

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 : SE CONNECTER A VIATRAJECTOIRE / PARTICULIER

FICHE : CREER UN DOSSIER

FICHE : NAVIGUER DANS LE DOSSIER

FICHE : SELECTIONNER LE MEDECIN TRAITANT

FICHE : RECHERCHER ET SELECTIONNER DES ETABLISSEMENTS

FICHE : ENVOYER ET SUIVRE DES DEMANDES

FICHE : ACCEPTER OU REFUSER UNE PROPOSITION

FICHE : GESTION DES RELANCES AUTOMATIQUES

Préambule

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

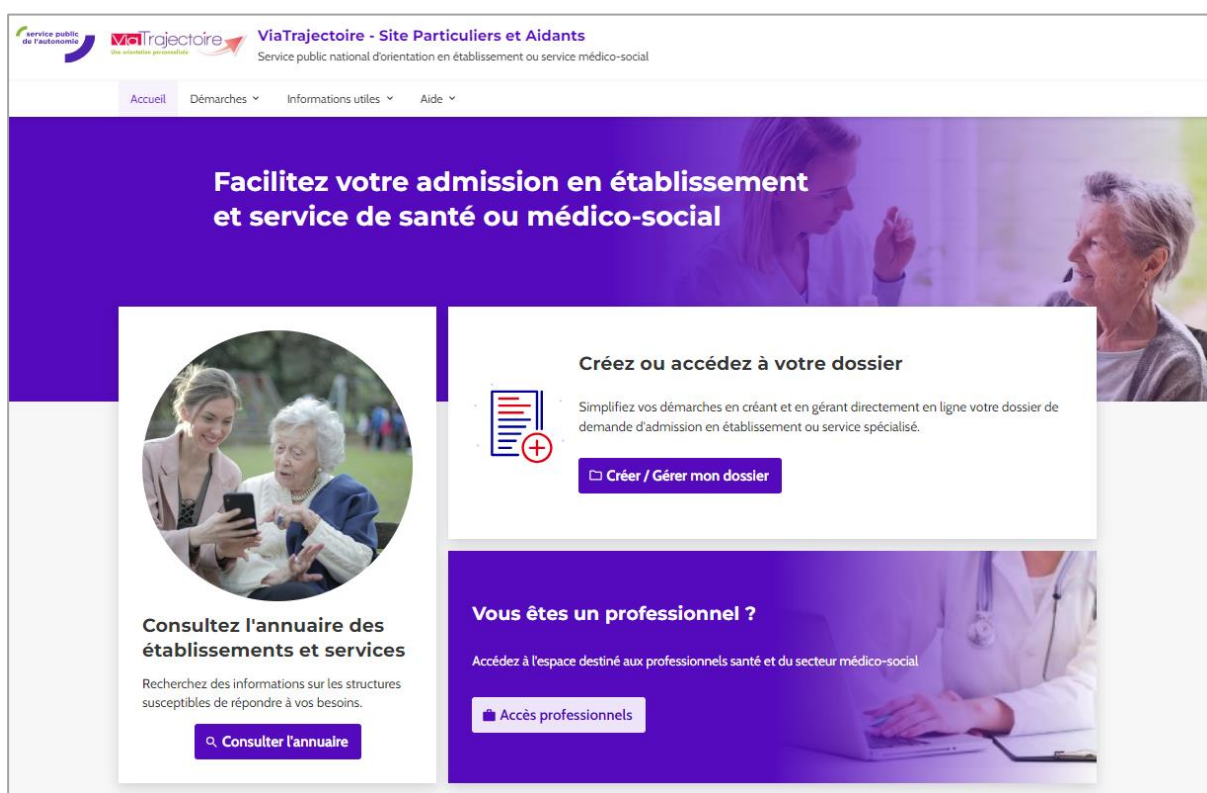
Les EHPAD de Normandie reçoivent ces demandes de manière dématérialisée et apportent une réponse aux futurs résidents directement sur la plateforme sécurisée.

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

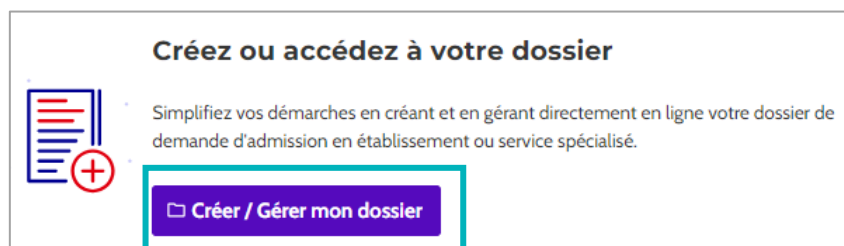
1 Accéder à la page d'accueil

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

<https://usager.viatrajectoire.fr>



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



1 Pour créer une demande en EHPAD

Vous avez besoin d'être accueilli en établissement d'hébergement pour personnes âgées (EHPAD, Résidence autonomie, Unité de soins de longue durée) :

☒ créer un dossier

☐ accéder à un dossier existant



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.

Vous avez besoin d'être accueilli en établissement d'hébergement pour personnes âgées (EHPAD, Résidence autonomie, Unité de soins de longue durée) :

☐ créer un dossier

☒ accéder à un dossier existant

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

 **ACCÉDER À MON DOSSIER**

N° de dossier

Mot de passe

[J'ai oublié mon mot de passe](#)

Se connecter

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 avez reçu un mail de la part de ViaTrajectoire (no_reply.trajectoire@sante-ra.fr) contenant un lien cliquable qui servira uniquement pour cette première connexion.

Lors de cette première connexion vous devrez :

- Valider la charte d'usage de l'outil ViaTrajectoire
- Choisir votre nouveau mot de passe
- Saisir un numéro de téléphone pour recevoir le code de validation lors de vos prochaines connexions

Première connexion

Vous venez de vous connecter avec succès au dossier n° [REDACTED]

DEFINIR UN MOT DE PASSE

Pour pouvoir accéder à votre dossier et valider votre email vous devez saisir un mot de passe

Nouveau mot de passe *

Obligatoire

Répéter le mot de passe *

RENSEIGNER UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE PORTABLE

Dans le cadre de l'authentification forte, un code de confirmation vous sera envoyé par email ou sms. Pour pouvoir le recevoir par SMS, veuillez renseigner votre numéro de téléphone portable ci-dessous. Ce numéro de téléphone ne sera utilisé que pour l'authentification.

Téléphone Portable

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.

Vous disposez d'une orientation MDPH en établissement ou service pour personnes en situation de handicap :

☐ accéder au suivi de vos décisions d'orientation et à votre dossier de demande d'admission

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**

Créez ou accédez à votre dossier

Simplifiez vos démarches en créant et en gérant directement en ligne votre dossier de demande d'admission en établissement ou service spécialisé.

Créer / Gérer mon dossier

Vous avez besoin d'être accueilli en établissement d'hébergement pour personnes âgées (EHPAD, Résidence autonomie, Unité de soins de longue durée) :

☒ créer un dossier

☐ accéder à un dossier existant

- 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 (mail, 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

ANNULER

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

Valider mon adresse email

Vous venez de compléter la première étape.

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

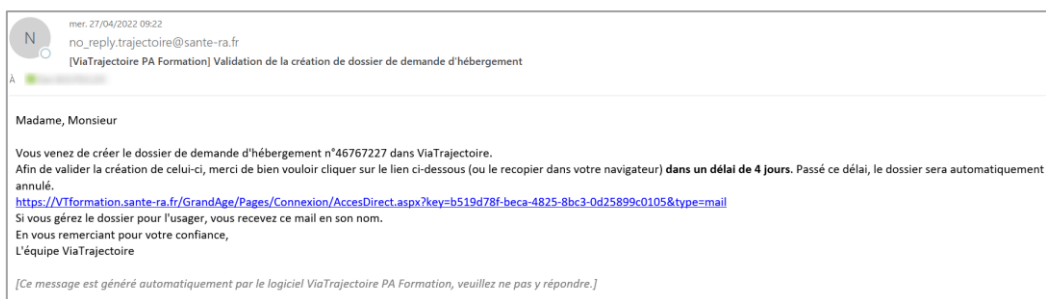
Un e-mail de confirmation vous a été envoyé à l'adresse

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

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

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

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



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

Adresse e-mail validée

Vous venez de valider votre adresse e-mail.

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

Vous pouvez désormais retrouver votre dossier à tout moment.

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

ÉTAPE SUIVANTE

2 Compléter les données administratives

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

Complétez le **volet administratif** :

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

Lieu de vie et coordonnées de la personne

Situation actuelle de la personne *

☒ Domicile
☐ Chez enfant/proche
☐ Résidence autonomie
☐ Résidence service seniors
☐ EHPAD
☐ Long séjour
☐ Autre

N° Voie, rue, boulevard *

1 rue

Code postal - Ville *

14000 - CAEN

Téléphone fixe

Téléphone portable

Téléphone portable pour recevoir le code de sécurité lors de la connexion au dossier

Adresse email *

Non validé. Vous pouvez changer ou valider votre téléphone portable dédié à l'authentification en cliquant [ici](#)

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

Est-ce que la personne concernée bénéficie des prestations suivantes ?

☐ Accueil de jour
☐ HAD
☐ SPASAD
☐ SSIAD
☐ SAAD
☐ 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

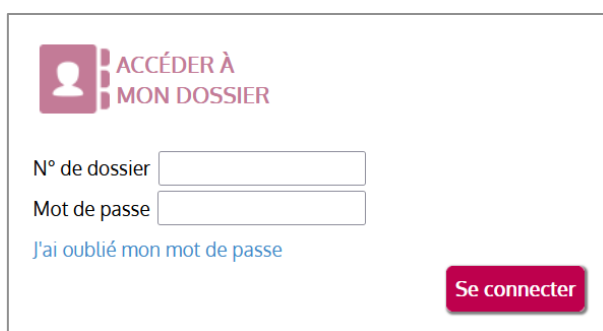
☐ Oui
☐ Non
☐ Demande en cours

Autres personnes à contacter

Cette fiche a pour objectif de présenter comment naviguer dans un dossier ViaTrajectoire, depuis le portail Usagers, pour accéder à toutes les informations et réaliser les actions nécessaires.

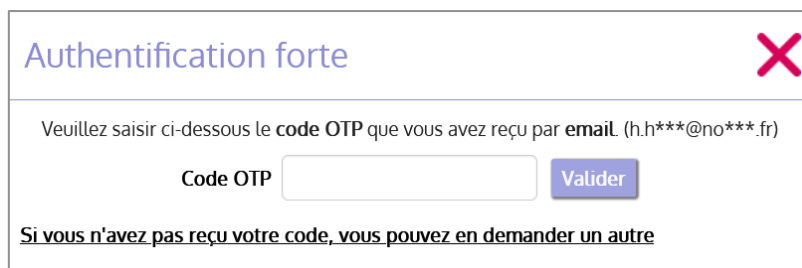
1 Accéder au dossier

- Afin d'accéder au dossier, indiquez le numéro de dossier et le mot de passe que vous aviez déterminé lors de la création du dossier
- Cliquer sur **Se Connecter**.



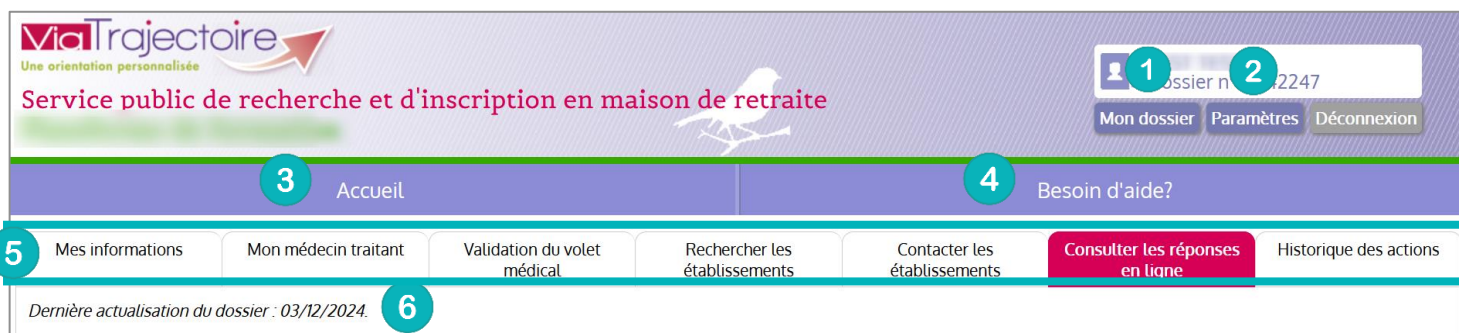
The screenshot shows a login interface with a purple header bar containing a user icon and the text 'ACCÉDER À MON DOSSIER'. Below this, there are two input fields: 'N° de dossier' and 'Mot de passe'. A blue link 'J'ai oublié mon mot de passe' is positioned below the password field. A purple 'Se connecter' button is located at the bottom right of the form.

- Un code d'authentification (OTP) sera envoyé sur l'adresse mail rattachée au dossier. Il sera à ressaisir dans la fenêtre qui s'affiche et cliquer sur **Valider**



The screenshot shows a window titled 'Authentification forte' with a red 'X' icon in the top right corner. The text inside reads: 'Veuillez saisir ci-dessous le code OTP que vous avez reçu par email (h.h***@no***.fr)'. Below this text is a label 'Code OTP' followed by an input field and a blue 'Valider' button. At the bottom, there is a link: 'Si vous n'avez pas reçu votre code, vous pouvez en demander un autre'.

2 Naviguer dans le dossier



1 **Mon dossier** permet de revenir à la page principale de mon dossier

2 **Paramètres** permet de

- Modifier le mot de passe
- Modifier l'adresse mail (un lien de validation sera adressé par mail)
- Ajouter le numéro de téléphone pour la réception du code de d'authentification (sans paramétrage du téléphone, le code OTP sera reçu par mail)

Paramètres du dossier

Changer de mot de passe

Modifier mon mot de passe

Changer d'adresse Email (h.h***@no***.fr)

Modifier mon email

Ajouter un Téléphone portable OTP

Ajouter mon numéro

Annuler mon dossier et toutes mes demandes

Annuler mon dossier

Retour

3 **Accueil** permet de revenir à la page d'accueil du portail Usagers

4 **Besoin d'aide ?** ramène vers le formulaire de contact et vers le numéro de la hotline nationale dédiée aux usagers

5 Les différents onglets de navigation dans le dossier

- **Mes informations** : données administratives, financières, pièces jointes
- **Mon médecin traitant** : le médecin sélectionné pour compléter les données médicales et d'autonomie
- **Validation du volet médical** : visibilité sur la complétion des données médicales
- **Rechercher les établissements** : moteur de recherche multicritères. Permet de rechercher et sélectionner des établissements
- **Contacter les établissements** : envoi de la demande aux établissements sélectionnés
- **Consulter les réponses en ligne** : voir les réponses des établissements sélectionnés
- **Historique des actions** : historique des toutes les actions menées dans ViaTrajectoire, par les rédacteurs et les receveurs du dossier.

6 La **dernière actualisation du dossier**.

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)); 4 --> 5((5)); 5 --> 6((6));
```

1 Créer mon dossier > 2 Valider mon adresse email > 3 Compléter le volet administratif > 4 Déclarer mon médecin > 5 Déclarer mon établissement > 6 Déclarer mon médecin traitant

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**.

[illegible]

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**



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

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 ☐ Accueil de jour
☐ Temporaire ☐ 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 ☐ Accueil de jour
☐ Temporaire ☐ 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 : 02 33 23 51 45 353


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

[Fiche détaillée](#)

2  0.8km

EHPAD TIERS TEMPS




76000 - ROUEN
Téléphone : +33 23 51 45 353

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

[Fiche détaillée](#)


 0.8km

Les

sélectionnés.

ements

EHPAD n°3

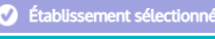


14000 - CAEN
Téléphone : 02 31 00 00 00


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.

[Fiche détaillée](#)

 0km

EHPAD n°4

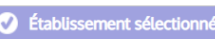


14000 - CAEN
Téléphone : 02 31 00 00 00

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

[Fiche détaillée](#)

 0km

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

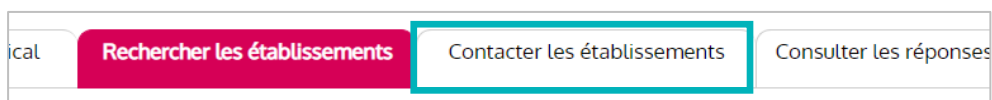
1 Envoyer une demande



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 :
 - 1 Les deux premiers champs à renseigner sont obligatoires
 - 2 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 :

