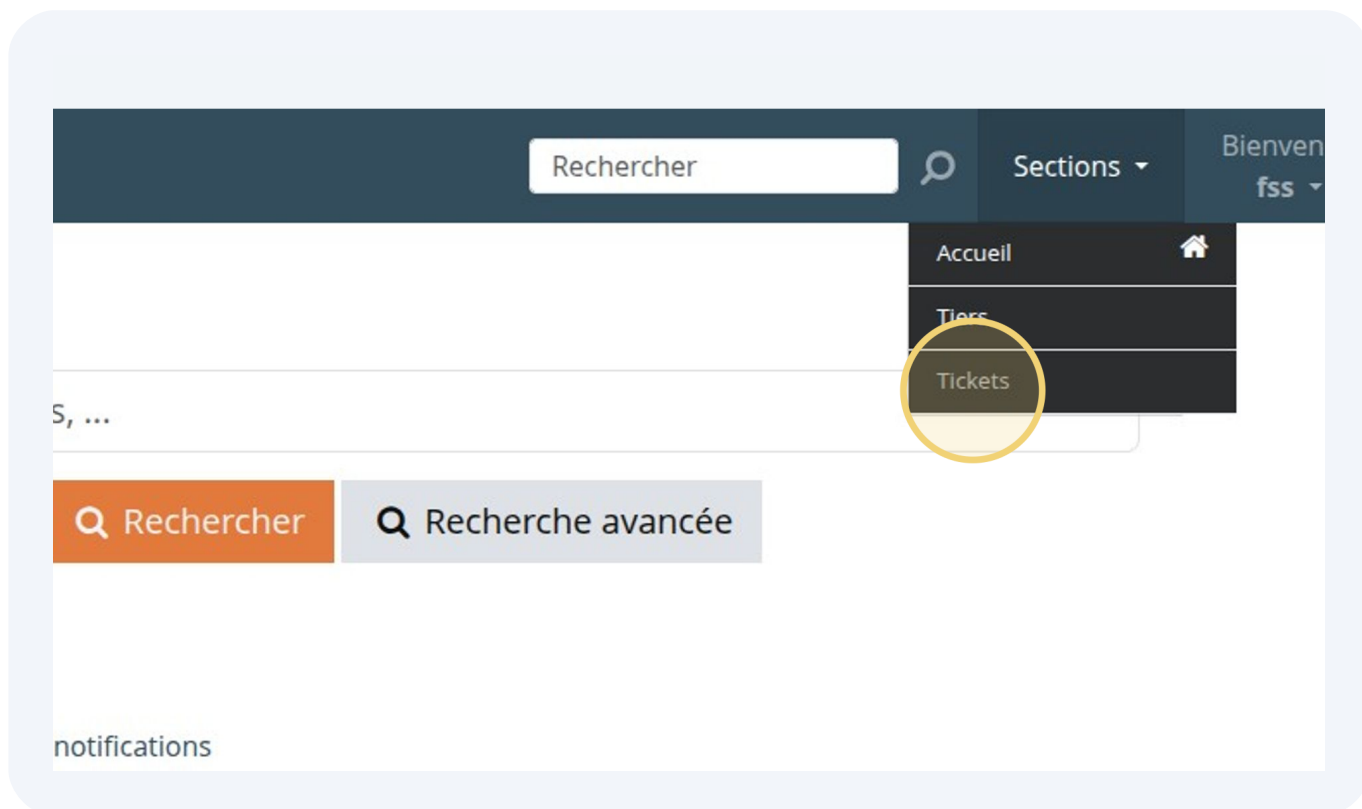


Comment créer un ticket?

Ce guide décrit comment créer un ticket et quels champs doivent être remplis.



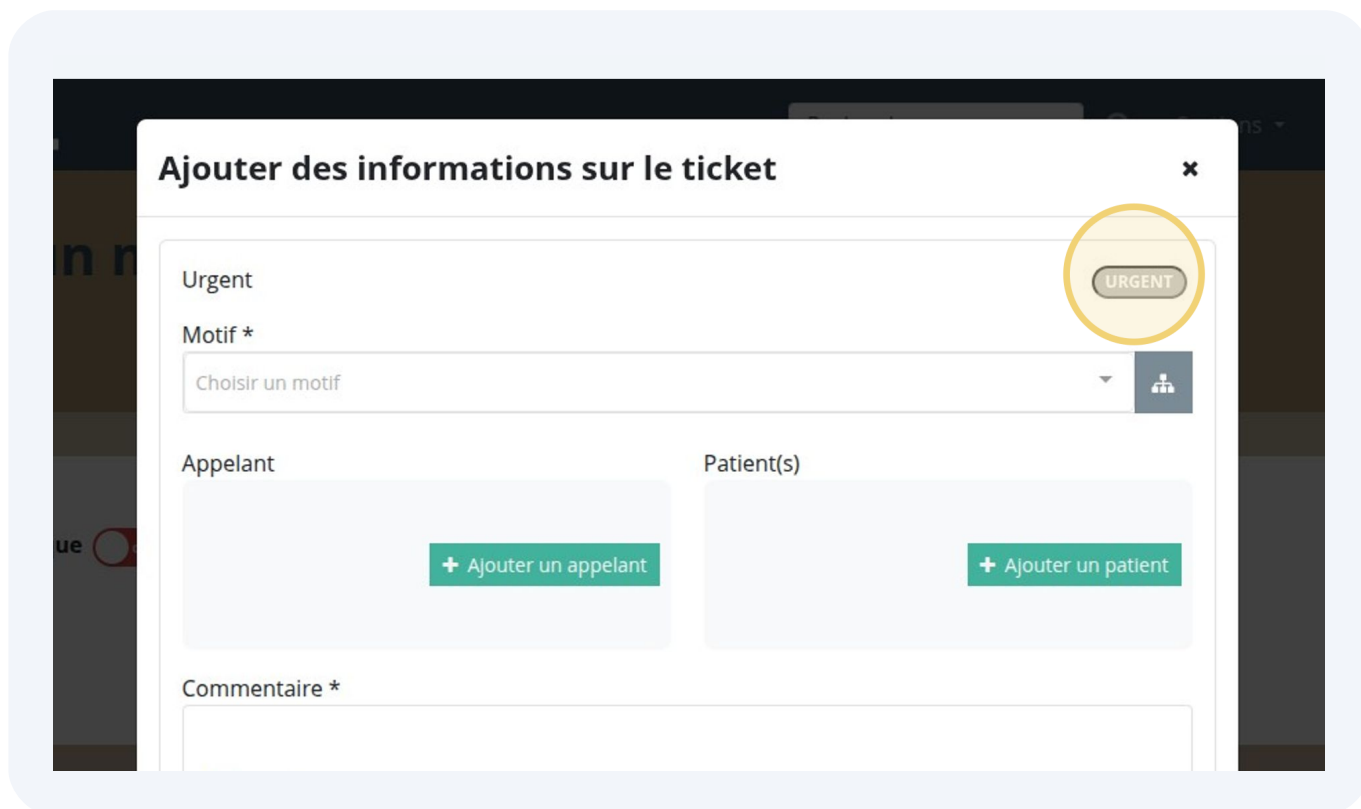
Accéder au menu de création

Accédez au menu de création de tickets via le sous-menu "tickets" dans le menu "sections".

The screenshot shows a web interface for creating a ticket. At the top, there are filter options: "Par destinataire" (with a plus icon), "État actuel" with radio buttons for "Normal" (selected) and "Urgent", and "Urgent" with radio buttons for "Normal" and "Urgent". Below these are two filter sections: "Par numéro de ticket" with a text input field labeled "Numéro de ticket", and "Par motifs" with a dropdown menu labeled "Choisir un motif" and a plus icon. A "Créé avant" section contains two date pickers: the first is set to "12:00 AM" and the second to "11:59 PM", both with a "mm/dd/yyyy" format. At the bottom of the filter area are two buttons: "Réinitialiser" and "Appliquer les filtres". Below the filters, it says "95 résultats à 11:59". At the bottom right of the interface, a blue circular button with the text "Créer" is highlighted with a red circle.

Créer un nouveau ticket

En bas de page, cliquez sur le bouton vert "Créer". Cette fenêtre de création d'un ticket s'ouvrira automatiquement avec le numéro de l'appelant s'il est reconnu.



Définir le caractère urgent d'un ticket

Si le ticket est urgent, cliquez sur le bouton de croix "urgent", il deviendra orange.

Ajouter des informations sur le ticket

Urgent

URG

Motif *

Choisir un motif

Appel famille pour annonce de décès

Press enter to select

Appel famille pour annonce absence : hospitalisation ou consultation

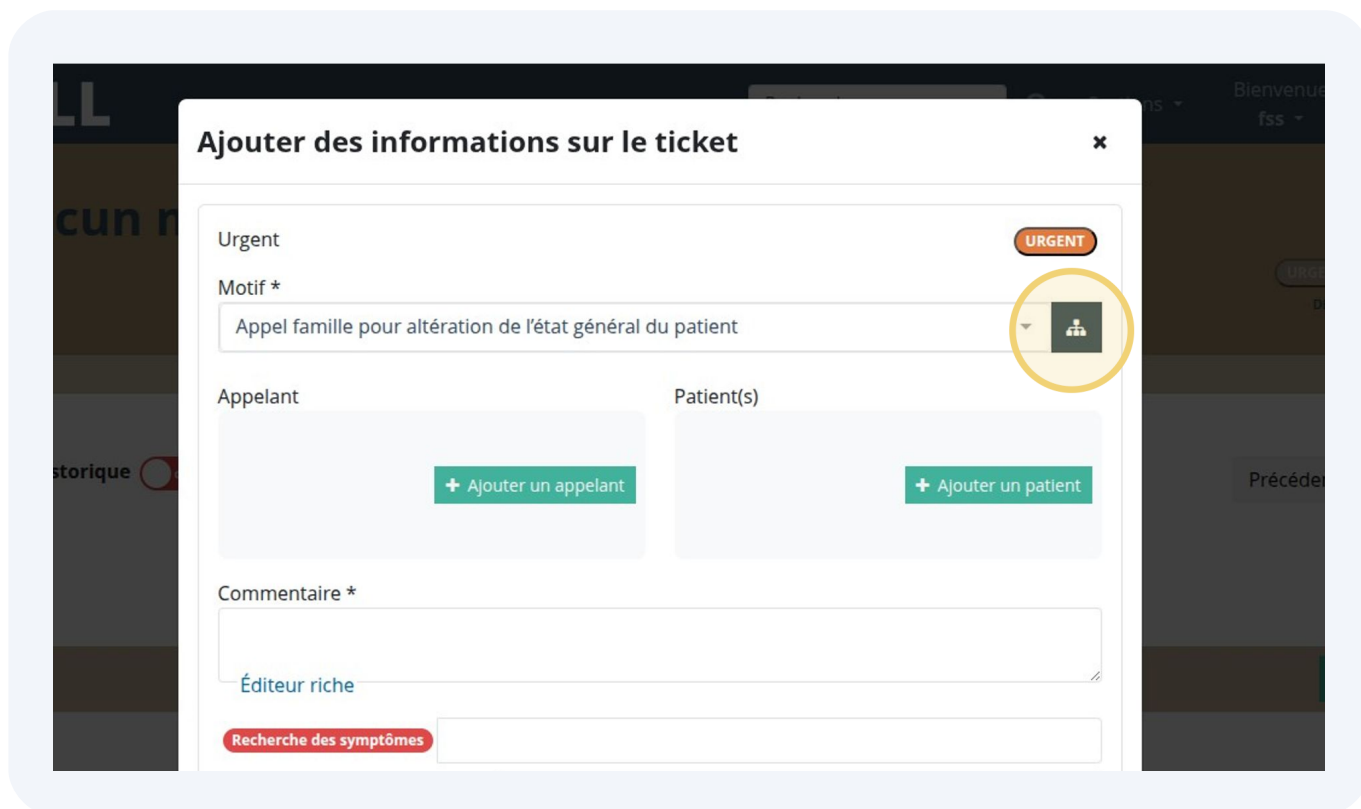
Appel famille pour annonce absence : interruption de prise en charge

Appel famille pour altération de l'état général du patient

Appel famille pour prise en charge de la douleur

Sélectionner un motif

Sélectionnez un motif d'appel en cliquant sur le menu déroulant.



Accéder au flux externe du motif

Pour visualiser le flux externe relatif au motif sélectionné, cliquez sur l'icône bleue sur la droite.



MOTIF :

FLUX EXTERNE

Appel famille pour altération de l'état général du patient



Qui	Questionnement	Ticket (informations collectées/transmises)
SR	<pre>graph TD; A[Plateforme virtuelle] --> B{L'ICP est-elle disponible?}; B -- Oui --> C[]; B -- Non --> D{Le cadre de l'unité est-il disponible?}; D -- Oui --> C; D -- Non --> E{Un autre cadre du pôle est-il disponible?}; E -- Oui --> C; E -- Non --> C;</pre>	<ul style="list-style-type: none">• Nom/Prénom• IPP• Motif d'appel

Visualiser le flux externe

Certains motifs ont des flux externes dédiés que vous pouvez visualiser sous cette forme.

Ajouter des informations sur le ticket

Urgent

URG

Motif *

Appel famille pour altération de l'état général du patient

Appelant

+ Ajouter un appelant

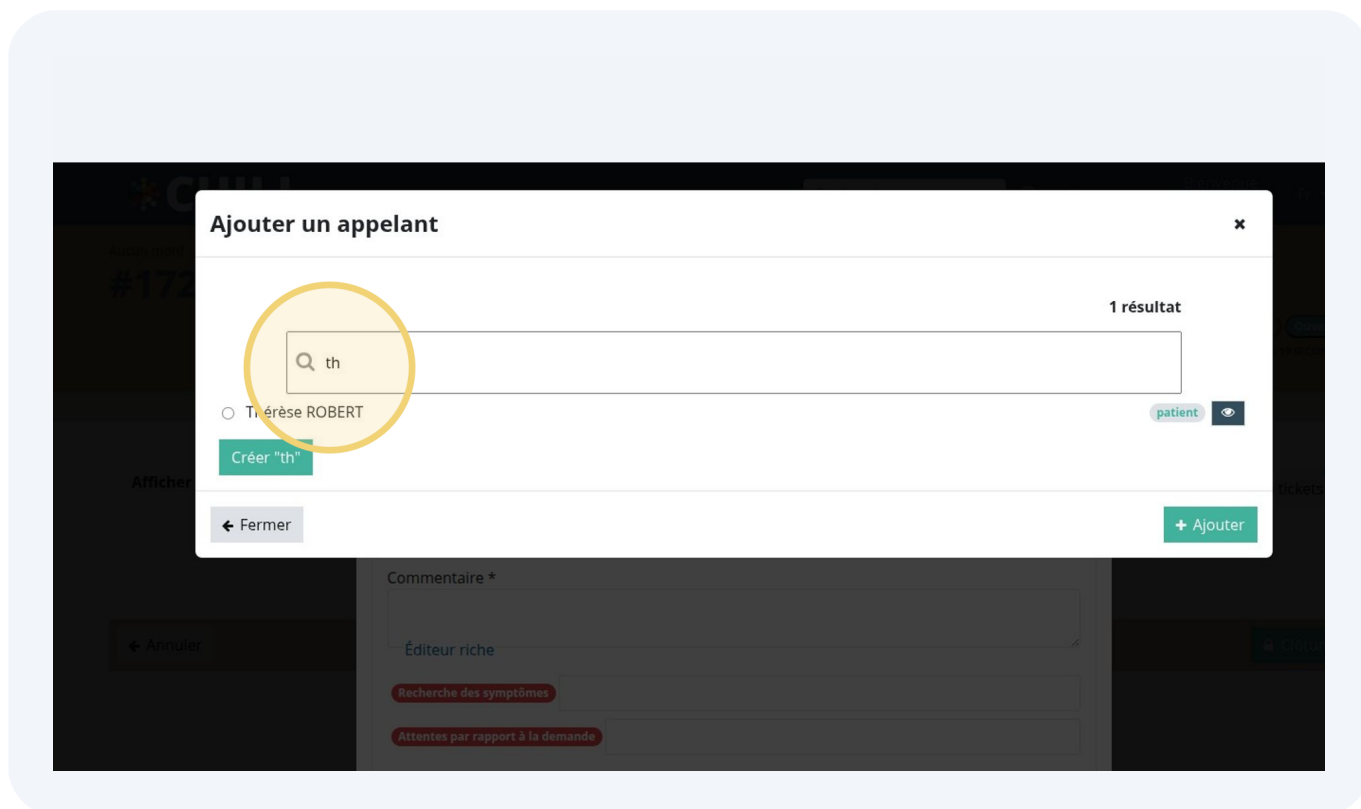
Patient(s)

+ Ajouter un pati

Commentaire +

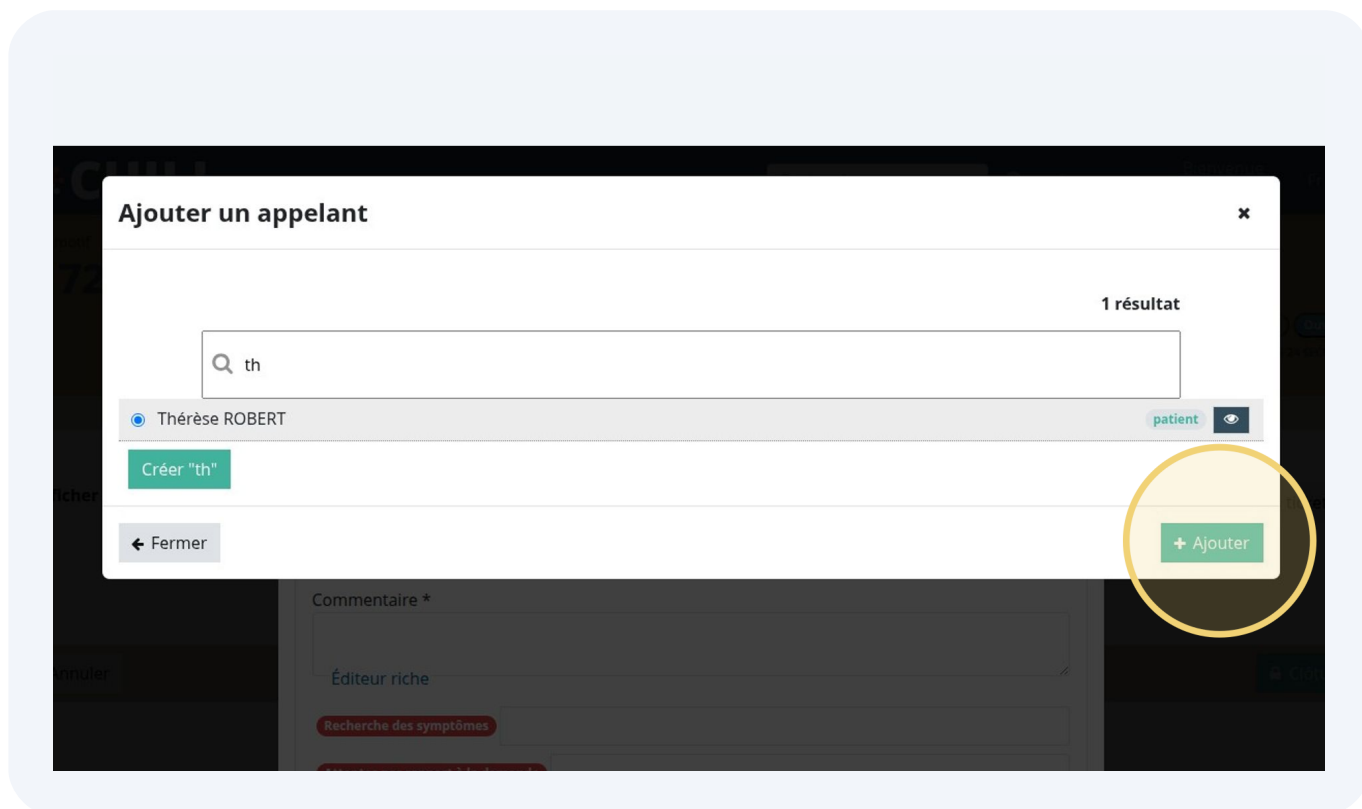
Ajouter un appelant

Pour ajouter un appelant, cliquez sur le bouton vert "ajouter un appelant".



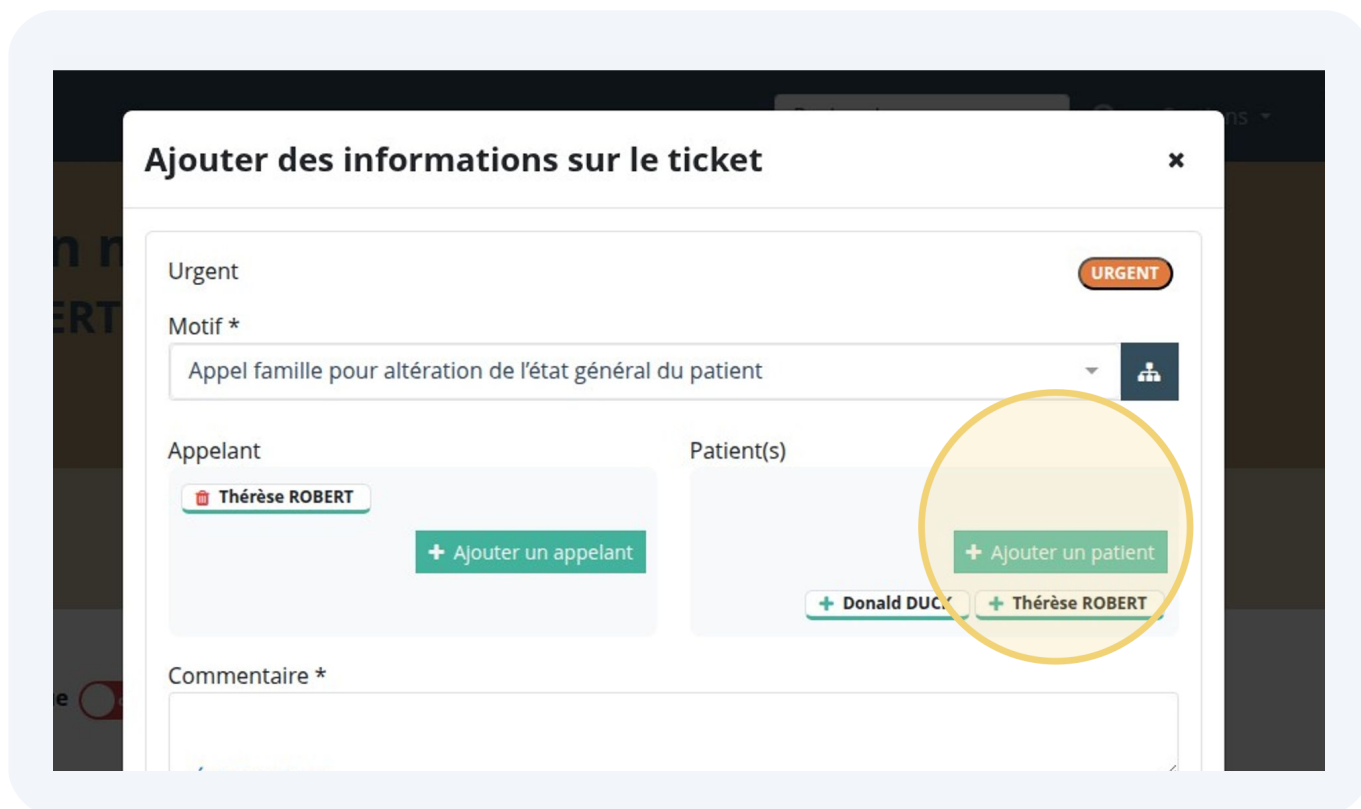
Chercher un appelant

Pour chercher un appelant déjà enregistré, commencez à taper les premières lettres de son prénom/nom. Si est enregistré, il apparaîtra dans la liste. S'il est non existant, vous pouvez le rajouter en cliquant sur "créer".



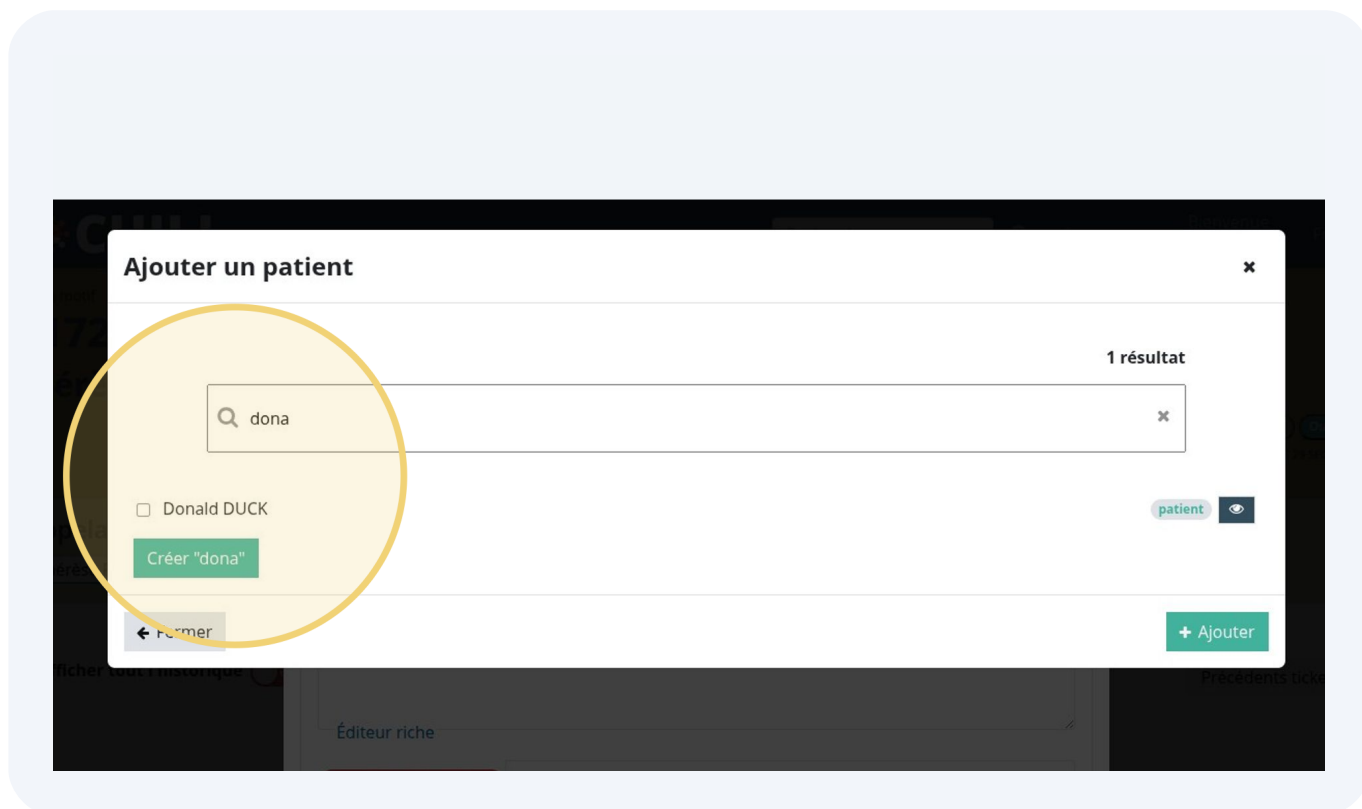
Ajouter un appelant

Une fois trouvé, cochez la case et cliquez sur "ajouter". Attention, un seul appelant peut être renseigné.



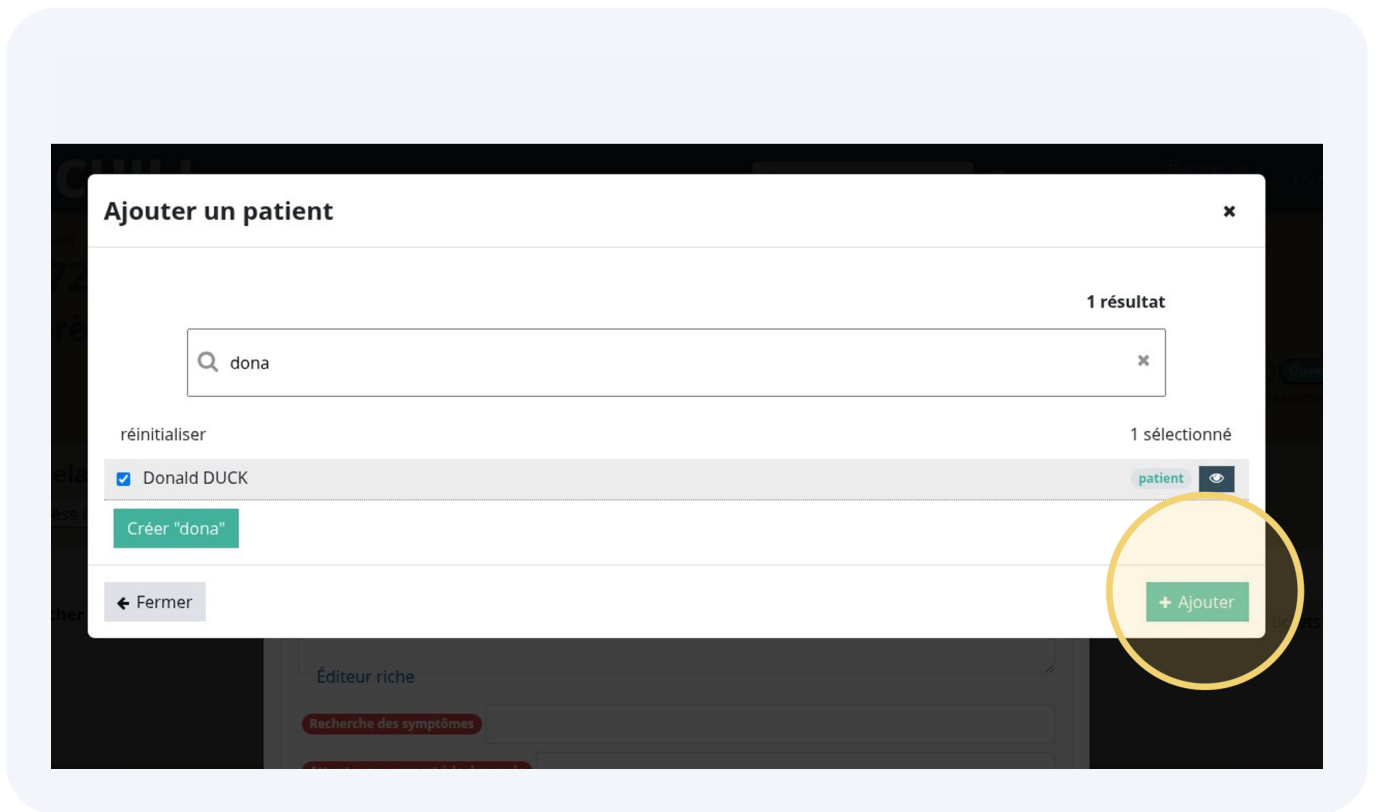
Ajouter un ou plusieurs patient(s)

Pour ajouter un patient, suivez le même processus. Cliquez d'abord sur "ajouter un patient". Plusieurs patients peuvent être renseignés.



Chercher un patient

Pour chercher un patient, tapez les premières lettres de son prénom/nom ou créer le s'il n'existe pas en cliquant sur le bouton "créer".



Ajouter un patient

Pour ajouter, cliquez le bouton vert "ajouter".

Appel famille pour altération de l'état général du patient

Appelant: Thérèse ROBERT (+ Ajouter un appelant)

Patient(s): Donald DUCK (+ Ajouter un patient)
+ Thérèse ROBERT

Commentaire *
Éditeur riche

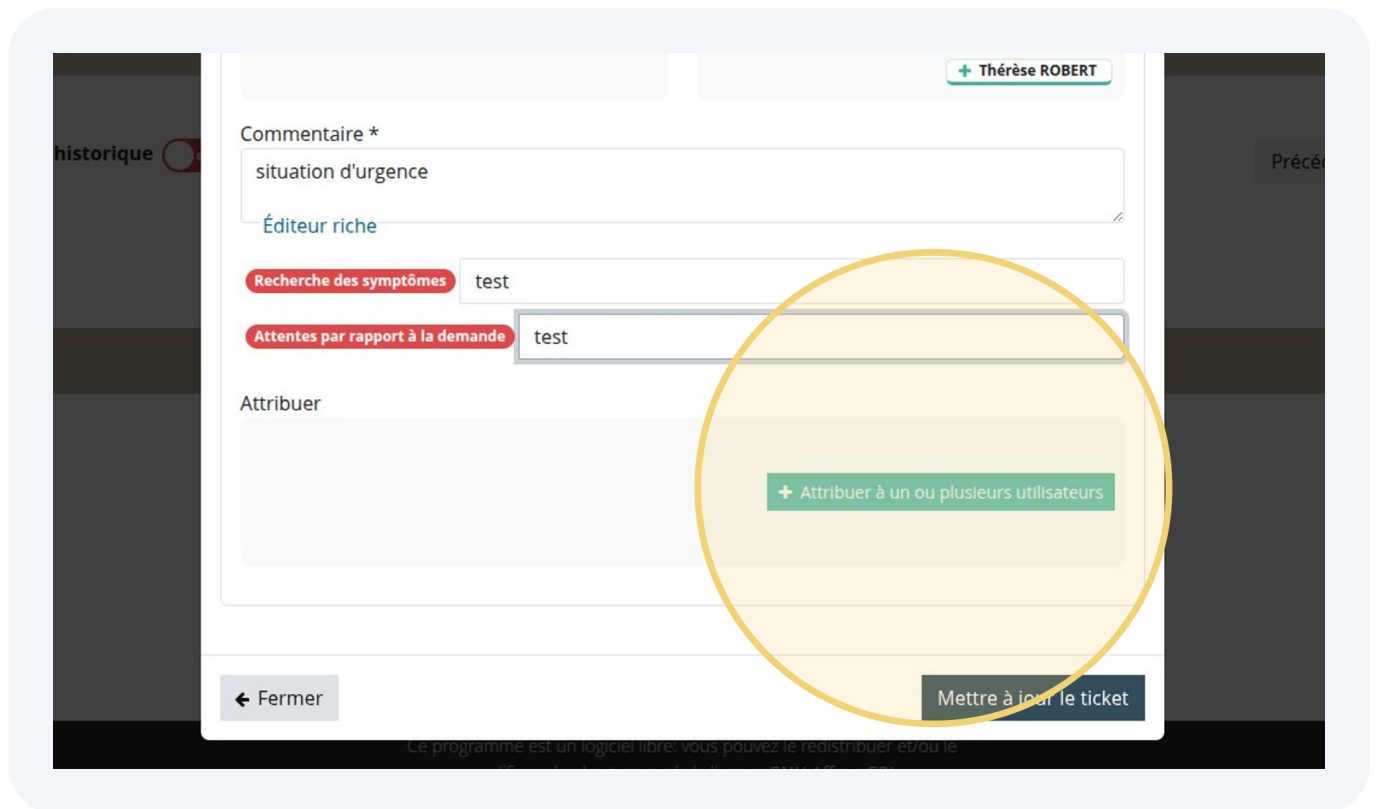
Recherche des symptômes

Attentes par rapport à la demande

Attribuer (+ Attribuer à un ou plusieurs utilisateurs)

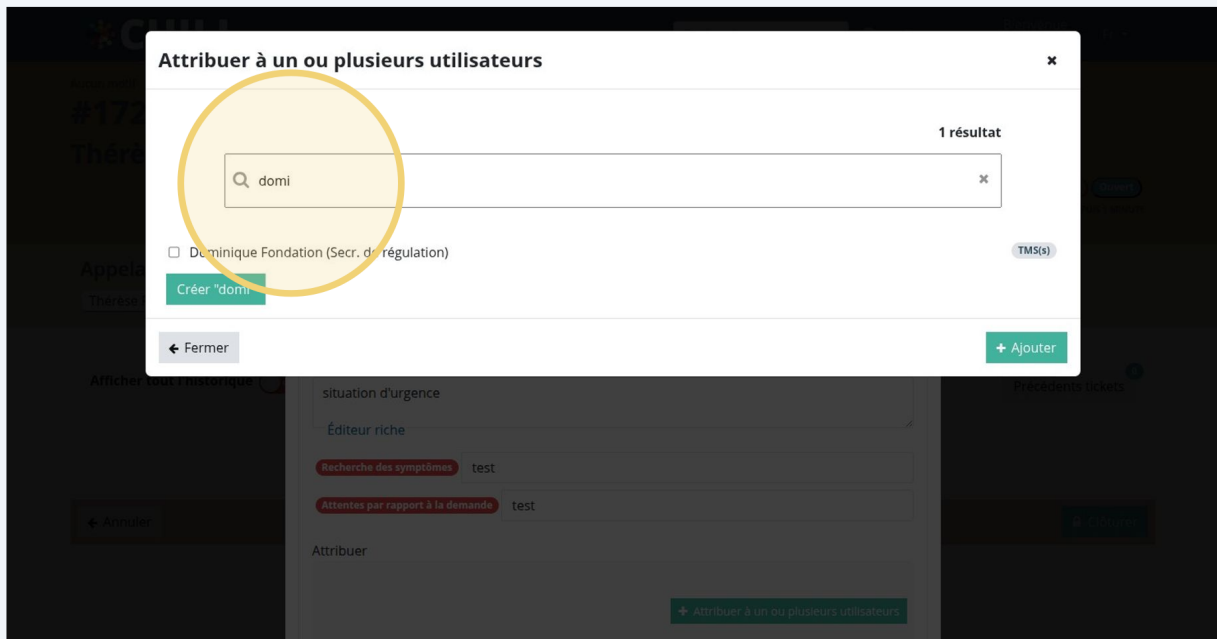
Ajouter un commentaire

Le champ "commentaire" est un champ obligatoire. En fonction du motif, certains champs additionnels indiqués en rouge peuvent se rajouter. Ils sont également obligatoires.



Assigner le ticket à un utilisateur

Pour terminer, attribuez le ticket à un ou plusieurs utilisateurs.



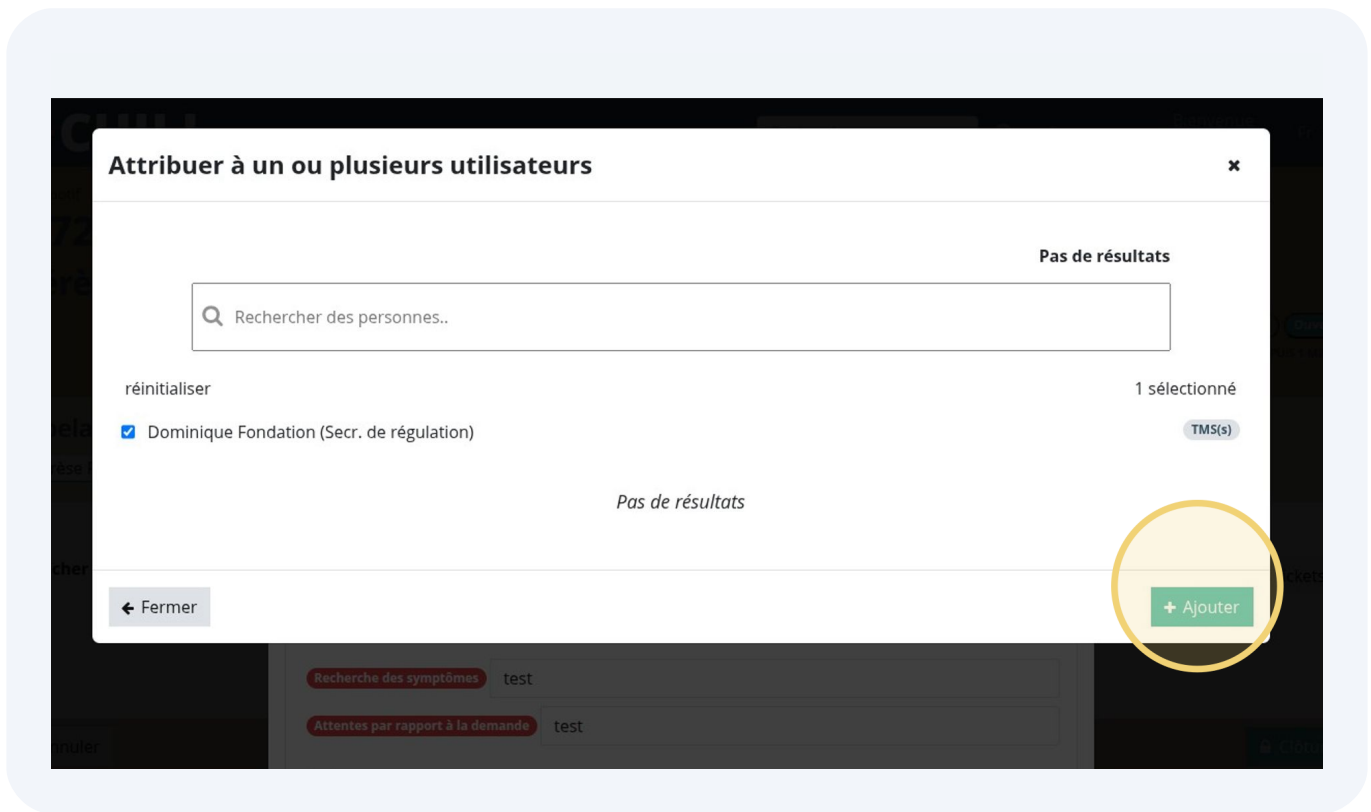
Chercher un utilisateur

Pour chercher un utilisateur, même principe. Tapez les premiers lettres de son prénom/nom et il apparaît dans la liste.



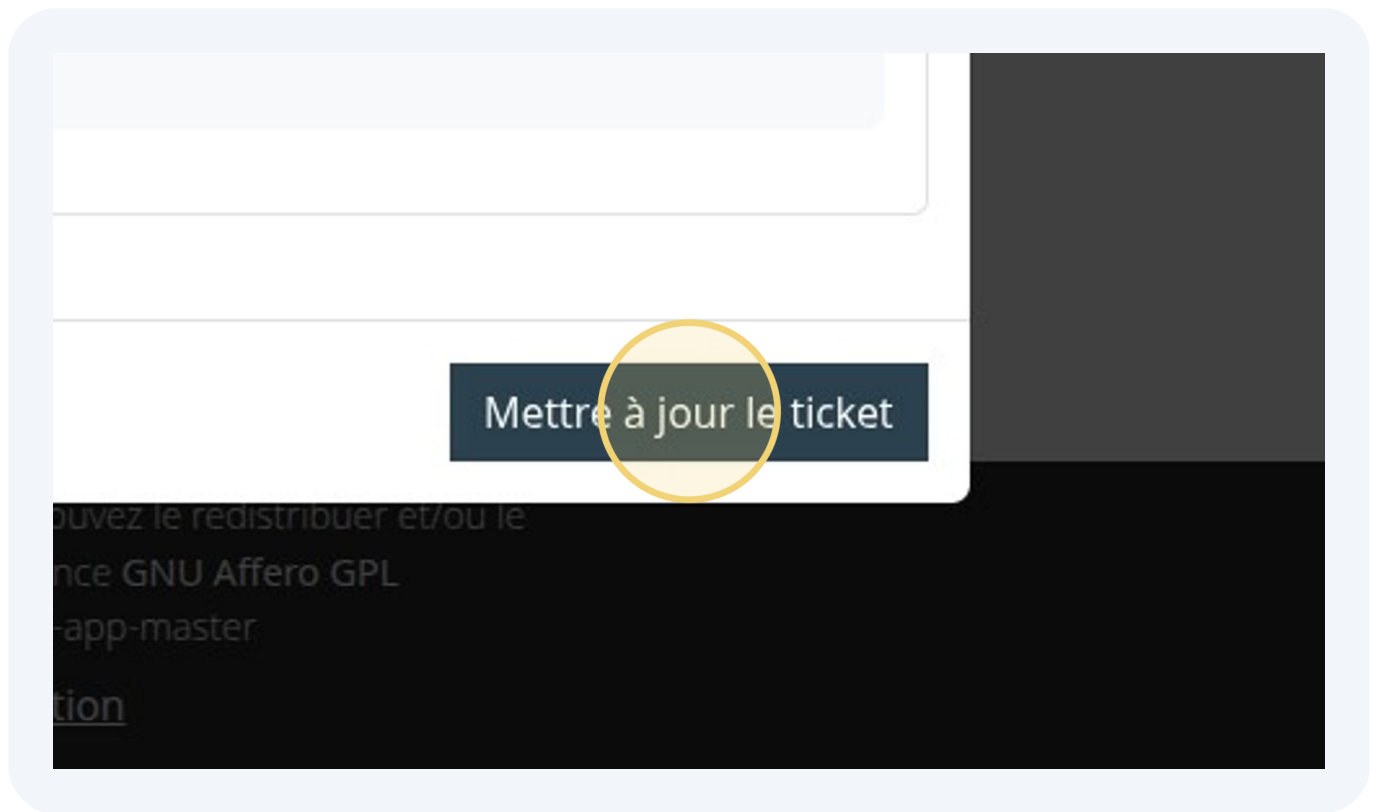
Cochez l'utilisateur

Pour choisir son utilisateur, cochez son nom dans les résultats de recherche.



Confirmer l'ajout d'un utilisateur

Pour ajouter l'utilisateur choisi, cliquez sur "ajouter".



Mettre à jour le ticket

Pour terminer la création du ticket, cliquez sur "mettre à jour le ticket".