

GUIDE

UTILISATEUR



« GRAND ÂGE »

Portail Particuliers PA / EHPAD

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

Date de dernière mise à jour :	25/11/2024
--------------------------------	------------

Nb de pages :	20
---------------	----

viaTrajectoire
Une orientation personnalisée

SOMMAIRE

FICHE : CREER UN DOSSIER

FICHE : SE CONNECTER A VIATRAJECTOIRE / PARTICULIER

FICHE : NAVIGUER DANS LE DOSSIER

FICHE : SELECTIONNER LE MEDECIN TRAITANT

FICHE : RECHERCHER ET SELECTIONNER DES ETABLISSEMENTS

FICHE : ENVOYER ET SUIVRE DES DEMANDES

FICHE : ACCEPTER OU REFUSER UNE PROPOSITION

FICHE : GESTION DES RELANCES AUTOMATIQUES

Préambule

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

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

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

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

1 Créer un dossier

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



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

Avant de commencer

PRÉREQUIS

- Disposer d'une adresse email valide afin d'être averti de l'avancement de votre démarche.

PIÈCES FACULTATIVES À RASSEMBLER

Au moment de l'instruction de votre dossier ou de l'entrée en établissement, un certain nombre de pièces justificatives seront demandées. Elles ne sont pas obligatoires pour créer votre dossier et il n'est pas nécessaire de toutes les joindre dans le dossier ViaTrajectoire. Nous vous invitons à vous rapprocher de l'établissement concerné afin de leur transmettre les justificatifs demandés par d'autres moyens (mails, fax, courrier...).

Dans l'idéal, vous pouvez rassembler les pièces suivantes avant la création de votre dossier :

- Votre carte vitale
- Votre avis d'imposition

DÉMARCHE À SUIVRE

- Composer son dossier
- Rechercher les établissements
- Contacter les établissements
- Consulter les réponses des établissements

DÉMARRER

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

 **CRÉER MON DOSSIER**

* ☐ Féminin ☒ Masculin

Nom de naissance *

Nom utilisé

Premier prénom de naissance *

Autres prénoms

Prénom utilisé

Date de naissance *

☐ Date précise inconnue

Lieu de naissance
☒ Né(e) en France ☐ Né(e) à l'étranger ☐ Information non connue

Ville de naissance

Nationalité

Adresse actuelle (N°, rue) *

Code postal - Ville *

Adresse email *

Choisissez un mot de passe *

Confirmation du mot de passe *

VALIDER ET PASSER À L'ÉTAPE SUIVANTE

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

Valider mon adresse email

Vous venez de compléter la première étape.

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

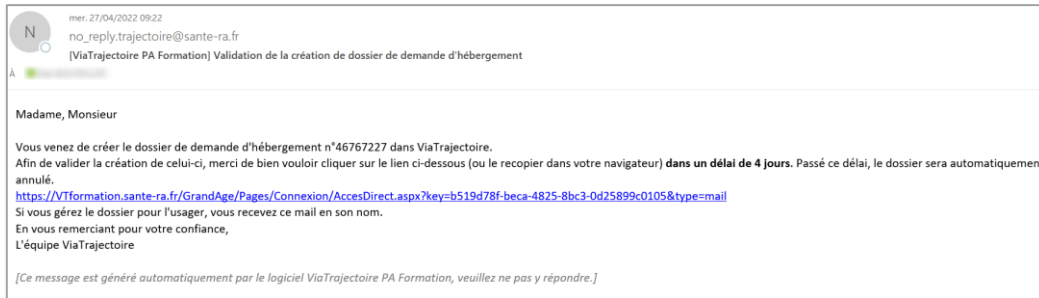
Un e-mail de confirmation vous a été envoyé à l'adresse

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

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

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

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



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



2 Compléter les données administratives

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

Complétez le **volet administratif** :

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

Lieu de vie et coordonnées de la personne

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

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

Code postal - Ville * 76000 - ROUEN

Téléphone fixe

Téléphone portable

Adresse email *

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

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

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

Situation familiale

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

Nombre d'enfants

Existence d'un animal de compagnie ☐ Oui ☐ Non

Coordonnées des personnes à contacter au sujet de cette demande

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

Mesure de protection juridique ☐ Oui ☐ Non ☐ Demande en cours

Autres personnes à contacter

En fin de page, vous pouvez :

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

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

Pièces utiles à joindre au dossier

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

Vous pouvez aussi ajouter tout autre document que vous jugez utile au dossier.

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



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

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

Ajouter une pièce jointe

Pièces jointes au dossier

- Aucune pièce jointe présente pour ce dossier

Commentaires

(500 caractères maximum)

1

2

3

ÉTAPE SUIVANTE

FINIR PLUS TARD

ENREGISTRER MAINTENANT

Cette fiche pratique vous indique comment se connecter à l'outil de parcours ViaTrajectoire côté particulier.

1 Accéder à la page d'accueil

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

<https://trajectoire.sante-ra.fr>



1.1 Accès par l'espace particulier personnes âgées (Demande en EHPAD)

- 1 Pour créer une demande en EHPAD



Se référer à la fiche pratique **FP_VT_GA34 (Portail usager - Créer un dossier)**

- 2 Pour accéder à la demande côté usagers avec votre numéro de dossier et le mot de passe.

The screenshot shows the ViaTrajectoire website. At the top right, a button labeled 'ACCÉDER À MON DOSSIER' is circled with a red '2'. Below the navigation bar, there's a section titled 'Vous souhaitez trouver une maison de retraite ?' with a list of services. On the right, there's a login section with a button 'CRÉER MON DOSSIER' circled with a red '1', and a login form with fields for 'N° de dossier' and 'Mot de passe', and a button 'OK'. Below the login form, there's a button 'RECHERCHER DANS L'ANNUAIRE'. At the bottom left, there's a section 'Faire ma démarche en ligne' with a button 'Créer mon dossier' circled with a red '1'. Below this, there's a list of steps: '1 Cliquer sur "Créer mon dossier"', '2 Remplir le dossier', and '3 Renseigner le dossier'. The text 'Il est constitué de 2 volets : administratif et médical. Le volet médical sera mis à disposition' is also present.

Pour accéder à votre dossier, il faut saisir **vos** numéro de dossier et son mot de passe. Si la combinaison Numéro de dossier/Mot de passe

NB : s'il s'agit d'une **première connexion** sur un dossier créé par un professionnel de santé ou un accompagnant d'une structure de ville, vous devez vous connecter avec un **mot de passe temporaire**.
Format du mot de passe temporaire : votre date de naissance au format JJMMAAAA + initiale du nom de naissance en majuscule + initiale du prénom inscrit à l'état civil en minuscule (Exemple : Marie-Hélène Dumont-Falleau épouse Riotte née le 21 juin 1975 aura pour mot de passe : 21061975Dm)

Suite à cette première connexion vous devrez :

- Choisir votre nouveau mot de passe
- Renseigner votre adresse mail (cette dernière servira à recevoir les mails d'informations de ViaTrajectoire)

1.2 Accès à l'espace usagers Personnes en situation de handicap (suivi des notifications en ESMS)

Actuellement l'accès au dossier d'orientation n'est pas déployé en région. Seule la partie **Rechercher un établissement ou service** est disponible.

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

1 Accéder au dossier

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

2 Naviguer dans le dossier

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

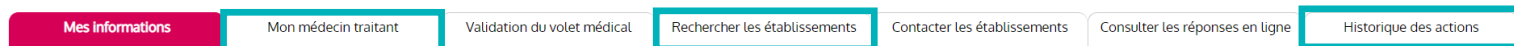
- Dans le panneau central, se trouvent toutes les informations générales
- Dans l'encart de droite, se trouvent les points clés de votre dossier : informations administratives, choix du médecin traitant, recherche d'établissements, etc.

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

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



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



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



Cette fiche pratique a pour objectif de présenter comment sélectionner le médecin traitant dans un dossier ViaTrajectoire.

1 Sélectionner le médecin pendant l'inscription

Il est possible de sélectionner son médecin traitant au moment de la création du dossier, à la 4^{ème} étape :

- Cliquez sur le bouton **Déclarer mon médecin traitant**

1 Composez son dossier en 6 étapes

```
graph LR; 1((1)) --> 2((2)); 2 --> 3((3)); 3 --> 4((4)); style 4 stroke:#f90,stroke-width:2px
```

1 Créer mon dossier > 2 Valider mon adresse email > 3 Compléter le volet administratif > 4 Déclarer mon médecin

Déclarer mon médecin traitant

POURQUOI DÉCLARER SON MÉDECIN TRAITANT ?

La plupart des établissements demande que le volet médical du dossier soit rempli. Afin de pouvoir envoyer votre dossier à tous les EHPAD choisis, il est préférable de faire remplir le volet médical. Pour que votre médecin puisse saisir en ligne le volet médical, déclarez votre médecin en cliquant sur le bouton ci-dessous. Le médecin déclaré pourra alors avoir accès à votre dossier.

 DÉCLARER MON MÉDECIN TRAITANT

ÉTAPE PRÉCÉDENTE ÉTAPE SUIVANTE

1. Renseignez au moins un des trois champs. En cliquant sur le bouton **Rechercher**, une liste de médecins généralistes, issue de la base de données de l'Agence du Numérique en Santé s'affiche.
2. Pour valider votre médecin traitant, cliquez sur **sélectionner**.

Rechercher son médecin traitant

*Vous devez renseigner au moins le nom, prénom ou le code postal.

Nom

Prénom

Code postal

1 Rechercher

Monsieur MAXIMAXIMAXIMAXIMI00247 MUMUMUMUMUMUMUMUMUMUMUMUM	2 Sélectionner
CS MAXI 7 RUE NOIR 75009 PARIS	
CLINIQUE ROSE 9 RUE NOIR 75009 PARIS	
HOPITAL PUBLIC BEAULIEU 5 RUE NOIR 75009 PARIS	
LABO MAXI 7 RUE NOIR 75009 PARIS	
SOCIETE MAXI 6 RUE NOIR 75009 PARIS	
CABINET DE M. MAXIMAXIMAXIMAXIM 4 RUE NOIR 75009 PARIS	
CABINET DE M. MAXIMAXIMAXIMAXIM 4 RUE NOIR 75009 PARIS	
CG MAXI 8 RUE NOIR 75009 PARIS	

IMPORTANT : la partie médicale du dossier doit être complétée uniquement par un professionnel médical. Il est donc indispensable de déclarer un médecin traitant.

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

1 Indiquer le statut du demandeur

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

1 Composer son dossier en 6 étapes

1 Créer mon dossier > 2 Valider mon adresse email > 3 Compléter le volet administratif > 4 Déclarer mon médecin > 5 Faire remplir le volet médical > 6 Finaliser et lancer ma recherche

Vous êtes sur le point de terminer votre inscription

Attention : Une fois votre dossier finalisé, vous devrez le consulter régulièrement.
En cas d'inactivité prolongée sur le dossier, vous serez invité par courriel à accéder à votre dossier dans ViaTrajectoire. Sans action de votre part, le dossier sera archivé et les demandes adressées aux établissements seront annulées.

J'atteste remplir ce dossier en qualité de :

☒ futur résident
☐ représentant du futur résident (tuteur, curateur, membre de la famille ...)

Je certifie sur l'honneur l'exactitude des informations renseignées dans la partie administrative du dossier.

ÉTAPE PRÉCÉDENTE **VALIDER ET LANCER LA RECHERCHE DES ÉTABLISSEMENTS**

2 Rechercher des établissements

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



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



ACCÉDER À MON DOSSIER

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

Plusieurs établissements sont déjà présélectionnés selon les informations administratives renseignées.

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

Dernière actualisation du dossier : 27/04/2022.

2 Rechercher les établissements

CRITERES DE RECHERCHE

Critères de localisation

Code postal - Ville * 76000 - ROUEN

Nom de l'établissement

Distance 20 km

Type d'hébergement

- ☒ Permanent
☐ Temporaire
- ☐ Accueil de jour
☐ Accueil de nuit
☐ Accueil séquentiel

Tarification

Établissement habilité à l'aide sociale

Tous les établissements

Tarifs

Compris entre 750 et 3750 euros par mois

Affiliation

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

Trier par : Proximité (vol d'oiseau)

EHPAD n°1



76000 - ROUEN

Téléphone :

Type d'établissement : EHPAD

Hébergements proposés :

Permanent avec aide sociale

Temporaire avec aide sociale

Accueil de jour

Permanent sans aide sociale

Temporaire sans aide sociale

Établissement habilité à l'aide sociale : Oui

Habilitation APL : Oui

Fiche détaillée

Ajouter à ma sélection

0km

Établissements sélectionnés

Aucun établissement sélectionné

Informations

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

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

Les distances sont affichées à vol d'oiseau.

Pour accéder à la liste des

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

CRITERES DE RECHERCHE

Critères de localisation

Code postal - Ville * 76000 - ROUEN

Nom de l'établissement

Distance 20 km

Type d'hébergement

☒ Permanent
☐ Temporaire

☐ Accueil de jour
☐ Accueil de nuit
☐ Accueil séquentiel

Tarification

Établissement habilité à l'aide sociale

Tous les établissements

Tarifs

Compris entre 750 et 3750 euros par mois

Affiliation

Caisse réservataire

Aucune

Prestations

Confort

Activité physique adaptée

Etablissement sécurisé

Soins

Diététicien

Lancer la recherche

3 Sélectionner des établissements

Une liste d'établissements est générée :

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

Trier par : Proximité (vol d'oiseau) ▼

EHPAD n°1



76000 - ROUEN
Téléphone : (

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

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

0.8km

1

[Fiche détaillée](#)

2

[Ajouter à ma sélection](#)

EHPAD n°2



76000 - ROUEN
Téléphone : -

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

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

0.8km

[Fiche détaillée](#)

[Ajouter à ma sélection](#)

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

EHPAD n°3



14000 - CAEN
Téléphone : 02 31 00 00 00

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

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

0km

[Fiche détaillée](#)

[Établissement sélectionné](#)

EHPAD n°4



14000 - CAEN
Téléphone : 02 31 00 00 00

Type d'établissement : EHPAD
Hébergements proposés :
 Permanent avec aide sociale
 Temporaire avec aide sociale
 Accueil séquentiel

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

0km

[Fiche détaillée](#)

[Établissement sélectionné](#)

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

1 Envoyer une demande



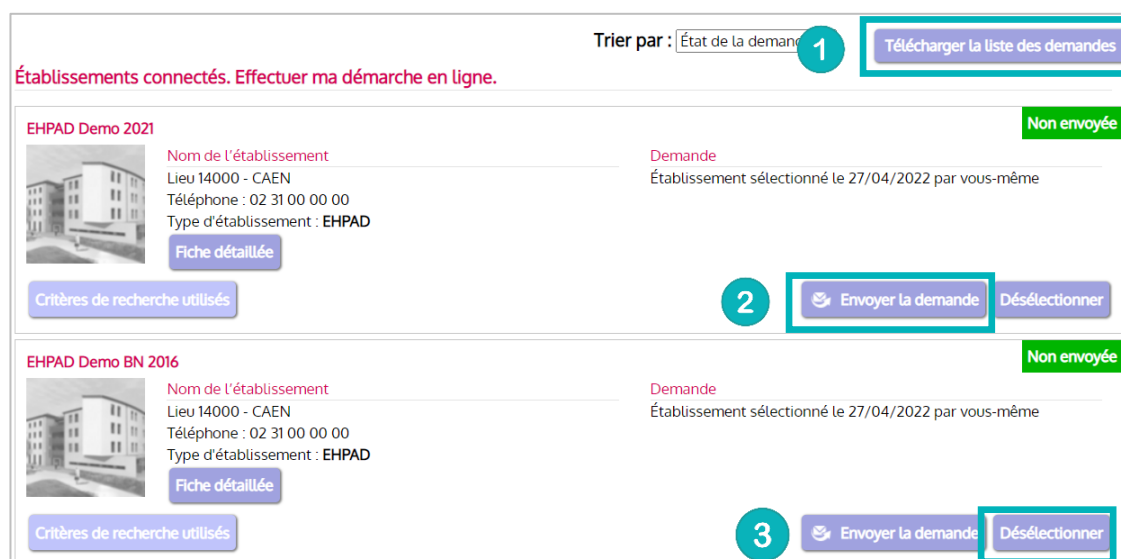
Se référer à la Fiche Pratique **Rechercher et sélectionner des établissements (FP_VT_GA37)**

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

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



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



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

2 Suivre les demandes

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

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

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

1 Répondre à une réponse en ligne

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



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

Mes demandes
Hébergement permanent - Immédiat Modifier l'urgence

EHPAD Demo 2021



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

[Fiche détaillée](#)

Critères de recherche utilisés

Admission proposée

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

☒ Répondre à la proposition

Annuler la demande

1.1 Accepter une demande

Une nouvelle fenêtre s'affiche automatiquement.

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

✕

Admission

Résumé de votre demande

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

Réponse de l'établissement

Date d'entrée proposée : 09/05/2022

Choisir une action

☒ Accepter la proposition

☐ Refuser la proposition

[Retour](#)

Une seconde fenêtre s'affiche.

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

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

Admission

Résumé de votre demande

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

Réponse de l'établissement

Date d'entrée proposée : 09/05/2022

Choisir une action

☒ Accepter la proposition
☐ Refuser la proposition

Commentaire (facultatif) :

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

Hébergement permanent

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

Accepter la proposition

Retour

1.2 Refuser une demande

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

Admission

Résumé de votre demande

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

Réponse de l'établissement

Date d'entrée proposée : 09/05/2022

Choisir une action

☐ Accepter la proposition
☒ Refuser la proposition

Retour

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

1 Conserver son dossier

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

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

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

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

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

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

Actualisation du dossier

Votre dossier de demande d'admission en EHPAD n°36369171 n'a pas été modifié depuis le 19/12/2017.

si vous souhaitez maintenir votre dossier et les demandes en cours, pensez à actualiser les données contenues dans les différents volets.

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

Maintenir et actualiser mon dossier

Annuler mon dossier

Me le rappeler plus tard



Important :

- Lors de l'annulation du dossier, les envois vers les différents EHPAD sont également annulés. Tant que le dossier n'est pas archivé, ce dernier peut être mis à jour et adressé vers de nouvelles structures.

- Après annulation, le dossier s'archivera 6 mois après la dernière date de modification. Un dossier Archivé n'est plus utilisable.

2 Exemples de mails de la fonction de relance automatique :

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



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

