

Mode opératoire :

Procéder à une entrée administrative en mode dégradé

Relié à la procédure : PR/GAF/ADM/ADSO/01 – Admettre un patient au bureau des admissions

Service émetteur :

 Responsable administratif

Date de la

 première émission :

 14 août 2020

Nombre de pages :

2 + 3 annexes

- IMP/GAF/ADM/ADSO/31
- MO/GFL/ADM/ADSO/17
- MO/GFL/ADM/ADSO/07

Référence externe :

Destinataire(s) (service, périmètre) :





- Service informatique
- Département qualité
- Service des admissions
- Directeur technique, informatique et logistique
- Responsables administratifs
- DAF

Historique des modifications :

Version	Date	rédacteur
V0	14.08.2020	CRUZEL Sabine

Modifications :

Date	Page	A la place de	Lire
01.07.2021			Modifications apportées à l'ensemble du document

Rédacteur(s) ou Modificateur (MB)	Vérificateur (Département AC)	Approbateur (CODIR)	Visa
Nom : CRUZEL / PROBST Prénom : Sabine / Audrey Fonction : Responsable administratif Date : 01.07.2021 Signature : 	Nom : CHATELIN Prénom : Sophie Fonction : Responsable d'amélioration continue Date : 01.07.2021 Signature : 	Nom : ORHOND Prénom : Céline Fonction : Directrice Relation Patient Date : 01.07.2021 Signature : 	Nom : PON Prénom : Dominique Fonction : Directeur d'Etablissement Date : 01.07.2021 Signature : 

Procéder à une entrée administrative en mode dégradé

a. Lieux d'accueil des patients

Les lieux où sont accueillis les patients dans l'établissement sont listés ci-dessous :

- L'accueil général
- Le bureau des entrées
- L'unité de chirurgie ambulatoire (Porte 40)

b. Gestion en mode dégradé

- Le suivi du dossier administratif des patients sera réalisé sur l'imprimé dédié **IMP/GAF/ADM/ADSO/31** par les secrétaires en Porte 1 et 40.
- Mode opératoire applicable en cas de coupure d'électricité, coupure du réseau internet/téléphone, cyberattaque

Accueil / Standard :

- Se référer au mode opératoire Agir en cas de panne du standard téléphonique **MO-GAF-ADM-ACST-11**
- Les patients entrant pour une hospitalisation seront systématiquement adressés au bureau des admissions
- Les visiteurs pourront être orientés vers les chambres des patients avec le listing de la coordination (remis la veille au soir)

Bureau des entrées/sorties et Unité de chirurgie ambulatoire :

- Les admissions par mail, téléphone ou réactivés ne pourront pas être maintenues.
- Les informations administratives seront recueillies auprès du patient ou du service de soins (en cas d'urgence) sur l'imprimé **IMP/GAF/ADM/ADSO/31** : **les noms de naissance et d'usage et prénom du patient, date de naissance**, adresse, numéro de téléphone, **date et heure d'arrivée** (et de sortie éventuelle), le **mode d'arrivée** (urgence ou programmée), le **service** et le **praticien responsable du patient**. Si c'est toujours possible, une **photocopie de sa carte d'identité, de sa carte vitale et de sa carte mutuelle** sera faite.
- Si le logiciel Intranet Pasteur est toujours fonctionnel, le service dans lequel le patient doit être hospitalisé sera consulté. Dans le cas d'une panne générale, le service coordination sera contacté afin qu'il regarde sur son listing papier le service du patient.
- Le patient sera redirigé vers le service de soins.
- L'original du papier et les copies des documents administratifs constituant le dossier patient seront classés chronologiquement au bureau des admissions.
- Tous les dossiers administratifs papiers constitués pendant la durée de la panne restent dans le bureau des admissions jusqu'à la reprise complète du fonctionnement habituel et la finalisation de l'enregistrement de la totalité des dossiers.
- Les documents administratifs de sortie (bulletin de situation, note de frais) seront transmis à posteriori après retour à la normale.

Service Portail Patient :

- L'activité ne sera pas maintenue. L'équipe renforcera le bureau des entrées/sorties.

La Conciergerie :

- L'activité liée à l'activation de la télévision, wifi et téléphone ne pourra pas être assurée.
- L'équipe de la conciergerie assurera des missions d'accompagnement et de présence auprès des patients hospitalisés pour répondre aux différents besoins.

c. Retour à la normale

Bureau des entrées/sorties et Unité de chirurgie ambulatoire :

- Saisie des nouveaux dossiers renseignés sur support papier par le secrétariat selon les modes opératoires (*MO/GFL/ADM/ADSO/17*).
- Le responsable des admissions est le garant de la vérification de l'exhaustivité des informations ressaisies par le secrétariat
- Au moment de la saisie informatique les contrôles de doublons se font automatiquement comme lors des entrées standards et la secrétaire procède, si nécessaire, à la fusion de dossiers patients (*MO/GFL/ADM/ADSO/07*).

Information des utilisateurs en cas de panne

Cette section décrit la chaîne et le mode de communication qui sont mis en œuvre pour alerter les utilisateurs en cas de panne puis pour les avertir de la remise à disposition des applicatifs.

Les alertes sont constituées et envoyées par le service informatique.

a. Alerte des utilisateurs en cas de panne

Dès le constat de la panne provoquant un arrêt partiel ou total d'un ou plusieurs services applicatifs, une alerte est adressée par téléphone au responsable des admissions.

Dans le cas où le téléphone ne fonctionne plus l'alerte est adressée directement et oralement au responsable des services Accueil, bureau des entrées/sortie .

b. Information des utilisateurs de la reprise des services applicatifs

Dès que les services applicatifs ont été relancés le responsable des admissions est prévenu par téléphone.

Il informe les utilisateurs et veille à la reprise en mode normal. En particulier la ressaisie, dans l'applicatif, des données perdues ou non enregistrées informatiquement pendant la panne.