

<https://ressources.anap.fr/numerique/publication/2722-fonctions-dun-dossier-de-lusager-a-informatiser>

Apport en connaissance

Fonctions d'un dossier de l'utilisateur à informatiser

Sommaire

1. Introduction
2. Description des fonctions à...
 - 2.1. Instruction de la demande...
 - 2.2. Gestion administrative
 - 2.3. Accompagnement de l'utilisateur...
 - 2.4. Soins de l'utilisateur
 - 2.5. Gestion du circuit du méd...
 - 2.6. Coordination des acteurs...
 - 2.7. Gestion de la relation us...
 - 2.8. Pilotage : éléments à pre...
 - 2.9. Fonctions support : éléme...
 - 2.10. Administration SI : élém...
 - 2.11. Bouquet de services et s...
3. Écosystème du dossier de l'...
4. Exigences non fonctionnelle...
5. Liste des professionnels po...

Ce document présente, parmi les principales fonctions métiers associées à la tenue d'un dossier utilisateur dans le secteur médico-social, celles qui peuvent être informatisées.

Il s'adresse en premier lieu aux directions de structures médico-sociales souhaitant évaluer la couverture de leur SI et le faire évoluer. Il est également utile aux acteurs souhaitant renforcer leur connaissance du secteur médico-social dans le domaine de l'usage du numérique.

Ce document s'appuie sur l'expérience de nombreux organismes gestionnaires et d'appel d'offres pour l'acquisition d'un dossier de l'utilisateur informatisé. Il s'inscrit dans la continuité du document « [Cartographie fonctionnelle du SI médico-social](#) » qui présente les domaines fonctionnels d'un système d'information d'une structure de ce secteur. Des organismes gestionnaires de tous types et de toutes tailles ont contribué à son élaboration. La richesse des débats et le consensus obtenu font de ce document un repère partagé par les acteurs du secteur.

En complément, une grille fonctionnelle sous forme de tableur est proposée pour faciliter l'analyse des solutions dans le cadre d'une consultation : [Grille fonctionnelle du dossier de l'utilisateur](#)

Ressources associées

APPORT EN CONNAISSANCE
[Cartographie fonctionnelle du SI
médico-social](#)

Glossaire

SI

Date de parution : 16/06/2020

Télécharger la production

Commentaires (6)

SIFER Hassane

posté le 03/02/2021

Mille mercis pour ces supports très instructifs et utiles !

VIALON Christian (Ressourcial)

posté le 03/02/2021

Merci pour votre retour ! Ça fait plaisir

Pellet Guillaume (FOYER ANDRE LESTANG - AEHM)

posté le 08/04/2021

Bonjour. C'est super... et effectivement cela milite à se regrouper pour traiter l'ensemble. Quelques points d'attention dans la terminologie utilisée : Différence entre le bloc fonctionnel Gestion du parcours usager dans l'ESMS décrit dans la cartographie fonctionnelle du SI et le Dossier de l'Usager Informatisé (DUI). Cela mérite votre attention car dans la liste des solutions DUI labellisées "programme ESMS Numérique" par le RESAH aucune n'indique la liste des fonctions couvertes par rapport à votre cartographie fonctionnelle.

Autre considération : disposer d'une couche plus conceptuelle des termes utilisés (exemple : l'usager est déjà très réducteur). Dans les secteurs Banques, Telco, Retail et Logistique, est utilisé le concept de Persona avec différents rôles (une personne porteuse de handicap peut être aussi membre d'une association et en même temps donateur d'une autre et puis être dans un DPI au moment d'une hospitalisation). Ensuite tous les blocs fonctionnels dans ses mêmes industries couverts par le concept d'événements pour suivre le plus près possible de la réalité de la mise à jour de l'information. Enfin dernier point, cette cartographie milite fortement pour une gestion des processus avec en final pour chaque bloc ou sous-bloc une application avec un silo de données et là aussi c'est le combat de toutes les DG dans les industries ci-dessus de "killer" les silos, générateurs d'un plat de spaghettis pour l'interopérabilité. Encore bravo et cela a le mérite de montrer l'envergure du projet.

Pellet Guillaume (FOYER ANDRE LESTANG - AEHM)

posté le 08/04/2021

Bonjour. C'est super... et effectivement cela milite à se regrouper pour traiter l'ensemble. Quelques points d'attention dans la terminologie utilisée : Différence entre le bloc fonctionnel Gestion du parcours usager dans l'ESMS décrit dans la cartographie fonctionnelle du SI et le Dossier de l'Usager Informatisé (DUI). Cela mérite votre attention car dans la liste des solutions DUI labellisées "programme ESMS Numérique" par le RESAH aucune n'indique la liste des fonctions couvertes par rapport à votre cartographie fonctionnelle.

Autre considération : disposer d'une couche plus conceptuelle des termes utilisés (exemple : l'usager est déjà très réducteur). Dans les secteurs Banques, Telco, Retail et Logistique, est utilisé le concept de Persona avec différents rôles (une personne porteuse de handicap peut être aussi membre d'une association et en même temps donateur d'une autre et puis être dans un DPI au moment d'une hospitalisation). Ensuite tous les blocs fonctionnels dans ses mêmes industries couverts par le concept d'événements pour suivre le plus près possible de la réalité de la mise à jour de l'information. Enfin dernier point, cette cartographie milite fortement pour une gestion des processus avec en final pour chaque bloc ou sous-bloc une application avec un silo de données et là aussi c'est le combat de toutes les DG dans les industries ci-dessus de "killer" les silos, générateurs d'un plat de spaghettis pour l'interopérabilité. Encore bravo et cela a le mérite de montrer l'envergure du projet.

Beauchamp Yves (ANAP)

posté le 09/04/2021

@GuillaumePellet : merci pour ces remarques et propositions

Yves Beauchamp - ANAP

Szarzynski Véronique

posté le 04/08/2021

Le lien vers la Grille fonctionnelle du dossier de l'utilisateur ne semble pas fonctionner.