

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

## Bienvenue à la foire aux questions

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

- Trouver la réponse à sa question directement dans la FAQ
- Poser des questions à l'équipe MSI directement sur la plateforme

Trois options sont disponibles :

1. Questions portant sur le contenu des MSI
2. Questions d'ordre technique
3. Questions sur l'abonnement

Le guide qui suit vous permet de découvrir la façon optimale d'utiliser la FAQ.

En espérant que cet outil vous sera utile,

*L'équipe MSI*

### Table des matières :

Questions cliniques	p. 2
Questions techniques	p. 6
Questions sur l'abonnement	p. 9

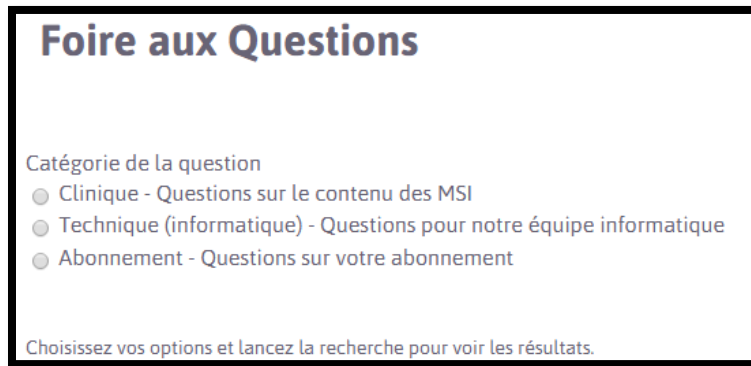
## Guide d'utilisation de la foire aux questions (FAQ)

### Utilisation de la foire aux questions

1. Allez sur la page d'accueil des MSI.
2. Cliquez sur l'onglet suivant situé à la droite de votre écran :



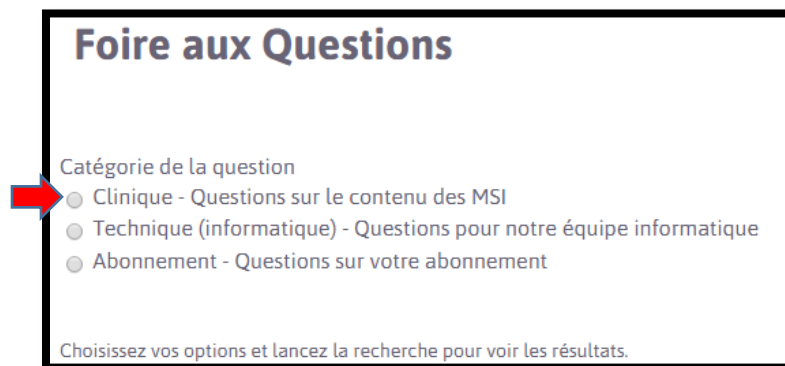
3. La page suivante s'ouvrira :



2

### OPTION # 1 : QUESTION CLINIQUE

4. Cliquez sur le cercle situé à gauche de la catégorie « Clinique » (voir ➡).



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)


**Notes :**

1. La réponse à votre question peut se trouver dans :
  - o une section de la MSI que vous n'avez pas consulté (ex. : programme d'enseignement)
  - o une MSI « générique »
    - ex. : voir Administration d'un timbre transdermique pour installer un timbre de Fentanyl)
  - o un des documents disponibles à même la MSI
    - ex. : outils, références avec liens cliquables
  - o la section « AIDE »
2. Toutes questions concernant le champ d'expertise des professionnels doivent être formulées à votre ordre professionnel.
3. Toutes questions concernant l'utilisation d'un produit spécifique doivent être formulées au fabricant.

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

3

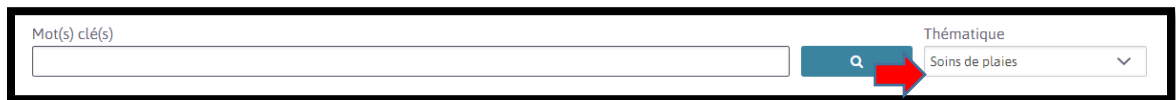
- par mot(s) clé(s),



Mot(s) clé(s)  
nettoyer

Thématique  
- Tout -

- par thématique



Mot(s) clé(s)

Thématique  
Soins de plaies

- ou combiner ces deux méthodes.



Mot(s) clé(s)  
nettoyer



Thématique  
Soins de plaies

7. Pour soumettre votre question, cliquez sur la loupe.



8. Si votre question...

- Génère des réponses : Vérifiez si elles vous conviennent. En présence de nombreuses réponses, vous pouvez les trier par

pertinence en cliquant sur la flèche  située à droite de « Pertinence » (voir .



Trier par Pertinence

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

- Ne génère pas la réponse que vous recherchez : Cliquez sur « Vous ne trouvez pas votre réponse? » :

VOUS NE TROUVEZ PAS VOTRE RÉPONSE?

9. Un formulaire apparaîtra. Complétez les sections obligatoires identifiées d'un astérisque. Pour les questions cliniques, si vous faites référence à une méthode, il est important de préciser son titre en choisissant « Oui » à « Lier cette question à une méthode? ». Commencez à écrire le titre de la méthode, puis cliquez sur la méthode voulue dans le menu déroulant.

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 », précisez la section de la MSI où se trouve l'information qui se rapporte à votre question.

Catégorie de la Question \*

Clinique  Technique  Abonnement

Thématique \*

Soins de plaies

Méthode

Nettoyage d'une plaie (61258)


Question \*

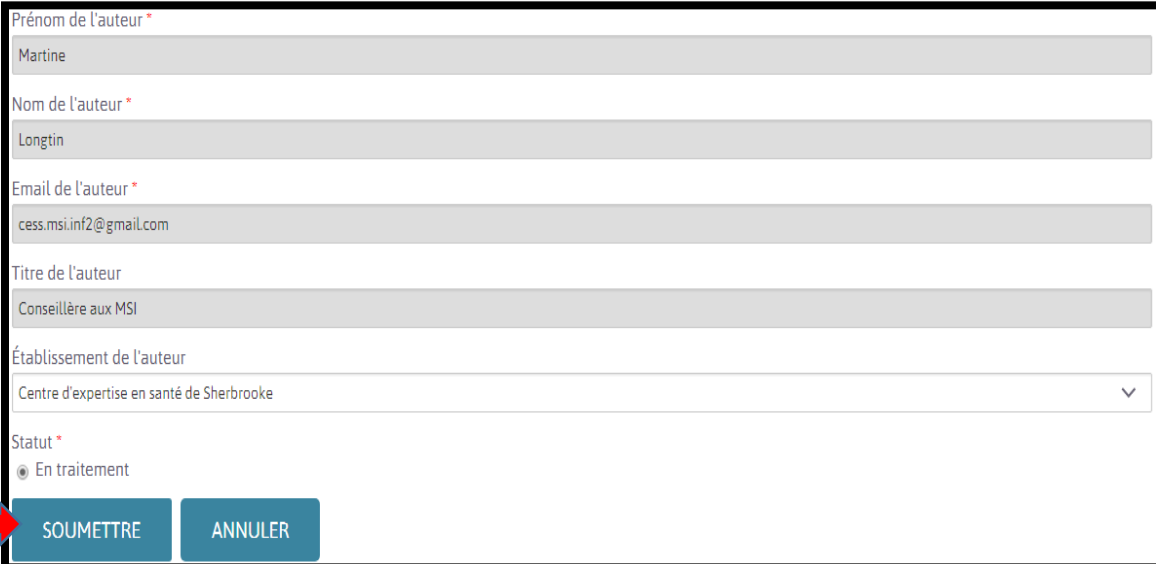
Pourquoi faut-il nettoyer le pourtour de la plaie avant le versement de la solution?

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, cliquez sur « Soumettre » (voir ).



The screenshot shows a form with the following fields and values:

- Prénom de l'auteur \*: Martine
- Nom de l'auteur \*: Longtin
- Email de l'auteur \*: ccess.msi.inf2@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" and "ANNULER". A red arrow points to the "SOUMETTRE" button.

5

12. Vous serez redirigé vers la page d'accueil. Un message précisant que votre question a été soumise apparaîtra au-dessus de « Critères de recherche ».



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

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

14. L'équipe vous fera parvenir un courriel contenant soit :

- Une demande de précisions,
- La réponse à votre question.

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


15. Assurez-vous d'être bien connecté, sur le même compte que celui utilisé lorsque vous avez posé votre question, puis cliquez sur le « [ici](#) » du courriel pour consulter les précisions demandées ou la réponse à votre question.

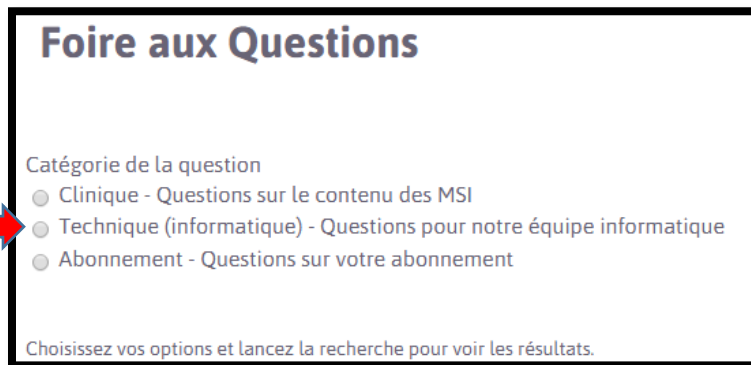
- Vous disposez de 14 jours pour accepter la réponse. Une fois ce délai expiré, notre réponse sera considérée comme acceptée et sera disponible dans la section FAQ.

6

### OPTION # 2 : QUESTION TECHNIQUE

16. Effectuez les étapes 1 à 3.

17. Cliquez sur le cercle situé à gauche de « Technique » (voir ).



**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.

18. Pour consulter les réponses déjà publiées, vous pouvez faire une recherche :

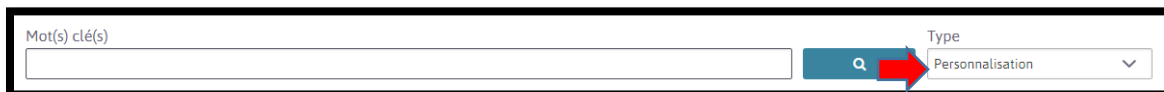
- par mot(s) clé(s),



Mot(s) clé(s) Type

personnalisation [q] -Tout -

- par type,



Mot(s) clé(s) Type

[ ] Personnalisation

- ou combiner ces deux méthodes.



Mot(s) clé(s) Type

personnaliser [q] Personnalisation



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

19. Pour soumettre votre question, cliquez sur la loupe.



20. Si votre question...

- Génère des réponses : Vérifiez si elles vous conviennent. En présence de nombreuses réponses, vous pouvez les trier par

pertinence en cliquant sur la flèche  située à droite de « Pertinence » (voir .



- Ne génère pas la réponse que vous recherchez : Cliquez sur « Vous ne trouvez pas votre réponse? » :

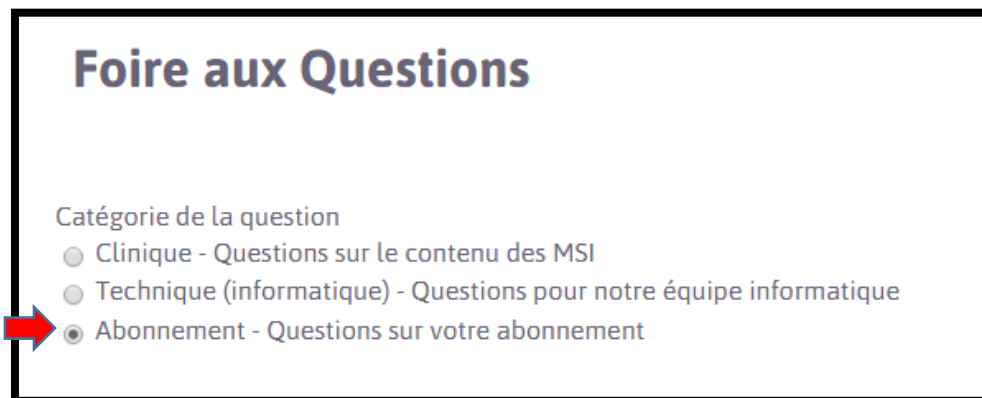


21. Effectuez les étapes 9 à 15.

### OPTION # 2 : QUESTION SUR L'ABONNEMENT

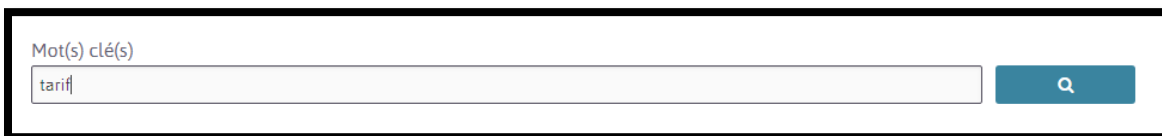
22. Effectuez les étapes 1 à 3.

23. Cliquez sur le cercle situé à gauche de « Abonnement » (voir .



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

24. La barre de recherche par mots clés apparaîtra. Inscrivez votre question.



Mot(s) clé(s)  
tarif



25. Pour soumettre votre question, cliquez sur la loupe.

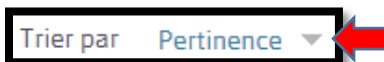


8

26. Si votre question...

- Génère des réponses : Vérifiez si elles vous conviennent. En présence de nombreuses réponses, vous pouvez les trier par

pertinence en cliquant sur la flèche  située à droite de « Pertinence » (voir .



- Ne génère pas la réponse que vous recherchez : Cliquez sur « Vous ne trouvez pas votre réponse? » :

VOUS NE TROUVEZ PAS VOTRE RÉPONSE?

27. Effectuez les étapes 9 à 15.