous disposez des droits suivants sur vos données : droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression, de portabilité et de limitation, selon les conditions applicables. Vous pouvez également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès.

Pour toutes questions relatives aux données personnelles et à l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter :

- Par voie postale : AURAL - 5 rue Henri Bergson - CS 30038 - 67087 STRASBOURG
- Par voie électronique : DPO@aural.fr
- Tél : 03 88 10 48 10

La déléguée à la protection des données personnelles est la société ACTECIL.

Si les explications fournies par l'établissement ne vous apportaient pas satisfaction, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission nationale informatique et libertés, la CNIL (www.cnil.fr).

> Messagerie sécurisée de santé

AURAL utilise le service de messagerie sécurisée de santé proposé par l'ASIP Santé (service MSSanté), pour échanger de façon sécurisée des données à caractère personnel vous concernant – dont des données de santé – avec les autres professionnels de santé et professionnels ou structures des secteurs sanitaire, social et médico-social habilités par la loi à collecter et échanger des données de santé et intervenant dans votre prise en charge.

AURAL utilise le service MSSanté de l'ASIP Santé dans le respect des dispositions du Règlement Européen relatif à la Protection des données, de la loi relative à la protection des données, et de la loi « Informatique et Libertés ».



7. MON ESPACE SANTÉ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶

Mon Espace Santé est un service qui vous permet **de consulter et gérer vos informations de santé en ligne**. Il s'agit d'un espace personnel et gratuit, qui vous permet d'accéder à votre dossier médical partagé, à vos ordonnances électroniques, à vos résultats d'examens, etc. Vous pouvez également y stocker des documents de santé que vous souhaitez conserver ou partager. Vous pouvez gérer la confidentialité des données et l'accès des professionnels de santé (masquer des documents, bloquer l'accès à des professionnels de santé...). AURAL alimente cet espace avec la lettre de liaison et des ordonnances de sortie notamment. La lettre de liaison peut comporter des informations médicales comme la fiche administrative, les antécédents, la dernière consultation, les résultats des dernières analyses biologiques...



L'alimentation de **Mon Espace Santé** est obligatoire et systématique, sauf si vous vous y opposez pour un motif légitime.



Pour éviter d'échanger avec l'équipe médicale via une messagerie non sécurisée, Mon Espace Santé vous offre la possibilité de communiquer avec les professionnels de santé de votre choix de façon sûre, de bénéficier de services d'accompagnement et de prévention, et de participer à des programmes d'éducation thérapeutique.

Vous recevrez ensuite un code d'activation par SMS, que vous devrez saisir sur le site web de Mon Espace Santé. Vous pourrez alors choisir votre mot de passe et accéder à votre espace personnel.



Vous êtes incité à profiter de ce service, qui vous permettra de devenir acteur de votre santé et de faciliter le suivi de votre parcours de soins.

AURAL reste à votre disposition pour toute question ou demande d'information complémentaire.



Pour créer votre compte Mon Espace Santé, vous devez disposer d'une adresse e-mail valide et d'un numéro de téléphone portable.



Vous trouverez également ci-dessous le **QR code de la rubrique d'aide de Mon Espace Santé**.



8• DOSSIER PHARMACEUTIQUE ▶ ▶ ▶ ▶ ▶

Le dossier pharmaceutique est un système informatique gratuit créé sur la base de votre consentement libre, celui-ci pouvant être retiré à tout moment.



Le dossier pharmaceutique recense les médicaments prescrits et les traitements en cours pour sécuriser votre prise en charge et coordonner les soins entre professionnels de santé. Il contribue également à l'amélioration de la couverture vaccinale.

Les pharmaciens hospitaliers y accèdent et le mettent à jour, et les informations essentielles sont intégrées au dossier médical partagé conformément à la législation. Les droits relatifs au dossier peuvent être exercés via le contact DPO@aural.fr.

9. DÉMARCHE QUALITÉ

Enquêtes de satisfaction

Un **questionnaire de satisfaction** est distribué à tout patient pris en charge en hospitalisation à domicile et à sa famille. Il est joint en **annexe**. Les derniers résultats des enquêtes de satisfaction sont consultables sur le site Internet d'AURAL.



Certification des établissements de santé pour la qualité des soins

Cette démarche interne est renforcée par la **certification de l'établissement par la Haute Autorité de Santé (HAS)**. Cette procédure d'évaluation est effectuée par des professionnels indépendants de l'établissement. Elle concerne l'ensemble du fonctionnement et des pratiques d'AURAL.



Les experts visiteurs de la HAS ont visité l'établissement en octobre 2024. AURAL obtient la mention «Haute qualité des soins», une distinction qui reflète l'engagement des équipes dans l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Le rapport de certification d'AURAL est consultable sur le site **www.has-sante.fr**.

La prochaine visite aura lieu en 2028.

Lutte contre les infections associées aux soins

Comme tous les établissements de santé, AURAL dispose d'une **Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)**, qui coordonne les actions relatives à la **maîtrise du risque infectieux**. Les actions annuelles de l'EOH participent à la qualité et la sécurité des soins en termes de prévention du risque infectieux et sont réalisées sous la forme d'échanges avec les professionnels de santé et les usagers mais également au travers d'évaluations des pratiques professionnelles. L'objectif principal de l'EOH est de participer à l'amélioration continue des soins dont vous bénéficiez.

Par ailleurs, **nos locaux et nos pratiques garantissent une prise en soins conforme** aux attendus issus des dernières recommandations nationales. AURAL met également à disposition des professionnels et des usagers des dispositifs permettant de prévenir les infections : matériel stérile pour les soins, équipements de protection individuelle, ...



L'EOH participe à votre prise en charge et peut être consultée via l'adresse : **eoh@aural.fr**



Réclamations et suggestions . . .

« Vous avez quelque chose à nous dire... » ?

Vous trouverez en **annexe** de ce livret d'accueil ainsi qu'auprès du personnel de l'HAD, un formulaire à compléter pour faire part de vos réclamations, suggestions, ou même pour nous faire part de votre satisfaction.

Événements Indésirables Associés aux Soins (EIAS)

Qu'est-ce qu'un EIAS ?

Les EIAS sont des événements inattendus qui surviennent pendant une prise en soins et qui impactent négativement le parcours du patient (accident médicamenteux, erreur d'identité, acte médical ayant aggravé l'état du patient...).

Patient, un rôle à jouer !

Les professionnels de santé déclarent les EIAS mais ils ne sont pas les seuls à pouvoir le faire. En tant que patient, en signalant les événements indésirables associés aux soins, **vous participez vous aussi à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.** C'est un acte citoyen qui bénéficie à tous ! En effet, cela permet de mettre en place des mesures préventives pour éviter qu'ils ne se reproduisent à l'avenir pour d'autres.

Comment les déclarer ?

Vous pouvez en premier lieu en parler à un professionnel de santé qui vous prend en charge, il saura vous orienter. La cellule de gestion des risques d'AURAL pourra se saisir du dossier et des médiateurs de la Commission des Usagers pourront également être sollicités si besoin. Enfin, si vous le souhaitez, vous

pouvez le signaler aux autorités sanitaires sur le portail :

Accueil - Portail de signalement des événements sanitaires indésirables
(social-sante.gouv.fr)

Indicateurs de qualité et de sécurité des soins

La Haute Autorité de Santé met en œuvre un recueil d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) dans les établissements de santé, publics comme privés.

La diffusion publique de résultats des IQSS est disponible sur le site de la Haute Autorité de Santé dans l'outil QualiScope :

Haute Autorité de Santé - QualiScope - Qualité des hôpitaux et des cliniques (has-sante.fr)

Les derniers résultats des **IQSS** d'AURAL sont présentés dans l'**annexe** du livret d'accueil.

Politique Développement durable et responsabilité sociétale

AURAL est engagé dans une démarche de Développement Durable visant à lui permettre de conduire durablement ses activités, en s'inscrivant dans la durée, avec une réflexion sur ses impacts économiques, sociaux et sociétaux.





Quatre axes ont été identifiés et jugés prioritaires pour répondre aux enjeux sociétaux :

- Protéger et développer les compétences des collaborateurs d'AURAL en les impliquant dans nos actions
- Gérer nos risques et nos impacts sur la santé et l'environnement afin de préserver les équilibres de manière durable
- Saisir les opportunités offertes par le développement durable au bénéfice de nos patients
- Entretenir une relation de confiance avec nos parties prenantes pour créer de la valeur pour tous



10 • LES ASSOCIATIONS PARTENAIRES ▶ ▶ ▶

AURAL collabore avec plusieurs associations partenaires dans le but d'apporter un soutien et une aide aux patients pris en charge en dialyse ou en hospitalisation à domicile.

**PETITS FRÈRES
DES PAUVRES**
Non à l'isolement de nos aînés



Association Petits Frères des Pauvres

03.88.25.00.65

www.petitsfreresdespauvres.fr

L'association de bénévoles accompagne les personnes âgées qui souhaitent rompre leur isolement, en favorisant les liens sociaux par des visites individuelles, un accompagnement téléphonique ou l'organisation de temps conviviaux.



Association JALMALV

03.88.23.11.82

www.jalmalv-strasbourg.fr

Les bénévoles de l'association Jusqu'à La Mort Accompagner La Vie sont formés à l'accompagnement des personnes fragilisées, des personnes en fin de vie ou en deuil.



Association Pierre Clément

03.88.35.18.81

www.association-pierre-clement.fr

La vocation spécifique de l'association est l'accompagnement des personnes en fin de vie et de leurs familles.



Association URILCO 67

06.33.79.80.37

www.URILCO67.org

L'association Urilco 67 (pour URostomisés, ILéostomisés, COlostomisés) a pour objectif d'aider les personnes résidant dans le Bas-Rhin et atteintes de stomies, en organisant des rencontres et des visites (information et soutien psychologique).

11• NOUS SOUTENIR ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶

Vous avez la possibilité, si vous le souhaitez, d'adresser vos dons en espèces ou par chèque à l'ordre d'AURAL :

Direction Générale
5 rue Henri Bergson
CS 30038
67087 STRASBOURG Cedex



Etablissement de santé privé d'intérêt collectif, AURAL exerce des missions de service public et est autorisé à recevoir des dons, déductibles dans les limites fixées par la loi.

Le Conseil d'Administration d'AURAL veille à ce que les dons soient utilisés pour améliorer la qualité de la prise en charge des patients accueillis et soutenir l'activité de recherche.

12. SANTÉ ET PRÉVENTION

> **La nutrition** joue un rôle essentiel dans le maintien d'une bonne santé tout au long de la vie.

Une alimentation équilibrée et saine peut prévenir de nombreuses maladies chroniques telles que l'obésité, les maladies cardiovasculaires, certains cancers et la dénutrition. Il est donc essentiel de prêter attention à son régime alimentaire pour préserver sa santé.



> **Vaccination**

Des vaccins existent contre diverses maladies graves telles que la grippe saisonnière, la tuberculose, l'hépatite A, les infections à papillomavirus humains... S'ils ne sont pas obligatoires, ils restent la meilleure façon d'éviter ces maladies et de protéger les personnes fragiles (nourrissons, femmes enceintes, personnes âgées...).



> **Dépistage des cancers**

Le dépistage précoce des cancers est essentiel pour augmenter les chances de guérison et réduire la nécessité de traitements lourds. Détectée tôt, la maladie est souvent traitée plus efficacement. Faire du dépistage une routine de santé peut sauver des vies en identifiant les cancers à un stade où ils sont plus susceptibles d'être traités avec succès.



> **Activité physique**

Elle est essentielle pour le maintien de la santé et du bien-être. Elle englobe non seulement les sports, mais aussi les activités quotidiennes comme la marche, le vélo, les tâches ménagères et le travail physique. Ces activités contribuent à renforcer la musculature, à préserver la densité osseuse, à améliorer la souplesse, l'équilibre et la coordination, réduisant ainsi les risques de chutes, en particulier chez les personnes âgées. Les bienfaits cardiovasculaires et respiratoires sont également notables. Il est donc important de choisir une activité adaptée à ses capacités et à ses préférences pour intégrer l'exercice dans son mode de vie.



> **Addictions**

L'addiction est reconnue comme une maladie chronique qui peut être liée à la consommation de certaines substances (alcool, tabac, drogues...) ou à des comportements excessifs. Elle se caractérise par une dépendance qui affecte l'équilibre émotionnel, entraîne des complications médicales et perturbe la vie quotidienne. La prévention et la prise en charge des addictions sont essentielles pour réduire leurs impacts sur l'individu et la société. Des services comme Drogues Info Service, Tabac Info Service et Alcool Info Service offrent soutien et informations pour aider les personnes touchées par ces problématiques.



13• ANNEXES ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶ ▶

- Tri et élimination des déchets d'activités de soins à risques infectieux
- Livret d'information « Directives anticipées – Personne de confiance »
- La douleur, parlons-en...
- Charte Bientraitance
- Commission des usagers
- Questionnaire de satisfaction + enveloppe retour timbrée
- Formulaire « Vous avez quelque chose à nous dire... »
- IQSS - Indicateurs de qualité et de sécurité des soins
- Consignes sur vos soins

LOCALISATION DES DIFFÉRENTS SITES AURAL



Hémodialyse



Activité Hospitalisation A
Domicile



Projet de travaux





AURAL HAD

5, rue Henri Bergson
CS 30038
67087 STRASBOURG Cedex



03 88 10 86 70 (secrétariat HAD)



had@aural.fr



www.aural.fr

Réf. : 10000456

