

MAJ février 2026

Sommaire

[Classement des dossiers](#)

[Remise DIPEC/PPA](#)

[Evènements indésirables, plaintes et réclamations](#)

[Générer un courrier de convocation](#)

[Ajouter des partenariats « structure » \(TDB CNSA\)](#)

[Désactivation des comptes](#)

[Ajout de plusieurs spécialités pour un PPA en attente](#)

[Sécurité / mot de passe](#)

[Paramétrage du compte utilisateur / Notification](#)

[Autres améliorations](#)

Classement des dossiers

CHAPLIN CHARLY - 3 ans et 1 mois (12/12/2022) - M

P

Ajouter un classement

Admin

État civil

Environnement

Social

Parcours

Transmissions

El - EIG - Plainte - Réclamation

Médical

IDENTITÉ

Identité protégée

N. doss. papier

COORDONNÉES

Adresse

3 RUE DU CHENE

CP / Ville

66200 / ALENYA

Dossier incomplet

Dossier complet

Demandes de précisions

Dossier à clôturer

RDV à prévoir

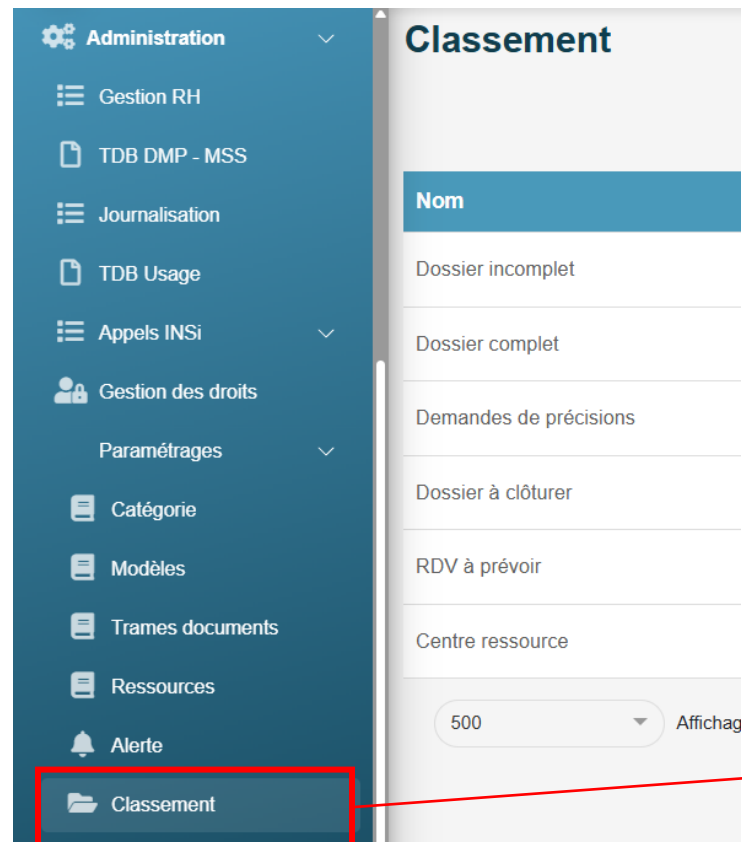
Centre ressource

Vous pouvez déterminer d'un classement pour les dossiers patient.
Chaque structure peut déterminer de ses propres catégories/classement.
Ce classement permet une recherche rapide dans la FAG
Il est possible d'ajouter plusieurs catégories.

Objectifs/Programme – Les règles

3

Classement des dossiers



Pour ajouter une catégorie pour le classement des dossiers, rendez-vous dans le menu latéral puis dans administration/paramétrage/classement

Remise DIPEC/PPA

Dans la partie document, cocher la case « j'ai remis le DIPEC / PPA » afin d'indiquer que le document a effectivement été remis.

Partenaire	
Type doc	DIPEC
Statuts	Validé
☒ J'ai remis le DIPEC	
Libellé	

L'information apparaîtra aussitôt dans la partie ADMIN du DUI du patient

Admin État civil Environnement Social Parcours Transmissions EI - EIG - P

DOCUMENTS À REMETTRE

☐ J'ai remis tous les documents

☐ J'ai remis le livret d'accueil

☐ J'ai remis le règlement de fonctionnement

☐ J'ai remis charte des droits et des libertés

☒ J'ai remis le DIPEC ⓘ

Date remise 09/02/2026 [Voir le document](#)

☐ J'ai remis le projet personnalisé ⓘ

Questionnaire de satisfaction

☐ J'ai remis le questionnaire de satisfaction

Historique ▼

ANNULER SAUVEGARDER

Remise DIPEC/PPA



Pour effectuer une recherche sur les Documents remis, rendez-vous dans le menu latéral. Cliquer sur Patients puis sur filtre patients.

Cocher la case « **filtrer selon les documents remis** ». Sélectionner le ou les documents à filtrer puis cliquer sur rechercher

Filtrer selon les documents remis	☒	RAZ
Livret d'accueil	☐ Remis	☐ Non remis
Règlement de fonctionnement	☐ Remis	☐ Non remis
Charte des droits et libertés	☐ Remis	☐ Non remis
DIPEC	☐ Remis	☐ Non remis
Projet personnalisé (PP)	☐ Remis	☐ Non remis
Questionnaire de satisfaction	☐ Remis	☐ Non remis

InterCAMSP

Admin

État civil

Environnement

Social

Parcours

Transmissions

EI - EIG - Plainte - Réclamation

Médical

Etude TSA / TND

Documents

Fiche de synthèse

ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE - Évènement indésirable grave - Plainte - Réclamation

Ajouter un signalement

Filter :

Communicables au patient

☐ Oui ☐ Non

Statut

Mot clé

Professionnel

Liste des intervenants

Date du

jj/mm/aaaa

Au

jj/mm/aaaa

RAZ

Rechercher

Aucun signalement saisi

Puis renseigner les informations

Les événements indésirables

Qu'est-ce qu'un événement indésirable (EI) ou un événement indésirable grave (EIG) ?

Un **événement indésirable**, c'est un fait non prévu et non souhaité qui survient dans l'établissement (ou en lien avec l'accompagnement) et qui :

- **a causé un dommage** à une personne accompagnée (ou à un professionnel), **ou**
- **aurait pu en causer** (on parle alors de "presque accident", "near miss").

👉 L'idée clé : **ce n'est pas forcément "grave"**, et **ce n'est pas forcément une faute**. C'est surtout un **signal** pour améliorer l'organisation et éviter que ça se reproduise.

Le terme **"événement indésirable"** n'a pas une définition juridique unique dans le **CASF**. En ESMS, le droit fixe surtout une obligation de signaler certains événements **graves** (EIG) aux autorités, mais "EI" reste principalement un terme de **qualité/gestion des risques** (usage interne).

➡ La base légale sur le signalement concerne les **EIG** : obligation d'informer les autorités "sans délai" en cas de dysfonctionnement grave / événement grave affectant la prise en charge. **CASF, art. L331-8-1**

Le **CASF** impose aux établissements et services sociaux et médico-sociaux **d'informer sans délai** les autorités administratives compétentes de **tout dysfonctionnement grave de gestion/organisation** ou **événement** susceptible d'affecter la prise en charge, la santé, la sécurité, le bien-être ou les droits des personnes accompagnées.

Les modalités pratiques (comment, délais, anonymat...) sont précisées par le [décret n°2016-1813](#) et ses articles réglementaires (R331-8 à R331-10).

Les plaintes et réclamations

Qu'est-ce qu'une plainte ou une réclamation ?

Une **réclamation**, c'est une **demande d'un usager / représentant / proche** qui signale une **insatisfaction** ou un **dysfonctionnement** concernant l'accompagnement (prestation, organisation, relation, facturation, accès à l'info, etc.) **avec attente d'une réponse ou d'une action correctrice**.

- Elle peut être **orale ou écrite**.
- En ESMS, on doit pouvoir prouver qu'on **recueille, traite, répond et met en place des actions correctives** (logique HAS).
- Elle s'inscrit dans le cadre des **droits garantis** aux personnes accompagnées.

➡ "Je ne suis pas satisfait / ça ne marche pas / je demande qu'on corrige et qu'on m'explique."

Une **plainte**, dans l'usage ESMS "qualité", c'est aussi une **expression d'insatisfaction**, mais généralement **plus formalisée et plus accusatoire** : la personne estime qu'il y a eu un **manquement**, une **atteinte à ses droits**, ou un comportement/problème grave, et elle demande une **intervention** (mesures, sanction, réparation, changement...).

➡ "Je dénonce un manquement / une atteinte à mes droits / un comportement ; je veux une action formelle."

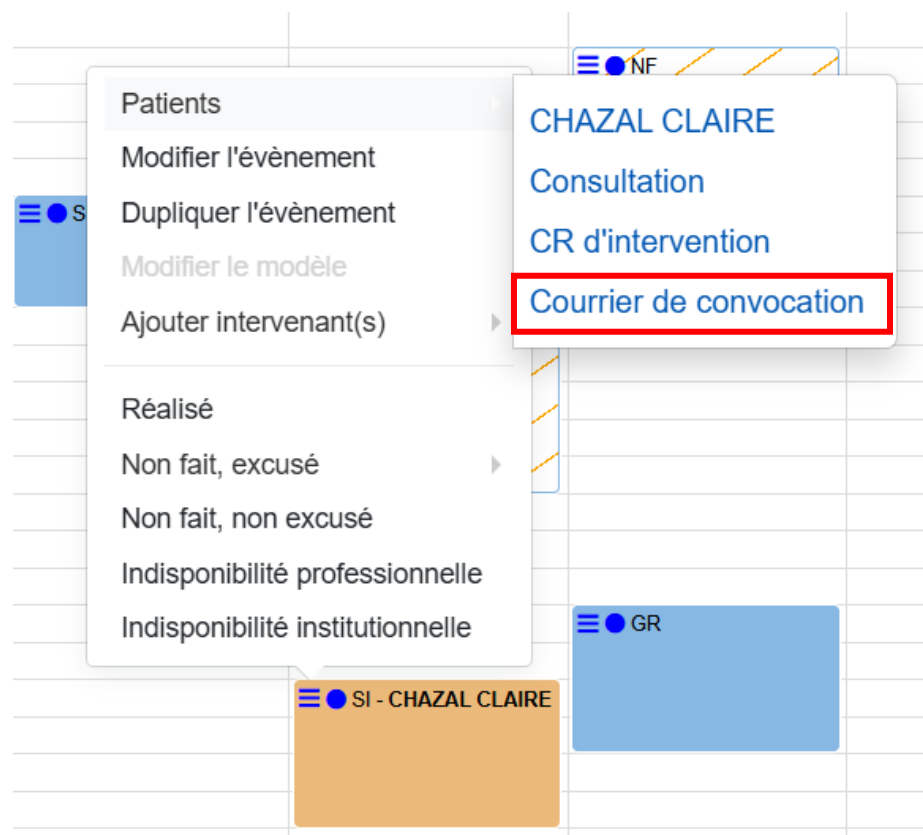
HAS – Référentiel / Manuel d'évaluation ESSMS

Thématique : "Démarche qualité et gestion des risques"

OBJECTIF 3.12 – "L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations."

Générer un courrier de convocation

Depuis l'agenda, cliquer sur les trois traits puis sur patients et enfin sur « courrier de convocation »



La page document s'ouvre.

NB : afin de créer un courrier type de convocation, il est nécessaire de se rendre dans la partie administration/paramétrage/modèle.

Vous pourrez créer un courrier en y intégrant des variables liées au patient facilitant la saisie du courrier

Ajout de Partenariats "Structures"

Afin d'alimenter les TDB CNSA, vous pouvez alimenter la partie "Partenariats" Ainsi le dernier onglet du tableau de bord CNSA sera complété automatiquement.

Interface utilisateur InterCAMSP. À gauche, menu latéral avec l'utilisateur MAROSELLI Alexandre et des onglets : Fiche contact, Patient, Médical, Agenda, Structures, et **Structures internes** (surligné en rouge). À droite, page 'Liste des structures internes' avec une barre de recherche 'Rechercher' et un tableau :

Nom	Catégorie
☐ Stats CNSA Antenne	Centre Action Médico-Sociale Précoce (CA)
☐ Stats CNSA	Centre Action Médico-Sociale Précoce (CA)

1/ Dans le menu latéral, cliquer sur Structure puis **Structure interne**

2/ Cliquer sur le nom de votre structure

3/ Se rendre dans le module "Partenariat" et y renseigner les informations correspondent " Formalisé, formalisation en cours, sans formalisation ou pas de partenariat".

Module PARTENARIATS. Formulaire de saisie des informations de partenariat, organisé en deux colonnes de menus déroulants :

Éducation Nationale	Médecine scolaire
Crèche, haltes garderies	PMI
ASE - Protection de l'enfance	Maternité et services de néonatalogie
Autres services hospitaliers	Professionnels de santé libéraux
Établissements et services médico-sociaux	Autre secteur social
Réseaux périnataux	Réseaux CAMSP
Centre de ressource, centre de référence, équipe relais	Autre partenariat
Secteur pédo-psychiatrique	PCO
Dispositif diagnostic autisme	

Désactivation des comptes

Les comptes inactifs (pas de connexion) **depuis 3 mois** sont désactivés.

Afin de réactiver ces comptes, se rendre dans le menu latéral/administration/gestion des droits. Cocher la case d'activation du professionnel concerné.

Liste des utilisateurs

Rechercher

Nom ↑↓	Prénom ↑↓	Actif ↑↓	Groupe ↑↓
Maroselli	Alexandre	☒	Directeur
Testintervenant2	Test	☒	Secrétaire
Decroix	Lucie	☒	Secrétaire
Dupont	Jean	☒	Personnel Soc
Delacroix	Lucie	☒	Médecins
Zelinska	Tétiana	☐	Secrétaire
Martin	Martine	☒	Personnel Ext
Agent	Entretien	☒	Personnel Ext

Ajout de plusieurs spécialités pour un PPA en attente

Lors de la saisie d'un PPA (module planning du dossier patient), il est possible de sélectionner plusieurs spécialités afin d'indiquer une prise en charge conjointe. Cette option est à renseigner si vous ne connaissez pas encore les professionnels qui prendront en charge l'enfant.

Chaque professionnel de la spécialité renseignée sera informé d'un patient en attente dans sa liste des patients en attente du tableau de bord.

Professionnels

Séance conjointe

☐

Type *

☐

Intervenants

☐

Conventionnés

☐

Correspondants

☒

Spécialité professionnelle

Spécialité *



Psychologue



Psychomotricien



Sécurité / Mot de passe

Afin de garantir la sécurité des dossiers patients, vous pouvez définir un délai d'expiration des mots de passe, la réutilisation des mots de passe lors de l'actualisation des mots de passe est désormais bloquée.

Afin de définir les données informations relatives à la gestion des mots de passe, se rendre dans le menu latéral/**administration/sécurité**.

Paramétrage de sécurité

Options d'authentification



Login / Mot de passe



Connexion PSC



Login / Mot de passe + Contrôle IP



OTP Mail

Mot de passe

Nombre de caractères minimum:



Expiration:

Jour(s)

Annuler

Sauvegarder

Paramétrages du compte utilisateur / Notifications

Vous avez désormais la possibilité de filtrer l'affichage des notifications d'alertes à partir du paramétrage du compte utilisateur et des alertes de notification. Vous pourrez ainsi choisir d'afficher certains types de notification en création ou en modification.



Paramétrages (CAMSP ANTENNE DE FORMATION)

- AGENDA
- ALERTES
- SIGNATURE MSS
- PARAMETRAGE NOMBRE D'ELEMENTS
- NOTIFICATIONS
 - ☒ Activer / désactiver tous les notifications

NOTIFICATIONS

- ☒ Activer / désactiver tous les notifications
- ☒ PLANNING
 - ☒ Création ☒ Modification
- ☒ ACTIVITÉ
 - ☒ Création ☒ Modification
- ☒ TRANSMISSION NARRATIVE
 - ☒ Création ☒ Modification
- ☒ TRANSMISSION CIBLÉE
 - ☒ Création ☒ Modification
- ☒ DOCUMENT REÇU
 - ☒ Création ☒ Modification
- ☒ BRIS DE GLACE
 - ☒ Création ☒ Modification
- ☒ COMMUNICATION INTERNE
- ☒ SIGNALEMENT
 - ☒ Création ☒ Modification

Autres améliorations

- L'accès au logiciel nécessite désormais **l'acceptation explicite des conditions générales d'utilisation**.
- Les **rapports CNSA CMPP et CAMSP** ont été mis à jour conformément à la dernière version en vigueur. Le **codage CNSA n'est plus disponible** et est désormais **remplacé par le codage CIM-11**.
- Une **fonction de médiateur** a été ajoutée pour les partenaires.
- Le **commentaire affiché dans la liste des patients en attente du tableau de bord** a été ajouté.
- Il est désormais possible d'**ajouter plusieurs questionnaires de satisfaction** au dossier patient.
- Les professionnels concernés sont **informés de la traçabilité des accès au DMP**, conformément aux exigences **Séguir**.
- La **roue crantée du filtre patient** s'affiche désormais **en amont de la zone de recherche**.
- Le **premier niveau d'intervention** pour les **SESSAD / CMPP / SAPPH et PCO** est désormais « **Accueil** » et non plus « **Bilan** ».
- Lorsqu'une **absence anticipée** est saisie dans l'agenda, celle-ci est **automatiquement reportée** dans les absences de l'intervenant et sur son agenda.
- Des **CERFA pré-renseignés** ont été ajoutés pour les **demandes d'accord préalable n°12040*03 et 12040*01**.
- Le **CERFA de demande MDPH** a été **mis à jour**.