# Rapport d'activités 2024 du GRADeS e-santé Occitanie

## L'année 2024

Rapport d'activités

# Le programme Orientation

Le programme Orientation vise à **faciliter et fluidifier l'orientation des patients et des usagers vers les structures et services les plus adaptés**, au regard de leurs situations médicales et sociales. L'objectif est de fluidifier les parcours de soins en réduisant les délais et les démarches administratives. Cette offre de services s'appuie principalement sur l'**outil national ViaTrajectoire pour l'orientation des patients et usagers**.

Elle est articulée de manière étroite avec l'offre Annuaires & Référentiels car l'annuaire de l'offre sanitaire et médico-sociale décrite dans ViaTrajectoire à destination des professionnels et des usagers est

interfacé avec le Répertoire nationale de l’Offre et Ressources en santé (ROR).

Les usages se sont développés dans l'ensemble des services et **55% des utilisateurs actifs se connectent chaque mois**. **Le nombre d'utilisateurs en établissements a progressé de 11% en 2024.**

Du côté de la médecine de ville, nous observons une hausse significative des usages pour la seconde année consécutive : **+ 60% du nombre de médecins connectés chaque mois en moyenne sur l'année 2024 par rapport à 2023. Cela représente plus de 11 000 dossiers renseignés par des médecins libéraux tous modules confondus.**

Cette année, nous avons œuvré pour rendre les structures de coordination actrices de la promotion de ViaTrajectoire auprès des structures de coordinations, partenaires de ville (PCO, CRT, DAC…).

L'expérimentation initiée sur le Dossier Unique d'Admission (DUA) en établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) Handicap est un franc succès : **plus de 700 dossiers ont été créés sur les 2 départements pilotes (Hautes-Pyrénées et Tarn)**. Un retour d'expérience régional a été réalisé en septembre et a conforté la décision de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) de généraliser le service à l'ensemble du territoire dès 2025.

L'équipe Orientation a étroitement collaboré avec l'équipe Exploitation pour la mise en place du service d'assistance dédié aux usagers pour les modules Grand-âge et Handicap.

# Chiffres clés Tous modules

**11 433**

**utilisateurs de ViaTrajectoire tous modules Sanitaire, Grand-âge et Handicap**

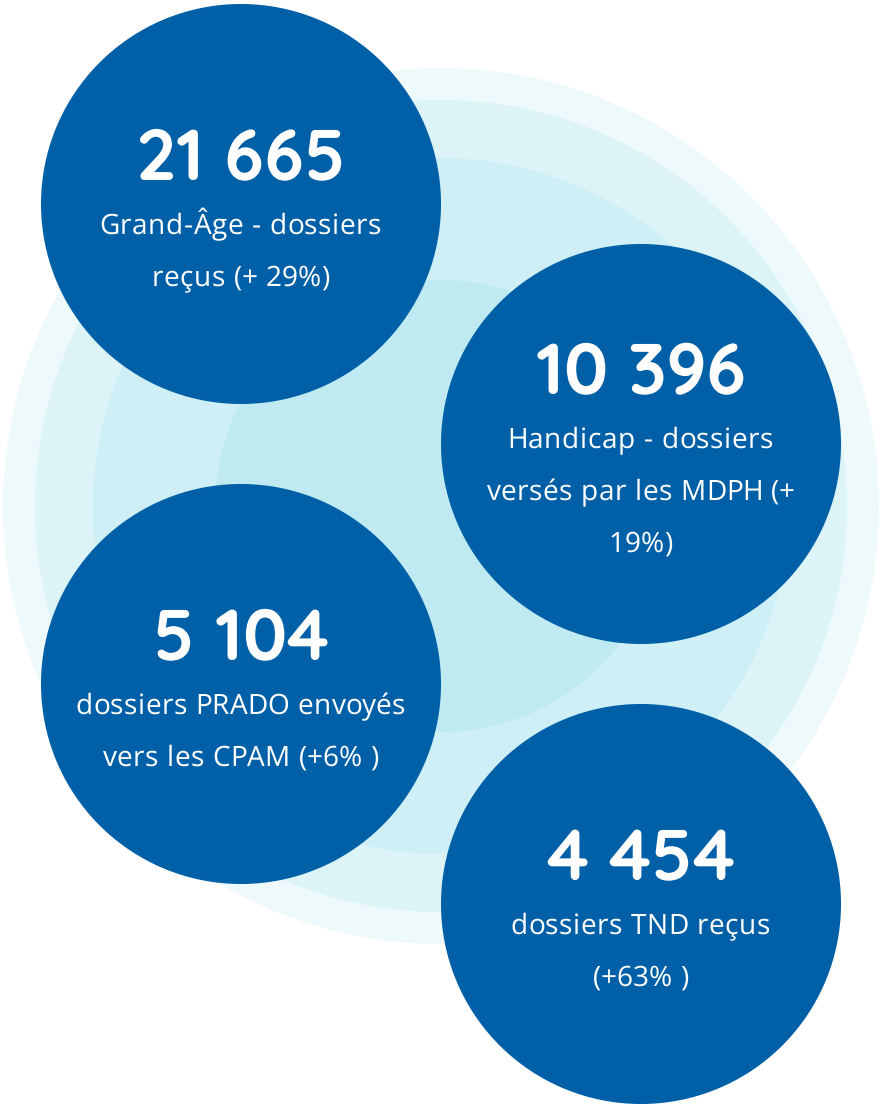
**6 371**

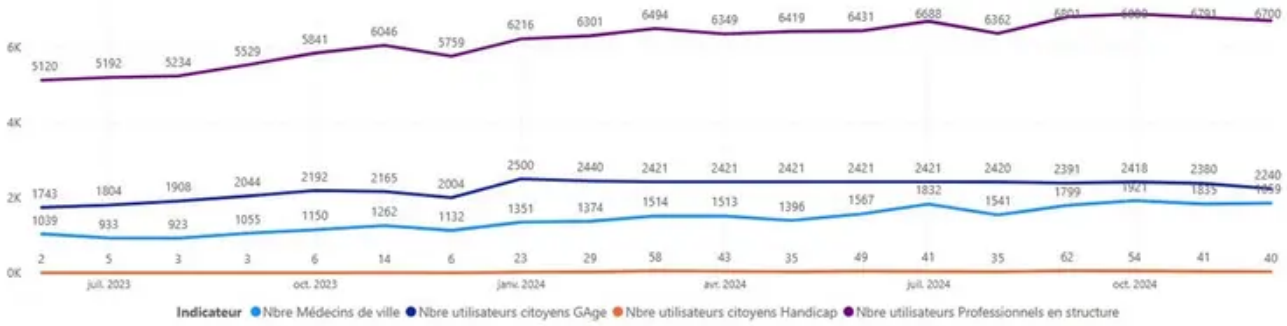
utilisateurs de plusieurs modules

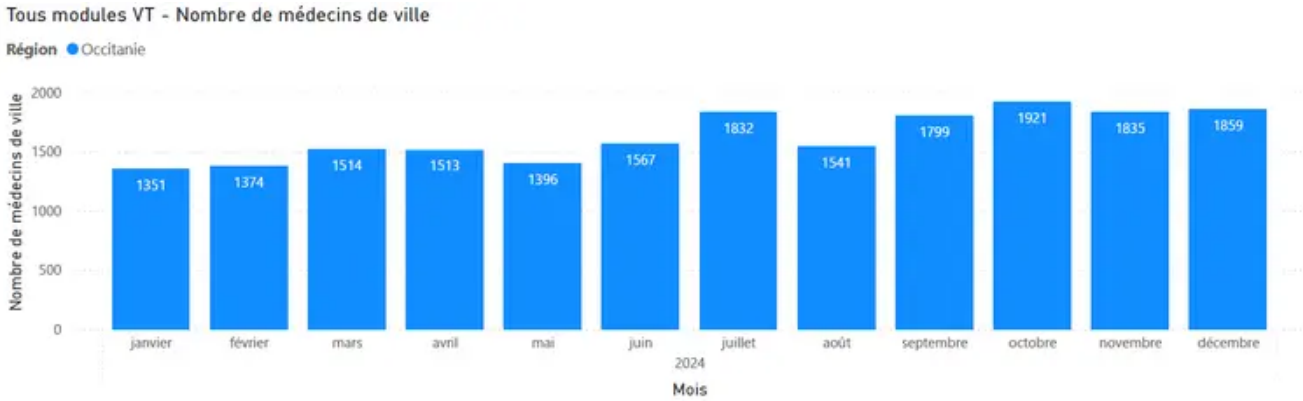
**6 279**

utilisateurs connectés chaque mois (soit 55%)

## 159 666 Sanitaire - dossiers envoyés (MCO) vers les SSR, HAD et USP (+6%)




6K
4K
2K
0K
5120 5192 5234 5529 5841 6046 5759 6216 6301 6494 6349 6419 6431 6688 6362 6700
1743 1804 1908 2044 2192 2165 2004 2500 2440 2421 2421 2421 2421 2421 2420 2391 2418 2380 2240
1039 933 923 1055 1150 1262 1132 1351 1374 1514 1513 1396 1567 1832 1541 1799 1921 1835
2 5 3 3 6 14 6 23 29 58 43 35 49 41 35 62 54 41 40
juil. 2023
oct. 2023
janv. 2024
avr. 2024
juil. 2024
oct. 2024
Indicateur
Nbre Médecins de ville
Nbre utilisateurs citoyens GAge
Nbre utilisateurs citoyens Handicap
Nbre utilisateurs Professionnels en structure



ViaTrajectoire a doublé : 5 350 connexions/mois en moyenne en 2024 contre 2 700 en 2023. Ce sont **1 650 professionnels libéraux en moyenne qui se sont connectés à ViaTrajectoire chaque mois en 2024** (contre 1 000 en 2023, soit + 60%).

Les usagers sont également plus nombreux à utiliser les modules Grand-âge et Handicap de ViaTrajectoire : Plus de **2 200 usagers connectés chaque mois en 2024** (soit plus de 8 000 connexions mensuelles).

# Formation

## 27 webinaires

organisés par les équipes du GRADeS sur l'ensemble des modules de ViaTrajectoire

## 1 201

participants aux sessions de formations ViaTrajectoire

## 348

vues en replay

**42%**

des professionnels participent à plus d’1 webinaire ViaTrajectoire dans l’année

**89%**

jugent que les webinaires sont utiles à leur pratique professionnelle

**97%**

sont satisfaits des horaires, de la durée, de la fréquence et de l'animation

Les suggestions d'amélioration portent sur la création de contenus plus courts avec des thèmes plus précis, davantage de présentiel, proposer une évaluation des connaissances, plus de démonstration.

En plus de ces formations, les équipes du GRADeS ont réalisé **28 formations spécifiquement pour les CRT et leurs partenaires**.

**Evolutions ViaTrajectoire Tous modules**

- 3 versions majeures en 2024 (v13.0 en novembre ; v12.0 en juin ; v11.0.2 en avril)
- Révision du contenu des mails de changement de mot de passe
- Modification des prérequis techniques (navigateurs compatibles)
- Utilisation d'un logiciel antivirus pour analyser les pièces jointes
- Modification de la règle de gestion des comptes : les comptes inactifs (sans connexion depuis 1 an) sont automatiquement inactivés tous les mois (suppression des habilitations et désactivation du compte utilisateur)
- Renforcement de la sécurité des accès 1 compte = 1 adresse mail (dans l'optique de la réception de codes OTP) : la création ou la modification d'un compte est bloquée dans le cas où l'adresse mail renseignée est déjà utilisée sur plusieurs comptes

## ViaTrajectoire Grand-âge

En 2024, un plan de redynamisation des usages du module Grand-âge de ViaTrajectoire a été défini de manière personnalisée pour 5 départements de la région. Un bilan des usages et un plan d'actions associé a été présenté aux parties prenantes institutionnelles : Direction départementale de l'ARS Occitanie et le Conseil Départemental. Formations, sensibilisations et campagnes de communication ont été réalisées auprès de l'ensemble des utilisateurs : ESSMS, Médecine de ville, usagers. Un accompagnement de proximité a été réalisé en collaboration avec l'animateur territorial de chaque département.

Le nombre d'usagers connectés au module Grand-âge progresse de 23% en 2024. 7 447 dossiers d'orientation vers les établissements ont été créés ou alimentés par 2 550 médecins libéraux. Cela représente +

34%  de médecins utilisateurs de ViaTrajectoire Grand-âge par rapport à l'année précédente.

Les actions menées auprès des ESSMS, des structures de santé, des accompagnants médico-sociaux continuent de porter leurs fruits puisque le nombre de dossiers reçus par ViaTrajectoire a augmenté de 29% pour les EHPADs d'Occitanie.
Les départements qui ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé dans le cadre de la redynamisation des usages voient leurs indicateurs de qualité et d'exhaustivité améliorés. Par exemple dans le Gers, le taux de lecture des demandes passe de 48% en 2023 à 67% en 2024 !

Grande nouveauté en 2024 : 17 Centres de Ressources Territoriaux ont été mis en place par l'ARS Occitanie. Formés entre juin et décembre 2024, les professionnels des CRT sont désormais utilisateurs de ViaTrajectoire à travers deux cas d'usages :

- La réception de demande d'accompagnement au sein du CRT
- La rédaction de demandes d'admission en EHPAD lorsque le maintien à domicile n'est plus possible.

Les usages sont prometteurs : 405 dossiers reçus par les CRT entre juin et décembre 2024 (dont 100 dossiers « référencés papier » par les CRT). Le taux de lecture est de 65% et le taux de réponse de 70%.

L'utilisation du module Grand-âge par les CRT est transitoire puisqu'ils seront intégrés dans le module Domicile, dont la livraison est prévue en novembre 2025.

# 21 665

**dossiers Grand-âge créés sur 122 215 demandes**

# 2 552

médecins ayant validé des volets médicaux sur 7 447 dossiers

# 7 963

dossiers créés via l'espace usager (+21% par rapport à 2023)

**Evolutions Module Grand-âge**

- Intégration de l'authentification forte via OTP SMS / Mail dans l'espace usager Grand-âge
- Intégration des Centres de Ressources Territoriaux (CRT) dans ViaTrajectoire : adaptation de la fiche annuaire côté professionnel et adaptation des critères de recherche dans l'annuaire côté usagers
- Adaptation du dossier Grand-âge et enrichissement de la partie « lieu de vie et coordonnées de la personne » à la demande des CRT
- Introduction de l'authentification à double facteur (OTP SMS) pour tous les usagers du module Grand-âge

## ViaTrajectoire Handicap

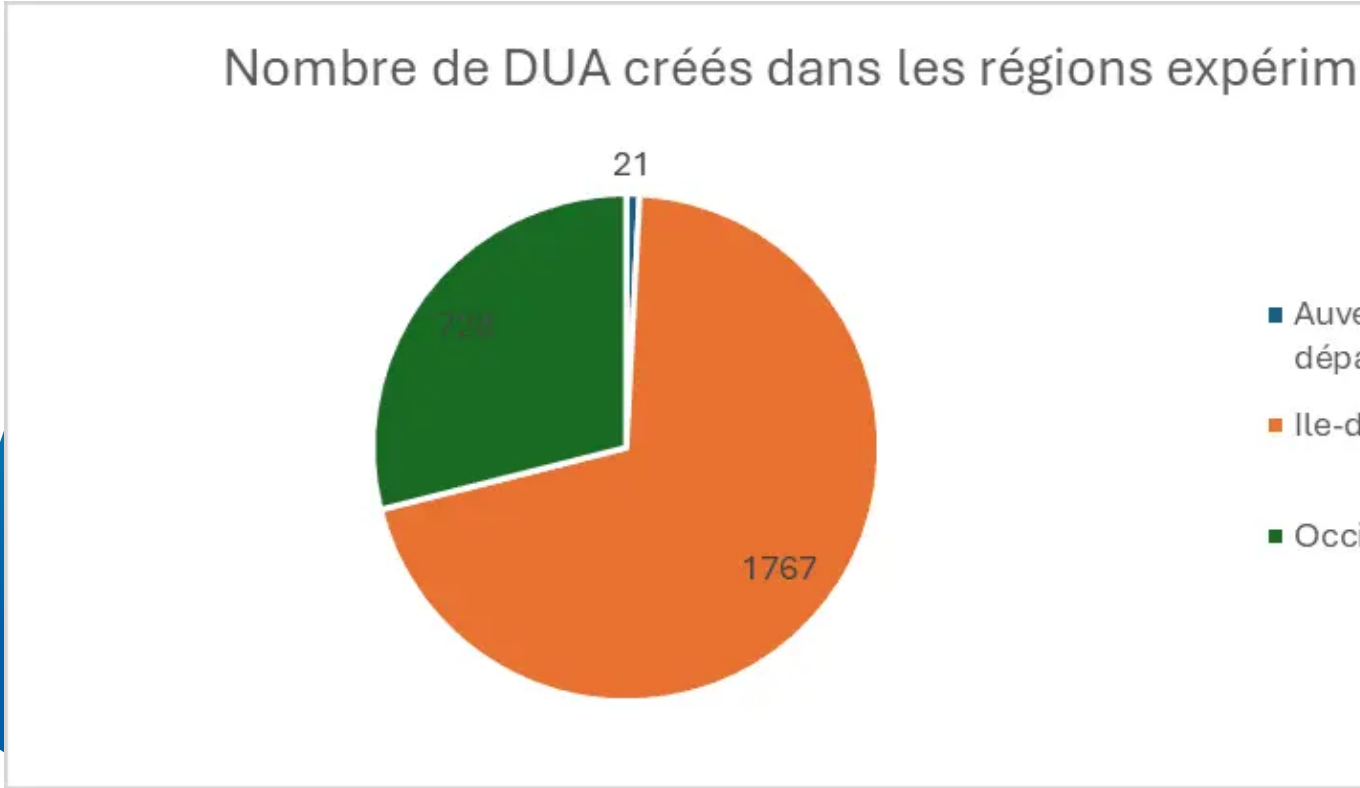
En 2024, **13 326 décisions d'orientation de personnes en situation de handicap ont été gérées** par le service ViaTrajectoire Handicap en Occitanie.

L'expérimentation du Dossier Unique d'Admission (DUA), lancée en Occitanie en septembre 2023, s'est poursuivie toute l'année 2024. 140 ESMS ont participé à l'expérimentation sur les 2 départements pilotes (Hautes-Pyrénées et Tarn). Au total, ce sont 250 professionnels issus d'ESSMS et 50 accompagnants médico-sociaux qui ont accompagné les usagers dans cette nouvelle démarche et la création de plus de 700 dossiers uniques d'admission.

Leur contribution précieuse, ainsi que celle des autres départements pilotes au niveau national (11 départements répartis sur 3 régions) a permis de conduire à l'amélioration significative du formulaire unique et des fonctionnalités associées. **La CNSA a confirmé la**

**généralisation du DUA à l'ensemble des régions dès 2025**. En Occitanie, le déploiement démarrera dès le mois de mars.

Se rendre à l'espace utilisateurs ViaTrajectoire pour les ESMS


Nombre de DUA créés dans les régions expérim
21
728
1767
Auve
dépa
Ile-d
Occi

**Evolutions Module Handicap**

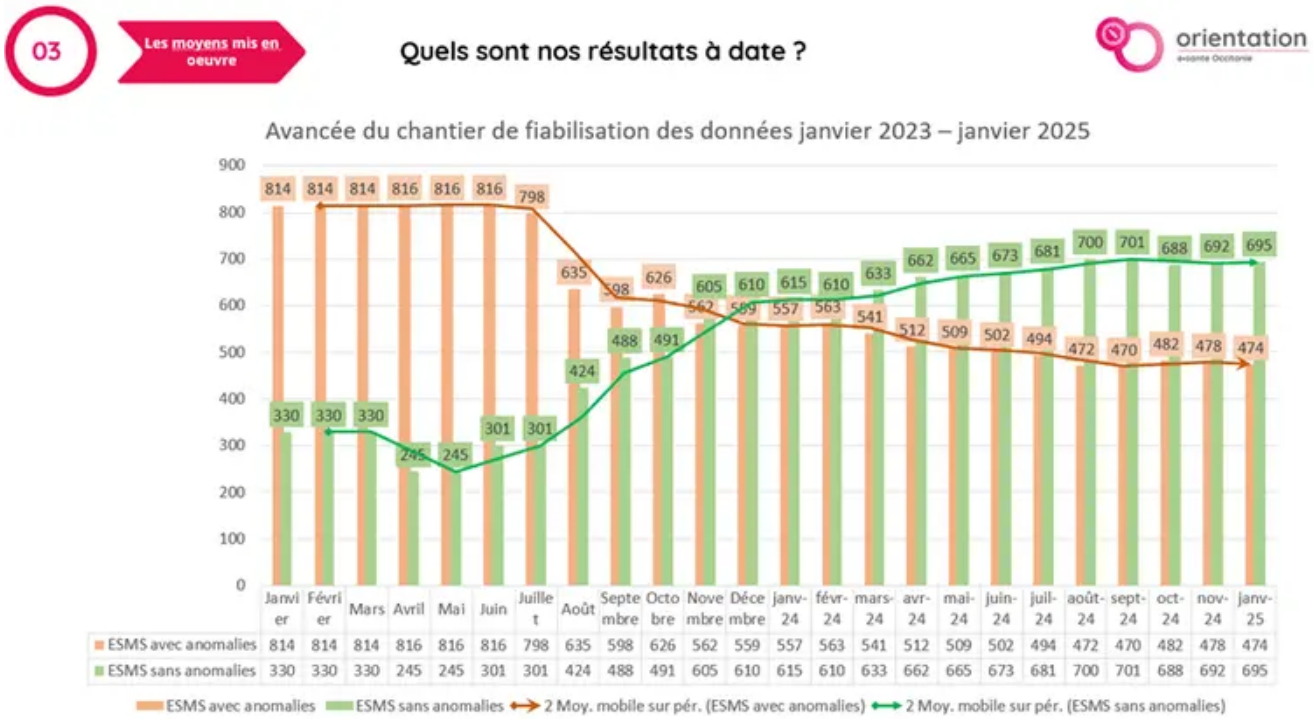
- Evolution de la fonction « Rechercher un dossier » avec pour objectif de sécuriser davantage l'accès au dossier de l'usager
- Amélioration de l'affichage des notifications dans le tableau de bord des ESSMS et de l'affichage des DUA pour les professionnels
- Amélioration de la gestion des renouvellements des décisions d'orientation
- Simplification de nombreux textes, amélioration de l'agencement des pages, rationalisation du nombre de clics dans les pages « Autonomie et vie quotidienne » et « Parcours personnel » du DUA
- Simplification du transfert des dossiers d'une unité à une autre
- Livraison d'une nouvelle fonctionnalité permettant d'assurer le transfert de notifications d'une unité à une autre

**Le chantier de fiabilisation des données de ViaTrajectoire Handicap a été clôturé en décembre 2024**. Après 2 ans d'actions dédiées, les résultats sont satisfaisants :  60% des ESSMS ont une utilisation conforme aux attentes de ViaTrajectoire Handicap. La réduction des anomalies est significative sur tous les aspects en 2024. La qualification de la liste d'attente demeure l'enjeu le plus important et il ne peut être relevé qu'avec la pleine implication des ESSMS utilisateurs.

# Des résultats satisfaisants (+ de détails)

| | 2023 | 2024 | *Seuil CNSA* |
|---|---|---|---|
| % ESMS avec au moins 1 anomalie | 76% | 40% | *N/A* |
| *Détail des anomalies (% des unités concernées)* | | | |
| Liste d'attente | 54,39% | 29% | *30%* |
| Usagers accueillis | 17,32% | 7,62% | *10%* |
| Places installées | 14,09% | 0,72% | *10%* |
| Pas de temporalité d'accueil mentionnée | 3,84% | 1,5% | *10%* |
| Nom d'unité non conforme | 0,1% | 0% | *10%* |

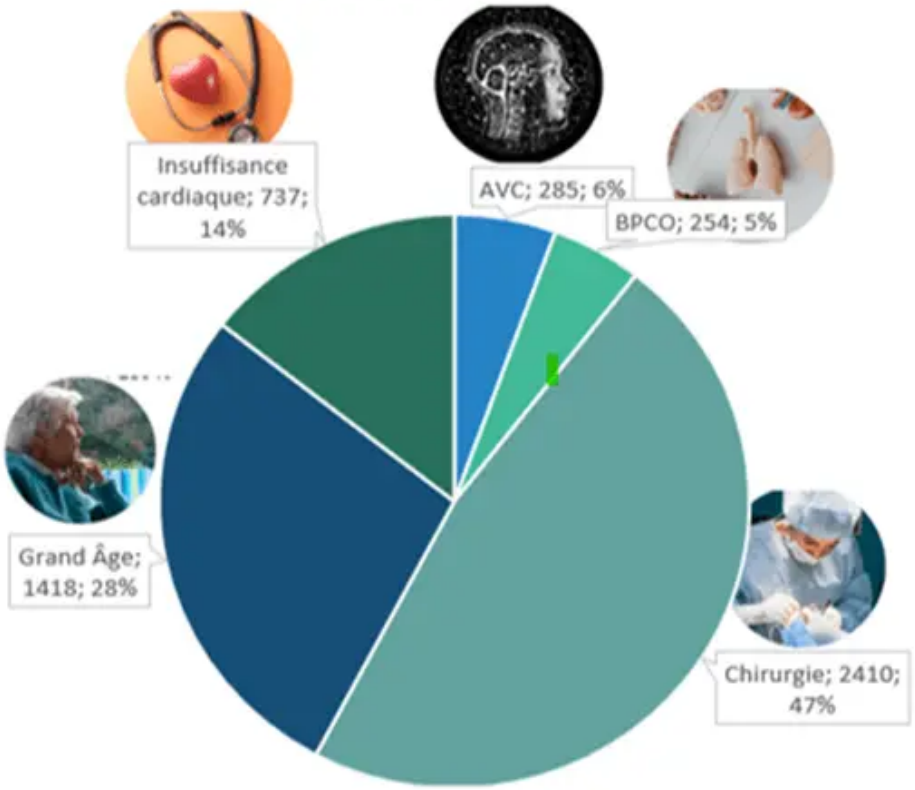
Indicateur GRADeS




réfléchir à des actions et leviers personnalisés.

A l'occasion de la mise en place du plan de création de 50 000 nouvelles solutions et de transformation de l'offre médico-sociale, une newsletter régionale et départementale a été mise en place à la demande de l'ARS Occitanie. Elle permet de fournir aux ESSMS, MDPH, ARS et conseils départementaux des indicateurs de l'adéquation offre/demande sont fournis tels que :

- Nombre de personnes en liste d'attente par département et/ou par catégorie ESSMS
- Ratio liste d'attente/places installées
- Délai d'admission par département et/ou par catégorie ESSMS et/ou par public (enfant/adulte)
- Nombre de personnes en situation de handicap sans aucune solution.




## ViaTrajectoire Sanitaire PRADO

En 2024, près de 160 000 patients ont bénéficié d'une orientation vers les Soins médicaux et de réadaptation (SMR), Hospitalisations à domicile (HAD) ou Unités de soins palliatifs (USP) via l'application d'orientation nationale (+ 6% par rapport à 2023)

En complément de cette activité, on dénombre 5 100 dossiers PRADO (Programme d'accompagnement du retour à domicile des patients hospitalisés) adressés aux Caisses primaires d'Assurance Maladie (CPAM), soit + 15% par rapport à l'année dernière (+ 60% sur 2 ans). L'activité continue de progresser (+ 15%) mais devrait atteindre un palier.

L'orientation de ces patients est répartie dans les différents volets conventionnés par les établissements avec l'Assurance Maladie (voir

graphique ci-contre).

L'accompagnement étroit des HAD s'est poursuivi toute l'année avec la mise à disposition de fiches pratiques dédiées pour l'utilisation de ViaTrajectoire et de ses statistiques et des réunions régulières avec l'ARS Occitanie pour la mise à jour des données de référencement. Les nouveautés du module Sanitaire attendues en avril 2025 devraient répondre à de nombreuses attentes exprimées par les HAD.

Découvrir l'espace utilisateur VT pour les établissements de santé

Prado
Le service de retour à domicile

**Evolutions ViaTrajectoire PRADO**

- Simplification des volets « Médical », « Soins et projet », « Administatif et social »
- Evolution des règles d'affichage des dossiers dans les tableaux de bord Sanitaire
- Amélioration des notifications par mail
- Amélioration de l'export des tableaux de bord Sanitaire prescripteurs

## ViaTrajectoire TND

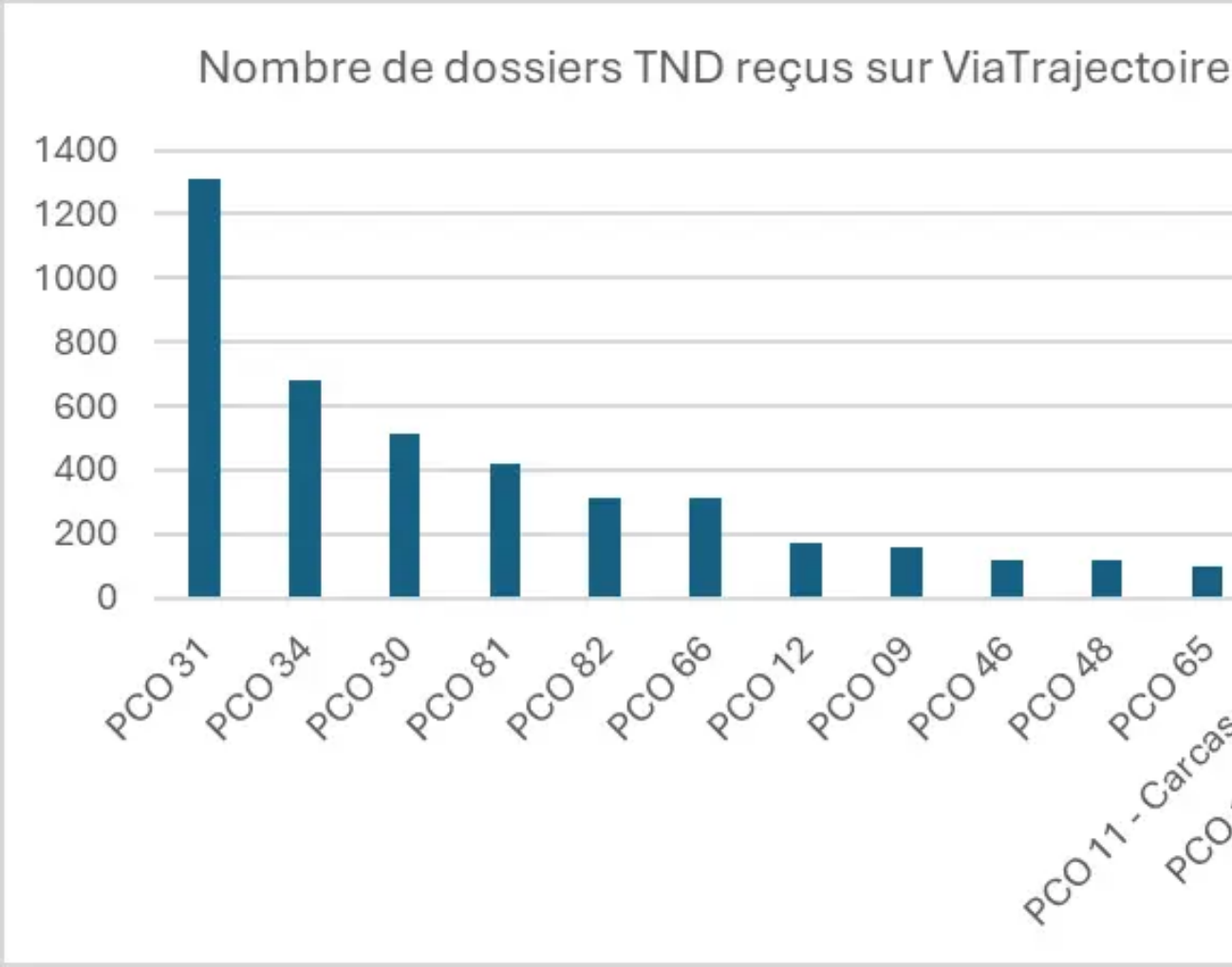
Plus de 70% des prises en charge des enfants atteints de troubles du neurodéveloppement sont désormais adressées par ViaTrajectoire aux Plateformes de Coordination et d'Orientation (PCO) !

100% des PCO d'Occitanie sont utilisatrices de l'outil d'orientation pour le volet 0-6 ans. En 2024, le service a été élargi à l'orientation des enfants de 7 à 12 ans en phase pilote sur 2 départements. Il fait désormais l'objet d'un déploiement progressif sur l'ensemble de la région.

85% des demandes reçues par les PCO d'Occitanie proviennent de la médecine de ville.

L'âge moyen des enfants adressés est de 4,5 ans.

Voir l'espace utilisateur dédié à


Nombre de dossiers TND reçus sur ViaTrajectoire
1400
1200
1000
800
600
400
200
0
PCO 31
PCO 34
PCO 30
PCO 81
PCO 82
PCO 66
PCO 12
PCO 09
PCO 46
PCO 48
PCO 65
PCO 11 - Carcas

## plus que 30% des demandes sont adressées aux PCO en version papier ou par mail

**4 454**
dossiers TND reçus par les PCO (+ 63%)

**70%**
taux d'usage régional (versus 46% en 2023 et 19% en 2022)

**1 442**
médecins de ville ont adressé plus de 3 719 dossiers

**Evolutions ViaTrajectoire TND**

- Actualisation du formulaire de repérage conformément à la nouvelle version du livret CERFA
- Ajout d'une fonction « bloc-notes internes » dans le dossier
- Adaptation du message au prescripteur lorsque la recherche est infructueuse
- Amélioration de l'export des tableaux de bord
- Ajouts de nouveaux motifs de refus

# ViaTrajectoire HNP

L'expérimentation de ViaTrajectoire HNP (Hospitalisations non programmées) a été conduite sur 4 départements (31, 11, 66 et 34) par l'ORU Occitanie et l'Assurance Maladie avec le soutien du GRADeS.

Cela a conduit en 2024 à l'envoi de 262 demandes d'admission directe dans les services de spécialité d'Occitanie. Au total depuis le début de l'expérimentation lancée en 2023, ce sont 414 demandes d'admission qui ont été reçues par les « bed managers » des établissements receveurs. 34 établissements Médecine chirurgie obstétrique (MCO) sont aujourd'hui utilisateurs.

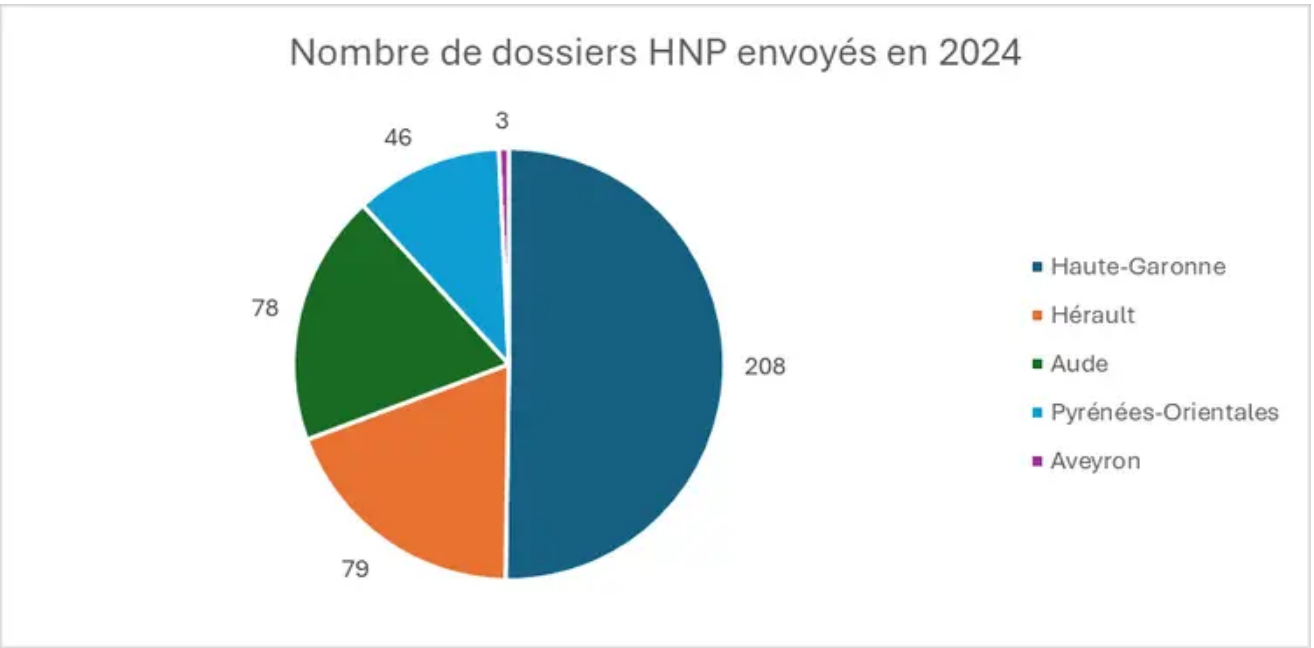
99% des demandes sont adressées aux services de gériatrie et de médecine polyvalente.

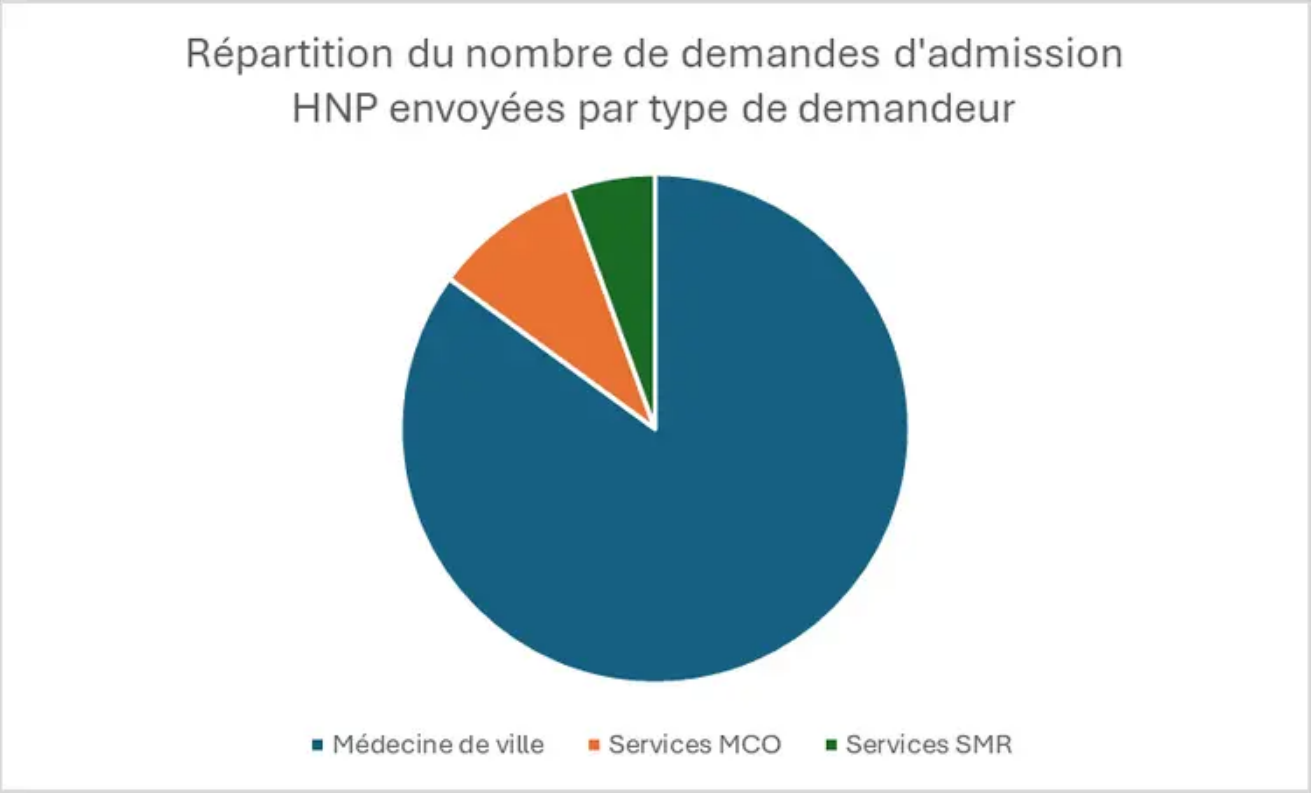
85% des demandes proviennent des médecins de ville. Depuis le démarrage du projet (2023), 167 médecins libéraux ont rédigé et envoyé des demandes d'admission en hospitalisation non programmée.

En 2024, le GRADeS a apporté un soutien technique au déploiement : support utilisateur, formations des équipes de l'ORU Occitanie, créations de comptes, rédaction de procédures, réunion de suivi, dialogue avec l'éditeur sur les demandes d'évolution.

En 2025, l'ARS Occitanie souhaite que le service soit proposé aux autres départements de la région. Elle confie à l'équipe Orientation du GRADeS la mission de reprendre les déploiements auprès des

établissements demandeurs et receveurs MCO, l'accompagnement des médecins libéraux restant sous la responsabilité des CPAM.


Nombre de dossiers HNP envoyés en 2024
3
46
78
208
79
Haute-Garonne
Hérault
Aude
Pyrénées-Orientales
Aveyron


Répartition du nombre de demandes d'admission HNP envoyées par type de demandeur
Médecine de ville
Services MCO
Services SMR

# En savoir plus

ViaTrajectoire
Une orientation personnalisée

**Communauté de référents ViaTrajectoire**

Accéder à ce contenu

## Témoignage Intérêts de ViaTrajectoire par les CRT

Accéder à ce contenu

## Témoignage Usages de ViaTrajectoire en EHPAD

Accéder à ce contenu

## Témoignage DUA ViaTrajectoire Handicap

Accéder à ce contenu

## Découvrir l'équipe Orientation

Accéder à ce contenu

ViaTrajectoire
Une orientation personnalisée

## Espace utilisateur ViaTrajectoire

Accéder à ce contenu