

« GRAND ÂGE »

Portail Particuliers PA / EHPAD

Contact(s) : support@normand-esante.fr
02.50.53.70.02

Date de dernière mise à jour : 29/08/2023

Nb de pages : 19

viaTrajectoire
Une orientation personnalisée

SOMMAIRE

FICHE : CREER UN DOSSIER

FICHE : NAVIGUER DANS LE DOSSIER

FICHE : SELECTIONNER LE MEDECIN TRAITANT

FICHE : RECHERCHER ET SELECTIONNER DES ETABLISSEMENTS

FICHE : ENVOYER ET SUIVRE DES DEMANDES

FICHE : ACCEPTER OU REFUSER UNE PROPOSITION

FICHE : GESTION DES RELANCES AUTOMATIQUES

Préambule

Ce guide présente les fonctionnalités de l'espace "Particuliers - Personnes âgées" de ViaTrajectoire. Ce site permet de réaliser gratuitement et de manière sécurisée les demandes d'inscription en EHPAD, en lien avec le médecin traitant qui se chargera de compléter la partie médicale du dossier de son patient.

Les EHPAD de Normandie reçoivent ces demandes de manière dématérialisée et apportent une réponse aux futurs résidents directement sur la plateforme sécurisée.

Viatrajectoire est un outil d'aide à l'ordination qui permet au professionnel comme au Particulier de réaliser des demandes d'inscription en EHPAD/USLD de manière dématérialisée et sécurisée. L'accès à cet outil Web est gratuit pour l'ensemble des utilisateurs.

Cette fiche détaille les modalités de création d'un dossier.

1 Créer un dossier

- Sur la page d'accueil, cliquez sur le bouton **Créer mon dossier**



- Avec l'ensemble des pièces justificatives requises et une adresse email valide, cliquez sur le bouton **Démarrer**



- A la 1^{ère} étape, **remplissez** les cases précédées d'un astérisque rouge * puis **validez**

CRÉER MON DOSSIER

Monsieur Madame

Nom de naissance *
Pignon

Nom d'usage

Prénom principal *
Francois

Autres prénoms

Date de naissance *
16/05/1949

Nationalité

Adresse actuelle (N°, rue) *
26, rue du labrador

Code postal - Ville *
76000 - ROUEN

Adresse email *

Choisissez un mot de passe *
.....

Confirmation du mot de passe *
.....

VALIDER ET PASSER À L'ÉTAPE SUIVANTE
ANNULER

- A la seconde étape, rendez-vous sur la boîte email de l'adresse renseignée lors de l'inscription et **cliquez sur le lien hypertexte** du message automatique, sous 4 jours.

Valider mon adresse email

Vous venez de compléter la première étape.

Votre dossier a été créé sous la référence: **46767227**

Un e-mail de confirmation vous a été envoyé à l'adresse _____

Veillez cliquer sur le lien qui apparaît dans le contenu de l'e-mail, afin de valider votre adresse e-mail et de passer à l'étape suivante.

Attention : Sans validation de votre part dans les 4 prochains jours, le dossier sera automatiquement supprimé.

Si vous n'avez pas reçu d'e-mail, vérifiez les courriers indésirables dans votre boîte de réception.

Si vous vous êtes trompé d'adresse email ou que vous n'avez pas reçu d'email veuillez cliquer sur ce lien : [je change mon adresse email](#)

mer. 27/04/2022 09:22
no_reply.trajectoire@sante-ra.fr
[ViaTrajectoire PA Formation] Validation de la création de dossier de demande d'hébergement

À _____

Madame, Monsieur

Vous venez de créer le dossier de demande d'hébergement n°46767227 dans ViaTrajectoire.
Afin de valider la création de celui-ci, merci de bien vouloir cliquer sur le lien ci-dessous (ou le recopier dans votre navigateur) **dans un délai de 4 jours**. Passé ce délai, le dossier sera automatiquement annulé.
<https://VTformation.sante-ra.fr/GrandAge/Pages/Connexion/AccesDirect.aspx?key=b519d78f-beca-4825-8bc3-0d25899c0105&type=email>
Si vous gérez le dossier pour l'utilisateur, vous recevez ce mail en son nom.
En vous remerciant pour votre confiance,
L'équipe ViaTrajectoire

[Ce message est généré automatiquement par le logiciel ViaTrajectoire PA Formation, veuillez ne pas y répondre.]

- Une fois l'adresse e-mail validée, le dossier est créé. Cliquez sur **étape suivante**

Adresse e-mail validée

Vous venez de valider votre adresse e-mail.

Votre dossier a été créé sous la référence: **46767227**

Vous pouvez désormais retrouver votre dossier à tout moment.

! Notez bien votre référence : **46767227**, elle vous permettra de vous connecter à votre dossier

ÉTAPE SUIVANTE

2 Compléter les données administratives

- Durant la troisième étape, les informations nécessaires à minima sont précédées d'un astérisque rouge * puis cliquez sur **étape suivante**

Complétez le **volet administratif** :

- L'état civil de la personne concernée
- Le lieu de vie et coordonnées
- La situation familiale
- Le contexte de la demande d'admission
- Les coordonnées des personnes à contacter au sujet de cette demande
- Les demandes
- Les aspects financiers
- L'ajout de pièces jointes éventuelles

Lieu de vie et coordonnées de la personne

Situation actuelle de la personne * Domicile Chez enfant/proche Résidence autonomie
 Résidence service seniors EHPAD Long séjour Autre

N° Voie, rue, boulevard * 26, rue du labrador

Code postal - Ville * 76000 - ROUEN

Téléphone fixe

Téléphone portable

Adresse email *

[Vous pouvez changer votre adresse e-mail en cliquant ici](#)

Est-ce que la personne concernée bénéficie des prestations suivantes ? SAAD SSIAD SPASAD Accueil de jour HAD Autre

Est-ce que la personne concernée est accompagnée par un dispositif d'appui à la coordination ? (CLIC , MAIA , PTA ...) Oui Non

Situation familiale

Statut marital Célibataire Vie maritale Pacsé(e) Marié(e) Séparé(e) Veuf(ve)
 Divorcé(e)

Nombre d'enfants

Existence d'un animal de compagnie Oui Non

Coordonnées des personnes à contacter au sujet de cette demande ...

Au sujet de la demande, la personne concernée doit elle être contactée directement ? * Oui Non

Mesure de protection juridique Oui Non Demande en cours

Autres personnes à contacter

En fin de page, vous pouvez :

- Ajouter une ou des pièces jointes (dernier avis d'imposition et justificatifs de pensions) puis :

- 1 Valider le volet administratif en cliquant sur le bouton **étape suivante**
- 2 Commencer à remplir les autres volets si vous n'avez pas encore toutes les informations du volet administratif requises, en cliquant sur **Finir plus tard**
- 3 Enregistrer l'état d'avancement des informations déjà remplies en cliquant sur **Enregistrer maintenant**.

Pièces utiles à joindre au dossier

- Votre dernier avis d'imposition ou de non imposition
- Vos justificatifs des pensions

Vous pouvez aussi ajouter tout autre document que vous jugez utile au dossier.
Au moment de l'instruction de votre dossier ou de l'entrée en établissement, un certain nombre de pièces justificatives seront demandées. Il n'est pas nécessaire de toutes les joindre dans le dossier ViaTrajectoire. Nous vous invitons à vous rapprocher de l'établissement concerné afin de leur transmettre les justificatifs demandés par d'autres moyens (mails, fax, courrier...).

 Attention, il est illégal de transmettre des documents comportant des informations de nature médicale dans ce cadre. Ces données doivent être transmises de façon sécurisée entre professionnels médicaux (de préférence en ligne par connexion sécurisée ou sous pli confidentiel).

Les pièces jointes sont visibles par l'ensemble des intervenants ayant accès au dossier.

[Ajouter une pièce jointe](#)

Pièces jointes au dossier

- Aucune pièce jointe présente pour ce dossier

Commentaires

(500 caractères maximum)

1 2 3

[ÉTAPE SUIVANTE](#) [FINIR PLUS TARD](#) [ENREGISTRER MAINTENANT](#)

Cette fiche a pour objectif de présenter comment naviguer dans un dossier ViaTrajectoire, depuis l'espace Particuliers, pour accéder à toutes les informations nécessaires et les actions à réaliser.

1 Accéder au dossier

- Afin d'accéder au dossier, indiquez le numéro de dossier et le mot de passe dans l'encart **Accéder à mon dossier**
- Validez par le bouton **OK**.

2 Naviguer dans le dossier

Vous avez ensuite accès à la **page d'accueil** qui se présente ainsi :

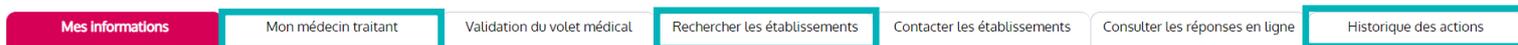
- 1 Dans le panneau central, se trouvent toutes les informations générales
- 2 Dans l'encart de droite, se trouvent les points clés de votre dossier : informations administratives, choix du médecin traitant, recherche d'établissements, etc.

Vous pouvez également effectuer une recherche large dans l'annuaire selon l'emplacement géographique (**Rechercher dans l'annuaire**) et accéder à la foire aux questions en cliquant sur **Besoin d'aide ?**

- Plus simplement, l'accès de votre dossier est également disponible, sur chaque page lorsque vous êtes connecté, tout en haut à droite :



1. En cliquant sur **Mon dossier**, vous retrouvez les différents volets de votre dossier ainsi que toutes les actions que vous pouvez réaliser : choix du médecin traitant, des établissements et suivi de vos actions.



2. En cliquant sur **Paramètres**, vous pouvez modifier votre mot de passe, annuler votre dossier et toutes vos demandes.



Portail usager - Rechercher et sélectionner des établissements

Grand-âge

Cette fiche a pour but d'indiquer comment rechercher et sélectionner des établissements dans un dossier ViaTrajectoire, en vue de leur soumettre une demande d'hébergement.

1 Indiquer le statut du demandeur

Avant de lancer une recherche, il sera demandé d'indiquer le statut du demandeur, puis de cliquer sur **Valider et Lancer la recherche d'établissements**

2 Rechercher des établissements

Une fois connecté au dossier, cliquez sur **Rechercher les établissements** depuis l'encart **Accéder à mon dossier**



Se référer à la Fiche Pratique **Naviguer dans mon dossier (FP_VT_GA35)**



ACCÉDER À
MON DOSSIER

- > Mes informations
- > Mon médecin traitant
- > Validation du volet médical
- > Rechercher les établissements
- > Contacter les établissements
- > Consulter les réponses en ligne
- > Historique des actions
- > Télécharger le formulaire
- > Modifier mon mot de passe

Plusieurs établissements sont déjà présélectionnés selon les informations administratives renseignées.

Néanmoins, vous pouvez **préciser vos critères** grâce au **formulaire de recherche** sur la gauche de la page : seul le code postal est obligatoire à renseigner et plusieurs critères peuvent être cumulés.

Dernière actualisation du dossier : 27/04/2022.

2 Rechercher les établissements

CRITERES DE RECHERCHE

Critères de localisation

Code postal - Ville * 76000 - ROUEN

Nom de l'établissement

Distance 20 km

Type d'hébergement

- Permanent
 Temporaire
 Accueil de jour
 Accueil de nuit
 Accueil séquentiel

Tarification

Établissement habilité à l'aide sociale Tous les établissements

Tarifs

Compris entre 750 et 3750 euros par mois

Affiliation

Il existe plus de 50 résultats mais seuls les 50 premiers sont affichés. Vous pouvez affiner votre recherche pour voir d'autres établissements.

Trier par : Proximité (vol d'oiseau)

EHPAD n°1



76000 - ROUEN
Téléphone :

Type d'établissement : EHPAD
Hébergements proposés :
Permanent avec aide sociale
Temporaire avec aide sociale
Accueil de jour
Permanent sans aide sociale
Temporaire sans aide sociale

Établissement habilité à l'aide sociale : Oui

Habilité APL : Oui

Fiche détaillée

Ajouter à ma sélection

0km

Établissements sélectionnés

Aucun établissement sélectionné

Informations

Vous êtes actuellement en train de consulter l'annuaire des établissements d'hébergement pour personnes âgées.

Les informations disponibles sont renseignées par les établissements sous leur unique responsabilité.

Les distances sont affichées à vol d'oiseau.

Pour accéder à la liste des

- Cliquez sur **Lancer la recherche** lorsque les critères désirés sont renseignés.

CRITERES DE RECHERCHE

Critères de localisation

Code postal - Ville * 76000 - ROUEN

Nom de l'établissement

Distance 20 km

Type d'hébergement

Permanent
 Temporaire
 Accueil de jour
 Accueil de nuit
 Accueil séquentiel

Tarification

Établissement habilité à l'aide sociale Tous les établissements

Tarifs

Compris entre 750 et 3750 euros par mois

Affiliation

Caisse réservataire Aucune

Prestations

Confort

- Activité physique adaptée
- Etablissement sécurisé

Soins

- Diététicien

Lancer la recherche

3 Sélectionner des établissements

Une liste d'établissements est générée :

- 1 Pour plus d'informations sur l'établissement, cliquez sur **Fiche détaillée**
- 2 Pour candidater à l'établissement, cliquez sur **Ajouter à ma sélection**.

Trier par : Proximité (vol d'oiseau) ▼

EHPAD n°1 2 [Ajouter à ma sélection](#)



76000 - ROUEN
Téléphone : (

Type d'établissement : EHPAD
Hébergements proposés :

- Permanent avec aide sociale
- Temporaire avec aide sociale
- Permanent sans aide sociale
- Temporaire sans aide sociale

Établissement habilité à l'aide sociale : Oui
Habilité APL : **Oui**

0.8km

1 [Fiche détaillée](#)

EHPAD n°2 [Ajouter à ma sélection](#)



76000 - ROUEN
Téléphone : -

Type d'établissement : EHPAD
Hébergements proposés :

- Accueil de jour
- Permanent sans aide sociale
- Accueil séquentiel

Établissement habilité à l'aide sociale : **Non**
Habilité APL : **Non**

0.8km

[Fiche détaillée](#)

Les établissements sélectionnés apparaîtront dans la liste en tant qu'**établissements sélectionnés**.

EHPAD n°3 Établissement sélectionné



14000 - CAEN
Téléphone : 02 31 00 00 00

Type d'établissement : EHPAD
Hébergements proposés :

- Permanent avec aide sociale
- Temporaire avec aide sociale
- Accueil de jour

Établissement habilité à l'aide sociale : **Oui**
Habilité APL : **Non communiqué.**

0km

[Fiche détaillée](#)

EHPAD n°4 Établissement sélectionné



14000 - CAEN
Téléphone : 02 31 00 00 00

Type d'établissement : EHPAD
Hébergements proposés :

- Permanent avec aide sociale
- Temporaire avec aide sociale
- Accueil séquentiel

Établissement habilité à l'aide sociale : **Oui**
Habilité APL : **Oui**

0km

[Fiche détaillée](#)

Cette fiche pratique a pour objectif de présenter comment envoyer et suivre une demande d'un dossier Grand Âge, après sélection.

1 Envoyer une demande

Se référer à la Fiche Pratique **Rechercher et sélectionner des établissements (FP_VT_GA37)**

Lorsqu'un établissement est sélectionné, il reste à lui soumettre la demande.

- Dans la barre de menu de votre dossier, cliquez sur **contacter les établissements**



- Sur cette page, vous pouvez :
 - 1 Imprimer la liste des établissements sélectionnés en cliquant sur **télécharger la liste des demandes.**
 - 2 Soumettre votre dossier à l'établissement en cliquant sur **Envoyer la demande.**
 - 3 Retirer l'établissement de votre liste en cliquant sur **Désélectionner**

The screenshot shows a search results page with the following elements:

- Sort dropdown: 'Trier par : État de la demande' with a red circle '1' next to it.
- Button: 'Télécharger la liste des demandes' (highlighted with a red box).
- Text: 'Établissements connectés. Effectuer ma démarche en ligne.'
- Two establishment cards:
 - EHPAD Demo 2021**: Includes a photo, name, address (Lieu 14000 - CAEN), phone (02 31 00 00 00), and type (EHPAD). A 'Fiche détaillée' button is present. The status is 'Non envoyée'.
 - EHPAD Demo BN 2016**: Includes a photo, name, address, phone, and type. A 'Fiche détaillée' button is present. The status is 'Non envoyée'.
- Buttons for each card: 'Envoyer la demande' (highlighted with a red box and red circle '2') and 'Désélectionner' (highlighted with a red box and red circle '3').

- Une fenêtre s'ouvre lorsque vous envoyez une demande :
 - Les deux premiers champs à renseigner sont obligatoires
 - Cliquez sur **Envoyer la demande**

2 Suivre les demandes

- Pour suivre vos demandes, cliquez sur **Consulter les réponses en ligne** de la barre de menu du dossier



La page se présente de la même manière que celle pour contacter les établissements. Des encarts vous indiquent l'état d'avancement de votre demande :

<p>EHPAD Demo 2021</p>  <p>Nom de l'établissement Lieu 14000 - CAEN Téléphone : 02 31 00 00 00 Type d'établissement : EHPAD</p> <p>Fiche détaillée</p> <p>Critères de recherche utilisés</p>	<p>Admission effective</p> <p>Demande Établissement sélectionné le 27/04/2022 par vous-même Envoyée le 27/04/2022 Admission effectuée le 27/04/2022</p> <p>Demander un autre type d'hébergement</p>
<p>EHPAD Demo BN 2016</p>  <p>Nom de l'établissement Lieu 14000 - CAEN Téléphone : 02 31 00 00 00 Type d'établissement : EHPAD</p> <p>Fiche détaillée</p> <p>Critères de recherche utilisés</p>	<p>Demande envoyée en attente de réponse</p> <p>Demande Établissement sélectionné le 27/04/2022 par vous-même Envoyée le 27/04/2022</p> <p>Demander un autre type d'hébergement Annuler la demande</p>
<p>EHPAD Demo BN 2017</p>  <p>Nom de l'établissement Lieu 14000 - CAEN Téléphone : 02 31 00 00 00 Type d'établissement : EHPAD</p> <p>Fiche détaillée</p> <p>Critères de recherche utilisés</p>	<p>Demande annulée</p> <p>Demande Établissement sélectionné le 27/04/2022 par vous-même Envoyée le 27/04/2022</p> <p>Renvoyer la demande</p>

Cette fiche a pour but de détailler les modalités d'acceptation ou de refus d'une proposition d'admission par un EHPAD, une USLD.

1 Répondre à une réponse en ligne

- Pour communiquer votre réponse suite à la proposition d'une admission en établissement, cliquez sur **Consulter les réponses en ligne**



- Lorsqu'une admission est proposée, vous pouvez y répondre en cliquant sur **Répondre à la proposition**

Mes demandes

Hébergement permanent - Immédiat [Modifier l'urgence](#)

EHPAD Demo 2021 Admission proposée

Nom de l'établissement
Lieu 14000 - CAEN
Téléphone : 02 31 00 00 00
Type d'établissement : EHPAD

[Fiche détaillée](#)

Demande
Établissement sélectionné le 28/04/2022 par vous-même
Envoyée le 28/04/2022
Date d'entrée proposée: 09/05/2022

[Critères de recherche utilisés](#) Répondre à la proposition [Annuler la demande](#)

1.1 Accepter une demande

Une nouvelle fenêtre s'affiche automatiquement.

- Vous pouvez répondre **Accepter la proposition** afin d'être admis au sein de l'établissement

✕

Admission

Résumé de votre demande

Envoyée le : 28/04/2022
Type d'hébergement demandé : Hébergement permanent
Délai souhaité : Immédiat

Réponse de l'établissement

Date d'entrée proposée : 09/05/2022

Choisir une action

Accepter la proposition

Refuser la proposition

[Retour](#)

Une seconde fenêtre s'affiche.

Elle vous demande de **confirmer la proposition** et vous laisse le choix de rédiger un commentaire :

- 1 N'oubliez surtout pas de cocher les cases des **unités concernées (1)** pour rendre la proposition active.
- 2 Cliquez sur **Accepter la proposition**.

Admission ✕

Résumé de votre demande

Envoyée le : **28/04/2022**
Type d'hébergement demandé : **Hébergement permanent**
Délai souhaité : **Immédiat**

Réponse de l'établissement

Date d'entrée proposée : **09/05/2022**

Choisir une action

Accepter la proposition **Refuser la proposition**

Commentaire (facultatif) :

En acceptant cette proposition d'admission, vous avez la possibilité d'annuler ou de conserver actives les autres demandes d'hébergement associés à votre dossier.
Veuillez cocher dans la liste suivante les demandes que vous souhaitez conserver actives.

Hébergement permanent

1 EHPAD Demo BN 2016 - Statut : Envoyé - Urgence : Immédiat
 EHPAD Demo BN 2017 - Statut : Envoyé - Urgence : Immédiat

2

1.2 Refuser une demande

- Lors de l'affichage de la première fenêtre de réponse, cliquez sur **Refuser la proposition**

Admission ✕

Résumé de votre demande

Envoyée le : **28/04/2022**
Type d'hébergement demandé : **Hébergement permanent**
Délai souhaité : **Immédiat**

Réponse de l'établissement

Date d'entrée proposée : **09/05/2022**

Choisir une action

Accepter la proposition **Refuser la proposition**

Cette fiche vous indique comment fonctionne la relance automatique et comment procéder afin d'éviter qu'elle soit supprimée automatiquement.

1 Conserver son dossier

La « relance automatique » est une fonction de ViaTrajectoire qui **envoie à la personne ayant la responsabilité du dossier, une alerte par mail et sur l'outil**, lors de la connexion. Cette alerte vous demande de mettre à jour votre dossier pour le maintenir sur les listes d'attente des EHPAD.

À partir de la réception de cette alerte, le référent du dossier a **un mois** pour signaler directement dans ViaTrajectoire, s'il doit être maintenu et donc être actualisé.

Deux mails d'information invitant le référent à se connecter au dossier sont envoyés directement par l'outil ViaTrajectoire (voir les exemples au point 2). Cette alerte se déclenche automatiquement **six mois après la dernière mise à jour** du dossier.

Lors de la connexion sur le dossier faisant l'objet d'une relance automatique, la fenêtre ci-dessous s'affiche. Il faut donc :

- Cliquer sur « **Maintenir et actualiser le dossier** »
- Puis **mettre à jour le volet administratif** si nécessaire
- Et **demander au médecin traitant de mettre à jour la partie médicale**.

Les EHPAD sollicités recevront automatiquement la mise à jour du dossier.

Actualisation du dossier ✕

Votre dossier de demande d'admission en EHPAD n°36369171 n'a pas été modifié depuis le 19/12/2017.
si vous souhaitez maintenir votre dossier et les demandes en cours, pensez à actualiser les données contenues dans les différents volets.

Sans action de votre part, le dossier et les demandes en attente de réponse seront automatiquement annulés le 31/01/2018.

Maintenir et actualiser mon dossier
Annuler mon dossier
Me le rappeler plus tard

- **Information importante pour l'utilisateur** : après annulation, le dossier s'archivera sous 6 mois et ne sera plus utilisable.

2 Exemples de mails de la fonction de relance automatique :

- 6 mois + 1 jours sans modification sur le dossier :



- 6 mois + 15 jours sans modifications sur le dossier :

