

# Fonctions d'un dossier de l'utilisateur à informatiser

METTRE  
EN ŒUVRE  
ET PARTAGER

JUIN 2020

---

**Les publications de l'ANAP s'inscrivent dans trois collections pour transmettre aux professionnels de santé les clés pour :**

**ANTICIPER ET COMPRENDRE** une thématique avant de s'engager dans une démarche de transformation et d'amélioration de leur performance,

**DIAGNOSTIQUER** et comparer leurs performances, afin de bénéficier d'un éclairage indispensable à l'initiation de leur projet,

**METTRE EN ŒUVRE ET PARTAGER** leurs expériences avec leurs pairs en s'inspirant de conseils méthodologiques et de pratiques organisationnelles.

---



**+ d'infos ?**

***numerique@anap.fr***

# Résumé

Ce document présente, parmi les principales fonctions métiers associées à la tenue d'un dossier usager dans le secteur médico-social, celles qui peuvent être informatisées. Il s'adresse en premier lieu aux directions de structures médico-sociales souhaitant évaluer la couverture de leur SI et le faire évoluer. Il est également utile aux acteurs souhaitant renforcer leur connaissance du secteur médico-social dans le domaine de l'usage du numérique.

Ce document s'appuie sur l'expérience de nombreux organismes gestionnaires et d'appels d'offres pour l'acquisition d'un dossier de l'utilisateur informatisé. Il s'inscrit dans la continuité du document [« Cartographie fonctionnelle du SI d'une structure médico-sociale »](#) qui présente les domaines fonctionnels d'un système d'information d'une structure de ce secteur.

Des organismes gestionnaires de tous types et de toutes tailles ont contribué à son élaboration. La richesse des débats et le consensus obtenu font de ce document un repère partagé par les acteurs du secteur.

# Sommaire

|                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Introduction .....</b>                                                                  | <b>5</b>  |
| <b>1 Les fonctions répondent aux besoins des professionnels .....</b>                      | <b>5</b>  |
| <b>2 Cartographie des fonctions à informatiser dans une structure médico-sociale .....</b> | <b>6</b>  |
| <b>Description des fonctions à informatiser .....</b>                                      | <b>8</b>  |
| <b>1 Production/métier : principales fonctions à informatiser .....</b>                    | <b>8</b>  |
| 1.1 Instruction de la demande d'admission de l'utilisateur .....                           | 8         |
| 1.2 Gestion administrative .....                                                           | 15        |
| 1.3 Accompagnement de l'utilisateur .....                                                  | 20        |
| 1.4 Soins de l'utilisateur .....                                                           | 25        |
| 1.5 Gestion du circuit du médicament .....                                                 | 29        |
| 1.6 Coordination des acteurs internes et externes .....                                    | 34        |
| 1.7 Gestion de la relation usager .....                                                    | 39        |
| <b>2 Pilotage : éléments à prendre en compte .....</b>                                     | <b>41</b> |
| <b>3 Fonctions support : éléments à prendre en compte .....</b>                            | <b>41</b> |
| <b>4 Administration SI : éléments à prendre en compte .....</b>                            | <b>42</b> |
| <b>5 Bouquet de services et services socles : éléments à prendre en compte .....</b>       | <b>43</b> |

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Compléments.....</b>                                                      | <b>44</b> |
| 1 Écosystème du dossier de l'utilisateur .....                               | 44        |
| 2 Exigences non fonctionnelles applicables au dossier de l'utilisateur ..... | 45        |
| 3 Liste des professionnels pouvant accéder au dossier de l'utilisateur ..... | 47        |

# Introduction

## 1 LES FONCTIONS REPONDENT AUX BESOINS DES PROFESSIONNELS

Ce document présente les fonctions nécessaires à la tenue d'un dossier de l'utilisateur, c'est-à-dire les services que les professionnels peuvent attendre du dossier de l'utilisateur informatisé pour réaliser les activités d'accompagnement de l'utilisateur et de suivi de son séjour.

Il traite en particulier les activités suivantes :

- Instruction de la demande d'admission ;
- Gestion administrative ;
- Accompagnement de l'utilisateur ;
- Soins de l'utilisateur ;
- Gestion du circuit du médicament ;
- Coordination des acteurs internes et externes ;
- Gestion de la relation usager.

Néanmoins, les informations traitées alimentent d'autres activités de la structure et en particulier :

- Le pilotage des activités ;
- Les fonctions supports ;
- L'administration des SI.

Certaines informations sont échangées avec des outils externes et en particulier ceux mis à disposition de l'utilisateur et son entourage, ainsi que des partenaires.

Une dernière partie apporte quelques compléments : une vision d'ensemble simplifiée du dossier de l'utilisateur dans son écosystème et quelques préconisations en matière de système d'information.

## 2 CARTOGRAPHIE DES FONCTIONS A INFORMATISER DANS UNE STRUCTURE MEDICO-SOCIALE

Le présent document est structuré selon les blocs fonctionnels définis dans la « [Cartographie fonctionnelle du SI d'une structure médico-sociale](#) ».

Il détaille les fonctions métiers du bloc fonctionnel « gestion du parcours de l'utilisateur dans l'ESMS » qui peuvent être informatisées.

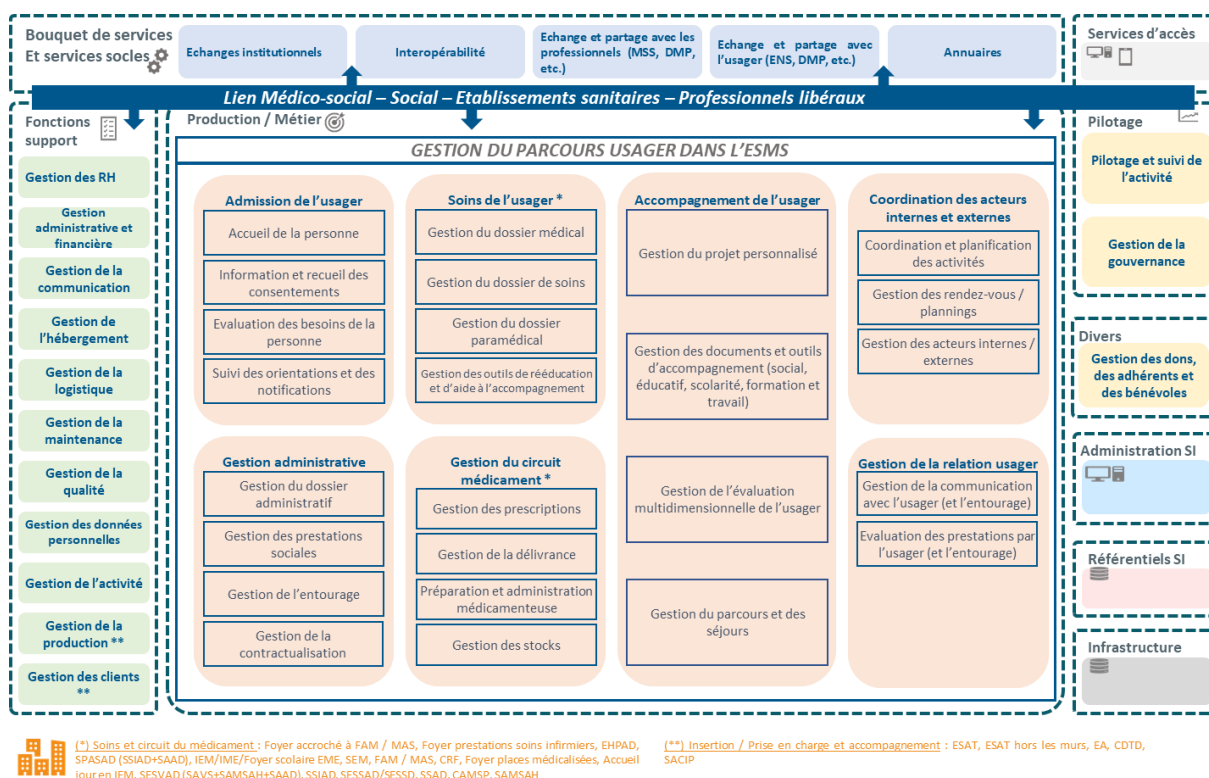


Figure 1 : Cartographie fonctionnelle du SI d'une structure médico-sociale

### Précautions d'utilisation

Cette publication facilite les échanges entre les responsables de structure et leur responsable ou « référent » informatique, sur les domaines qui les concernent. Elle complète la cartographie qui offre la possibilité de réaliser une analyse rapide des grandes fonctionnalités non couvertes (et à couvrir).

### Un document à adapter au contexte

Ce document peut être utilisé dans l'élaboration d'un cahier des charges. Le descriptif des fonctions est à adapter selon les structures désireuses de déployer ou de faire évoluer leur SI existant. Il devra également être complété d'exigences non fonctionnelles.

Même si ces fonctions portent le même nom dans les différents types de structures médico-sociales, le système d'information doit apporter une réponse adaptée très dépendante de la population accompagnée, des missions confiées, des pratiques et des organisations en place.

Ce document détaille peu les processus métier couverts par ces fonctions, les fonctionnalités associées et les données à manipuler, mais permet dans un premier temps d'apporter une vision globale des fonctions qu'un SI d'une structure médico-sociale doit pouvoir proposer.

Dans le cadre des évolutions du secteur, l'ensemble de ces fonctions est décrit dans le contexte d'une structure médico-sociale multi-autorisations (multi-ESMS ou organisme gestionnaire). Il s'agit dès lors qu'un même système d'information, dans une approche mutualisée et urbanisée, puisse répondre à différents cas d'usage.

### **Un document à compléter**

Par ailleurs, ce document s'inscrit dans une réflexion globale de l'évolution des pratiques et des stratégies en matière de services numériques à destination de la Santé (politique de la e-santé) qui est en constante évolution.

Le lien du système d'information médico-social avec son écosystème, en l'occurrence avec des structures sanitaires par exemple ou tout élément favorisant une approche étendue du parcours de l'utilisateur (parcours de soins, pré ou post-hospitalisation par exemple) n'est pas décrit dans cette publication.

Ce document précise les fonctions métiers et non les fonctionnalités informatiques. Il est donc régulièrement mentionné des activités similaires dans différents chapitres (le besoin de gestion de document, de grille, d'outil bureautique, d'alertes, etc.) qu'il conviendra à l'éditeur de traiter par un logiciel urbanisé (une seule fonctionnalité informatique pour des activités métiers similaires).

# Description des fonctions à informatiser

## 1 PRODUCTION/METIER : PRINCIPALES FONCTIONS A INFORMATISER

### 1.1 Instruction de la demande d'admission de l'utilisateur

#### Précaution de lecture

Au regard des évolutions du secteur et des travaux en cours (notamment par la HAS), il est nécessaire d'adapter ce chapitre aux dernières informations à disposition.

L'admission considérée ici s'inscrit dans un contexte plus large que le SI médico-social. Il s'agit de réaliser l'instruction de la demande d'admission pour laquelle il importe de statuer sur la possibilité de la structure à accompagner l'utilisateur (offre adaptée et capacité).

En fonction du type de structure ou selon le contexte des territoires, des pratiques différentes peuvent être observées et notamment, à titre d'exemple, un circuit court entre la notification (MDPH<sup>1</sup>) d'une orientation et l'admission effective de l'utilisateur. Dans ce contexte, l'instruction de la demande consiste essentiellement à préparer l'arrivée de l'utilisateur.

*Ainsi, pour les structures médico-sociales pour enfants, le CASF Art. D. 312-35 précise que « le directeur prononce l'admission de l'enfant ou de l'adolescent conformément à la décision de la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées et dans les conditions fixées à l'article D. 312-10-3. Le directeur est tenu d'informer dans un délai de quinze jours la maison départementale des personnes handicapées de la suite réservée à la désignation opérée par la commission des droits et de l'autonomie conformément aux dispositions de l'article R. 146-36 ».*

Il peut s'ensuivre une (des) évaluation(s) complémentaire(s) à celle(s) réalisée(s) lors de la demande d'orientation. L'admission peut se conclure, pour la structure, par un refus d'intégrer l'utilisateur ou se poursuivre jusqu'à l'arrivée effective de la personne dans la structure.

À ce stade, nous proposons de considérer :

- La notion de file active qui est ainsi définie par la CNSA<sup>2</sup> : la file active est le nombre de personnes accompagnées par l'ESMS au moins une fois dans l'année. Cette définition est complétée d'une convention de mesure définissant des « critères d'entrée dans la file active ».

<sup>1</sup> MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

<sup>2</sup> « Guide méthodologique de la mesure de l'activité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) » - janvier 2019

Le mode de calcul, issu du tableau de bord de la performance, est le suivant : nombre de personnes accompagnées dans l'effectif au 31/12/N + nombre de sorties définitives dans l'année. Une personne n'est comptabilisée qu'une seule fois dans la file active.

- Pour une partie du secteur PH, la notion de « liste d'attente suite orientation CDAPH<sup>3</sup> » qui se traduit par l'ensemble des demandes d'orientation prononcées par la CDAPH vers une structure médico-sociale en attente d'instruction.
- La notion de « liste d'attente d'admission » qui est la liste des usagers retenus sur liste d'attente par la direction de la structure médico-sociale, mais non encore admis.

Illustration d'un cas d'usage de demande d'admission. Celle-ci peut être différemment organisée dans les structures médico-sociales (SMS) selon les pratiques observées par les MDPH en fonction des territoires :

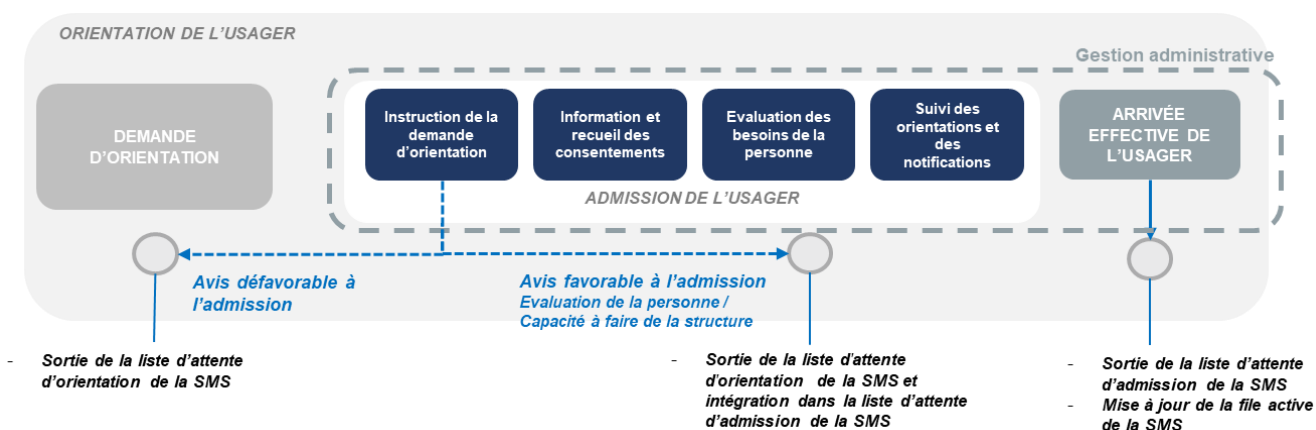


Figure 2 : Fonctions mobilisées pour instruire la demande d'orientation

L'admission de l'utilisateur s'appuie sur des fonctions communes et liées à la gestion administrative de l'utilisateur. Par simplification, l'instruction de la demande d'orientation de l'utilisateur peut s'appuyer, selon les pratiques des structures médico-sociales, sur les activités principales suivantes :



Figure 3 : Fonctions mobilisées pour l'admission de l'utilisateur

<sup>3</sup> Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées

## Instruction de la demande

### Contexte d'usage

Dans le cadre des EHPAD l'initialisation du dossier unique de demande d'admission permet de déclencher l'instruction de la demande.

Dans le cadre d'un établissement médico-social pour personne handicapée, le besoin de l'utilisateur est étudié par les services de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). Suite à l'évaluation du besoin d'accompagnement ou de prestation réalisée par les équipes pluridisciplinaires de la MDPH, la CDAPH notifie à l'utilisateur sa décision et l'oriente vers un type de structure. L'utilisateur ou son tuteur légal peut, s'il le souhaite, déposer une demande d'admission auprès de la structure de son choix ou de son territoire « préférentiel ».

Suite à cette étape d'initialisation, l'utilisateur peut être assisté par un professionnel (assistante sociale, par exemple) afin d'être accompagné dans la constitution de son dossier administratif. Ce dernier est constitué de données structurées et non structurées (documents papier de l'utilisateur à scanner).

Les structures susceptibles d'admettre une personne ont besoin de disposer d'éléments relatifs :

- À l'état civil, la situation administrative et les droits ouverts pour la personne (informations directement liées à la décision et figurant sur la notification de demande d'admission) ;
- Aux besoins de la personne handicapée et à sa situation d'un point de vue plus général, de nature à éclairer la structure médico-sociale sur l'accueil à réaliser, en particulier dans le cadre d'un primo accueil.

Suite à ce dépôt de dossier d'admission, l'utilisateur est soit :

- Admis ;
- Intégré en période d'observation (prescrite) ou en « période d'essai », pour une durée variable selon les structures (habituellement de 3 à 6 mois) ;
- Intégré dans une liste d'attente, s'il n'y a plus de place dans la structure ;
- Refusé.

Pour les structures de type addicto (sauf CAARUD<sup>4</sup>), le processus d'admission est souvent plus simple que pour les structures de type handicap.

<sup>4</sup> CAARUD : Centres d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction de risques pour Usagers de Drogues.

Principales fonctions à informatiser

- Gestion de l'information de la demande (provenance, etc.) ;
- Gestion de l'identité de la personne ;
- Gestion des informations liées à la mesure de protection ;
- Gestion du dossier administratif : renseignement de la situation administrative (aides par exemple) et personnelle (entourage, historique de prise en charge, condition de vie...) avec les données nécessaires dans le contexte de son accompagnement par la structure ;
- Gestion des pièces justificatives (par exemple celles transmises avec le dossier de demande unique en EHPAD) ;
- Gestion du consentement de l'utilisateur ;
- Gestion de l'identité de la personne de confiance ;
- Gestion de l'information transmise par l'utilisateur, du traitement des données à caractère personnel et de ses droits ;
- Traçabilité d'une éventuelle réorientation ;
- Gestion de liste d'attente, de la liste des personnes en attente d'orientation, de la liste des accueils temporaires (en distinguant les sorties d'hospitalisation) ;
- Émission de la notification d'admission ;
- Gestion des contacts et rendez-vous avec l'utilisateur dans le cadre de l'instruction d'une demande d'admission.

## Information et recueil des consentements

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contexte d'usage                     | <p>Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension. Aucun acte médical ni traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment (article L.311-3 du CASF).</p> <p>Traitement des données personnelles : le consentement (au traitement des données à caractère personnel) à ne pas confondre avec le consentement éclairé, est une des 6 conditions déterminées par le RGPD (JOUE L127 2 du 23/05/2018, article 6 a) rendant licite un traitement de données. Le consentement est aussi une des 10 exceptions fixées par le RGPD (article 9.2 a) pour rendre possible le traitement des données « sensibles » (dont les données de santé). À noter que le consentement n'est pas systématiquement requis et que d'autres bases juridiques sont possibles.</p> |
| Principales fonctions à informatiser | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du recueil (la traçabilité) et du stockage des consentements de l'utilisateur et/ou du représentant légal (peut être réinterrogé pendant le parcours).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## Évaluation des besoins de la personne

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contexte d'usage                     | <p>Cette activité consiste à évaluer la situation de l'utilisateur et recueillir ses besoins et ses attentes.</p> <p>À l'issue de cette activité, l'utilisateur est informé des modalités d'accompagnement qu'on lui propose ou de leur adaptation. Les documents et informations produits sont susceptibles d'alimenter le dossier de l'utilisateur.</p> <p>L'évaluation de la situation de l'utilisateur est un acte qui est réalisé à l'accueil de l'utilisateur, mais également suivant les besoins ou les changements de situation.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Principales fonctions à informatiser | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des accès au dossier pour l'équipe de professionnels requis pour l'évaluation des besoins de la personne ;</li> <li>• Gestion des accès au dossier par l'utilisateur ou le représentant légal ;</li> <li>• Gestion des principales grilles d'évaluation des besoins du secteur médico-social ;</li> <li>• Saisie des évaluations de l'utilisateur (basées sur ces grilles d'évaluation) ;</li> <li>• Intégration des résultats des évaluations complémentaires, mais externes (accès à des grilles d'évaluations standard, etc.) ;</li> <li>• Saisie du recueil des attentes de l'utilisateur ;</li> <li>• Saisie de la proposition d'accompagnement (en lien avec les ressources disponibles sur le territoire le cas échéant) ;</li> <li>• Planification des événements (évaluation, concertation pluridisciplinaire le cas échéant) ;</li> <li>• Saisie de l'avis d'admission du collectif pluridisciplinaire et de la proposition d'accompagnement à destination de la commission d'admission de la structure.</li> </ul> |

## Suivi des orientations et des notifications

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contexte d'usage                     | <p>La gestion de la « liste d'attente d'orientation suite orientation CDAPH » et de la « liste d'attente d'admission » est un fait générateur important dans l'évolution du dossier de l'utilisateur. Il importe de pouvoir suivre l'évolution du statut d'une demande jusqu'à l'accueil effectif de l'utilisateur. Elle permet à la structure d'être en mesure de gérer au mieux sa capacité d'accueil en réponse à des sollicitations (orientation/demande d'admission) et son offre de services.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Principales fonctions à informatiser | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivage de la notification MDPH ;</li> <li>• Pré-inscription de l'utilisateur dans la structure avec les éléments de son dossier (notification, nom, prénom, âge, adresse, représentant légal/personne de confiance le cas échéant) ;</li> <li>• Intégration des éléments relatifs à la demande d'admission (temporaire ou non) de l'utilisateur ou son tuteur légal/représentant : renseigner une liste des documents reçus et indiquer la date de réception afin de gérer les alertes ;</li> <li>• Gestion du dossier administratif de l'utilisateur avec des documents complémentaires structurés ou non (état civil, dossier juridique, dossier social, CV, etc.) ;</li> <li>• Gestion des alertes : remontée d'alertes automatiques sur tous les éléments qui comportent une date de fin et qui nécessitent un renouvellement (MDPH, aide sociale, sécurité sociale, mutuelle, assurance, pièce d'identité, mesure de protection, fin de séjour, etc.) ;</li> <li>• Gestion des informations relatives aux périodes d'essai, d'observation ou de stage : contrats d'essai/observation/stage qui pourront être édités et signés, si telle est la pratique de la structure ;</li> <li>• Gestion des statuts de la demande de notification avec historisation des modifications de statut ;</li> <li>• Gestion de la transmission des conclusions de l'instruction de la notification ;</li> <li>• Gestion de la file active et des demandes.</li> </ul> |

## 1.2 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> |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- Pour une entrée :
  - 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 :
  - 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 :
  - 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'utilisateur 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"> <li>• L'allocation personnalisée à l'autonomie (APA) ;</li> <li>• Les notifications de la MDPH ou toutes autres notifications de décision ;</li> <li>• L'Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé (AEEH) ;</li> <li>• L'Allocation Adulte Handicapé (AAH) ;</li> <li>• Les prestations complémentaires ;</li> <li>• La Prestation de Compensation du Handicap (PCH) ;</li> <li>• L'Allocation Compensatrice Tierce Personne (ACTP) ;</li> <li>• L'Allocation Logement ;</li> <li>• L'Aide Sociale à l'hébergement ;</li> <li>• Tout autre type d'aide.</li> </ul> <p>Le dossier social contient également des informations concernant le/les :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexte familial ;</li> <li>• Parcours de vie ;</li> <li>• Signalements éventuels ;</li> <li>• Compte-rendu de visites à domicile ;</li> <li>• Protection juridique ;</li> <li>• Suivi PJJ ou ASE.</li> </ul> |
| Principales fonctions à informatiser | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des demandes des prestations sociales ;</li> <li>• Gestion des droits des prestations sociales ;</li> <li>• Gestion des informations sociales.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## Gestion de l'entourage

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contexte d'usage                     | <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"> <li>• L'aidant principal ou « les proches aidants » ;</li> <li>• L'entourage de la personne accompagnée ;</li> <li>• Le représentant légal ;</li> <li>• La personne de confiance ;</li> <li>• Le(s) référent(s) le cas échéant (gestionnaire de cas, référents MDPH, etc.).</li> </ul> <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> |
| Principales fonctions à informatiser | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de l'annuaire des proches de l'utilisateur, de leurs liens avec l'utilisateur et de leurs coordonnées ;</li> <li>• Gestion de l'annuaire des partenaires de l'utilisateur, de leurs liens avec l'utilisateur et de leurs coordonnées.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## Gestion de la contractualisation

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contexte d'usage                     | 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, DIPC <sup>5</sup> , etc.). Il assure le rapprochement des prestations proposées avec le PPS <sup>6</sup> pour les structures accompagnant des enfants ou des adolescents.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Principales fonctions à informatiser | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saisie et édition du contrat de séjour/CAST<sup>7</sup>/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) ;</li> <li>• Notification de l'acceptation du contrat de séjour par l'utilisateur et/ou son représentant légal ;</li> <li>• Production d'un document individuel de prise en charge (DIPC) en cas de refus de la signature du contrat de séjour ;</li> <li>• Production d'avenants annuels au contrat de séjour (ou du DIPC) ;</li> <li>• Saisie et suivi des échéances du contrat (ou du DIPC) ;</li> <li>• Gestion des alertes sur les échéances du contrat ;</li> <li>• 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 ;</li> <li>• Archivage des pièces constitutives du contrat (ou du DIPC) ;</li> <li>• Édition de tableaux de bord relatifs aux évaluations et à la contractualisation : en lien avec le module de « gestion de la relation usager », il permet d'intégrer les évaluations faites et/ou assure des fonctions de rappel si les évaluations doivent être faites.</li> </ul> |

<sup>5</sup> DIPC : Document Individuel de Prise en Charge

<sup>6</sup> PPS : Projet Personnel de Scolarisation

<sup>7</sup> CAST : Contrat d'aide et de soutien par le travail

## 1.3 Accompagnement de l'utilisateur

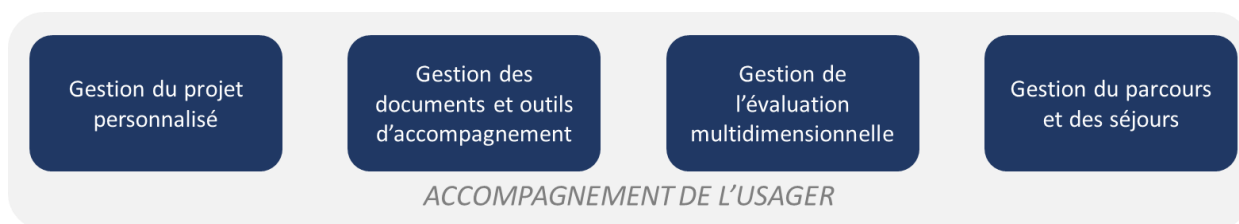


Figure 5 : Fonctions à mobiliser pour l'accompagnement de l'utilisateur

Les éléments renseignés par les équipes d'accompagnement provenant de l'utilisateur ou de sa famille comportent des informations éclairant sur les habitudes de vie, le projet d'accompagnement de l'utilisateur ainsi que le PPS pour les enfants/adolescents. Elles permettent de décrire :

- La communication ;
- Les interactions sociales ;
- Les émotions et le comportement ;
- Le degré d'autonomie dans les activités quotidiennes (les repas, les textures des aliments, l'hydratation, la propreté, la toilette, la sieste, la nuit, etc.) ;
- La vie affective et sexuelle ;
- Les activités et les animations ;
- Les centres d'intérêt ;
- Les apprentissages scolaires, préprofessionnels, professionnels ;
- Les déplacements (marche, transfert, autonomie dans les transports).

Le dossier éducatif/scolaire/social comme le projet de soin font partie intégrante du dossier de l'utilisateur. Ils permettent de constituer un dossier d'utilisateur complet et de contribuer au projet personnalisé de l'utilisateur (dont le projet personnalisé de scolarité pour les enfants/adolescents et le projet de soin).

Les besoins, les observations et les attentes de l'utilisateur sont généralement consignés dans un classement propre à chaque acteur.

## Gestion du projet personnalisé

### Contexte d'usage

Le processus d'accompagnement de l'utilisateur se concrétise par la production du Projet Personnalisé (PP) de ce dernier (cf. recommandations HAS).

Le PP est parfois considéré comme un avenant au contrat de séjour de l'utilisateur et s'élabore généralement sur la base des éléments ci-dessous :

- Recueil d'informations sur les attentes de l'utilisateur et des proches ;
- Évaluations et bilans des professionnels intervenants auprès de l'utilisateur ;
- Documents récupérés auprès de tiers pour les nouveaux arrivants (médecins, structures précédentes, partenaires, etc.).

Le projet personnalisé est généralement un document structuré, qui est imprimé pour être validé et qui peut être signé par les différentes parties prenantes (utilisateur, famille, référent de l'utilisateur, etc.).

La structure de cet objet est variable d'un établissement à un autre, mais répond aux principales règles suivantes :

- Il comporte plusieurs blocs d'informations concernant l'utilisateur ;
- Les objectifs sont typés ;
- À chaque objectif, des actions et/ou des prestations sont associées et sont ensuite évaluées au fil du temps. Elles peuvent être en articulation avec des intervenants externes.

Le projet personnalisé est habituellement élaboré pour une période d'une année. À l'issue de la durée du projet, un bilan doit être réalisé. Il permet d'évaluer l'atteinte des objectifs fixés et de créer un nouveau PP, rédigé sur la base des éléments du projet précédent (dans la plupart des cas, le nouveau projet est alimenté par les éléments du projet précédent) et complété par une nouvelle évaluation.

Ce bilan prend souvent la forme d'une réunion entre les différents professionnels intervenant auprès de l'utilisateur. Il est courant que l'utilisateur, son représentant légal ou la personne de confiance y participent. Pour préparer cette réunion, chaque professionnel rédige un bilan, généralement selon un cadre prédéfini. L'utilisateur (et ses proches) est également rencontré par le référent. À partir de ces bilans et de cette réunion, le compte-rendu de synthèse est rédigé.

Le projet personnalisé comporte plusieurs états<sup>8</sup> permettant de suivre son évolution et d'enclencher des actions/activités. Ces statuts dépendent des éditeurs de solutions informatiques et peuvent varier d'un établissement à un autre selon leurs pratiques.

<sup>8</sup> Exemple : provisoire, en cours, à valider, validé, à évaluer...

Principales fonctions à informatiser

- Saisie de l'évaluation ;
- Saisie d'un PP (celui-ci peut être complété par plusieurs professionnels selon leur domaine de compétence). Le cas échéant, l'élaboration du PP peut s'appuyer sur une nomenclature (référentiel) permettant l'identification des besoins. L'utilisateur et son entourage participent au processus d'élaboration du PP ;
- Gestion de l'équipe d'accompagnement (intervenants) ;
- Planification des actions (périodes, fréquences) inscrites dans un référentiel ou sur le planning de l'utilisateur à partir du PP validé ;
- Suivi de la planification puis de la réalisation effective des séances planifiées ;
- Édition du PP ;
- Validation du PP (en lien avec l'utilisateur ou son représentant légal) ;
- Calcul du coût de mise en œuvre du PP (si possible) en relation avec les allocations perçues ;
- Saisie de l'exécution des actions et de la réalisation des objectifs ;
- Édition des PP arrivant à échéance. Une alerte permet de les identifier ;
- Saisie d'un bilan du PP arrivé à échéance ;
- Dans le cas d'un accompagnement partagé entre plusieurs structures, consulter le référentiel de l'offre de Santé<sup>9</sup> sur le territoire (professionnels, structures, associations...) et définition des actions à réaliser ; définition des objectifs associés le cas échéant ;
- Archivage, historisation des PP successifs. Possibilité de consulter cet historique.

Habituellement, un PP validé ne peut être modifié. Une mise à jour du PP suppose la clôture du PP actuel et la création d'une nouvelle version (reprise à partir d'un précédent PP possible). Il est également possible de gérer la succession de PP par la notion de *versionning*.

<sup>9</sup> Il peut s'agir en l'occurrence du Répertoire Opérationnel des Ressources.

## Gestion des documents et outils d'accompagnement

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contexte d'usage                     | <p>Il s'agit de suivre et d'intégrer l'évolution des résultats obtenus avec les différents outils d'accompagnement mobilisés et de gérer de manière dématérialisée les documents nécessaires ou produits lors de l'accompagnement de l'usager.</p> <p>Les documents et outils spécifiques à l'accompagnement sont très nombreux et très variés.</p>                                                                                                                                               |
| Principales fonctions à informatiser | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saisie de compte-rendu (par exemple après les entretiens avec les familles, usagers ou écoles, ou après des stages ou des emplois) ;</li> <li>• Conservation de documents ;</li> <li>• Saisie des entrées et sorties de l'argent de vie quotidienne des usagers ;</li> <li>• Saisie des activités spécifiques (par exemple, suivre les activités de soutien et des formations professionnelles en ESAT ou de l'accompagnement de fin de vie).</li> </ul> |

## Gestion de l'évaluation multidimensionnelle de l'usager

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contexte d'usage                     | <p>L'évaluation multidimensionnelle de l'usager s'inscrit dans l'accompagnement de l'usager. Elle s'appuie sur des grilles d'évaluation adaptées à la situation de l'usager. Cette activité métier se décrit régulièrement comme la synthèse des évaluations plus spécifiques et des avis des professionnels.</p> <p>L'évaluation multidimensionnelle et les évaluations spécifiques sont des activités récurrentes qui peuvent avoir lieu à tout moment de l'accompagnement de l'usager.</p>                                |
| Principales fonctions à informatiser | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des grilles d'évaluation standards ou spécifiques ;</li> <li>• Saisie des évaluations de l'usager selon son PP ;</li> <li>• Édition de synthèses des évaluations, validation et traçabilité des échanges sur les conclusions avec l'usager ou le représentant légal ;</li> <li>• Édition des évaluations réalisées, voire de leurs évolutions (le cas échéant, il est possible d'exporter une liasse des évaluations réalisées sous un format PDF, par exemple).</li> </ul> |

## Gestion du parcours et des séjours

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contexte d'usage                     | <p>Le parcours de l'utilisateur est l'ensemble de tous les séjours d'un usager, depuis son premier contact avec une structure et jusqu'à son décès. Il peut s'agir de séjours dans un ESMS/agrément ou plusieurs ESMS/agréments, cumulés ou dans un même temps. Le séjour est propre à un agrément, le parcours est propre à l'utilisateur et en rapport avec l'ensemble des agréments.</p> <p>Le séjour est officiellement et statistiquement la période entre l'admission (l'entrée) et la sortie d'un usager même s'il est courant d'étendre le séjour aux périodes en amont et en aval (pré-admission, suivi post-sortie).</p> <p>Il comprend l'ensemble des événements, des dates, des actions qui lui sont rattachés.</p> <p>Le début du séjour est validé par la prise en charge (admission) effective de l'utilisateur.</p> <p>La visualisation des dossiers usagers en fonction de l'état d'avancement de leur séjour (période, sous-période, état...) est facilitante.</p>                                                                                                |
| Principales fonctions à informatiser | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des informations de l'utilisateur ;</li> <li>• Gestion du <i>workflow</i> de séjour de l'utilisateur : pré-admission, entrée, sortie et clôture ;</li> <li>• Gestion des informations relatives au parcours (dont l'exécution des PP) ;</li> <li>• Transmission de données vers des systèmes tiers (ex. : gestion des repas) ;</li> <li>• Édition de tableaux de bord permettant de suivre l'exécution des parcours des personnes accompagnées. À titre d'illustration : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Taux de réalisation des actions ;</li> <li>○ Nombre de jours depuis la validation de l'étape précédente ;</li> <li>○ Nombre de jours restant pour la préparation du Projet Personnalisé ;</li> <li>○ Nombre de jours restant pour la préparation du contrat ;</li> <li>○ Évaluation des séjours par l'utilisateur ;</li> <li>○ État prévisionnel des fins de séjours ;</li> <li>○ Calcul du GIR<sup>10</sup> Moyen Pondéré (GMP) pour les établissements accueillant des personnes âgées.</li> </ul> </li> </ul> |

<sup>10</sup> Groupe Iso-Ressource

## 1.4 Soins de l'utilisateur

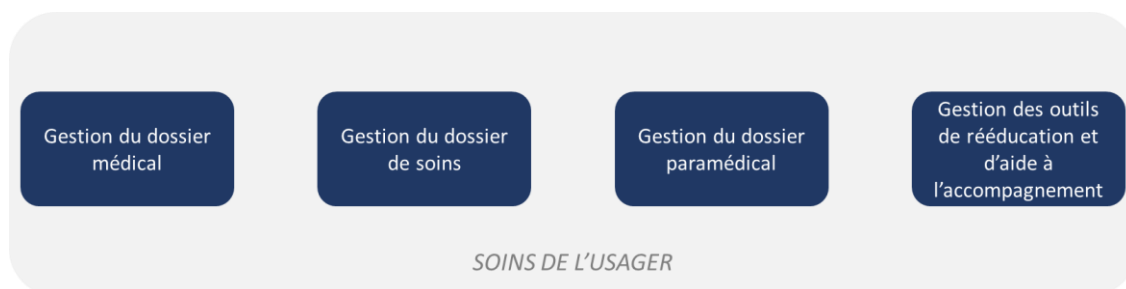


Figure 6 : Fonctions à mobiliser pour les soins de l'utilisateur

### Gestion du dossier médical

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contexte d'usage                     | <p>Le dossier médical de l'utilisateur<sup>11</sup> contient l'ensemble des informations médicales concernant l'utilisateur, les éléments de diagnostic, le relevé des examens pratiqués, les traitements prescrits et les résultats obtenus.</p> <p>Le dossier médical de l'utilisateur est confidentiel, mais peut être partagé avec du personnel médical ou paramédical interne ou externe à l'établissement afin d'assurer une continuité des soins, selon la réglementation en vigueur et dans le respect des droits de l'utilisateur.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Principales fonctions à informatiser | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégration des documents médicaux d'entrée (dont bilan médicamenteux) ;</li> <li>• Saisie des observations médicales ;</li> <li>• Saisie des prescriptions (dont le lien avec l'e-prescription), actes et examens ;</li> <li>• Gestion des comptes-rendus et résultats des bilans médicaux (internes ou externes) ;</li> <li>• Édition des bulletins d'absences pour raisons médicales, en fonction du type de structure, et édition de dispensations d'arrêts de travail ;</li> <li>• Alimentation automatique du DMP<sup>12</sup> ;</li> <li>• Alimentation du volet médical de la fiche de liaison, édition ou envoi dématérialisé par messagerie sécurisée (dans le cadre d'un transfert, d'une hospitalisation en urgence ou d'une prise en charge « hors les murs ») ;</li> <li>• Génération et édition du DLU<sup>13</sup> ;</li> <li>• Gestion de l'accès au DMP ;</li> <li>• Gestion des évaluations (gériatriques ou autres) ;</li> <li>• Gestion du suivi (chutes, nutrition, contention, etc.) ;</li> <li>• Gestion des vaccins ;</li> <li>• Gestion du lien avec les solutions des pharmacies.</li> </ul> |

<sup>11</sup> Se référer à Art. L. 1111-7 du CSP

<sup>12</sup> DMP : dossier médical partagé

<sup>13</sup> DLU : dossier de liaison d'urgence

## Gestion du dossier de soins

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contexte d'usage                     | <p>Le dossier de soins est un dossier nominatif, personnalisé pour chaque usager, regroupant l'ensemble des informations concernant la personne accompagnée.</p> <p>Élément constitutif du dossier usager, le dossier de soins comporte les informations propres aux prises en charge infirmière et paramédicale. Il complète et enrichit le dossier médical.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Principales fonctions à informatiser | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification des soins ;</li> <li>• Traçabilité des actions et des actes selon la discipline et la nature de l'intervention : date, durée, intervenant, nature, compte-rendu d'intervention le cas échéant et selon les professionnels habilités à accéder au dossier (aides-soignants, accompagnants éducatifs et sociaux, etc.) ;</li> <li>• Traçabilité des prises en charge pour assurer la continuité, la qualité et la sécurité des soins, la prévention (consultation des autorisations pour les vaccinations, hospitalisations, etc.) ;</li> <li>• Saisie des transmissions ciblées : la saisie des transmissions doit prévoir la saisie d'un destinataire ; la date, l'heure et l'auteur étant alimentés automatiquement. Les transmissions ciblées sont consultées par jour, par résident, par auteur ou par destinataire ;</li> <li>• Saisie du plan de soins et de dispensation médicamenteuse : les plans de soins doivent pouvoir être édités de façon lisible par résident, par secteur ou par type de soins et selon le système de dispensation présent dans l'établissement : par pilulier, par médicament. Le nom de la personne ayant édité le plan de soins, la date et l'heure doivent s'imprimer automatiquement. Une alerte doit signaler toute modification depuis la dernière impression ;</li> <li>• Saisie de la réalisation des soins et bilans après les avoir effectués : l'auteur, la date et l'heure de réalisation ;</li> <li>• Communication des actions de soins des paramédicaux (infirmiers, aides-soignantes, kinésithérapeutes, diététiciens, ergothérapeutes, etc.) ;</li> <li>• Production des éléments permettant d'apprécier l'évolution de l'état de santé du patient sur certaines thématiques spécifiques (fiche de suivi spécifique chute, nutrition, douleur, etc.) ;</li> <li>• Production de rapports consolidés permettant une analyse <i>a posteriori</i> des pratiques ;</li> <li>• Gestion des évaluations (gériatriques ou autres) ;</li> <li>• Gestion des directives anticipées ;</li> <li>• Gestion des transmissions ciblées.</li> </ul> |

## Gestion du dossier paramédical

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contexte d'usage                     | Le dossier paramédical est structuré par sections pour chaque type de discipline (psychologique et neuropsychologique, orthophonie, orthoptie, psychomotricité, ergothérapie, kinésithérapie, etc.).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Principales fonctions à informatiser | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enregistrement des actes : date, durée, intervenant, nature (prévisionnel et réalisé) ;</li> <li>• Saisie de bilans paramédicaux ;</li> <li>• Saisie des prescriptions, actes et examens ;</li> <li>• Gestion de grilles d'évaluations applicables à une discipline (Geva<sup>14</sup>, etc.) ;</li> <li>• Gestion des bilans techniques structurés et quantifiables ;</li> <li>• Gestion des synthèses sous forme et saisie des comptes-rendus de prise en charge par profession ;</li> <li>• Gestion des absences (avec leurs motifs : refus, rendez-vous médical... et le libellé de l'activité) ;</li> <li>• Gestion de l'appareillage ;</li> <li>• Gestion du suivi (chutes, nutrition, contention, etc.) ;</li> <li>• Gestion des transmissions ciblées.</li> </ul> |

<sup>14</sup> Guide d'évaluation des besoins de compensation des personnes handicapées

## Gestion des outils de suivi

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contexte d'usage                     | <p>L'objectif est de suivre l'évolution et l'impact de l'accompagnement de l'utilisateur. Il s'appuie sur des grilles d'évaluation (portées par des référentiels) et des observations. Il s'agit dès lors de pouvoir mesurer cette progression (historique des scores d'évaluation et écart sur les questions évaluatives et quantitatives par exemple) ainsi qu'intégrer des éléments de synthèse le cas échéant. Il n'y a pas de fréquence prédéterminée, sauf à considérer <i>a minima</i> l'échéance du projet personnalisé et/ou de la série d'actions lancée en fonction de l'objectif.</p> <p>Certaines de ces grilles d'évaluation peuvent être similaires à celles utilisées lors de l'évaluation des besoins de la personne à l'admission. Néanmoins, les professionnels de la rééducation et de l'accompagnement font appel à des outils qui peuvent être utilisés plus régulièrement ou qui sont spécifiques à un accompagnement particulier.</p> |
| Principales fonctions à informatiser | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des principales grilles d'évaluation du secteur médico-social (AGGIR, etc.) ;</li> <li>• Gestion de grilles/formulaires d'évaluation personnalisée ;</li> <li>• Saisie des évaluations de l'utilisateur (basées sur ces grilles d'évaluation) ;</li> <li>• Intégration des résultats des évaluations complémentaires, mais externes (accès à des grilles d'évaluations standard...) ;</li> <li>• Saisie d'une synthèse collective ;</li> <li>• Gestion de l'historique des éléments permettant d'évaluer l'évolution des résultats des évaluations (si calcul de score) ou d'afficher l'historique des évolutions des réponses.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## 1.5 Gestion du circuit du médicament

En ce qui concerne la gestion du circuit du médicament, la solution doit couvrir fonctionnellement les quatre étapes du processus : la prescription, la délivrance, l'administration et la gestion des stocks. La traçabilité des activités de ces 4 étapes est requise.

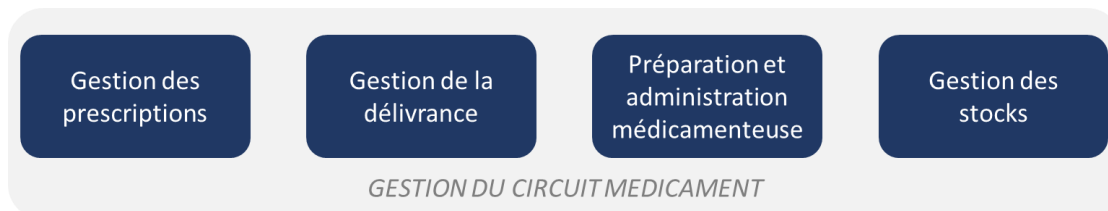


Figure 7 : Fonctions à mobiliser pour le circuit du médicament

La sécurisation du circuit du médicament et des dispositifs médicaux s'applique à toutes structures, qu'elles possèdent ou non une pharmacie à usage intérieur. L'ensemble des étapes du circuit doit faire l'objet de procédures validées permettant d'assurer la sécurité tout au long du processus.

## Gestion des prescriptions médicamenteuses et des dispositifs médicaux

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contexte d'usage                     | <p>La prescription informatisée doit être couplée à une base de données agréée de médicaments, permettant de recevoir des alertes en cas de redondances, d'interactions médicamenteuses, de contre-indications ou de risque de réaction en fonction des allergies connues (surtout en cas d'absence de validation pharmaceutique).</p> <p>Les données de prescription médicamenteuse doivent être intégrées automatiquement dans le plan de soins infirmiers afin de permettre la traçabilité de l'administration sans retranscription.</p> <p>L'édition et l'envoi à la pharmacie sont réalisés par l'équipe de soins via MSS<sup>15</sup>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Principales fonctions à informatiser | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du livret thérapeutique et connexion à une base de données médicamenteuse agréée ;</li> <li>• Saisie de prescription hors livret thérapeutique possible, avec saisie du justificatif ;</li> <li>• Saisie des prescriptions médicales. Possibilité de plusieurs modes de saisie : 1/Médicament par médicament en DCI (Dénomination Commune Internationale, 2/Par protocole thérapeutique (préalablement validé par le prescripteur) ;</li> <li>• Saisie par les IDE de protocoles de soins d'urgence préalablement écrits, datés et signés par le médecin responsable (ex. : prise en charge de la douleur), dans des situations reconnues par les IDE comme relevant de l'urgence ou de la détresse psychologique ;</li> <li>• Saisie par le prescripteur de la notion d'actes de vie courante ou non, et de la notion de « gère seul » pour les usagers gérant de façon autonome leurs traitements ;</li> <li>• Saisie de prescription avec commentaire dans le cas de situations particulières (administration conditionnelle, écrasement des comprimés) ;</li> <li>• Intégration de prescriptions externes (issues du service socle e-prescription) ;</li> <li>• Conservation de l'historique du traitement avec possibilité de consultation de l'ensemble des prescriptions, y compris celles des précédents séjours de l'utilisateur avec possibilité de réactivation d'un traitement antérieur de l'utilisateur par le médecin (après vérification de l'absence de modifications) ;</li> <li>• Traçabilité de l'envoi de la prescription à la pharmacie (et moyen de transmission employé) ;</li> <li>• Intégration du bilan médicamenteux d'entrée (si réalisé en pharmacie de ville) ;</li> <li>• Intégration de la conciliation médicamenteuse à l'entrée le cas échéant (cf. <a href="#">Enjeux de l'informatisation de la conciliation médicamenteuse - Retours d'expérience et enseignements</a>).</li> </ul> |

<sup>15</sup> Messagerie sécurisée de santé

## Gestion de la délivrance

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contexte d'usage                     | <p>Après réception de la prescription à la pharmacie, le pharmacien réalise une analyse pharmaceutique.</p> <p>La délivrance correspond à l'acte de préparation des traitements des usagers.</p> <p>La délivrance globale ou nominative des doses à administrer est alors réalisée.</p> <p>La traçabilité de la délivrance doit être réalisée selon les réglementations en vigueur (ex. : stupéfiants).</p>                                                                                                                                                                                                                                   |
| Principales fonctions à informatiser | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saisie des interventions pharmaceutiques issues de l'analyse pharmaceutique ;</li> <li>• Saisie des résultats de la conciliation médicamenteuse (si réalisée) ;</li> <li>• Saisie et gestion de la traçabilité de la dispensation nominative ou globale selon l'organisation en vigueur dans la structure ;</li> <li>• Édition paramétrable de tableaux de bord et bilans sur la dispensation ;</li> <li>• Édition paramétrable de tableaux de bord et bilans sur la délivrance (calcul des consommations cumulées de médicaments et globalisées sur la journée tous services confondus).</li> </ul> |

## Gestion des stocks de médicaments

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contexte d'usage                     | <p>La délivrance nominative des médicaments en pilulier journalier par la pharmacie serait un objectif à atteindre afin de sécuriser le circuit du médicament. La délivrance reste, dans beaucoup de situations, nominative mensuelle, voire globale. Par ailleurs, les IDE doivent pouvoir disposer d'armoires sécurisées avec accès restreint contenant la dotation des médicaments pour besoins urgents (entrée contenant la dotation des médicaments pour besoins urgents, entrée d'un résident, modification d'un traitement, etc.). La dotation est définie qualitativement et quantitativement par le pharmacien, médecin, cadre, IDE.</p> <p>Le mode de transport des médicaments doit garantir le respect des règles d'hygiène, de conservation adéquate (température) ainsi que la confidentialité des informations concernant les usagers.</p> <p>Les modalités de transport doivent être définies conformément à la réglementation en vigueur et décrites dans des procédures spécifiques.</p> |
| Principales fonctions à informatiser | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enregistrement du stock disponible par formes pharmaceutiques (orale, injectable, usage externe...) puis par ordre alphabétique en DCI (Dénomination Commune Internationale) et non pas par nom de spécialité (nom commercial) ;</li> <li>• Enregistrement des entrées en stock lors de la réception de la commande ;</li> <li>• Enregistrement des sorties de stock nominatives par usager et par médicament. Les sorties doivent être liées au plan de soins ;</li> <li>• Enregistrement des médicaments à retourner à la pharmacie, car non administrés, périmés, défectueux ;</li> <li>• Édition du tableau de suivi des consommations par médicament, par usager, par service, etc. ;</li> <li>• Enregistrement des inventaires de médicaments ;</li> <li>• Édition des bons de commande ou des plans de soins à destination de la pharmacie. Interopérabilité (interfaçage) nécessaire avec le logiciel de gestion de stock de la pharmacie.</li> </ul>     |

## Préparation et administration médicamenteuse

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contexte d'usage                     | <p>La préparation des doses à administrer est réalisée par les équipes infirmières si la pharmacie réalise des délivrances globales de médicaments.</p> <p>Si la délivrance est nominative, les infirmiers vérifient la conformité du contenu du pilulier à la prescription médicale en cours, et procèdent aux modifications le cas échéant.</p> <p>La saisie de l'administration correspond à la prise du médicament par le patient et non à l'acte de distribution.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Principales fonctions à informatiser | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Édition de plans d'administration consolidés de manière paramétrable, manuelle et automatique des plans d'administration individuelle et collective (par forme galénique médicamenteuse, par catégorie de médicaments, par étage, par répartition infirmière, par usager, par date, par créneaux horaires...);</li> <li>• Saisie des médicaments administrés ;</li> <li>• Saisie des médicaments non administrés avec motif de non-prise ;</li> <li>• Alerte sur la discordance entre la prescription et le médicament préparé dans le pilulier ;</li> <li>• Alerte sur les dates de péremption des médicaments et des dispositifs médicaux ;</li> <li>• Saisie des incidents lors de l'administration des médicaments ou de l'utilisation de dispositifs médicaux et transmission au gestionnaire des risques, correspondant de pharmacovigilance et/ou de matériovigilance ;</li> <li>• Saisie des consignes infirmières aux auxiliaires médicaux en cas d'aide à la prise médicamenteuse ;</li> <li>• Transmission par les auxiliaires à l'IDE des informations importantes liées à l'aide à la prise des médicaments si celle-ci est réalisée ;</li> <li>• Édition des étiquettes de traçabilité pour les médicaments sous blister individuel de dispensation ;</li> <li>• Édition paramétrable de tableaux de bord et bilans de l'administration de médicaments et de l'utilisation de dispositifs médicaux, par unité fonctionnelle ;</li> <li>• Gestion de la traçabilité de l'ensemble de médicaments et dispositifs médicaux de la réception à l'administration en incluant les dispensations.</li> </ul> |

## 1.6 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

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contexte d'usage                     | <p>L'équipe pluridisciplinaire réalise des transmissions ciblées concernant l'utilisateur. Ces transmissions sont des commentaires ou des observations qui nécessitent d'être partagées avec les professionnels intervenant dans le processus d'accompagnement de l'utilisateur. 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"> <li>• L'utilisateur et son entourage : individualisation de la prise en charge et continuité des soins ;</li> <li>• L'équipe accompagnante : organisation, efficacité et responsabilisation ;</li> <li>• Le service : organisation des soins, contrôle qualité/soins.</li> </ul> <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"> <li>• 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 ;</li> <li>• Pour les structures à domicile, sa présence à l'activité ;</li> <li>• 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'événement pour évoquer les activités ;</li> <li>• Les ressources et moyens nécessaires à la réalisation des activités.</li> </ul> <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 sortie par exemple).</p> |
| Principales fonctions à informatiser | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des transmissions ;</li> <li>• Gestion des présences/absences de l'utilisateur (pour les établissements en particulier) ;</li> <li>• Programmation et suivi des activités et des rendez-vous ainsi que les plannings des professionnels et la réservation des ressources le cas échéant ;</li> <li>• Consolidation des ressources nécessaires à des fins de pilotage des moyens (programmation des moyens) ;</li> <li>• Gestion des rendez-vous de structures externes dans l'agenda de l'utilisateur.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Gestion des rendez-vous et des activités

### Contexte d'usage

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.

Les activités ou évènements planifiés dans le calendrier de l'utilisateur comportent les informations suivantes :

- Type et nature de l'activité ;
- Date et lieu ;
- Professionnels en charge de l'activité ;
- Ou usagers concernés.

Cette planification peut être réalisée en lien avec le PP.

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.

Ainsi, à la suite de chaque activité éducative individuelle ou d'atelier, les professionnels consignent les éléments suivants :

- 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.

Le suivi des activités se fait de façon individuelle ou collective. S'agissant d'une activité de groupe, les présences sont renseignées.

Une activité ou un évènement peut être non programmé (l'étape de planification n'existe pas).

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.

Principales fonctions à informatiser

- 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'acquittement 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"> <li>• Définition des professionnels constituant l'équipe de prise en charge de chaque usager (professionnels internes ou externes) ;</li> <li>• Gestion des habilitations des professionnels constituant l'équipe de prise en charge (par profils et selon qu'il soit interne ou externe) ;</li> <li>• Gestion des droits spécifiques d'un professionnel (interne ou externe) ;</li> <li>• Gestion du remplacement d'un professionnel.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## 1.7 Gestion de la relation usager

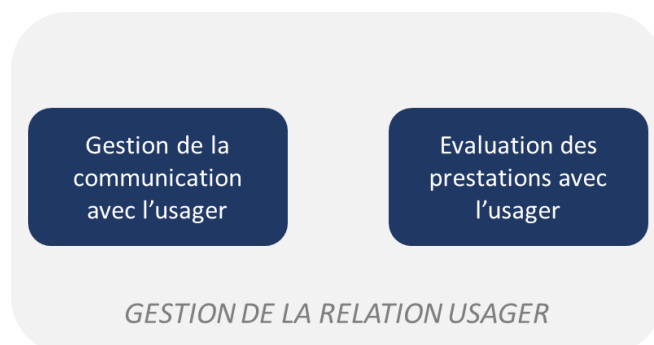


Figure 9 : Fonctions mobilisées pour la gestion de la relation usager

### 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"> <li>• Gestion de l'annuaire des usagers et de leur entourage ;</li> <li>• Traçabilité de la communication avec l'utilisateur (et l'entourage) : visites, appels téléphoniques, mails, impressions, etc. ;</li> <li>• Archivage des documents d'échange (courriers, papiers, scan, mails, pièces jointes) ;</li> <li>• Édition de son dossier complet.</li> </ul>                          |

## 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"> <li>• Intégration des résultats d'évaluation des objectifs par l'utilisateur (et l'entourage) dans le dossier de l'utilisateur ;</li> <li>• Mise à jour des critères d'évaluation ;</li> <li>• Saisie des observations suite à l'évaluation réalisée ;</li> <li>• Gestion des réclamations/plaintes.</li> </ul> |

## 2 PILOTAGE : ELEMENTS A PRENDRE EN COMPTE

La gestion des structures médico-sociales nécessite des indicateurs, l'édition de *reporting* ou de tableau de bord pour leur propre besoin (analyse, qualité, recherche d'efficience...) et à l'attention des autorités de tutelle.

Les fonctions du cœur de métier de la structure (accompagnement de l'utilisateur et suivi de son séjour) alimentent en informations les fonctions de « pilotage » et en particulier les actions de « pilotage et de suivi de l'activité ».

En termes de logiciels, plusieurs approches sont possibles :

- Les solutions embarquent leurs propres indicateurs et tableaux de bord ;
- Les solutions proposent des environnements qui permettent, à partir des informations gérées, de pouvoir réaliser des analyses de données, parfois complémentaires aux indicateurs proposés par défaut ;
- Les solutions proposent de pouvoir extraire des données pour alimenter des environnements (outils) externes dédiés à l'analyse de données et la réalisation de *reporting*. La question de la pseudonymisation (anonymisation), dans ce contexte, doit être traitée.

En considérant la « cartographie fonctionnelle du SI d'une structure médico-sociale », il est important de décrire le lien entre les fonctions « jaunes » (pilotage) et les fonctions « roses » (production/métier).

*A minima*, les informations nécessaires au pilotage et au suivi de l'activité provenant des activités cœur de métier de la structure doivent être décrites.

## 3 FONCTIONS SUPPORT : ELEMENTS A PRENDRE EN COMPTE

La gestion des structures médico-sociales nécessite une interaction étroite entre des activités métier et support. Ces fonctions échangent donc régulièrement des informations et en particulier les actions relatives aux « fonctions support » suivantes :

- Gestion des RH ;
- Gestion administrative et financière ;
- Gestion de l'hébergement ;
- Gestion de la logistique ;
- Gestion de la maintenance ;
- Gestion de la qualité ;
- Gestion des données personnelles.

En termes de logiciels de dossier d'utilisateur informatisé, plusieurs approches se complètent :

- Les solutions embarquent une partie de ces actions ;
- Les solutions proposent de pouvoir extraire des données pour alimenter des environnements (outils) externes dédiés à une activité en particulier.

En considérant la « cartographie fonctionnelle du SI d'une structure médico-sociale », il est important de décrire le lien entre les fonctions « vertes » (support) et les fonctions « roses » (production/métier).

*A minima*, les informations nécessaires aux fonctions support provenant des activités cœur de métier de la structure doivent être décrites.

## 4 ADMINISTRATION SI : ELEMENTS A PRENDRE EN COMPTE

La gestion des structures médico-sociales nécessite un échange constant d'informations entre les professionnels. La visualisation de celle-ci est dépendante des droits de l'utilisateur, de son équipe d'accompagnement et de l'organisation de la structure.

Les informations de la fonction du cœur de métier de la structure (accompagnement de l'utilisateur et suivi de son séjour) doivent donc être régulées et pour celles qui sont informatisées suivre la réglementation spécifique au numérique.

En termes de logiciels, la plupart des solutions embarquent leurs propres gestions des droits. Néanmoins il est important que celles-ci respectent la réglementation en vigueur et l'organisation de la structure. Il est nécessaire que cette gestion de droit soit ergonomique, simple et facilitante pour un professionnel métier.

En considérant la « cartographie fonctionnelle du SI d'une structure médico-sociale », il est important de décrire le lien entre les fonctions « bleu clair » (administration du SI) et les fonctions « rose » (production/métier).

*A minima*, la gestion des droits attendue nécessaire aux activités cœur de métier ainsi que les processus établis dans la structure sous un format suivant les bonnes pratiques doivent être décrits.

## 5 BOUQUET DE SERVICES ET SERVICES SOCLES : ELEMENTS A PRENDRE EN COMPTE

La gestion des structures médico-sociales nécessite une interaction étroite avec l'extérieur. Les professionnels métiers et les usagers, l'entourage, les partenaires et les autres structures échangent donc régulièrement des informations.

Ces échanges se font dans un cadre d'interopérabilité qui doit être suivi et appliqué. Il permet à l'ensemble des acteurs une sécurité et une fiabilité des informations.

En termes de logiciels, ces outils doivent se conformer progressivement à ce cadre selon la feuille de route établie et en particulier d'intégrer les outils mis à disposition :

- De l'utilisateur et son entourage dans l'ENS<sup>16</sup> (DMP, portail patient, etc.) ;
- Des professionnels et des partenaires disponibles dans le bouquet de service aux professionnels (DMP, MSS, e-prescription, e-parcours, etc.) ;
- En termes d'annuaire et de référentiel nationaux (identifiant de l'utilisateur, identifiant professionnel, identifiant des structures et services, référentiels de médicament, référentiel d'évaluation, etc.).

Certains logiciels proposent déjà une interaction avec les usagers et leurs entours (portail usager, agenda, espace documentaire, etc.). D'autres proposent des solutions d'import/export avec les partenaires. Ces outils doivent progressivement se conformer aux orientations nationales.

Il est également possible que certaines interactions ne soient pas encore normées, comme le lien entre le dossier d'utilisateur informatisé et le logiciel de gestion des stocks de la Pharmacie afin de permettre la génération automatique des doses à administrer lors de la préparation des piluliers, surtout si celle-ci est automatisée. Pour l'écriture éventuelle d'un cahier des charges, il est nécessaire de préciser ces besoins d'interopérabilité, mais également, de préciser d'appliquer la norme si elle vient à apparaître pendant la durée du contrat.

En considérant la « cartographie fonctionnelle du SI d'une structure médico-sociale », il est important de décrire le lien entre les fonctions « bleues » (services socles) et les fonctions « roses » (production/métier).

A minima, les éléments du bouquet de service et les services socles nécessaires aux activités cœur de métier de la structure doivent être décrits.

---

<sup>16</sup> Espace numérique de santé

# Compléments

## 1 ÉCOSYSTEME DU DOSSIER DE L'USAGER

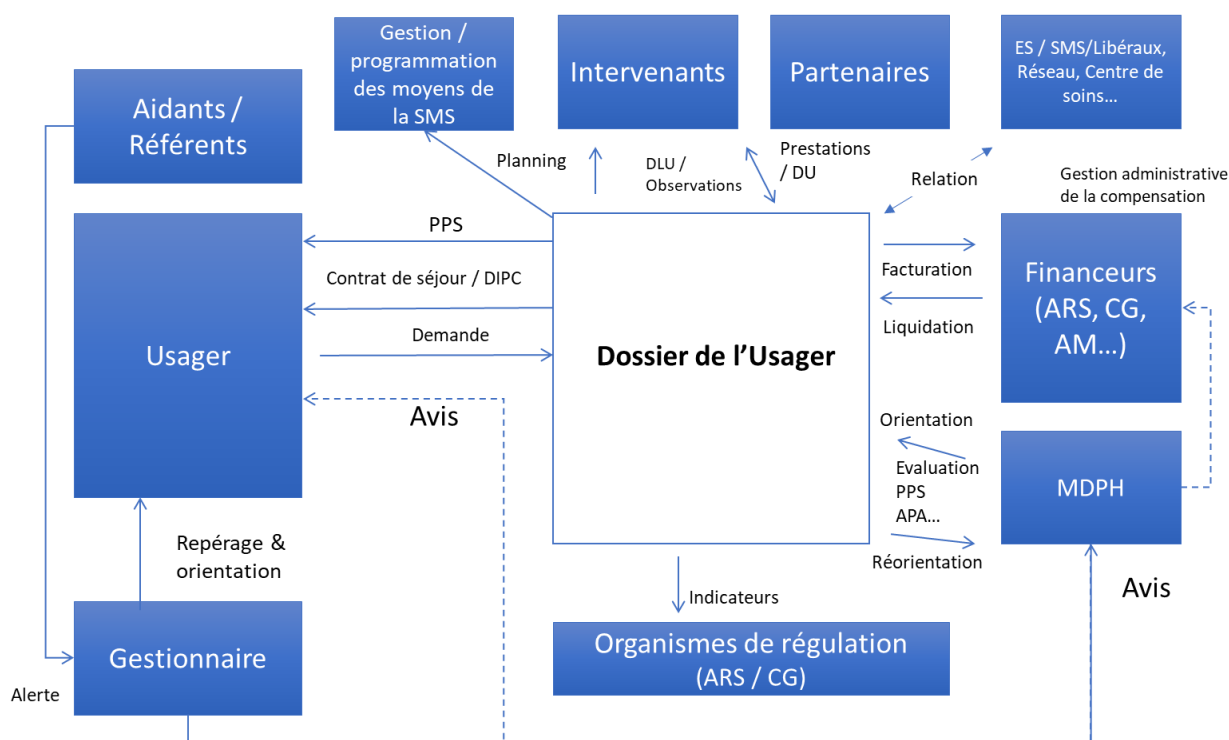


Figure 10 : Écosystème du dossier de l'utilisateur

Ce schéma, actualisé de l'étude ANAP éditée en 2013<sup>17</sup> illustre la contribution du Dossier de l'Usager auprès des différentes parties prenantes de l'accompagnement de l'utilisateur.

Il met en évidence le besoin d'un dossier usager numérisé, communicant et sécurisé.

<sup>17</sup> <http://numerique.anap.fr/publication/681>

## 2 EXIGENCES NON FONCTIONNELLES APPLICABLES AU DOSSIER DE L'USAGER

Dans la perspective de l'acquisition ou de l'évolution d'un dossier de l'utilisateur informatisé, une attention toute particulière doit être apportée lors de la rédaction d'un cahier des charges.

En particulier, devront être pris en compte les critères suivants :

- **Ergonomie de la solution** : au-delà de l'aspect esthétique, il s'agit de s'assurer que les fonctions proposées sont faciles d'utilisation, intuitive, et qu'elles tiennent compte des conditions d'exercice du professionnel. Ainsi, les applications doivent intégrer une version mobile, adaptée pour un usage hors structure ou à domicile, par exemple. Cela suppose que les écrans soient simples et que les fonctions soient dédiées à un type d'usage (on évitera de rendre accessible via smartphone une multitude de fonctions rendues inutilisables depuis un écran de smartphone, par exemple). En outre, dans le contexte d'usage en mobilité, un mode de fonctionnement en asynchrone (pas en temps réel) doit être prévu afin de s'affranchir d'un problème de couverture de réseau mobile. Ainsi, dans le cadre d'informations saisies (via un formulaire), les informations sont stockées temporairement sur le smartphone – de manière sécurisée – puis transmises dès que la couverture réseau le permet. Il est également nécessaire d'intégrer les exigences d'accessibilité des solutions pour les salariés en situation de handicap (notamment visuel) et les personnes accompagnées afin qu'elles s'en saisissent ;
- Le changement de structure des professionnels étant courant, il est nécessaire que l'outil puisse être le plus rapidement **compréhensible** par un nouveau professionnel. Au-delà de l'ergonomie, l'outil doit être simple d'appropriation et proche des processus métiers habituels du secteur. Il doit également contenir des modules d'autoformation simple et rapide.
- Comme l'illustre le schéma, le SI devient **ouvert et communicant**, multisectoriel avec un nombre potentiel d'utilisateurs plus nombreux et aux profils plus variés. De fait, cela suppose que le dossier de l'utilisateur doit être unique, fédérateur des séjours qui constituent le parcours de l'utilisateur, coordonné et adapté à son besoin. À cet égard, il doit pouvoir gérer des multi-autorisations ;
- Compte tenu du nombre d'acteurs et la typologie des acteurs, il importe de s'assurer de la **qualité de service** (SLA) du système mis en place (temps de réponse, non-interruption, résilience à la panne, etc.), à la gestion des droits d'accès et à la traçabilité des accès. Dans un contexte d'une acquisition mutualisée (application multi-EJ), il importe de s'assurer du « cloisonnement » des données afin de garantir qu'une structure ne puisse accéder qu'aux dossiers des usagers qu'elle accompagne ;
- Le dossier de l'utilisateur est « **interopérable** » et s'appuie autant que possible sur des référentiels « externes ». Il doit s'intégrer dans la feuille de route du numérique en santé et en particulier garantir au moins un lien avec les briques DMP, MSS, e-parcours, e-prescription, la télésanté et l'ENS.
- Il convient, lors de l'acquisition d'un logiciel, de prévoir des clauses du marché permettant d'assurer la **réversibilité** vers une autre solution. Il s'agit de garantir que l'information et son historique puissent être repris par la solution d'un autre éditeur. 2 stratégies possibles :

- Les données « essentielles » respectent un format compatible d'une solution à une autre. Ce cas ne pourra exister que lorsque les principaux concepts feront l'objet d'une norme permettant de décrire leur structuration et le champ de valeurs attendues pour une information ;
- Une extraction massive sous un format PDF du (des) dossier(s) des usagers et les traits d'identité de l'utilisateur permettant de rattacher ses dossiers dans la nouvelle solution.

La réversibilité est en général une prestation complémentaire, payante, permettant d'accompagner le transfert des données et des informations vers la nouvelle solution, en lien avec les équipes du nouvel éditeur.

- La gestion de la **sécurité** et de la **confidentialité** des informations appelle différents mécanismes :
  - La gestion du stockage de l'information, leur accès, et la gestion des archivages des dossiers (mise en archive et accès) ;
  - La gestion des consentements et du droit d'opposition (non forcément prévus simplement, mais nécessitant un traitement lourd par un administrateur informatique) ;
  - La gestion du droit à l'oubli, qui permet à un usager de refuser la systématisation de l'accès à son passé (au-delà des informations administratives).

### 3 LISTE DES PROFESSIONNELS POUVANT ACCEDER AU DOSSIER DE L'USAGER

Globalement, l'ensemble des professionnels d'une structure est susceptible de participer à l'accompagnement de l'utilisateur. Ils peuvent donc accéder au dossier de l'utilisateur.

Ci-dessous une proposition de liste des professionnels accédant au dossier utilisateur informatisé :

- Commun à l'ensemble des autorisations :
  - Psychologue ;
  - AVS ;
  - AS/CESF ;
  - Éducateur/Moniteur ;
  - Secrétaire ;
  - Logisticien ;
  - Comptable (selon l'outil) ;
  - Directeur.
- Spécifique aux structures comportant du soin :
  - Médecin ;
  - Paramédicaux ;
  - AMP/Aide-soignant ;
  - Pharmacien.
- Spécifique aux structures d'éducation :
  - Enseignant.