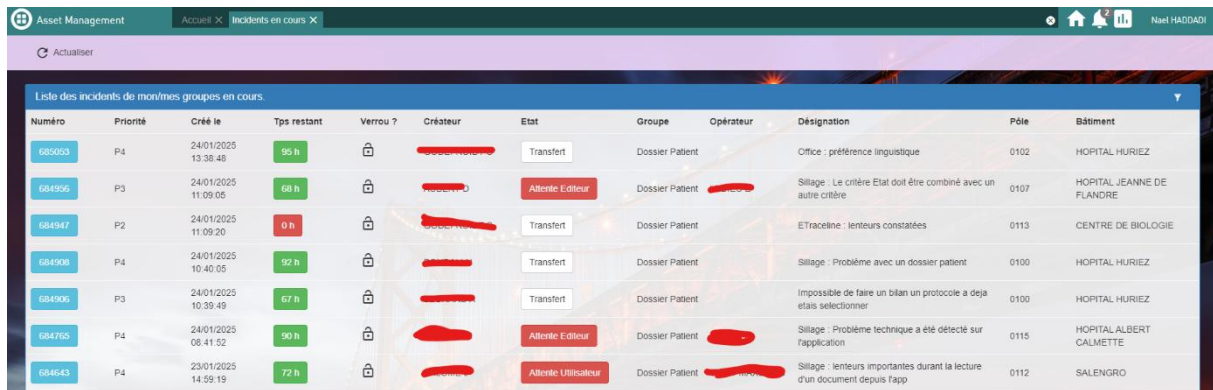


Gestion des incidents – CHU

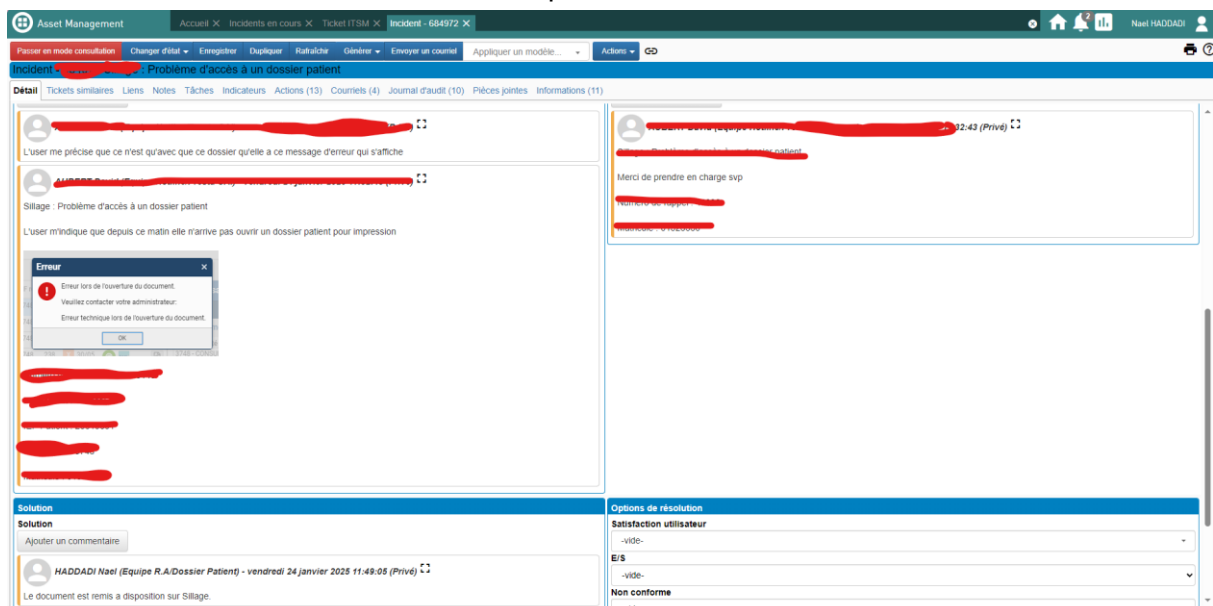
Compétences mises en œuvre : Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution, Gérer le patrimoine informatique

Liste des incidents :



Numéro	Priorité	Créé le	Tps restant	Verrou ?	Créateur	Etat	Groupe	Opérateur	Désignation	Pôle	Bâtiment
684953	P4	24/01/2025 13:38:48	95 h		[redacted]	Transfert	Dossier Patient	[redacted]	Office : préférence linguistique	0102	HOPITAL HURIEZ
684956	P3	24/01/2025 11:09:05	68 h		[redacted]	Attente Editeur	Dossier Patient	[redacted]	Sillage : Le critère Etat doit être combiné avec un autre critère	0107	HOPITAL JEANNE DE FLANDRE
684947	P2	24/01/2025 11:09:20	0 h		[redacted]	Transfert	Dossier Patient	[redacted]	ETraceline : lenteurs constatées	0113	CENTRE DE BIOLOGIE
684908	P4	24/01/2025 10:40:05	92 h		[redacted]	Transfert	Dossier Patient	[redacted]	Sillage : Problème avec un dossier patient	0100	HOPITAL HURIEZ
684906	P3	24/01/2025 10:39:49	67 h		[redacted]	Transfert	Dossier Patient	[redacted]	Impossible de faire un bilan un protocole a déjà etais selectionner	0100	HOPITAL HURIEZ
684765	P4	24/01/2025 08:41:52	90 h		[redacted]	Attente Editeur	Dossier Patient	[redacted]	Sillage : Problème technique a été détecté sur l'application	0115	HOPITAL ALBERT CALMETTE
684643	P4	23/01/2025 14:59:19	72 h		[redacted]	Attente Utilisateur	Dossier Patient	[redacted]	Sillage : lenteurs importantes durant la lecture d'un document depuis l'app	0112	SALENGRO

Exemple d'incident :



Incident - 684972 : Problème d'accès à un dossier patient

Description : L'utilisateur me précise que ce n'est qu'avec ce dossier qu'elle a ce message d'erreur qui s'affiche

Sillage : Problème d'accès à un dossier patient

Erreur : L'utilisateur m'indique que depuis ce matin elle n'arrive pas ouvrir un dossier patient pour impression


Erreur : Erreur lors de l'ouverture du document. Veuillez contacter votre administrateur. Erreur technique lors de l'ouverture du document.

Solution : Ajouter un commentaire

Options de résolution : Satisfaction utilisateur, E/S, Non conforme

Commentaire : HADDADI Naël (Equipe R.A/Dossier Patient) - vendredi 24 janvier 2025 11:49:05 (Privé) : Le document est remis à disposition sur Sillage.

Création de procédures de résolution d'incident :

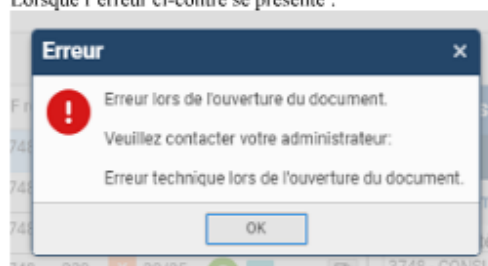
	PROCÉDURE <i>ERREUR TECHNIQUE LORS DE L'OUVERTURE DU DOCUMENT</i>	
		DATE 05/02/2025 Version 1
		Page 1 sur 2

<p style="text-align: center;"><u>REDACTION</u></p> <p>NOM : Nael HADDADI</p> <p>Fonction : Assistant Applicatif / Développeur en alternance</p> <p>Visa:</p>

Application concernée : Sillage DM

1. Résumé du problème

Lorsque l'erreur ci-contre se présente :



Il s'agit souvent d'un problème de nommage du document en question. C'est-à-dire que Sillage ne pointe pas vers le bon nom de document

2. Résolution

Afin de résoudre cette erreur technique, il faut regarder du côté de WINSCP le document ayant le numéro le plus proche de celui indiqué sur l'incident. (Ex : Incident 684972)

Le document était nommé « 59453149 » sur Sillage. Mais de l'autre côté sur WINSCP, il n'y avait aucun document portant ce numéro. Le bon document était souvent à quelques numéros près (ça a toujours été le document ayant le numéro le plus proche pour ma part)

Une fois avoir vérifié que le document le plus proche concernait le bon patient, il suffit de renommer le document sur WINSCP avec le numéro qu'il est censé porter sur Sillage.

(Ne pas oublier de renommer également les autres copies du document, PDF, .bak, d.xml)

	PROCÉDURE	
	DATE DE SORTIE ERRONÉE	
	DATE 25/01/2024 Version 1	Page 1 sur 1

<p align="center">REDACTION</p> <p>NOM : Nael HADDADI</p> <p>Fonction : Assistant Applicatif / Développeur en alternance</p> <p>Visa:</p>

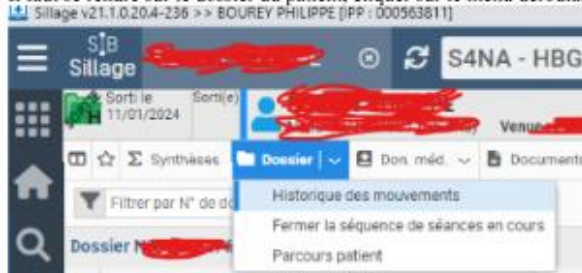
Application concernée : Sillage DM

1. Résumé du problème

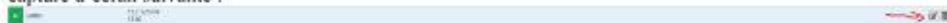
Une date de sortie est erronée dans Sillage et doit être changée

2. Actions à réaliser

Il faut se rendre sur le dossier du patient, cliquer sur le menu déroulant puis « Historique des mouvements »



Une fois sur l'historique des mouvements, sur la ligne des sorties, cliquer sur le bouton modifier, indiqué sur la capture d'écran suivante :



Puis, modifier la date de sortie sur l'interface suivante :

Sortie	
Mode de sortie	D4 - RETOUR AU DOMICILE
Fermeture du dossier	<input type="checkbox"/>
Circonstance de sortie	3 - Décision médicale
Date et heure de sortie	11/01/2024 15:00
RUM	8 - Domicile ou lieux externes