

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

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'usage...
 - 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 : élém...
 - 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

↪ 2.2. Gestion administrative

La gestion administrative est une activité transverse qui suit l'utilisateur dès son premier contact et tout au long de son parcours.



Figure 4 : Fonctions à mobiliser pour la gestion administrative

Gestion du dossier administratif

Contexte d'usage	<p>La gestion du dossier administratif est la résultante de l'instruction de la demande d'admission déposée par l'utilisateur et/ou pour les ESMS PH, de la notification transmise par la MDPH. Ce dossier comprend les informations complémentaires nécessaires à l'accompagnement effectif de l'utilisateur. Un contrat de séjour ou un document individuel de prise en charge est élaboré avec la participation de la personne accueillie ou de son représentant légal. Il définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement, détaille la liste des prestations ainsi que leur coût prévisionnel.</p> <p>Doivent être remis à l'utilisateur et à son représentant : un livret d'accueil, une charte des droits et libertés de la personne accueillie, ainsi qu'un règlement de fonctionnement et l'arrêté fixant la liste et le mode de saisine des personnes qualifiées afin de faire valoir ses droits (incluant la notice d'information RGPD).</p> <p>Dans certaines structures (CAARUD), il n'y a pas de demande d'admission, le dossier administratif doit donc être simplifié (accueil sans condition et anonyme).</p>
-------------------------	---

Principales fonctions à informatiser	<ul style="list-style-type: none"> • Pour une entrée : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Gestion du dossier d'admission ; ◦ Gestion du dossier administratif de l'utilisateur avec des documents complémentaires structurés ou non (personne de confiance, souhaits fins de vie, etc.) ; ◦ Transmission de l'information de l'entrée effective aux professionnels de la structure (ou de l'admission en liste d'attente). • Pour le suivi : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Gestion du dossier administratif : mise à jour, traitement des alertes concernant des échéances administratives - relatives aux prestations sociales par exemple, rappel des échéances d'une réponse à une notification d'orientation...); ◦ Mise à jour de la file active de la structure ; ◦ Gestion des présences/absences de l'utilisateur (pour les établissements en particulier). • Pour une sortie : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Gestion des sorties définitives ou temporaires des personnes ; ◦ Export et/ou envoi des informations des dossiers nécessaires aux tâches administratives ; ◦ Conservation des documents dématérialisés au dossier usager ; ◦ Gestion des statuts du processus de sortie (en cours de sortie, en attente de validation de sortie...); ◦ Production des documents de sortie de l'utilisateur (notification de sortie) ; ◦ Clôture du dossier et traçabilité du motif de sortie ; ◦ Traçabilité des actions de suivi post-accompagnement ; ◦ Archivage électronique du dossier usager ; ◦ Suppression du dossier de l'usage en fin de période d'archivage.
---	--

Gestion des prestations sociales

Contexte d'usage	<p>La gestion des prestations sociales est une activité de suivi des démarches réalisées et notamment pour chacune : la gestion des dates de demande, de réponse, et de renouvellement à réaliser.</p> <p>Ces démarches concernent au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'allocation personnalisée à l'autonomie (APA) ; • Les notifications de la MDPH ou toutes autres notifications de décision ; • L'Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé (AEEH) ; • L'Allocation Adulte Handicapé (AAH) ; • Les prestations complémentaires ; • La Prestation de Compensation du Handicap (PCH) ; • L'Allocation Compensatrice Tierce Personne (ACTP) ; • L'Allocation Logement ; • L'Aide Sociale à l'hébergement ; • Tout autre type d'aide. <p>Le dossier social contient également des informations concernant le/les :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contexte familial ; • Parcours de vie ; • Signalements éventuels ; • Compte-rendu de visites à domicile ; • Protection juridique ; • Suivi PJJ ou ASE.
Principales fonctions à informatiser	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des demandes des prestations sociales ; • Gestion des droits des prestations sociales ; • Gestion des informations sociales.

Gestion de l'entourage

<p>Contexte d'usage</p>	<p>La gestion de l'entourage regroupe l'ensemble des activités qui visent à gérer les informations relatives aux proches de l'utilisateur (informations de contact, personne de confiance, partage d'informations, etc.). Il importe de distinguer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'aidant principal ou « les proches aidants » ; • L'entourage de la personne accompagnée ; • Le représentant légal ; • La personne de confiance ; • Le(s) référent(s) le cas échéant (gestionnaire de cas, référents MDPH, etc.). <p>Nota : La loi n° 2019-485 du 22 mai 2019 visant à favoriser la reconnaissance des proches aidants introduit des réformes qui constituent quelques avancées pour les aidants et qui doivent, le cas échéant être intégrées.</p> <p>Pour certaines structures addicto (CSAPA), il n'est pas exclu que l'entourage se présente seul, sans la personne suivie. Les échanges doivent pouvoir être tracés comme tels.</p> <p>L'entourage est également constitué de l'ensemble des partenaires concordant à l'accompagnement de la personne (école, ASE, PJJ, autres ESMS, émetteur de l'orientation, etc.).</p>
<p>Principales fonctions à informatiser</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de l'annuaire des proches de l'utilisateur, de leurs liens avec l'utilisateur et de leurs coordonnées ; • Gestion de l'annuaire des partenaires de l'utilisateur, de leurs liens avec l'utilisateur et de leurs coordonnées.

Gestion de la contractualisation

<p>Contexte d'usage</p>	<p>Ce processus vise à suivre et gérer l'ensemble des documents relatifs à la contractualisation des prestations fournies pour l'utilisateur (contrats de séjour, contrat d'aide et de soutien par le travail, DIPC⁵, etc.). Il assure le rapprochement des prestations proposées avec le PPS⁶ pour les structures accompagnant des enfants ou des adolescents.</p>
<p>Principales fonctions à informatiser</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Saisie et édition du contrat de séjour/CAST⁷/DIPC et le cas échéant de ces annexes avec l'intégration du coût éventuel de la prise en charge ou, pour les EHPAD, l'annexe au contrat de séjour définissant les mesures individuelles relatives à la liberté d'aller et venir du résident. Ce document contient les délais de révisions spécifiques prévus par la réglementation (CASF R311-0-9) ; • Notification de l'acceptation du contrat de séjour par l'utilisateur et/ou son représentant légal ; • Production d'un document individuel de prise en charge (DIPC) en cas de refus de la signature du contrat de séjour ; • Production d'avenants annuels au contrat de séjour (ou du DIPC) ; • Saisie et suivi des échéances du contrat (ou du DIPC) ; • Gestion des alertes sur les échéances du contrat ; • Mise à jour de l'annexe au contrat relative à la tarification des prestations, à chaque changement et au moins une fois par an sauf dispositions spécifiques pour certaines annexes ; • Archivage des pièces constitutives du contrat (ou du DIPC) ; • Édition de tableaux de bord relatifs aux évaluations et à la contractualisation : en lien avec le module de « gestion de la relation utilisateur », il permet d'intégrer les évaluations faites et/ou assure des fonctions de rappel si les évaluations doivent être faites.

5. DIPC : Document Individuel de Prise en Charge?
 6. PPS : Projet Personnel de Scolarisation?
 7. CAST : Contrat d'aide et de soutien par le travail?

Ressources associées

APPORT EN CONNAISSANCE
 Cartographie fonctionnelle du SI
 médico-social

Glossaire

AAH
 annuaire
 CAARUD
 DIPC
 EHPAD
 ESMS
 loi
 MDPH
 notification
 personne

.....
personne de confiance
.....
PPS
.....
PCH
.....
processus
.....
RGPD
.....
sortie
.....
tableaux de bord
.....

Date de parution : 16/06/2020

Télécharger la production