

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

Fonctions d'un dossier de l'usager 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'usage...
 - 2.4. Soins de l'usager
 - 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...

↪ 2. Description des fonctions à informatiser

↪ 2.1. Instruction de la demande d'admission de l'usager

Précaution de lecture

Au regard des évolutions du secteur et des travaux en cours (notamment par la HAS), il est nécessaire d'adapter ce chapitre aux dernières informations à disposition.

L'admission considérée ici s'inscrit dans un contexte plus large que le SI médico-social. Il s'agit de réaliser l'instruction de la demande d'admission pour laquelle il importe de statuer sur la possibilité de la structure à accompagner l'usager (offre adaptée et capacité).

En fonction du type de structure ou selon le contexte des territoires, des pratiques différentes peuvent être observées et notamment, à titre d'exemple, un circuit court entre la notification (MDPH¹) d'une orientation et l'admission effective de l'usager. Dans ce contexte, l'instruction de la demande consiste essentiellement à préparer l'arrivée de l'usager.

Ainsi, pour les structures médico-sociales pour enfants, le CASF Art. D. 312-35 précise que « le directeur prononce l'admission de l'enfant ou de l'adolescent conformément à la décision de la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées et dans les conditions fixées à l'article D. 312-10-3. Le directeur est tenu d'informer dans un délai de quinze jours la maison départementale des personnes handicapées de la suite réservée à la désignation opérée par la commission des droits et de l'autonomie conformément aux dispositions de l'article R. 146-36 ».

Il peut s'ensuivre une (des) évaluation(s) complémentaire(s) à celle(s) réalisée(s) lors de la demande d'orientation. L'admission peut se conclure, pour la structure, par un refus d'intégrer l'usager ou se poursuivre jusqu'à l'arrivée effective de la personne dans la structure.

À ce stade, nous proposons de considérer :

- La notion de file active qui est ainsi définie par la CNSA² : la file active est le nombre de personnes accompagnées par l'ESMS au moins une fois dans l'année. Cette définition est complétée d'une convention de mesure définissant des « critères d'entrée dans la file active ». Le mode de calcul, issu du tableau de bord de la performance, est le suivant : nombre de personnes accompagnées dans l'effectif au 31/12/N + nombre de sorties définitives dans l'année. Une personne n'est comptabilisée qu'une seule fois dans la file active.
- Pour une partie du secteur PH, la notion de « liste d'attente suite orientation CDAPH³ » qui se traduit par l'ensemble des demandes d'orientation prononcées par la CDAPH vers une structure médico-sociale en attente d'instruction.
- La notion de « liste d'attente d'admission » qui est la liste des usagers retenus sur liste d'attente par la direction de la structure médico-sociale, mais non encore admis.

Illustration d'un cas d'usage de demande d'admission. Celle-ci peut être différemment organisée dans les structures médico-sociales (SMS) selon les pratiques observées par les MDPH en fonction des territoires :

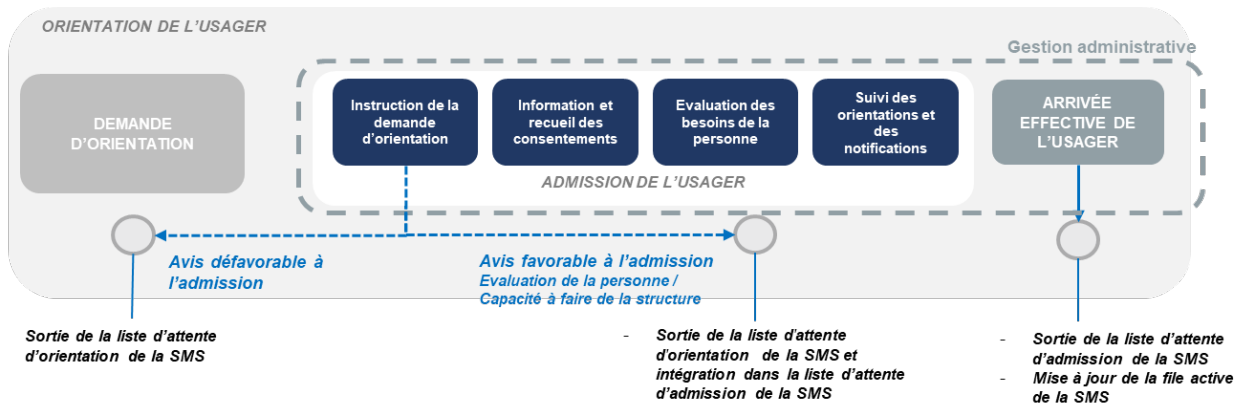


Figure 2 : Fonctions mobilisées pour instruire la demande d'orientation

L'admission de l'utilisateur s'appuie sur des fonctions communes et liées à la gestion administrative de l'utilisateur. Par simplification, l'instruction de la demande d'orientation de l'utilisateur peut s'appuyer, selon les pratiques des structures médico-sociales, sur les activités principales suivantes :



Figure 3 : Fonctions mobilisées pour l'admission de l'utilisateur

Instruction de la demande

Contexte d'usage	<p>Dans le cadre des <u>EHPAD</u> l'initialisation du dossier unique de demande d'admission permet de déclencher l'instruction de la demande.</p> <p>Dans le cadre d'un établissement médico-social pour personne handicapée, le besoin de l'utilisateur est étudié par les services de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). Suite à l'évaluation du besoin d'accompagnement ou de prestation réalisée par les équipes pluridisciplinaires de la MDPH, la CDAPH notifie à l'utilisateur sa décision et l'oriente vers un type de structure. L'utilisateur ou son tuteur légal peut, s'il le souhaite, déposer une demande d'admission auprès de la structure de son choix ou de son territoire « préférentiel ».</p> <p>Suite à cette étape d'initialisation, l'utilisateur peut être assisté par un professionnel (assistante sociale, par exemple) afin d'être accompagné dans la constitution de son dossier administratif. Ce dernier est constitué de données structurées et non structurées (documents papier de l'utilisateur à scanner).</p> <p>Les structures susceptibles d'admettre une personne ont besoin de disposer d'éléments relatifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • À l'état civil, la situation administrative et les droits ouverts pour la personne (informations directement liées à la décision et figurant sur la notification de demande d'admission) ; • Aux besoins de la personne handicapée et à sa situation d'un point de vue plus général, de nature à éclairer la structure médico-sociale sur l'accueil à réaliser, en particulier dans le cadre d'un primo accueil. <p>Suite à ce dépôt de dossier d'admission, l'utilisateur est soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Admis ; • Intégré en période d'observation (prescrite) ou en « période d'essai », pour une durée variable selon les structures (habituellement de 3 à 6 mois) ; • Intégré dans une liste d'attente, s'il n'y a plus de place dans la structure ; • Refusé. <p>Pour les structures de type addicto (sauf <u>CAARUD</u>⁴), le processus d'admission est souvent plus simple que pour les structures de type handicap.</p>
-------------------------	---

Principales fonctions à informatiser	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de l'information de la demande (provenance, etc.) ; • Gestion de l'identité de la personne ; • Gestion des informations liées à la mesure de protection ; • Gestion du dossier administratif : renseignement de la situation administrative (aides par exemple) et personnelle (entourage, historique de prise en charge, condition de vie...) avec les données nécessaires dans le contexte de son accompagnement par la structure ; • Gestion des pièces justificatives (par exemple celles transmises avec le dossier de demande unique en EHPAD) ; • Gestion du consentement de l'utilisateur ; • Gestion de l'identité de la personne de confiance ; • Gestion de l'information transmise par l'utilisateur, du traitement des données à caractère personnel et de ses droits ; • Traçabilité d'une éventuelle réorientation ; • Gestion de liste d'attente, de la liste des personnes en attente d'orientation, de la liste des accueils temporaires (en distinguant les sorties d'hospitalisation) ; • Émission de la notification d'admission ; • Gestion des contacts et <u>rendez-vous</u> avec l'utilisateur dans le cadre de l'instruction d'une demande d'admission.
---	--

Information et recueil des consentements

Contexte d'usage	<p>Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension. Aucun acte médical ni traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment (article L.311-3 du CASF).</p> <p>Traitement des données personnelles : le consentement (au traitement des données à caractère personnel) à ne pas confondre avec le consentement éclairé, est une des 6 conditions déterminées par le RGPD (JOUE L127 2 du 23/05/2018, article 6 a) rendant licite un traitement de données. Le consentement est aussi une des 10 exceptions fixées par le RGPD (article 9.2 a) pour rendre possible le traitement des données « sensibles » (dont les données de santé). À noter que le consentement n'est pas systématiquement requis et que d'autres bases juridiques sont possibles.</p>
Principales fonctions à informatiser	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion du recueil (la traçabilité) et du stockage des consentements de l'utilisateur et/ou du représentant légal (peut être réinterrogé pendant le parcours).

Évaluation des besoins de la personne

Contexte d'usage	<p>Cette activité consiste à évaluer la situation de l'utilisateur et recueillir ses besoins et ses attentes.</p> <p>À l'issue de cette activité, l'utilisateur est informé des modalités d'accompagnement qu'on lui propose ou de leur adaptation. Les documents et informations produits sont susceptibles d'alimenter le dossier de l'utilisateur.</p> <p>L'évaluation de la situation de l'utilisateur est un acte qui est réalisé à l'accueil de l'utilisateur, mais également suivant les besoins ou les changements de situation.</p>
Principales fonctions à informatiser	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des accès au dossier pour l'équipe de professionnels requis pour l'évaluation des besoins de la personne ; • Gestion des accès au dossier par l'utilisateur ou le représentant légal ; • Gestion des principales grilles d'évaluation des besoins du secteur médico-social ; • Saisie des évaluations de l'utilisateur (basées sur ces grilles d'évaluation) ; • Intégration des résultats des évaluations complémentaires, mais externes (accès à des grilles d'évaluations standard, etc.) ; • Saisie du recueil des attentes de l'utilisateur ; • Saisie de la proposition d'accompagnement (en lien avec les ressources disponibles sur le territoire le cas échéant) ; • Planification des événements (évaluation, concertation pluridisciplinaire le cas échéant) ; • Saisie de l'avis d'admission du collectif pluridisciplinaire et de la proposition d'accompagnement à destination de la commission d'admission de la structure.

Suivi des orientations et des notifications

Contexte d'usage	<p>La gestion de la « liste d'attente d'orientation suite orientation CDAPH » et de la « liste d'attente d'admission » est un fait générateur important dans l'évolution du dossier de l'utilisateur. Il importe de pouvoir suivre l'évolution du statut d'une demande jusqu'à l'accueil effectif de l'utilisateur. Elle permet à la structure d'être en mesure de gérer au mieux sa capacité d'accueil en réponse à des sollicitations (orientation/demande d'admission) et son offre de services.</p>
-------------------------	---

Principales fonctions à informatiser	<ul style="list-style-type: none"> • Archivage de la notification MDPH ; • Pré-inscription de l'utilisateur dans la structure avec les éléments de son dossier (notification, nom, prénom, âge, adresse, représentant légal/personne de confiance le cas échéant) ; • Intégration des éléments relatifs à la demande d'admission (temporaire ou non) de l'utilisateur ou son tuteur légal/représentant : renseigner une liste des documents reçus et indiquer la date de réception afin de gérer les alertes ; • Gestion du dossier administratif de l'utilisateur avec des documents complémentaires structurés ou non (état civil, dossier juridique, dossier social, CV, etc.) ; • Gestion des alertes : remontée d'alertes automatiques sur tous les éléments qui comportent une date de fin et qui nécessitent un renouvellement (MDPH, aide sociale, sécurité sociale, mutuelle, assurance, pièce d'identité, mesure de protection, fin de séjour, etc.) ; • Gestion des informations relatives aux périodes d'essai, d'observation ou de stage : contrats d'essai/observation/stage qui pourront être édités et signés, si telle est la pratique de la structure ; • Gestion des statuts de la demande de notification avec historisation des modifications de statut ; • Gestion de la transmission des conclusions de l'instruction de la notification ; • Gestion de la file active et des demandes.
---	---

1. MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées?
2. « Guide méthodologique de la mesure de l'activité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) » - janvier 2019?
3. Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées?
4. CAARUD : Centres d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction de risques pour Usagers de Drogues.?

Ressources associées

APPORT EN CONNAISSANCE
Cartographie fonctionnelle du SI médico-social

Glossaire

CNSA
CAARUD
CDAPH
EHPAD
ESMS
HAS
MDPH
notification
SI
personne
processus
rendez-vous
RGPD
SMS

Date de parution : 16/06/2020

Télécharger la production