

<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'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 : 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

↪ 2.7. Gestion de la relation utilisateur

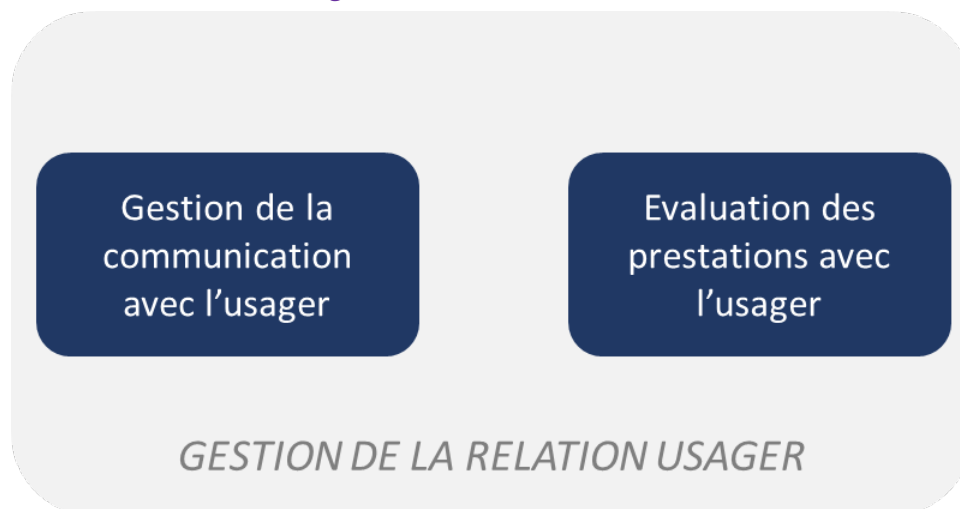


Figure 9 : Fonctions mobilisées pour la gestion de la relation utilisateur

Gestion de la communication avec l'utilisateur

Contexte d'usage	<p>Ce processus vise à assurer le lien avec l'entourage de la personne accompagnée (ou accueillie) conformément à la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.</p> <p>La gestion de la relation à l'utilisateur vise à assurer la traçabilité des échanges entre la(es) structure(s) et l'utilisateur (ou l'entourage).</p>
-------------------------	--

Principales fonctions à informatiser	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de l'<u>annuaire</u> des usagers et de leur entourage ; • Traçabilité de la communication avec l'utilisateur (et l'entourage) : visites, appels téléphoniques, mails, impressions, etc. ; • Archivage des documents d'échange (courriers, papiers, scan, mails, pièces jointes) ; • Édition de son dossier complet.
---	--

Évaluation des prestations avec l'utilisateur

Contexte d'usage	Les structures, dans un contexte d'amélioration de la qualité du service rendu, proposent une évaluation des objectifs du projet et de leur atteinte par les usagers et leur entourage.
Principales fonctions à informatiser	<ul style="list-style-type: none"> • Intégration des résultats d'évaluation des objectifs par l'utilisateur (et l'entourage) dans le dossier de l'utilisateur ; • Mise à jour des critères d'évaluation ; • Saisie des observations suite à l'évaluation réalisée ; • Gestion des réclamations/plaintes.

Ressources associées

APPORT EN CONNAISSANCE
Cartographie fonctionnelle du SI médico-social

Glossaire

annuaire
loi
personne
processus

Date de parution : 16/06/2020

Télécharger la production