GUIDE UTILISATEUR

« GRAND ÂGE »

Receveurs / EHPAD-USLD

Contact(s) :	support@normand-esante.fr 02.50.53.70.02
Date de dernière mise à jour :	28/11/2024
Nb de pages :	27



SITE DE CAEN (Siège social)
Bâtiment COMETE 7 longue vue des astronomes 14111 Louvigny
02 50 53 70 00

SITE DE ROUEN
1231 rue de la sente aux bœufs 76160 Saint Martin du Vivier
02 32 80 91 50

contact@normand-esante.fr

SOMMAIRE

FICHE : SE CONNECTER A VIA TRAJECTOIRE

FICHE : TABLEAU DE BORD DU RECEVEUR EHPAD/USLD

FICHE : OUTILS EN INTERNE POUR LE SUIVI D'ADMISSION

FICHE : REPONDRE A UNE DEMANDE D'ADMISSION EN EHPAD ET USLD

FICHE : DEMANDE DE MISE A JOUR DU DOSSIER D'ADMISSION

FICHE : SIGNALEMENT D'UNE SUSPICION DE DECES

FICHE : GESTION D'UN GUICHET UNIQUE D'ADMISSION

FICHE : REFERENCER UN DOSSIER PAPIER

Préambule

Ce guide rassemble la totalité des fiches pratiques qui traitent de l'utilisation des fonctionnalités du tableau de bord "Mes demandes reçues" et de la gestion des dossiers reçus ou référencés dans Via Trajectoire, à l'attention des professionnels des EHPAD et USLD.

Se connecter à ViaTrajectoire - Professionnel

Tous module

Cette fiche pratique vous indique comment se connecter à l'outil de parcours ViaTrajectoire, côté professionnel soit en tant que médecin libéral soit en tant que professionnels en établissement.

1 Accéder à la page d'accueil

- Rendez-vous sur la page de votre navigateur via l'URL de connexion :

https://trajectoire.sante-ra.fr

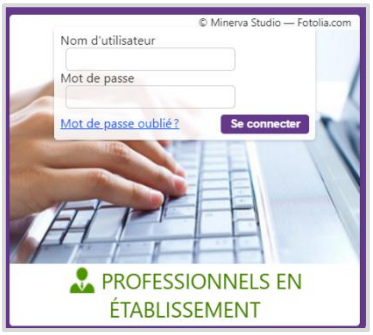


2 Accès par l'espace « Professionnels en établissement »

2.1 Pour accéder à votre espace

Chaque professionnel a un compte avec un nom d'utilisateur qui lui est propre. Le compte suit le professionnel tout au long de sa vie, ce sont les habilitations qui changent.

Vous devez vous rapprocher de votre **Référent structure** pour des problématiques sur votre compte et/ou habilitations.

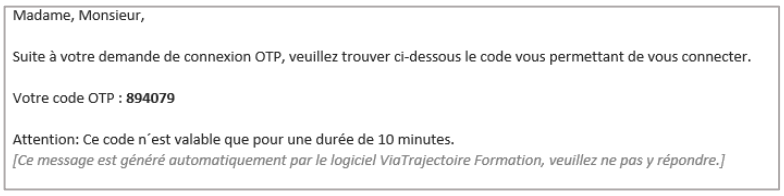


2.1.1 Connexion par login / mot de passe

Lors de la création de votre compte, un login de connexion vous a été communiqué. Vous avez ensuite pu choisir un mot de passe. Lorsque vous souhaitez vous connecter à ViaTrajectoire, renseignez ces deux informations dans les champs adéquats.



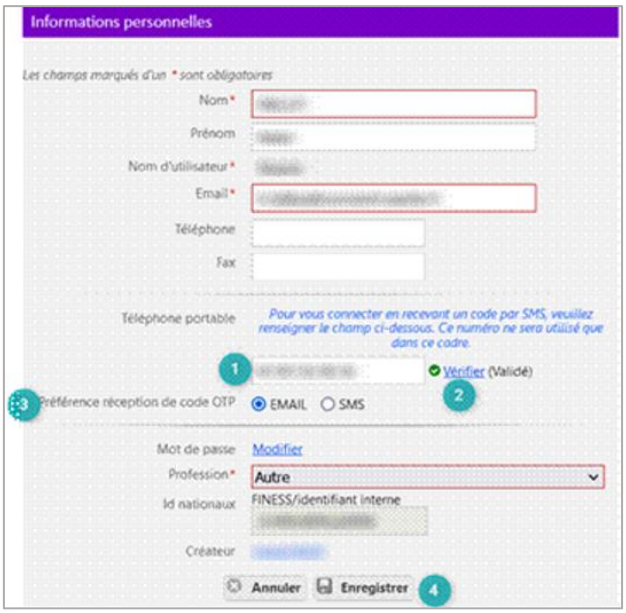
Une fenêtre d'information s'affichera alors qui vous demandera d'aller récupérer sur votre boite e-mail un code OTP afin de sécuriser votre connexion.



Qu'est-ce que l'OTP et comment ça fonctionne ? Un OTP (One Time Passeword) est un code de sécurité à usage unique qui vise à minimiser le risque de tentatives de connexion frauduleuses et garantir une sécurité élevée. Pour ViaTrajectoire, un OTP est à valider par l'utilisateur une fois pas tranche de 8h. La réception de cet OTP pourra se faire par mail ou par SMS (paramétrage à réaliser dans votre compte utilisateur pour la réception par SMS).

Comment recevoir le code par SMS et non par mail ? La première connexion en OTP se réalisera via la réception du code par mail, puis, il sera possible dans ViaTrajectoire, de réaliser un paramétrage en suivant la marche à suivre ci-dessous :

- Se rendre dans « Administration » / « Mon compte »
- Puis, saisir un numéro de téléphone portable, cliquer sur « Vérifier » (valider le lien reçu), sélections « SMS » dans la préférence de réception du code OTP et cliquer sur « Enregistrer ».

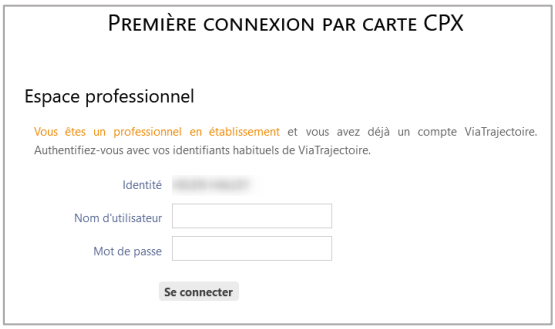


2.1.2 Connexion par carte

- Sur la page d'accueil de ViaTrajectoire, cliquer sur « S'identifier par carte CPS »



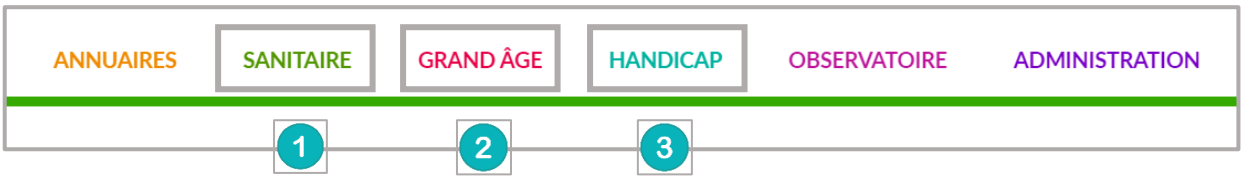
- Renseigner votre nom d'utilisateur et votre mot de passe ViaTrajectoire puis cliquer sur « Se connecter »



Vous pourrez, suite à ce paramétrage, soit vous connecter en CPx, soit par ProSantéConnect. La connexion via CPx permet de ne plus avoir de mot de passe à actualiser dans ViaTrajectoire et dispensera les utilisateurs de la connexion avec OTP.

2.2 Pour accéder à un dossier

Plusieurs tableaux de bord sont disponibles, en fonction de vos habilitations.



Se référer à la fiche pratique **Tableaux de bord Prescripteur sanitaire** pour naviguer sur votre espace

Se référer à la fiche pratique **Tableaux de bord Receveur sanitaire** pour naviguer sur votre espace

Se référer à la fiche pratique **Tableaux de bord Receveur EHPAD/USLD** pour naviguer sur votre espace

Se référer à la fiche pratique **Tableaux de bord rédacteur EHPAD/USLD** pour naviguer sur votre espace

FICHE PRATIQUE

Paramétrer la connexion par CPx

Tous modules

ViaTrajectoire devenant un service national, il est nécessaire pour l'éditeur d'assurer une connexion plus sécurisée de ses utilisateurs. Ainsi, la connexion à ViaTrajectoire s'effectue :

- Nom d'utilisateur/Mot de passe **+ OTP (One Time Passeword).**
- Par connexion CPx ou e-CPx

Cette procédure explique le mode de paramétrage de la connexion avec une CPx (CPe/CPa/CPs).

1 Prérequis

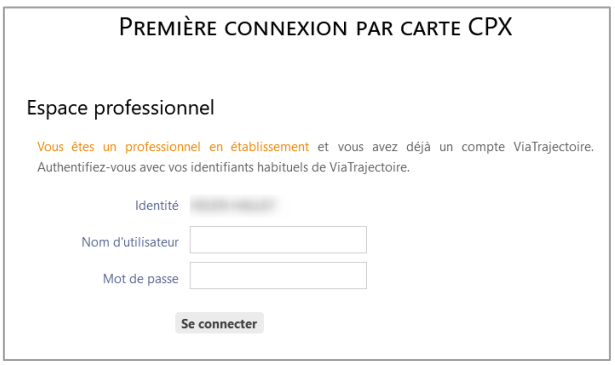
- Avoir un compte nominatif dans ViaTrajectoire
- Avoir une carte CPx nominative
- Avoir un ordinateur équipé d'un lecteur CPx

2 Appairer ma carte CPx à mon compte ViaTrajectoire

- Sur la page d'accueil de ViaTrajectoire, cliquer sur « **S'identifier par carte CPS** »



- Renseigner votre **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe** ViaTrajectoire puis cliquer sur « **Se connecter** »



Vous pourrez, suite à ce paramétrage, soit vous connecter en CPx, soit par ProSantéConnect.

La connexion via CPx permet de ne plus avoir de mot de passe à actualiser dans ViaTrajectoire et dispensera les utilisateurs de la connexion avec OTP (One Time Passeword).

Outils en interne pour le suivi d'admission

Grand-âge

Cette fiche pratique vous indique les outils internes à l'EHPAD, à l'USLD, ayant pour objectif d'aider à l'analyse et au traitement des demandes d'admission sur ViaTrajectoire.

Les informations de gestion interne sont visibles uniquement par les utilisateurs de la structure receveuse.

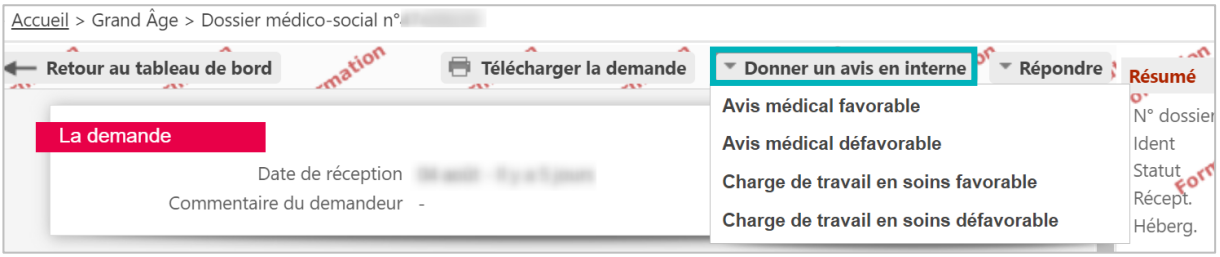
Les outils sont accessibles en fonction des droits des utilisateurs (habilitations)

Se référer à la fiche pratique : **Gérer les droits ViaTrajectoire Grand Age (FP_VT_GA01)**

1 Avis médical et charge en soins

Il est possible de donner des avis sur le volet médical (Habilitation « Médecin coordonnateur ») et sur la charge de soins (Habilitation « Médecin coordonnateur » et « IDE Coordonnateur ») dans une demande.

Un fois sur le dossier, en cliquant sur **Donner un avis en interne**, vous avez la possibilité de donner un avis médical et/ou un avis sur la charge de travail en soins.

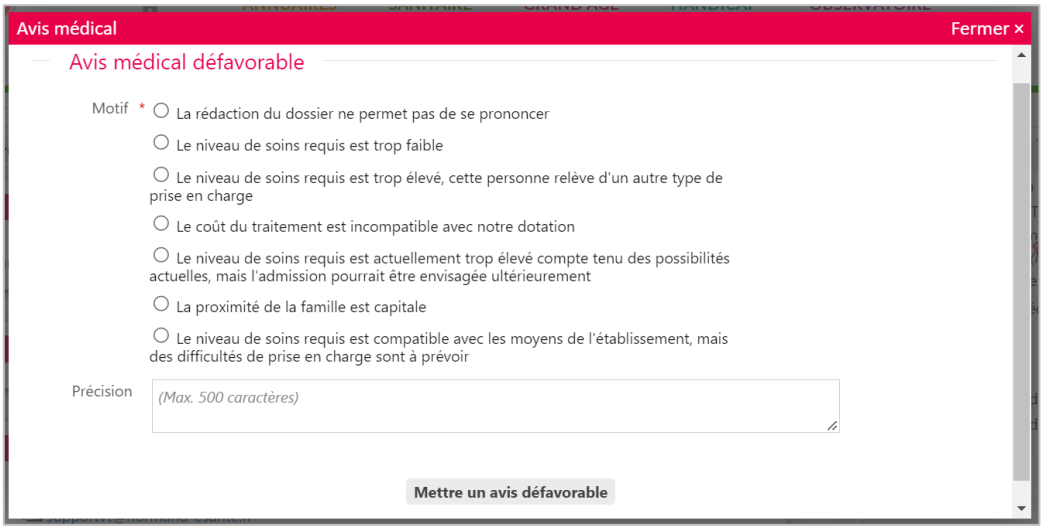


Pour les avis favorables, vous avez la possibilité de préciser avec une zone de texte (jusqu'à 500 caractères).



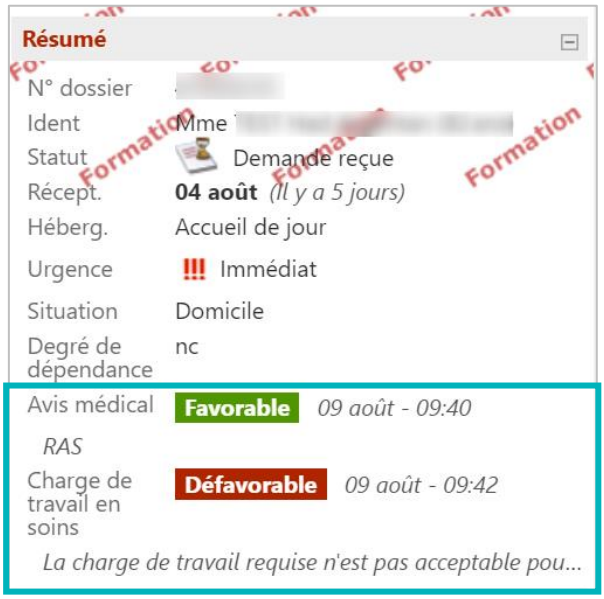


Pour les avis défavorables, vous devez choisir un motif et vous avez également une zone de texte pour préciser (jusqu'à 500 caractères).

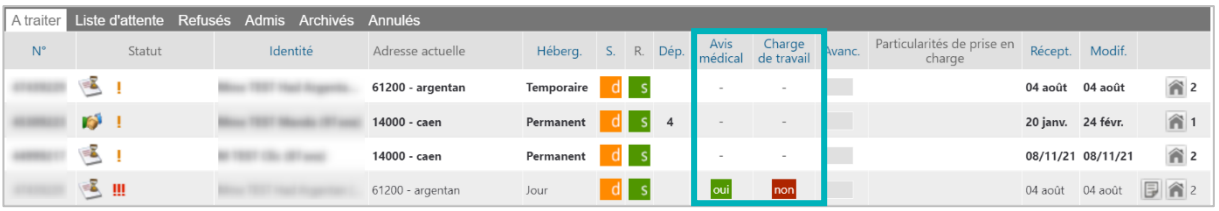




Un fois les avis donnés, vous pouvez voir les avis sur le dossier dans la partie **Résumé.**



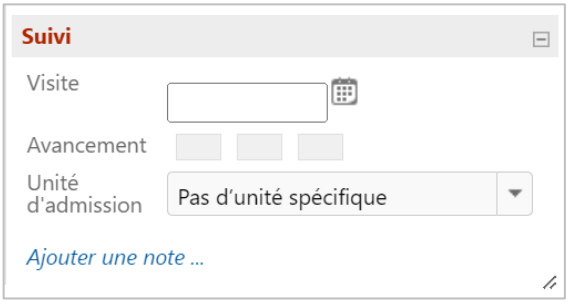
Mais également directement sur le tableau de bord.



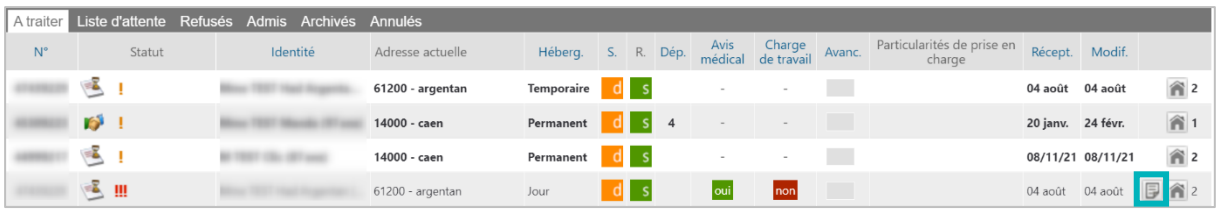
2 Date de visite, avancement et notes

Dans la partie droite du dossier, un espace de suivi vous permet de :

- Renseigner une date de visite
- Ajouter un indicateur d'avancement
- Insérer des notes (non modifiable après saisie / traçabilité du rédacteur et date de saisie)

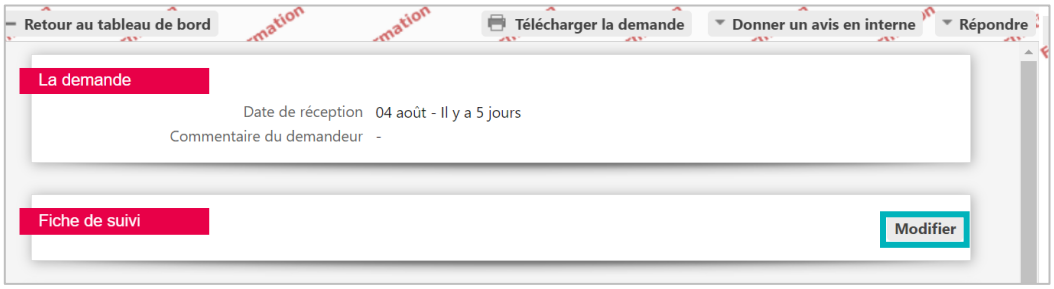


Ces notes sont visibles depuis le tableau de bord et uniquement par les personnes interne à l'établissement.



3 Fiche de suivi

Dans le dossier du demandeur, vous avez aussi la fiche de suivi. C'est une zone de traitement de texte (jusqu'à 1000 caractères). Pour la compléter cliquez sur **Modifier**.



Cette partie est réservée à un usage interne, le demandeur ainsi que les autres établissements contactés ne peuvent y avoir accès.

NB : cette fiche est entièrement modifiable et ne conserve pas d'historique des commentaires saisis.

FICHE PRATIQUE

Répondre à une demande d'admission en EHPAD et USLD

Grand-âge

Cette fiche pratique vous indique comment répondre à une demande d'admission reçue par un EHPAD, une USLD.

Lorsqu'une demande est envoyée à un établissement, les professionnels habilités peuvent y accéder à partir du tableau de bord.

Cette fonctionnalité est accessible aux utilisateurs ayant les habilitations pour recevoir les dossiers Grand âge.

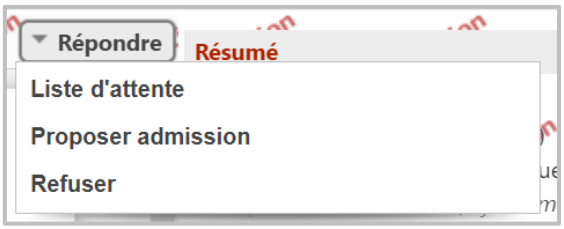
Se référer à la fiche pratique **FP_VT_GA01 (Gérer les droits ViaTrajectoire Grand Age)**

1 Répondre à une demande

Le professionnel peut accéder aux demandes reçues via le tableau de bord

Se référer à la fiche pratique **FP_VT_GA20 (Présentation du tableau de bord du receveur EHPAD)**

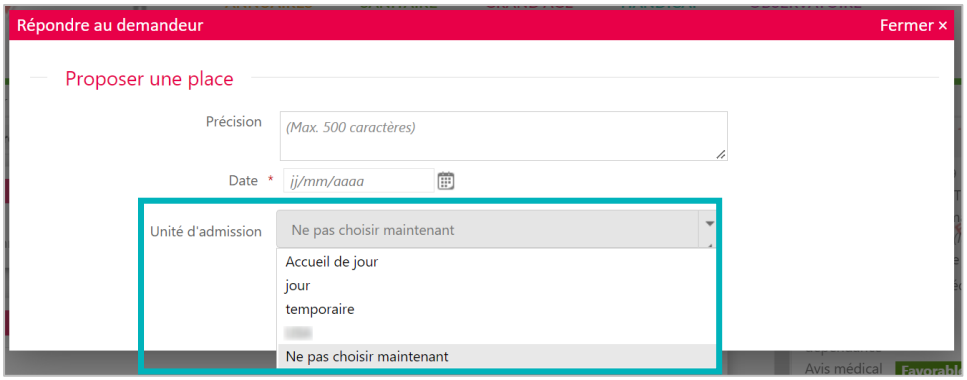
- Cliquez sur le dossier dans le tableau de bord. La demande s'affiche en fonction de vos droits d'accès, puis cliquez sur **Répondre** : 3 choix sont possibles.



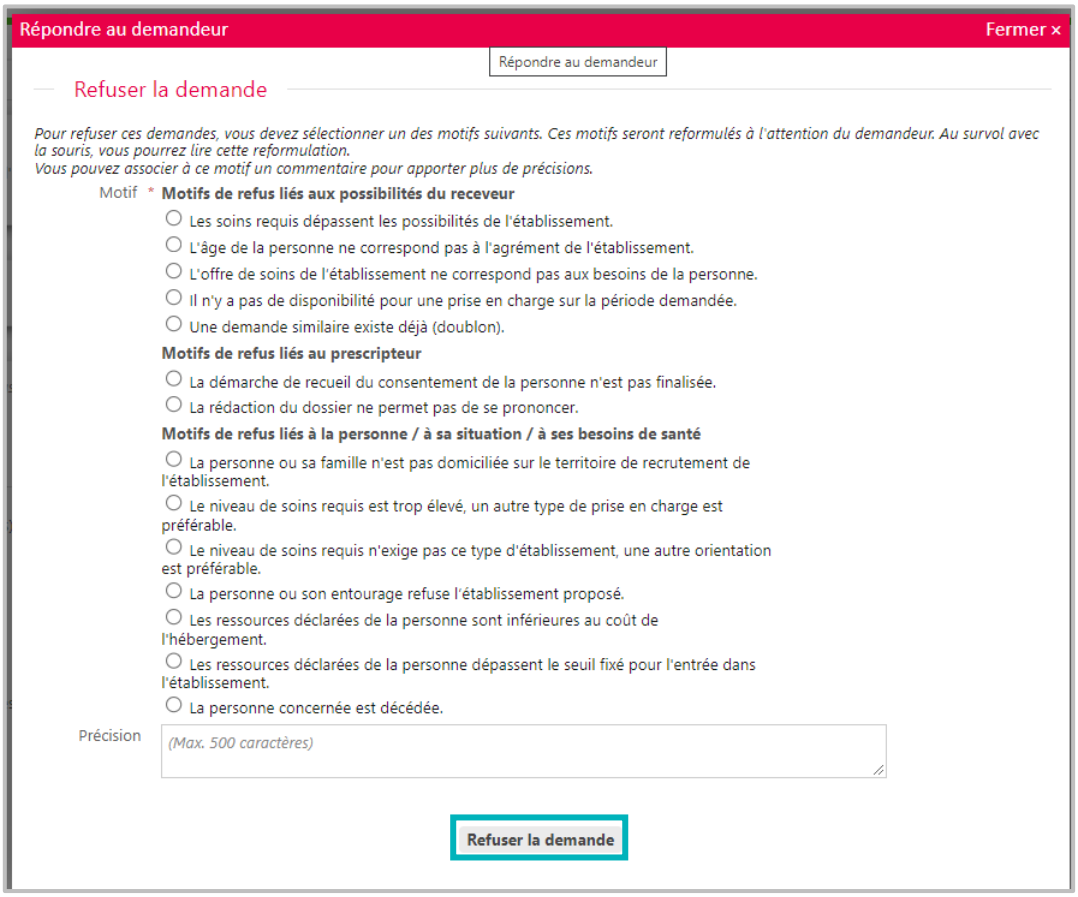
Si vous faites une **proposition d'admission**, vous devez renseigner la date d'admission possible et vous pourrez choisir l'unité d'admission.

De même pour la **liste d'attente**, cela permettra de créer une liste d'attente par unité.

Et terminez par **Valider** la réponse.



Si vous refusez la demande, alors vous devez renseigner le motif puis cliquer sur **Refuser la demande**.



Répondre à une demande reçue modifie son statut. Le demandeur est notifié de cette réponse et le dossier est automatiquement déplacé dans l'onglet correspondant du tableau de bord.

Certains motifs nécessitent une précision obligatoire qui est également vue par les demandeurs.

2 Les réponses possibles

Suite à votre réponse, le demandeur a la possibilité d'accepter, de refuser ou d'annuler sa demande.

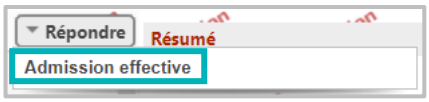
Les statuts possibles :

- Admission acceptée
- Demande refusée
- Liste d'attente

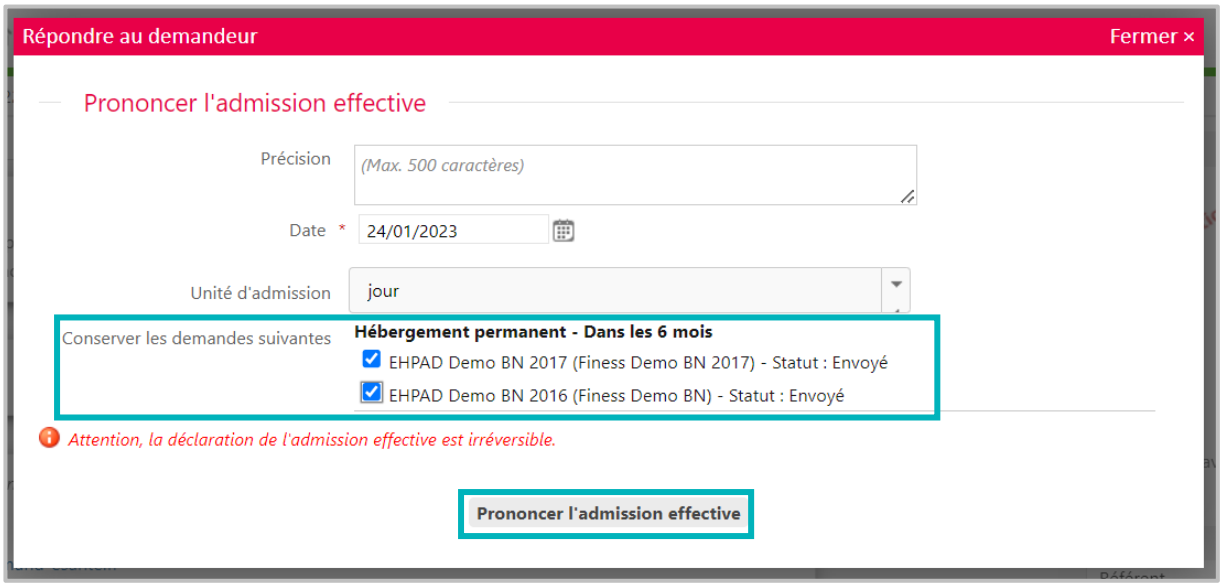
En cas d'admission acceptée, vous avez la possibilité d'attester l'arrivée du résident.

3 L'attestation d'arrivée du résident

- Si le demandeur a accepté votre proposition, ou si le résident est bien arrivé dans votre établissement, vous devez finaliser la venue du résident dans la demande en cliquant sur **Répondre** puis sur **Admission effective**.



- Vous devez alors renseigner la date d'arrivée du résident au sein de votre établissement, et l'unité d'admission si besoin et cliquer sur **Prononcer l'admission effective**.



Si l'usager n'a pas accepté la proposition sur ViaTrajectoire, vous avez la visibilité des autres demandes éventuelles. Vous devez choisir de **conserver les demandes ou** de **les supprimer** en cochant les cases en fonction du choix de la personne et/ou du représentant.

En prononçant, l'admission effective, la demande passe dans l'onglet **Admis** du tableau de bord.

Demande de mise à jour du dossier d'admission

Grand-âge

Les relances automatiques ou manuelles pour la mise à jour des dossiers permettent l'actualisation des tableaux de bord des établissements prescripteurs, structures d'accompagnement de ville et établissements receveurs.

Cette fiche pratique vous indique comment sont générées les demandes de mise à jour et comment y répondre.

1 Demande de mise à jour - relances automatiques et manuelles

Lorsqu'un dossier fait l'objet d'une demande d'actualisation, celui-ci est signalé dans le tableau de bord par cette icône et la ligne du dossier se distingue par une écriture rouge sur un fond rosé.



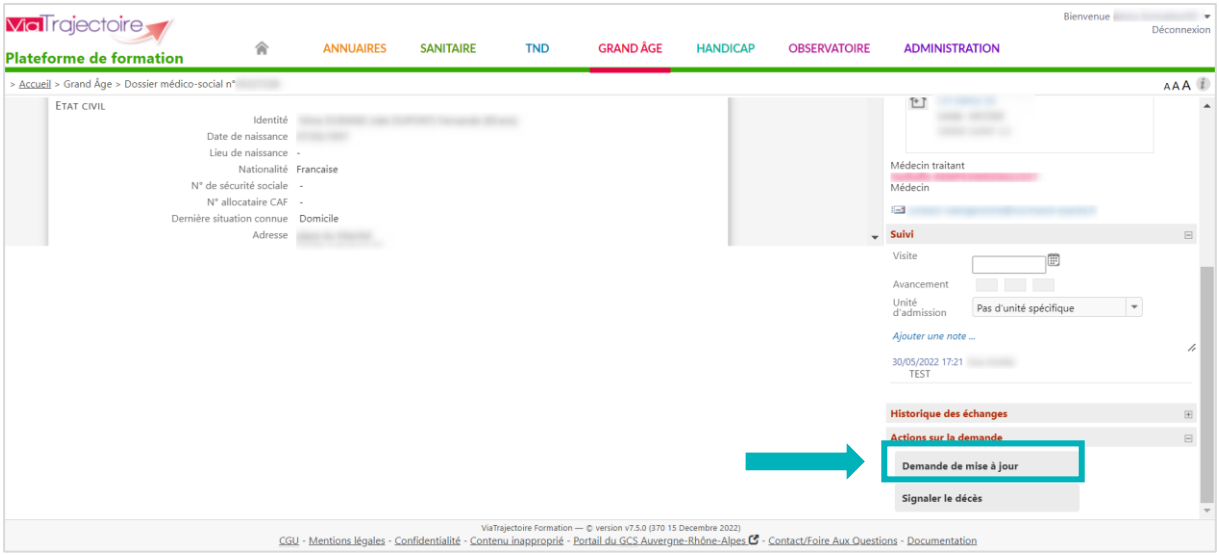
La demande de mise à jour d'un dossier peut se faire manuellement ou automatiquement.

- Les relances manuelles émanent des établissements d'hébergement.
  Les établissement receveurs peuvent demander une actualisation du dossier :
  - 90 jours après la date de réception de celui-ci,
  - 90 jours après sa dernière date de modification.

- Les relances automatiques générées directement par ViaTrajectoire.
  Le site ViaTrajectoire génère des relances automatiques pour demander la mise à jour d'un dossier si celui-ci est inactif depuis 6 mois (aucune mise à jour antérieure, aucun échange avec les établissements, …)

2 Faire une relance manuelle

- Entrer dans le dossier pour lequel vous souhaitez demander l'actualisation.
- En bas à droite cliquer sur **Demande de mise à jour**.



Au bout de 30 jours sans action (ou 7 mois après la création du dossier d'admission), le dossier sera automatiquement annulé.

Une demande de mise à jour a été envoyée au demandeur le 24/01/2023. Sans réponse de sa part, la demande sera automatiquement annulée le 23/02/2023.

Néanmoins, il sera possible de le réactiver pendant un délai de 9 mois avant qu'il ne soit archivé.

FICHE PRATIQUE

Signaler un décès

Grand-âge

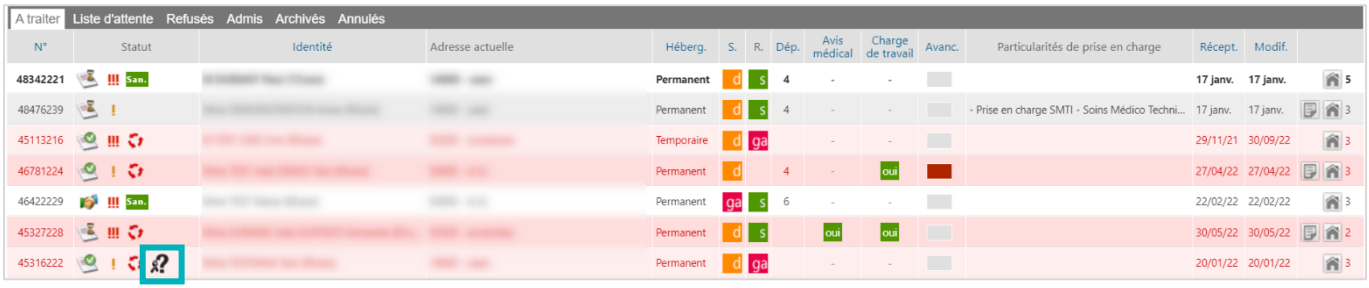
Le signalement des décès permet l'actualisation des tableaux de bord des établissements prescripteurs, structures d'accompagnement de ville et établissements receveurs.

Cette fiche pratique vous indique comment signaler une suspicion de décès.

1 Le signalement d'une suspicion de décès par l'INSEE

ViaTrajectoire est synchronisé mensuellement avec les fichiers de déclaration de décès de l'Insee. Sur la base de critères communs (nom de naissance, prénom, sexe et date de naissance), les dossiers d'admission correspondant sont signalés sur les tableaux de bord.

Ainsi lorsqu'un dossier fait l'objet d'une suspicion de décès, celui-ci est signalé dans le tableau de bord par cette icône : 



Il est nécessaire de répondre à e signalement de décès de l'usager sous 30 jours.

Un mail d'information est envoyé :

- à l'usager ou à son aidant s'il est connecté au dossier via l'espace **Particuliers**,
- au médecin traitant, s'il a été déclaré dans le dossier,
- à l'accompagnant professionnel s'il détient la responsabilité du dossier.

2 Signaler manuellement une suspicion de décès

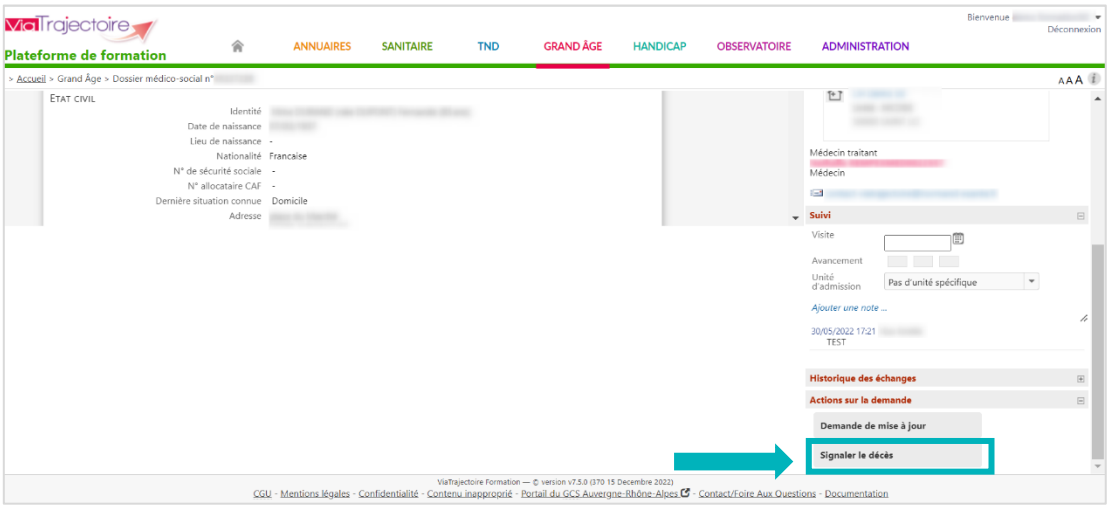
Il est possible d'effectuer un signalement manuel de décès dans ViaTrajectoire afin de provoquer l'annulation de la demande sous 30 jours.

Ce signalement est possible pour le receveur, seulement sur les statuts de dossier suivants :

- demande reçue
- liste d'attente
- admission proposée

Pour réaliser cette action :

1. entrer dans le dossier pour lequel vous souhaitez signaler le décès,
2. puis, en bas à droite cliquer sur **Signaler le décès**.



A la consultation du dossier concerné par l'alerte, un bandeau explicatif apparaît en haut de la page.



FICHE PRATIQUE

Gestion d'un guichet unique d'admission

Grand-âge

Vous gérez des demandes d'admission de manière commune au sein de plusieurs structures d'accueil pour personnes âgées ou sanitaire (même direction, même site géographique etc.…). Le guichet unique d'admission est la solution, pour faciliter le traitement de vos admissions.

Cette fiche pratique vous indique comment créer et gérer un guichet unique.

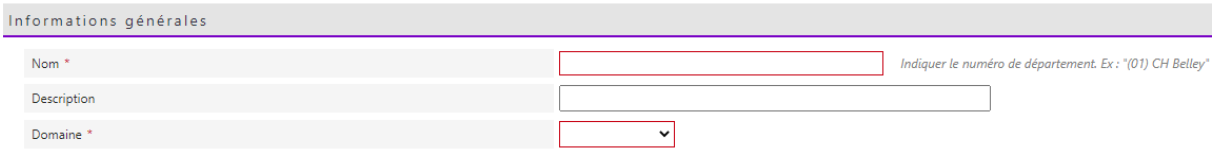
1. Création d'un guichet unique d'admission

Qui peut créer un guichet unique : Les personnes disposant d'une habilitation **Référent Structure (GA)** sur l'ensemble des établissements à réunir sous forme de guichet.



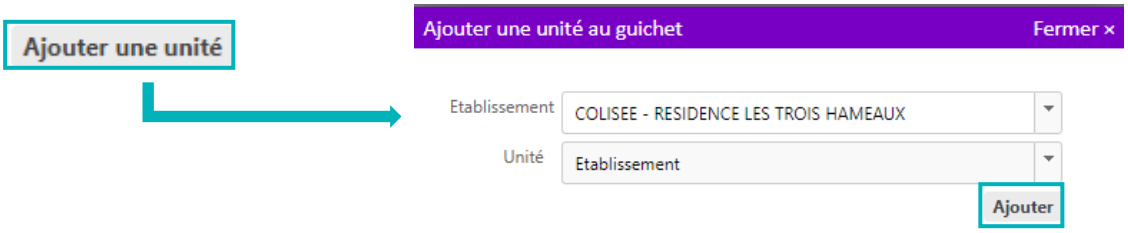
Informations générales

- Nom : (N° département) Nom souhaité pour le guichet
- Description : Nom établissement concerné
- Domaine : Médico-social ou sanitaire
- Coordonnées : Responsable/téléphone/fax/email



Liste des unités

Les établissements concernés par le guichet devront s'ajouter l'un après l'autre.



- Structure : chercher dans la liste le premier établissement
- Unité : laisser **Etablissement**

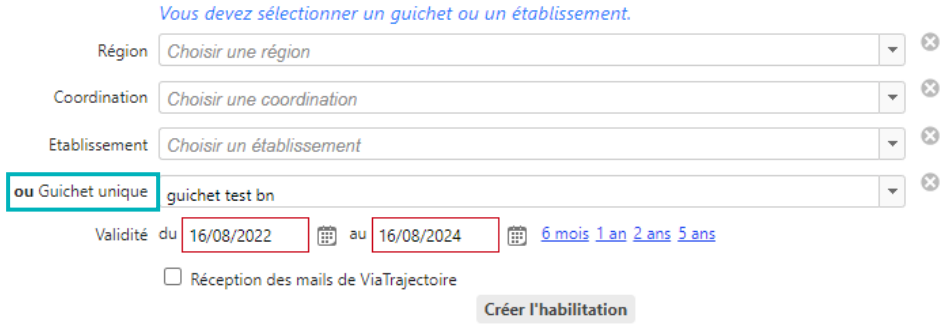
Cliquer sur **Ajouter**

⇨ Reproduire ces étapes autant de fois que d'établissement à ajouter dans le guichet

2. Gérer mon guichet unique d'admission

Donner des habilitations sur le guichet unique d'admission :

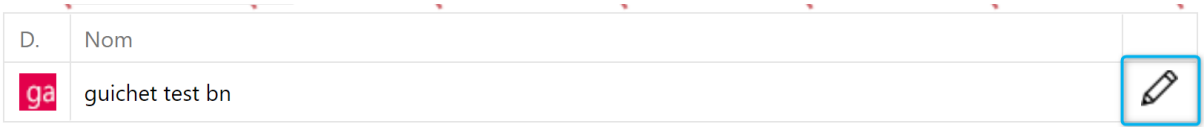
Administration > Comptes et habilitation > Attribuer une habilitation à un utilisateur > Choisir l'utilisateur ainsi que l'habilitation souhaité > Sélectionner votre guichet unique



Modifier des informations de mon guichet unique :

Qui peut modifier ces informations : Les personnes disposant d'une habilitation **Référent Structure (GA)** sur au moins un des établissements du guichet.

Administration > Guichets unique d'admission > cliquer sur le crayon



Cela vous permet :

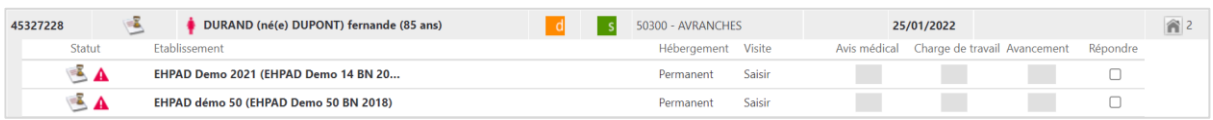
- De modifier les informations générales (Nom, Description, Responsable et coordonnées)
- D'ajouter ou supprimer une structure du guichet unique
- De gérer les habilitations sur ce guichet unique

3. Gérer les demandes reçues sur le guichet



Dans le menu déroulant **GRAND AGE**, cliquer sur **Mes demandes reçues sur Guichet**

Dans le cas où un usager/demandeur sollicite un seul ou seulement certains des établissements du guichet, alors une admission n'est possible que sur le(s) établissement(s) sollicité(s). Si la demande convient mieux pour un autre établissement du guichet qui n'a pas été sollicité, alors il faut contacter l'usager ou le référent du dossier et lui faire une suggestion.



Le détail du dossier est individualisé pour chacun des établissements sollicités. Pour accéder à la demande, je clique sur la structure souhaitée et ainsi, je peux y apporter les actions nécessaires.

4. Le tableau de bord du guichet unique

Dans le tableau de bord du guichet unique, les demandes sont regroupées sous une ligne principale par usager demandeur.

Différents onglets sont disponibles :

- Les dossiers à traiter (sans réponse, en liste d'attente, admission proposé et accord confirmé) ;
- Les dossiers refusés ;
- Les dossiers admis ;
- Les dossiers archivés ;
- Les dossiers annulés.

A partir du tableau de bord, vous pouvez :

- Renseigner la date de visite en cliquant sur **Saisir**



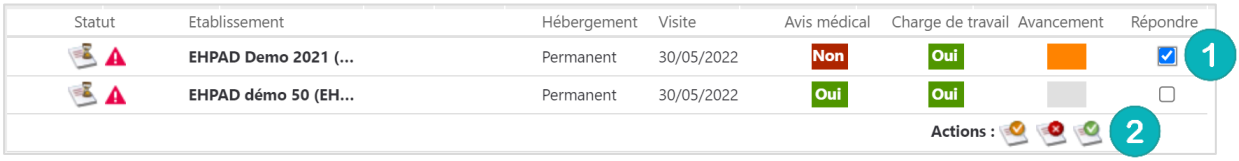
- Prononcer un avis interne en cliquant sur la case correspondante :

1. Donner un **avis médical** (si vous possédez l'habilitation « Médecin coordonnateur ») : Oui/Non
2. Vous prononcez sur la **charge de travail** (si vous possédez l'habilitation « Médecin coordonnateur » ou « IDE coordonnateur ») : Oui/Non
3. Préciser l'état d'**avancement** : code couleur



- Répondre à la demande :

1. Cocher la case **Répondre** pour l'établissement souhaité
2. Sélectionner le statut dans la partie **Actions** (liste d'attente, refus ou proposer l'admission)

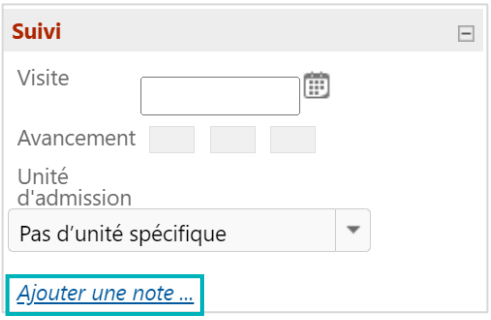


5. Dupliquer les notes rédigées dans un dossier

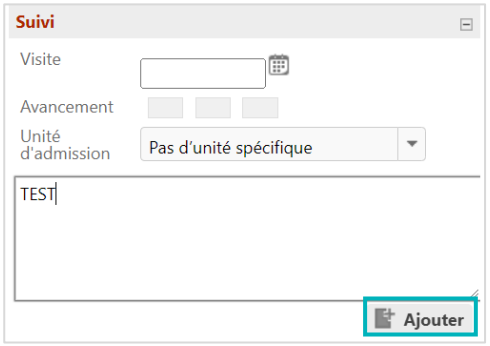
Lorsque vous accédez à une demande, il vous est possible de copier les notes rédigées dans un dossier sur les autres demandes du guichet vers qui l'usager a effectué une demande.

5.1 Copier la note

- Dans la partie **Suivi** de la demande, cliquer sur **Ajouter une note**



- Ajoutez la note souhaitée et cliquer sur **Ajouter**



- Si vous souhaitez copier la note sur les autres demandes du guichet, cocher la case correspondante
- Cliquer sur Enregistrer



5.2 Copier la fiche de suivi

Il est possible d'ajouter une fiche de suivi dans une demande, et d'enregistrer (copier) des éléments sur plusieurs établissements du guichet unique

- Dans la partie **Fiche de suivi**, cliquez sur **Modifie**r



- Ajoutez les commentaires souhaités et cliquez sur **Enregistrer**



- Si vous souhaitez **copier la fiche de suivi sur les autres demandes du guichet**, cocher la case correspondante
- Cliquer sur **Enregistrer**



6. Bonnes pratiques et astuces

- Un guichet unique est intéressant pour des personnes ayant à gérer les admissions sur plusieurs établissements, et souhaitant y apporter une réponse globale et simplifiée.

- Une personne gérant les admissions sur seulement l'un des établissements appartenant à ce guichet unique, doit garder un profil et des habilitations au niveau « établissement » et non « guichet unique ».

FICHE PRATIQUE

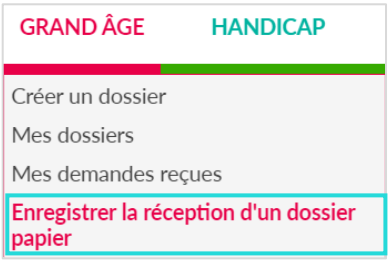
Référencer un dossier papier

Grand-âge

Cette fiche pratique vous indique comment vous pouvez référencer sur ViaTrajectoire les demandes reçues au format papier, notamment dans les situations où le demandeur est en incapacité de réaliser sa demande en format dématérialisé (ex : Portail usager ViaTrajectoire Grand-Âge).

Toutes les fonctions automatiques de gestion du dossier (annulation en cas de d'admission dans un autre établissement, vision des autres établissements contactés…) ne sont donc pas applicables avec cette fonctionnalité.

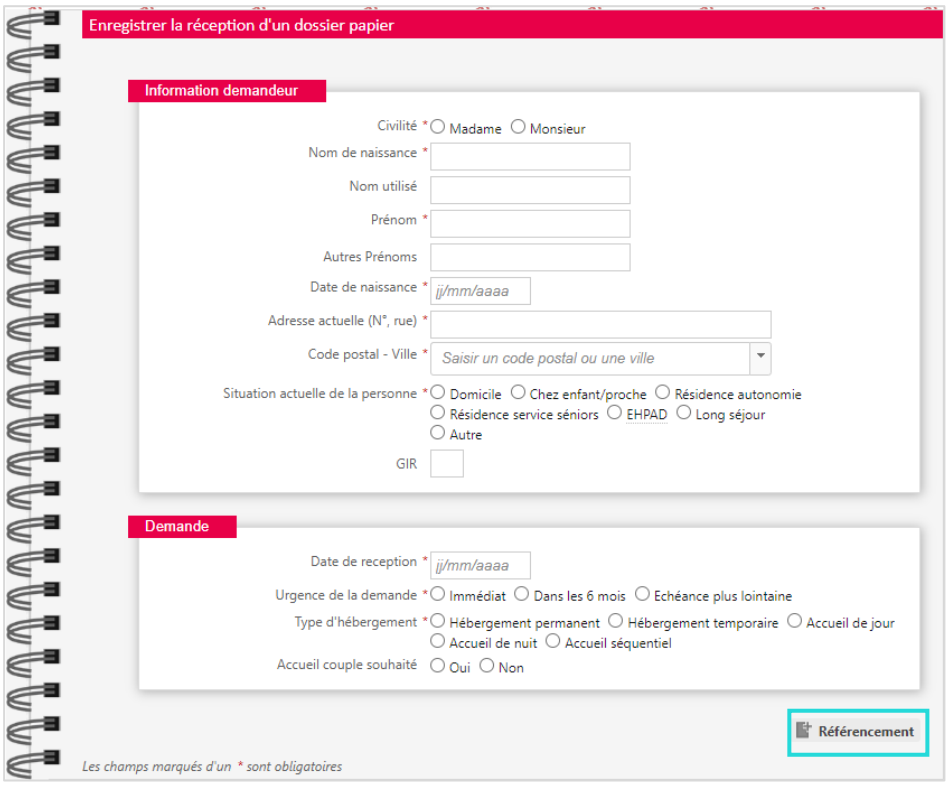
1 Référencer le dossier papier de l'usager



- Cette déclaration se fait depuis le menu **Grand-Âge**
- Cliquez sur **Enregistrer la réception d'un dossier papier**

2 Initialiser le dossier

- Renseignez **les informations du demandeur**
- Tracez **la demande**
- Cliquez sur **Référencement**

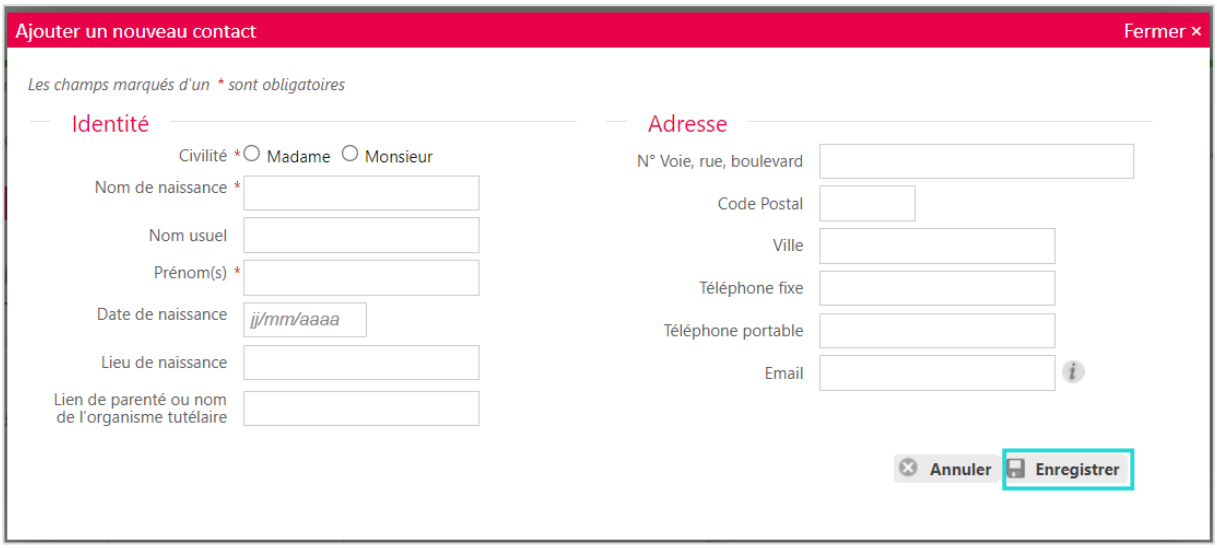


3 Finaliser la complétude

1. Cliquez sur **ajouter** les contacts



2. Saisissez les coordonnées des personnes à joindre en cas de besoin (Proches aidants, …) puis terminer par **Enregistrer**



Vous conservez les mêmes actions que pour un dossier dématérialisé mais le demandeur n'en sera pas informé directement informatiquement.

Les dossiers dématérialisés sont visualisables sur le tableau de bord avec ce logo