

Guide d'utilisation de la foire aux questions (FAQ)

La foire aux questions (FAQ) est un outil qui permet à tous les utilisateurs de la plateforme MSI de :

- trouver les réponses à leurs questions dans la FAQ;
- poser des questions à l'équipe MSI directement sur la plateforme.

Trois options sont disponibles :

1. questions à propos du contenu clinique des MSI;
2. questions techniques;
3. questions au sujet de l'abonnement.

Le guide qui suit présente la façon optimale d'utiliser la FAQ.

En espérant que cet outil vous soit utile.

L'équipe MSI

Table des matières

Questions cliniques	p. 2
Questions techniques	p. 6
Questions sur l'abonnement	p. 7

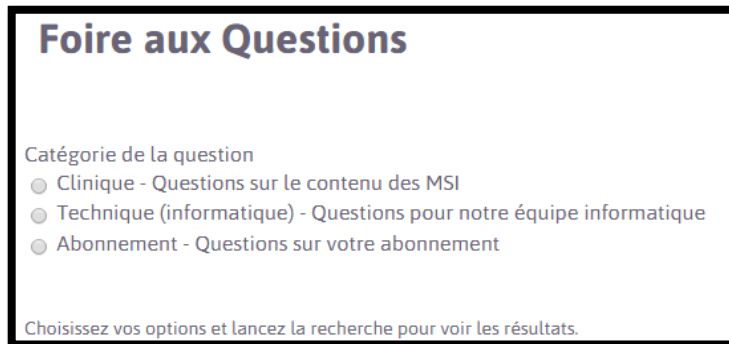
Guide d'utilisation de la foire aux questions (FAQ)

UTILISATION DE LA FOIRE AUX QUESTIONS

1. Aller sur la page d'accueil des MSI.
2. Cliquer sur l'icône « Foire aux questions » située à droite de l'écran.

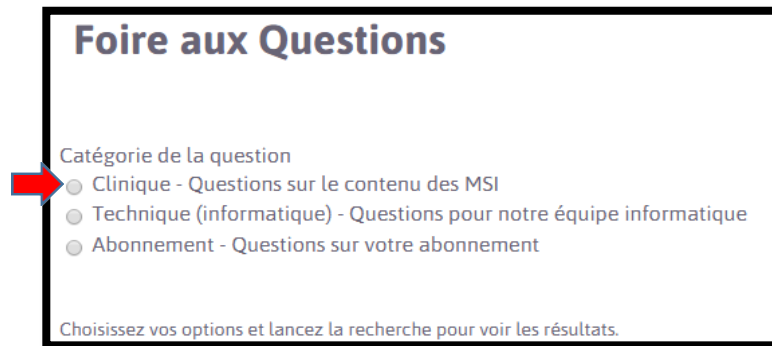


3. La page suivante s'ouvrira.

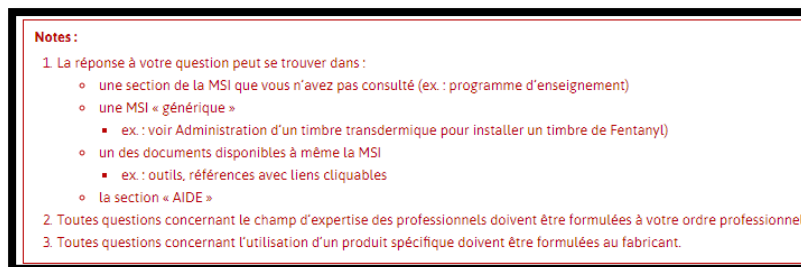


OPTION 1 : QUESTION CLINIQUE

4. Cliquer sur le cercle situé à gauche de la catégorie « Clinique ».




5. Un encadré rouge apparaîtra. Prenez connaissance des notes 1 à 3, puisqu'elles pourraient répondre à votre question.



Guide d'utilisation de la foire aux questions (FAQ)

6. Pour consulter les réponses déjà publiées, faire une recherche

- par mot(s) clé(s);



Mot(s) clé(s)
nettoyer

Thématique
- Tout -

- par thématique;



Mot(s) clé(s)

Thématique
Soins de plaies

- combiner ces deux méthodes.



Mot(s) clé(s)
nettoyer

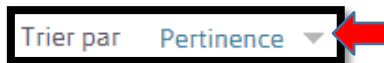
Thématique
Soins de plaies

7. Pour lancer la recherche, cliquer sur la loupe.



8. Si la question

- génère des réponses : trier, au besoin, les réponses en cliquant sur la flèche à droite de « Pertinence » et vérifier si elles conviennent;



- ne génère pas la réponse recherchée : cliquer sur « Vous ne trouvez pas votre réponse? ».



Guide d'utilisation de la foire aux questions (FAQ)

9. Un formulaire apparaîtra. Compléter les sections obligatoires marquées d'un astérisque. Pour les questions cliniques, il est important de préciser le titre de la méthode qui y est liée en choisissant « Oui » à « Lier cette question à une méthode? ». Commencer à écrire le titre de la méthode, puis cliquer sur la méthode voulue dans le menu déroulant.

- Si la MSI recherchée n'apparaît pas dans la liste, s'assurer d'avoir sélectionné la bonne thématique.
- Certaines questions pourraient exceptionnellement ne pas être liées à une MSI.

4



Posez votre question

Catégorie de la Question *

Clinique Technique Abonnement

Thématique *

Soins de plaies ✕

Lier cette question à une méthode? *

Oui Non

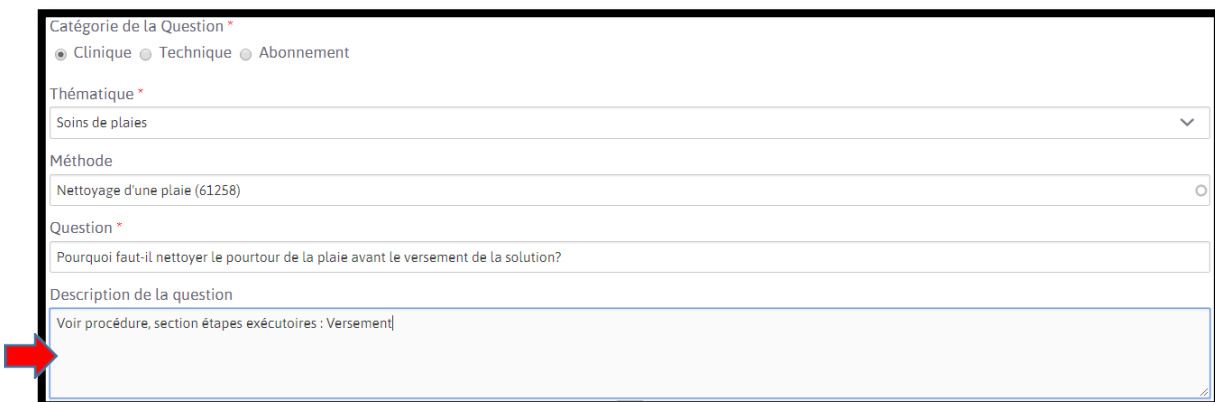
Méthode *

Question *

nettoyer

Description de la question

10. Dans « Description de la question », préciser la section de la MSI où se trouve l'information liée à la question.



Catégorie de la Question *

Clinique Technique Abonnement

Thématique *

Soins de plaies

Méthode

Nettoyage d'une plaie (61258)

Question *

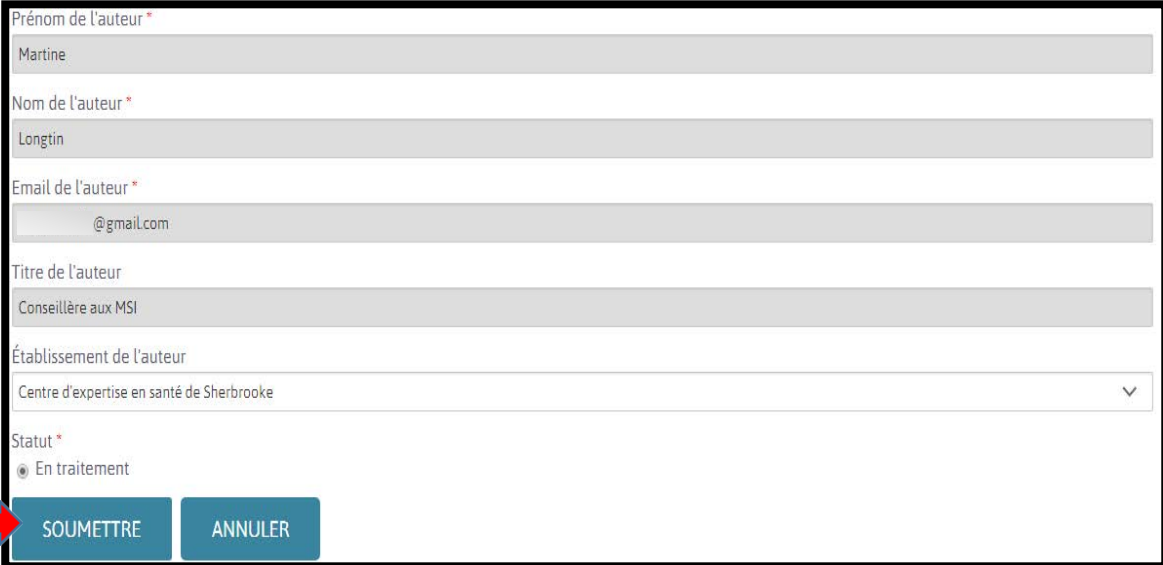
Pourquoi faut-il nettoyer le pourtour de la plaie avant le versement de la solution?

Description de la question

Voir procédure, section étapes exécutoires : Versement

Guide d'utilisation de la foire aux questions (FAQ)

11. Une fois le formulaire complété, cliquer sur « Soumettre ».



The screenshot shows a form with the following fields:

- Prénom de l'auteur *: Martine
- Nom de l'auteur *: Longtin
- Email de l'auteur *: @gmail.com
- Titre de l'auteur: Conseillère aux MSI
- Établissement de l'auteur: Centre d'expertise en santé de Sherbrooke
- Statut *: En traitement

At the bottom, there are two buttons: "SOUMETTRE" (highlighted with a red arrow) and "ANNULER".

5

12. La plateforme redirige alors vers la page d'accueil. Un message confirmant que la question a été soumise apparaîtra.



13. L'équipe MSI recevra un courriel les avisant qu'une question a été envoyée.

- L'équipe dispose d'un délai de 3 jours ouvrables pour y répondre.
 - i. S'il est impossible de respecter ce délai, un courriel vous sera envoyé pour en préciser la raison.

14. L'équipe vous transmettra un courriel contenant soit

- une demande de précisions;
- la réponse à votre question.

Guide d'utilisation de la foire aux questions (FAQ)

15. S'assurer d'être bien connecté, sur le même compte que celui utilisé pour poser la question, puis cliquer sur le lien pour consulter la réponse.

- Les utilisateurs ont 14 jours pour accepter la réponse. Une fois ce délai expiré, notre réponse sera considérée comme acceptée et sera disponible dans la section « FAQ ».

OPTION 2 : QUESTION CLINIQUE

6

1. Effectuer les étapes 1 à 3.
2. Cliquer sur le cercle situé à gauche de « Technique ».

Foire aux Questions

Catégorie de la question

- Clinique - Questions sur le contenu des MSI
- Technique (informatique) - Questions pour notre équipe informatique
- Abonnement - Questions sur votre abonnement

Choisissez vos options et lancez la recherche pour voir les résultats.

3. Pour consulter les réponses déjà publiées, faire une recherche

- par mot(s) clé(s);

Mot(s) clé(s)

personnalisation

Type

- Tout -

- par type;

Mot(s) clé(s)

Type

Personnalisation

- combiner ces deux méthodes.

Mot(s) clé(s)

personnaliser

Type

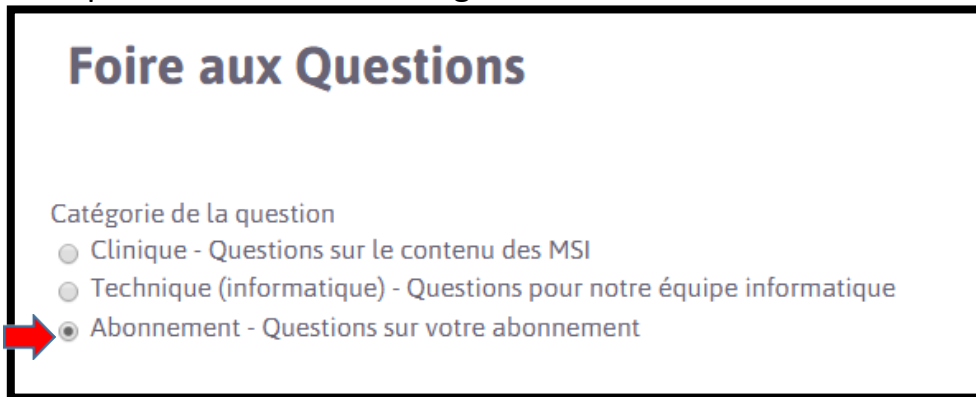
Personnalisation

Guide d'utilisation de la foire aux questions (FAQ)

4. Effectuer les étapes 7 à 15 (voir OPTION 1).
 - a. Note : pour cette catégorie, le formulaire à remplir n'invite pas l'utilisateur à lier la question à une méthode.

OPTION 3 : QUESTION SUR L'ABONNEMENT

1. Effectuer les étapes 1 à 3.
2. Cliquer sur le cercle situé à gauche de « Abonnement ».

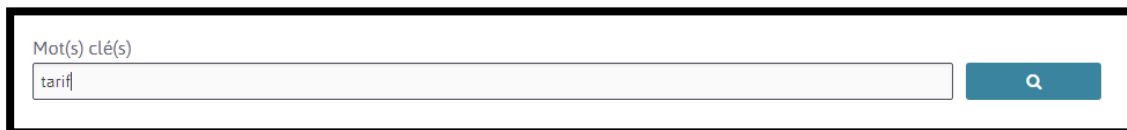


Foire aux Questions

Catégorie de la question

- Clinique - Questions sur le contenu des MSI
- Technique (informatique) - Questions pour notre équipe informatique
- Abonnement - Questions sur votre abonnement

3. La barre recherche par mots clés apparaîtra. Écrire la question.



Mot(s) clé(s)

5. Effectuer les étapes 7 à 15 (voir OPTION 1).
 - a. Note : pour cette catégorie, le formulaire à remplir n'invite pas l'utilisateur à lier la question à une méthode.