

<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 : 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

↪ 2.6. Coordination des acteurs internes et externes



Figure 8 : Fonctions mobilisées pour la coordination des acteurs internes et externes

La coordination des acteurs internes et externes couvre les pratiques suivantes :

- La programmation et la gestion des prestations de la structure associée à l'utilisateur (Plans d'aide, portage de repas, hébergement, etc.) ainsi que celles des acteurs externes ;
- Le suivi de la programmation des activités individuelles et collectives de tous types dans les agendas. La gestion des ressources associées (réservation de salles, de voitures, etc.) y est intégrée ;
- La gestion des membres de l'équipe accompagnant l'utilisateur.

Coordination et planification des activités

<p>Contexte d'usage</p>	<p>L'équipe pluridisciplinaire réalise des transmissions ciblées concernant l'usager. Ces transmissions sont des commentaires ou des observations qui nécessitent d'être partagées avec les professionnels intervenant dans le processus d'accompagnement de l'usager. Les transmissions peuvent ne concerner que le suivi des soins et/ou le suivi médico-social.</p> <p>Les transmissions représentent un intérêt pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'usager et son entourage : individualisation de la prise en charge et continuité des soins ; • L'équipe accompagnante : organisation, efficacité et responsabilisation ; • Le service : organisation des soins, contrôle qualité/soins. <p>L'équipe pluridisciplinaire se coordonne également autour d'activités qui permettent une gestion collective des usagers.</p> <p>L'activité d'un usager dans une structure médico-sociale recouvre plusieurs notions :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour les structures d'hébergement, sa présence effective dans la structure. Ce premier niveau d'information est essentiel pour sa sécurité et pour la valorisation financière de l'accompagnement ; • Pour les structures à domicile, sa présence à l'activité ; • Les activités elles-mêmes : événements, séances, soins, rendez-vous mis en place pour la réalisation des objectifs fixés dans son projet personnalisé. Il est courant d'utiliser le terme d'évènement pour évoquer les activités ; • Les ressources et moyens nécessaires à la réalisation des activités. <p>Les activités peuvent être associées à un ou plusieurs usagers d'une ou de plusieurs unités de vie ou de plusieurs structures (en cas de <u>sortie</u> par exemple).</p>
<p>Principales fonctions à informatiser</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des transmissions ; • Gestion des présences/absences de l'usager (pour les établissements en particulier) ; • Programmation et suivi des activités et des rendez-vous ainsi que les plannings des professionnels et la réservation des ressources le cas échéant ; • Consolidation des ressources nécessaires à des fins de <u>pilotage</u> des moyens (programmation des moyens) ; • Gestion des rendez-vous de structures externes dans l'agenda de l'usager.

Gestion des rendez-vous et des activités

<p>Contexte d'usage</p>	<p>L'équipe pluridisciplinaire planifie en lien avec les usagers des activités ou évènements de différentes natures. Il peut s'agir d'ateliers prévus au sein de l'établissement, des rendez-vous externes, des consultations médicales, des séances paramédicales, etc.</p> <p>Les activités ou évènements planifiés dans le calendrier de l'usager comportent les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Type et nature de l'activité ; • Date et lieu ; • Professionnels en charge de l'activité ; • Ou usagers concernés. <p>Cette planification peut être réalisée en lien avec le PP.</p> <p>Les activités ou évènements planifiés doivent être suivis : il est nécessaire de rendre compte de la tenue ou non de l'évènement. Il peut être nécessaire de rédiger un compte-rendu de l'activité et de le lier à l'évènement.</p> <p>Ainsi, à la suite de chaque activité éducative individuelle ou d'atelier, les professionnels consignent les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le nom ou le thème de l'activité, de l'évènement ; • Le coût et la part restant à charge de la famille ; • Le nom des participants prévus et des participants présents ; • Le motif d'absence le cas échéant (refus, rendez-vous médical...); • L'évaluation globale de l'animation réalisée ; • L'évaluation de la participation de chaque résident. <p>Le suivi des activités se fait de façon individuelle ou collective. S'agissant d'une activité de groupe, les présences sont renseignées.</p> <p>Une activité ou un évènement peut être non programmé (l'étape de planification n'existe pas).</p> <p>Pour les activités en mobilité, notamment pour les visites des services à domicile, le temps de transport est un élément important de suivi. En effet, ces indicateurs sont demandés. Il est donc nécessaire que l'évènement (ou activité) soit une donnée structurée intégrant des champs de saisie de ce temps pour que ces indicateurs puissent être exploités.</p>
--------------------------------	--

Principales fonctions à informatiser	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion d'un référentiel d'activités intégrant une gestion des prérequis (contraintes liées aux habitudes de l'utilisateur) ; • Planification et programmation de rendez-vous ; • Gestion des absences des usagers et des professionnels (ponctuelles ou sur une période) ; • Consolidation d'un agenda partagé de l'utilisateur et des professionnels/intervenants ; • Gestion d'alertes (conflits, activité annulée et non reprogrammée...), émission de SMS/Mail de confirmation ou d'annulation d'une activité à destination, selon, de l'utilisateur ou de l'équipe de suivi, du professionnel concerné ; • Suivi des annulations et traçabilité de leur motif ; • Gestion de l'acquiescement par un intervenant d'une activité et de ses observations le cas échéant (idéalement depuis une application mobile) ; • Envoi de données vers des systèmes tiers : facturation et paie selon l'intervenant, logistique, réservation des ressources (salles, véhicules, etc.), etc. ; • Gestion des rendez-vous de structures externes dans l'agenda de l'utilisateur ; • Gestion des transports (dont l'édition de bons de transport) ; • Gestion des passages de l'utilisateur, avec ou sans distribution (addictologie) ; • Gestion des maraudes.
---	--

Gestion des acteurs internes/externes

Contexte d'usage	<p>Il s'agit de gérer les membres de l'équipe accompagnant l'utilisateur. En l'occurrence, il s'agit des professionnels faisant partie de l'équipe de prise en charge (dans la structure et hors les murs). Ces derniers peuvent être référencés au niveau national (annuaires des professionnels de Santé par exemple), à l'échelle régionale ou localement.</p> <p>L'affectation d'un professionnel à l'équipe peut permettre d'octroyer par défaut des habilitations d'accès au dossier de l'utilisateur, en fonction de leur profil (sous réserve d'en avoir informé l'utilisateur). Dans ce contexte, l'affectation d'un professionnel à l'équipe accompagnante ne peut être exercée que par des personnes (profils) habilitées.</p> <p>La gestion des acteurs intègre le cas échéant la mise à jour des informations liées aux acteurs (coordonnées, absences programmées, remplacements...).</p> <p>Ces actions peuvent être liées à la constitution du PP.</p>
Principales fonctions à informatiser	<ul style="list-style-type: none"> • Définition des professionnels constituant l'équipe de prise en charge de chaque usager (professionnels internes ou externes) ; • Gestion des habilitations des professionnels constituant l'équipe de prise en charge (par profils et selon qu'il soit interne ou externe) ; • Gestion des droits spécifiques d'un professionnel (interne ou externe) ; • Gestion du remplacement d'un professionnel.

Ressources associées

APPORT EN CONNAISSANCE
 Cartographie fonctionnelle du SI médico-social

Glossaire

gestion des ressources
 pilotage
 processus
 rendez-vous
 sortie

Date de parution : 16/06/2020

[Télécharger la production](#)