

# Comment modifier un ticket?

Ce guide décrit comment créer un ticket et quels champs peuvent être modifiés

Appel famille pour altération de l'état général du patient

URGENT Ouvert  
4 minutes

**#177 APPEL FAMILLE POUR ALTÉRATION DE L'ÉTAT GÉNÉRAL  
DU PATIENT**

Destinataires   
Patient concernés   
Appelants



Appel famille pour altération de l'état général du patient

URGENT Ouvert  
2 heures et 44 minutes

**#172 APPEL FAMILLE POUR ALTÉRATION DE L'ÉTAT GÉNÉRAL  
DU PATIENT**

Destinataires   
Patient concernés   
Appelants



## Sélectionner le ticket à modifier

Choisir le ticket à modifier et cliquez sur l'icône d'édition.

Statut

Dominique Fondation (Secr. de régulation) 9 M

Symptômes: test

Report à la demande: test

 Motif

 Commentaire

 Attribuer

 Appellant et patient(s)

Ce programme est un logiciel libre: vous pouvez le redistribuer et/ou le modifier selon les termes de la licence GNU Affero GPL

## Changer le motif

La barre de modification apparaît en bas de l'écran pour vous permettre de modifier le ticket. Pour modifier le motif, cliquez sur le bouton "motif"

Appelant: Roger ROBERT      Patient impliqué: Denis PAPIN (PAPIN)      Destinataire: Dominique Fondation (Secr. de régulation)

Afficher tout l'historique OFF      Précédents tickets 1

**Commentaire ajouté**      Dominique Fondation (Secr. de régulation)      9 March 2026, 2:39:40 PM

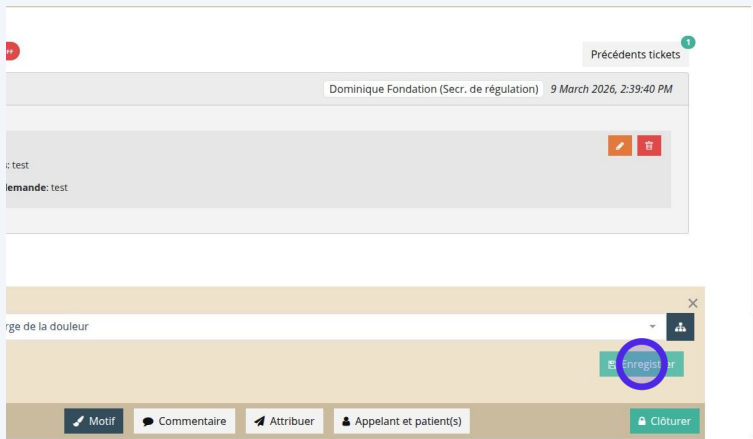
Appel famille pour annonce de décès  
Appel famille pour annonce absence : hospitalisation ou consultation  
Appel famille pour annonce absence : interruption de prise en charge  
**Appel famille pour altération de l'état général du patient**      Selected  
Appel famille pour prise en charge de la douleur      Press enter to select  
Appel famille pour information sur la date de prise en charge  
Appel patient pour interprétation des résultats laboratoire  
Appel médecin traitant pour changement de soins ou une nouvelle prescription  
Choisir un motif

Enregistrer

← Annuler      Motif      Commentaire      Attribuer      Appellant et patient(s)      Clôturer

## Sélectionnez un nouveau motif

Sélectionnez un nouveau motif dans le menu déroulant.



## Enregistrer le nouveau motif

Enregistrez le nouveau motif en cliquant sur le bouton "enregistrer". Le motif du ticket (titre en haut) sera modifié.



## Ajouter un nouveau commentaire

Pour ajouter un commentaire, cliquez sur le bouton "commentaire" sur la barre du dessous. Ce commentaire viendra s'ajouter à la liste du ticket.

**Roger ROBERT** URGENT Ouvert  
DEPUIS 4 MINUTES

Appelant	Patient impliqué	Destinataire
Roger ROBERT	Denis PAPIN (PAPIN)	Dominique Fondation (Secr. de régulation)

Afficher tout l'historique  Précédents tickets 1

Commentaire ajouté Dominique Fondation (Secr. de régulation) 9 March 2026, 2:39:40 PM

test

Recherche des svmatômes: test

**Commentaire** ×

Éditeur riche

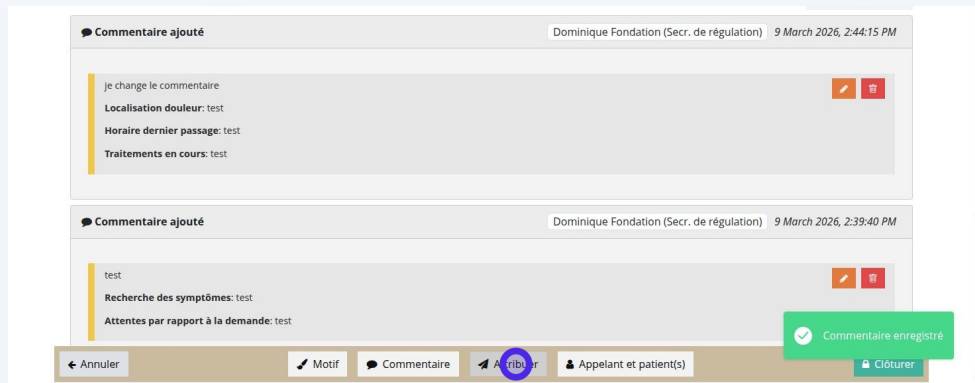
Localisation douleur

Horaire dernier passage

Traitements en cours

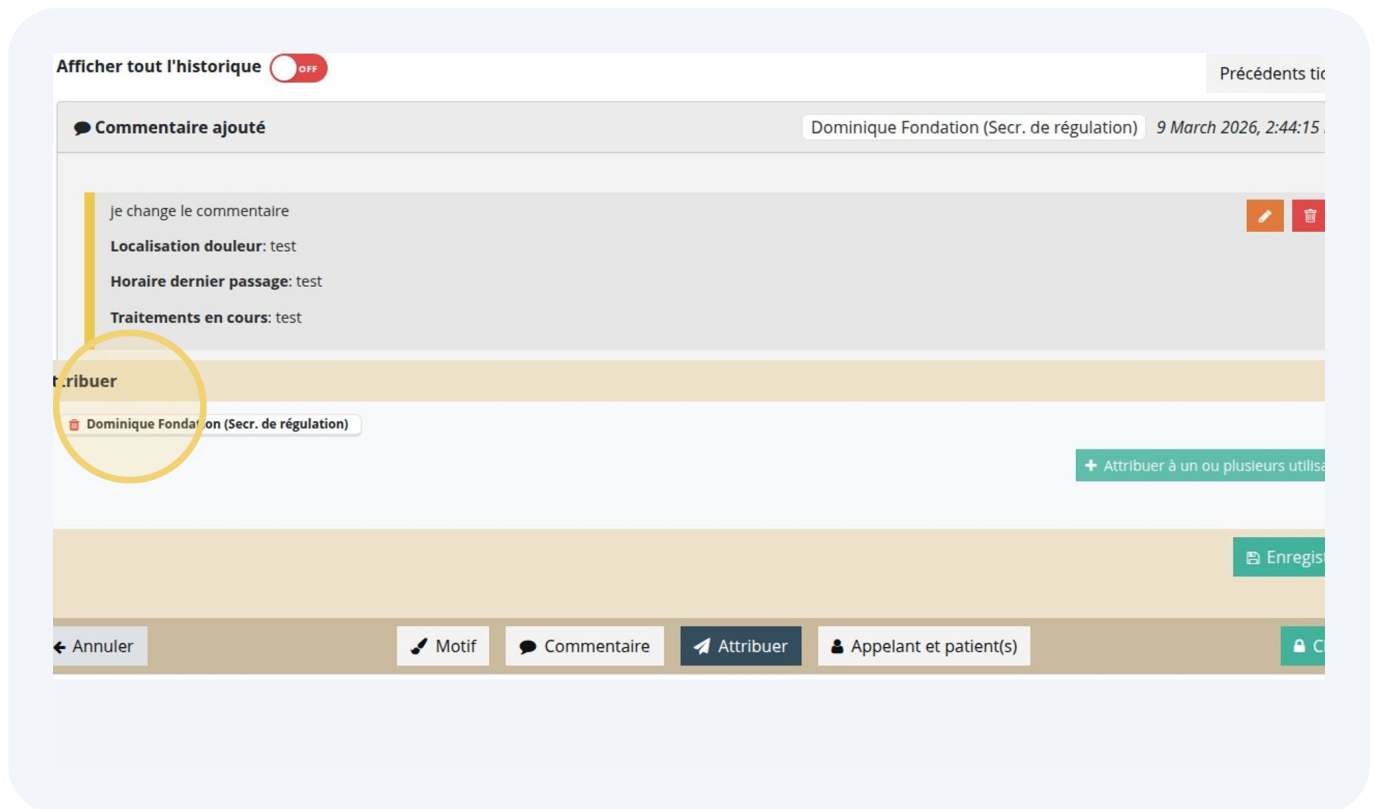
## Remplir les champs du nouveau commentaire

Remplissez les nouveaux champs "commentaires" et cliquez sur "enregistrer".



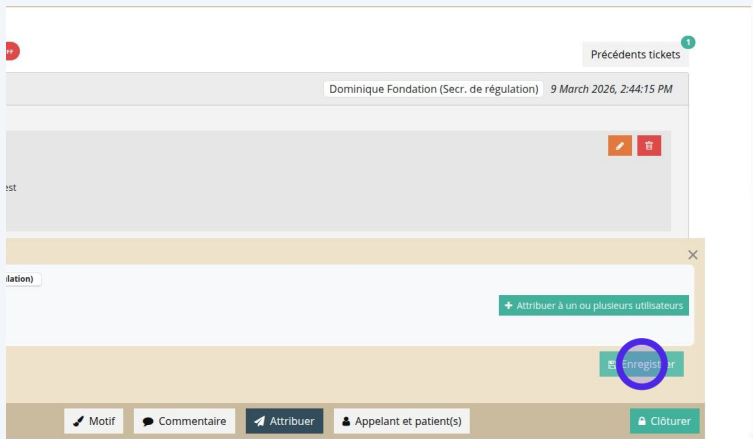
## Changer l'attribution du ticket

Pour changer l'attribution d'un ticket, cliquez sur "attribuer".



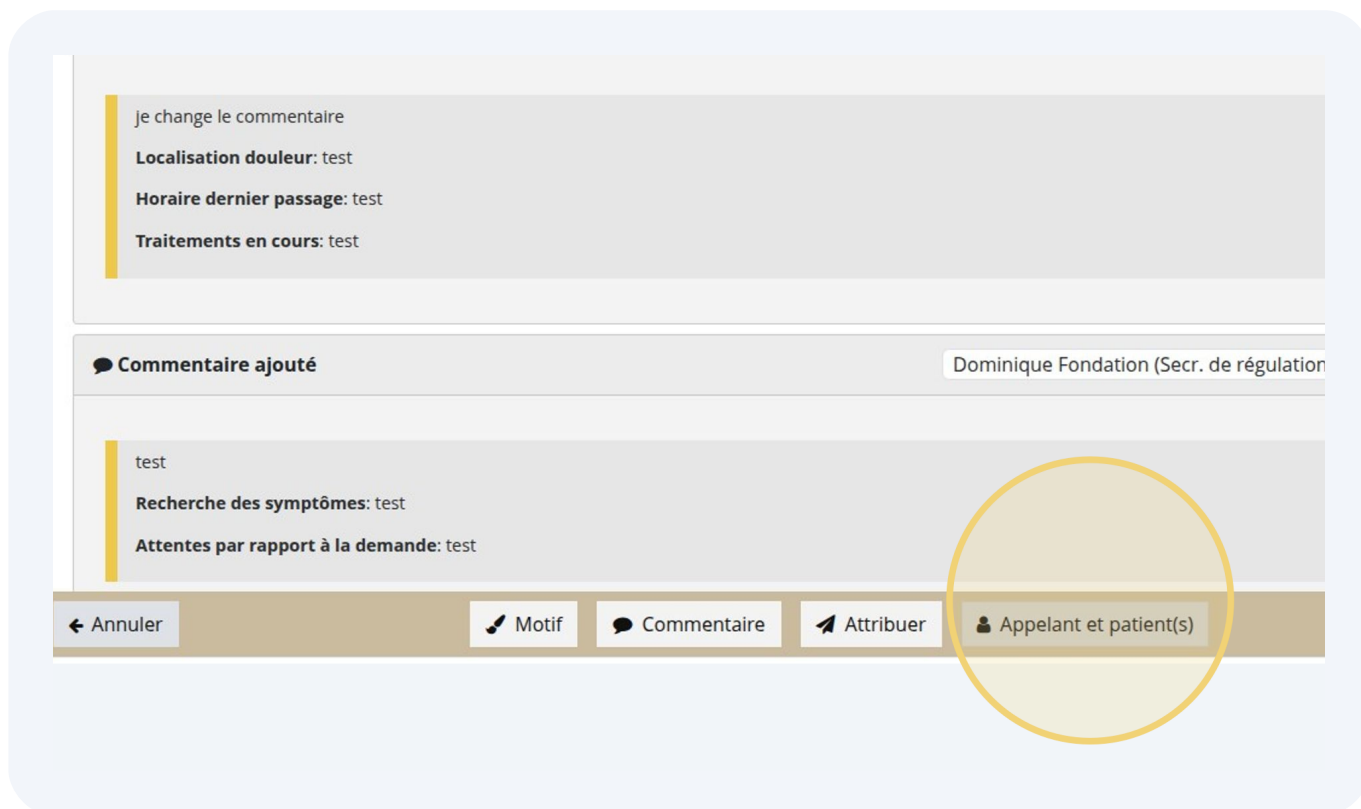
## Sélectionnez un nouvel utilisateur

Pour modifier l'attribution, vous pouvez: supprimer l'attribution actuelle en cliquant sur la petite "poubelle" à côté du prénom/nom ajouter un autre utilisateur en cliquant sur "attribuer à un ou plusieurs utilisateurs" Validez vos changements en cliquant sur "enregistrer".



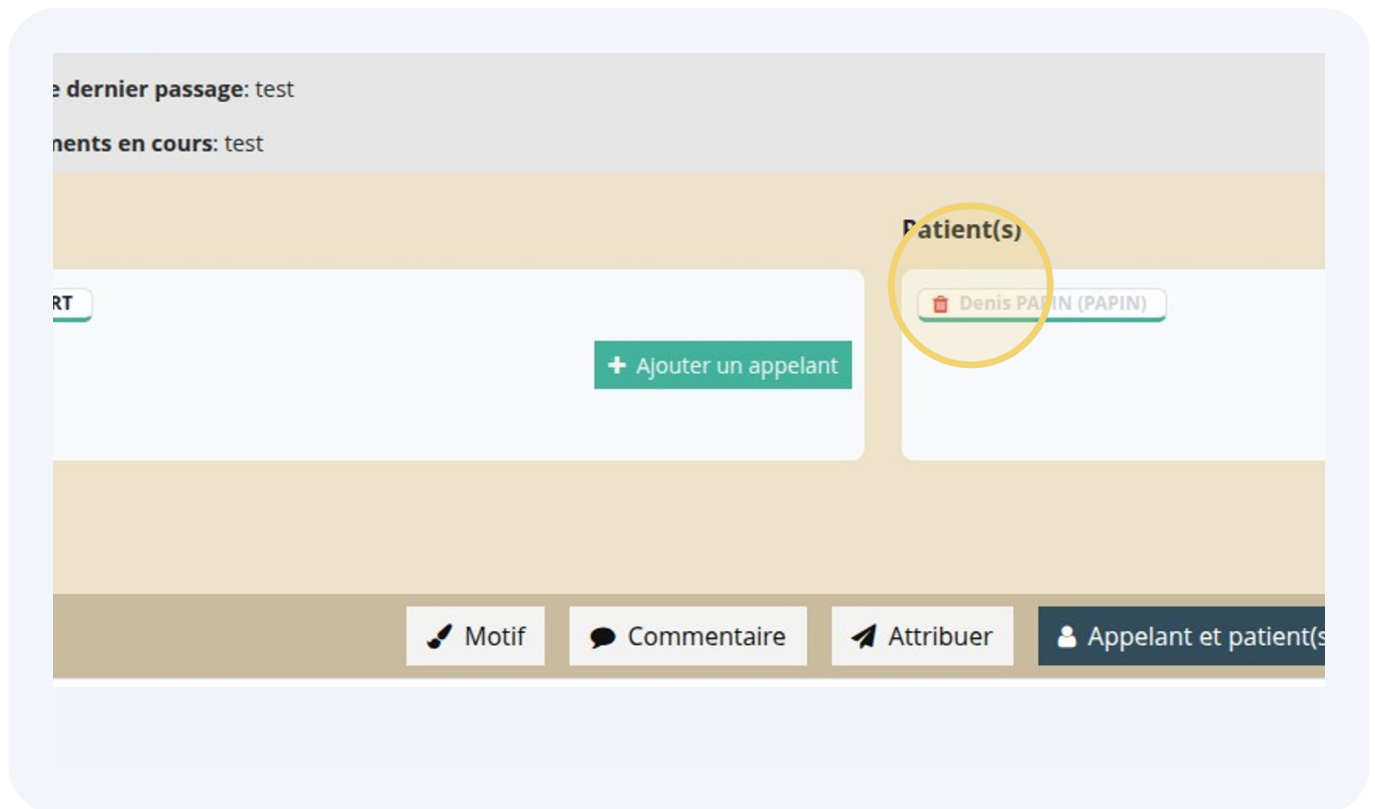
## Enregistrer le nouvel utilisateur

Cliquez sur "enregistrer" pour valider le nouvel utilisateur.



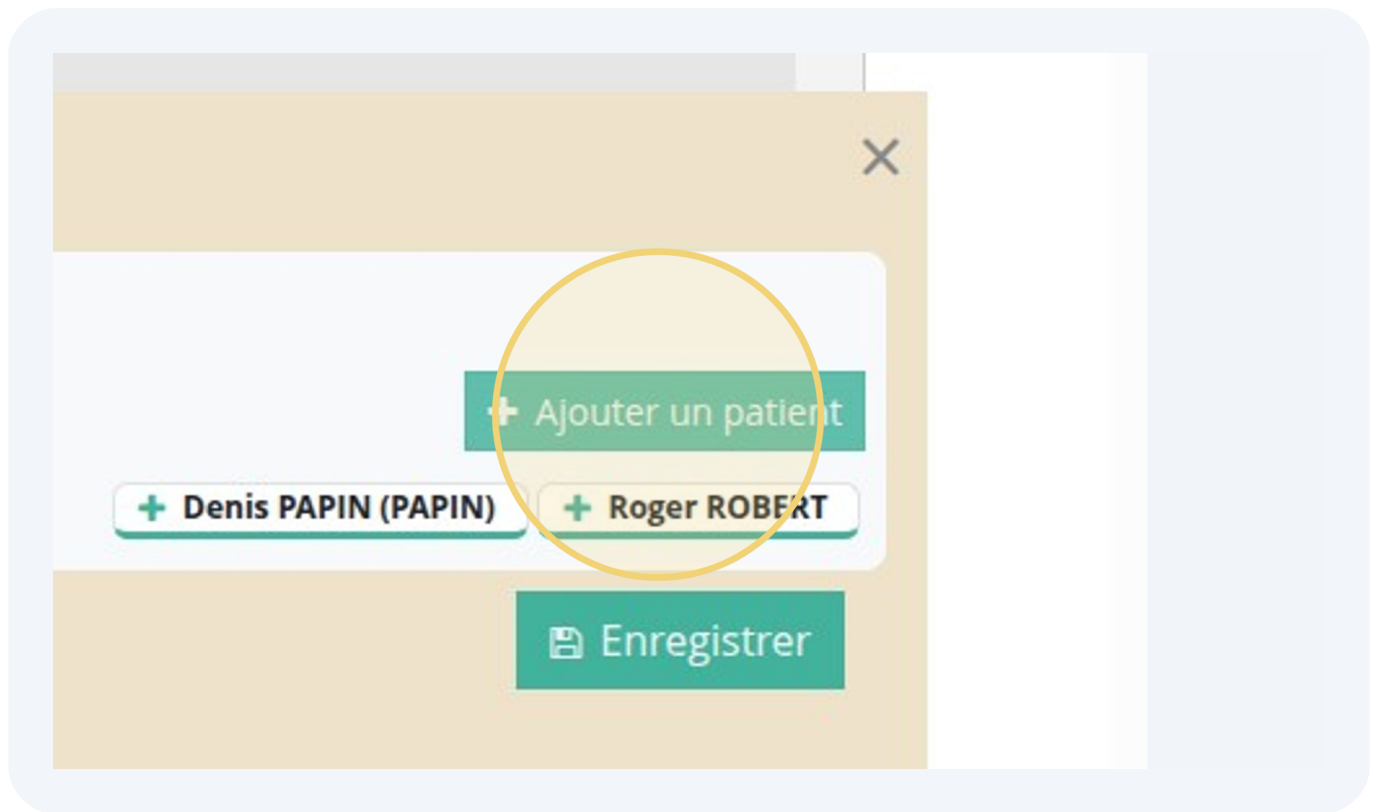
## Modifier l'appelant et/ou le patient

Pour modifier l'appelant et/ou patient, utilisez le bouton "appelant et patient(s)".



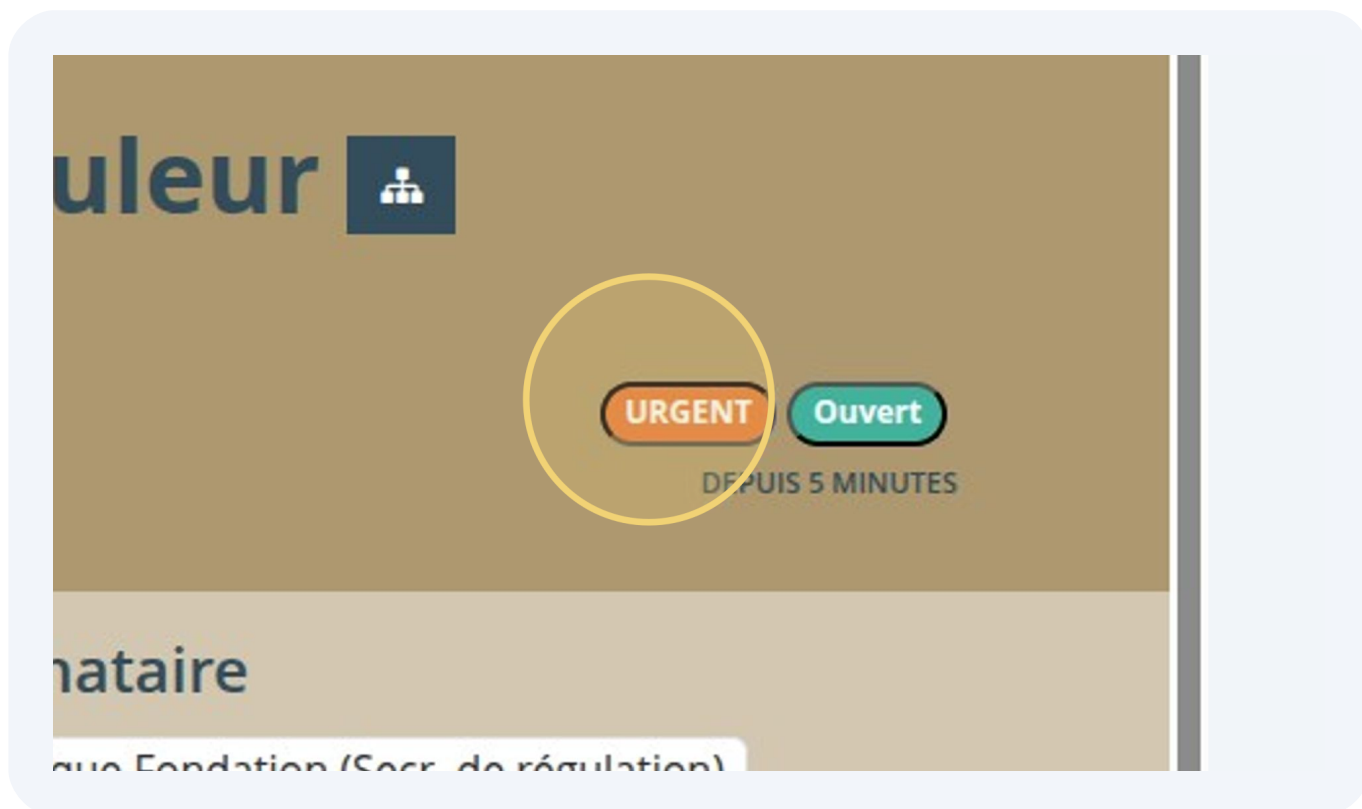
## Supprimer le patient

Pour supprimer un patient, cliquez sur la petite poubelle à côté du nom/prénom du patient.



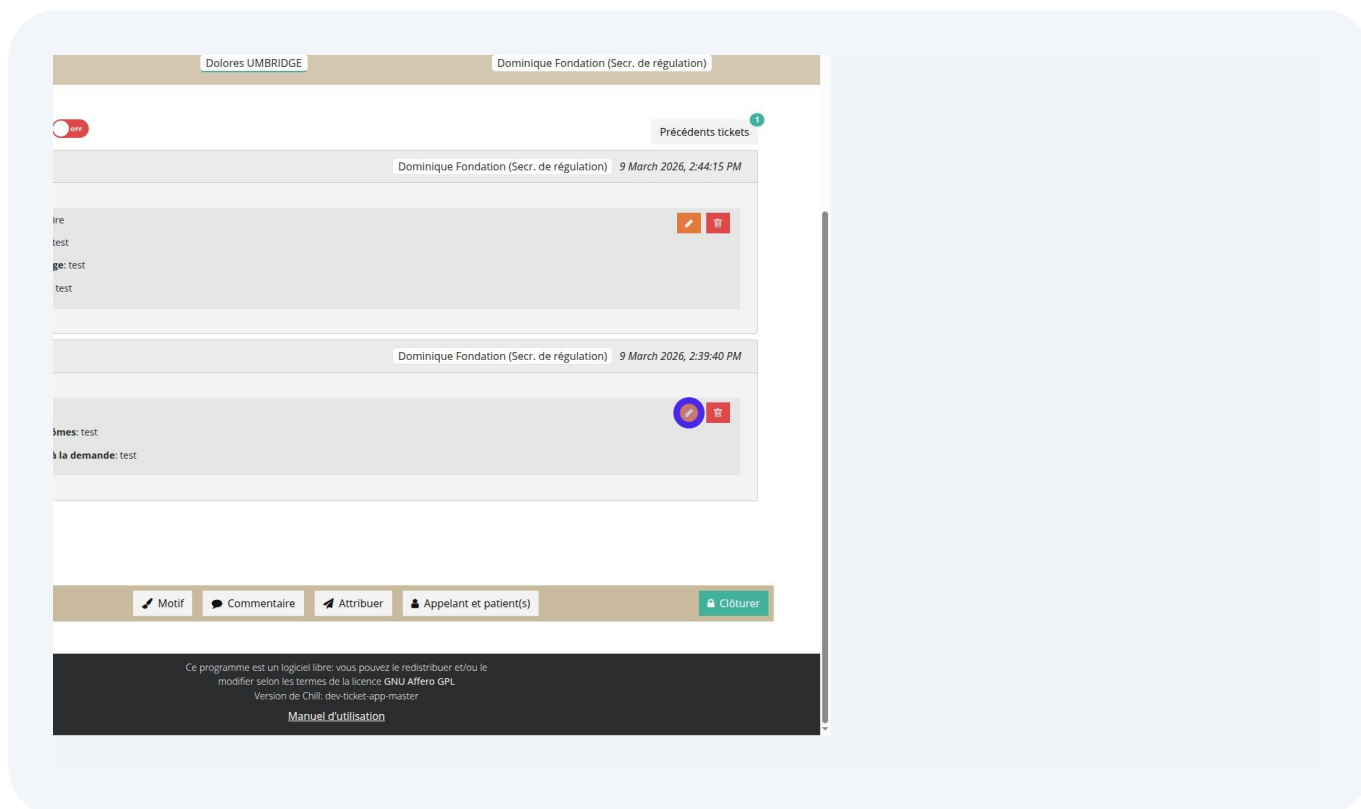
## Ajouter un nouveau patient

Pour ajouter un patient, vous pouvez soit: utiliser la petite croix verte pour un ajout rapide si les patients ont déjà été utilisés auparavant passer par le bouton "ajouter un patient", le recherche et l'ajouter



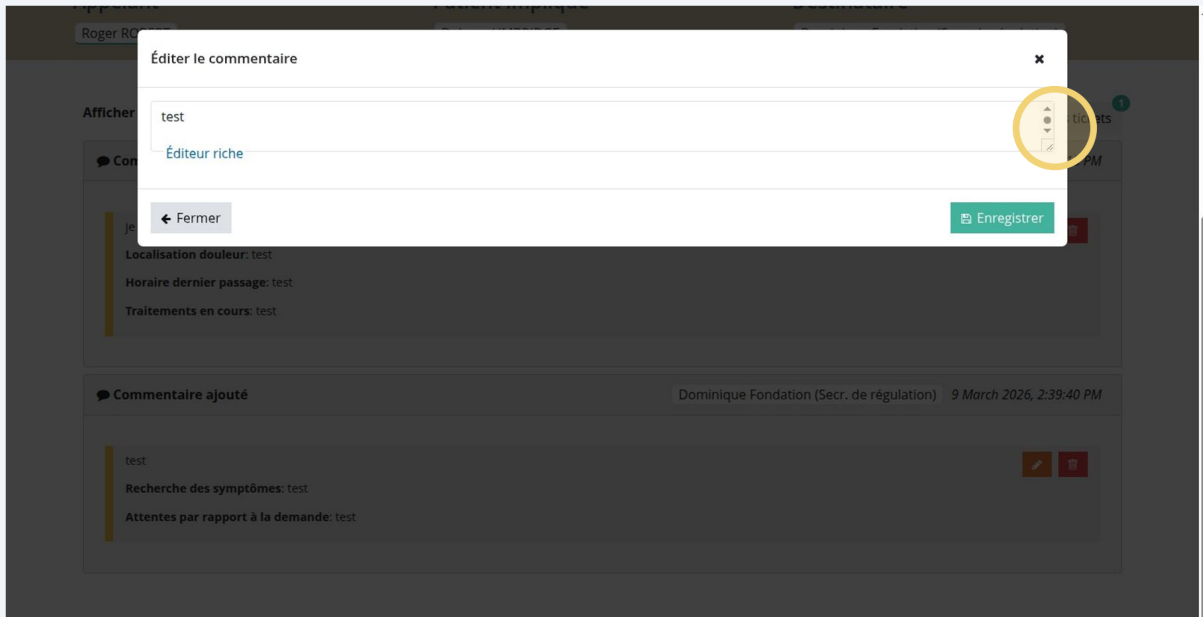
## Changer l'urgence du ticket

Pour modifier l'urgence du ticket, cliquez sur l'icône urgent. La couleur sera modifiée en fonction.



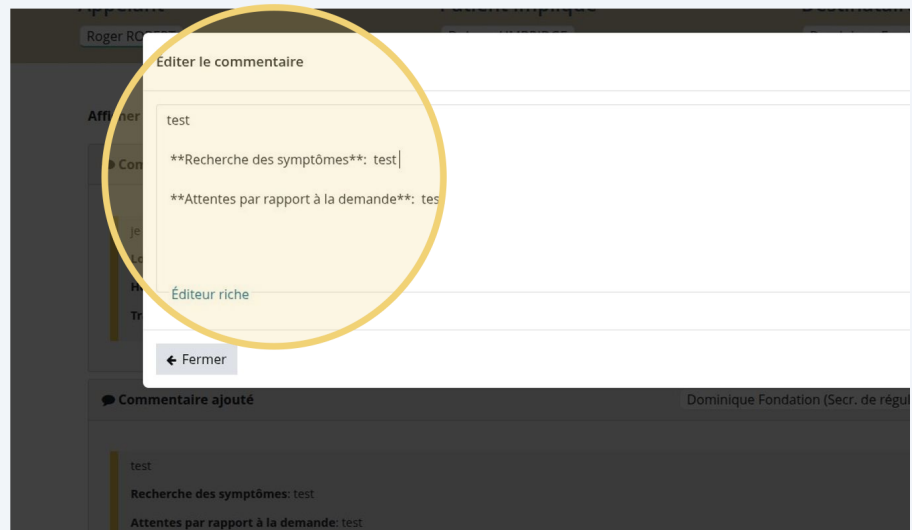
## Modifier un commentaire existant

Pour modifier un commentaire existant, utilisez l'icône d'édition



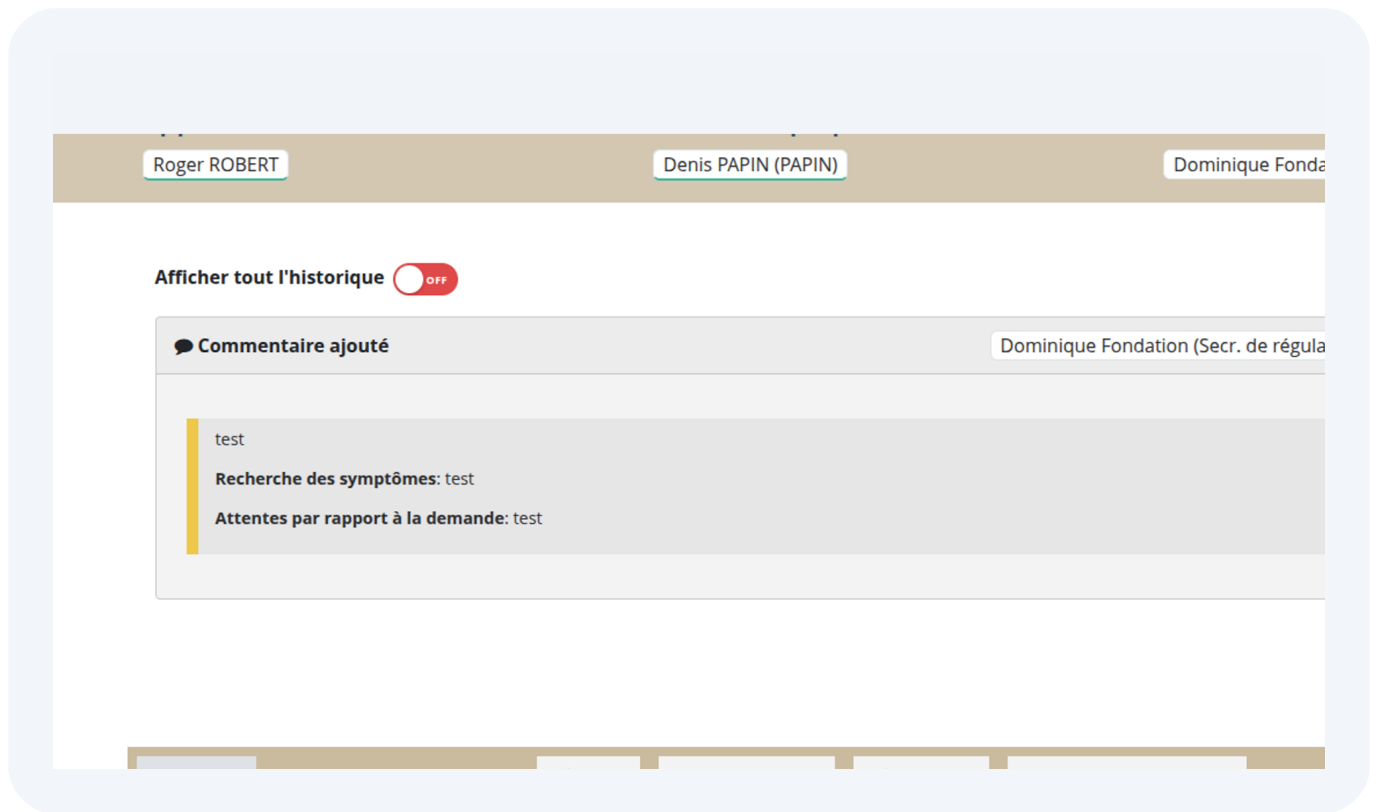
## Agrandir la fenêtre de modification

Agrandissez ensuite l'éditeur en utilisant la flèche



## Modifier le texte via l'éditeur

Modifiez le contenu des commentaires dans l'éditeur et enregistrez



## Attention au bouton clôturer

Attention au bouton clôturer. Celui-ci ferme définitivement le statut du ticket. Il ne s'agit pas d'un bouton "fermer" mais bien clôturer pour une clôture du ticket.