

Coordination des soins

FOURNISSEURS DE SERVICES



Community Care **NB**
Soins Communautaires

| GUIDE DE L'UTILISATEUR |

Version 0.3

Table des matières

ÉNONCÉ DE CONFIDENTIALITÉ	3
Tableau de suivi des documents et des versions	3
MODULE A2 – COORDINATION DES SOINS	4
Aperçu du module	4
Demandes de service	5
Demandes de service en attente	6
Consulter les demandes de service en attente	6
Accepter des demandes de service	8
Rejeter des demandes de service	10
Demandes de service acceptées et actives	12
Navigation et consultation	12
Rapports de service	14
Produire un rapport d’incident (demande active ou terminée)	15
Signaler un changement observable (demande active ou terminée)	19
Enregistrer une demande de changement	22
Rapports de service produits	25
Ouvrir le rapport de service du client	25
Ouvrir la Liste des rapports de service	27
Conclusion	28

ÉNONCÉ DE CONFIDENTIALITÉ

Le ministère du Développement social (DS) est l'auteur du présent document. Le document a pour objectif et pour fonction d'aider et de former les personnes qui travaillent en partenariat avec le Ministère et à qui un accès au système a été accordé. Ce document est confidentiel et réservé à l'usage exclusif du destinataire; il ne peut pas être reproduit ou diffusé sans le consentement écrit de DS. Si vous n'êtes pas le destinataire visé, vous ne pouvez en aucun cas divulguer ou utiliser les renseignements contenus dans le document.

Tableau de suivi des documents et des versions

Ce tableau de suivi des versions présente des données historiques sur chaque mise à jour apportée à un document. Il convient d'y indiquer l'auteur, la date et des notes sur chaque changement effectué à des fins de référence.

Suivi des versions			
Version	Révisée par	Date	Modifications
0.1	Amy Michaud	3 juin 2024	Version préliminaire
0.2	Amy Michaud	25 juillet 2024	Contenu révisé et modifié / nouvelle mise en forme / versions et énoncé de confidentialité ajoutés
0.3	Amy Michaud	31 juillet 2024	Définir les demandes de service / Définir les types d'urgence

MODULE A2 – COORDINATION DES SOINS

OBJECTIF : Se familiariser avec le contexte et les concepts de la plateforme du Portail des partenaires de SoinsCommunautairesNB (SCNB).

Aperçu du module

SCNB est une plateforme numérique qui permet aux fournisseurs de service de gérer les services et de communiquer directement avec DS. SCNB regroupe en un seul endroit toute l'information liée aux personnes que nous servons en collaboration avec les fournisseurs de service. Le présent guide met l'accent sur le rôle de coordination des soins dans SCNB. Pour en savoir plus sur SCNB (fonction, définition des icônes et navigation de base), consultez [le Module A1 – Introduction au Portail des partenaires de SCNB](#). Pour en savoir plus sur les tâches liées aux finances, consultez le [Module A3 – Finances](#).

Votre persona « Coordination des soins » dans SCNB vous donne accès à diverses fonctions. Ces fonctions comprennent :

- Recevoir et répondre aux demandes de service (p. ex. travailleur de DS, jours, heures, type de soutien) et information pertinente sur le client.
- Communiquer avec le travailleur de DS au sujet des incidents et changements, et demander à apporter des changements aux services.
- Les données historiques et actives sont visibles au même endroit, ce qui en facilite la consultation. Ces sujets, et bien d'autres, seront abordés dans le guide.

Demandes de service

Une demande de service est créée par un travailleur de DS. Elle contient des renseignements pertinents sur le client, comme son nom, son adresse, ses coordonnées, son travailleur de DS, et bien plus. En outre, la demande de service précise le nombre d'heures/jours, la durée (dates de début et de fin) des services, ainsi que les jours de la semaine que privilégie le client.

Si une demande de service doit être interrompue, suspendue ou modifiée, il est possible d'en faire la demande en **Produisant une demande de changement**. Une demande de service demeure consultable et peut faire l'objet d'une intervention après avoir été suspendue ou interrompue. Cela signifie qu'au besoin, les communications avec DS (p. ex. par le truchement de rapports de service) peuvent se poursuivre en accédant à la demande de service du client.

Enfin, une demande de service comporte des données accessibles et visibles, et des éléments pouvant faire l'objet d'une intervention (p. ex. produire un rapport d'incident), selon les différentes étapes.

- Une **demande de service** en attente ne fournit que des renseignements de base sur le client et sur l'emplacement général du client (le nom du client n'est pas encore visible à cette étape).
- Une **demande de service acceptée** affichera tous les renseignements pertinents (p. ex. nom, adresse, etc.); cependant, vous ne pourrez pas produire de rapports de service (incident et changements observables) ou demander des changements au service.
- Les demandes de service activées affichent les mêmes renseignements que les demandes acceptées. Cependant, dans une demande de service activée, les boutons suivants sont affichés :
 - Produire un rapport d'incident (rapport de service)
 - Signaler un changement observable (rapport de service)
 - Produire une demande de changement

Toutes les demandes de service (à l'exception des demandes rejetées) se trouvent sous l'onglet **Demande de service**.

IMPORTANT : Les agents responsables de l'évaluation initiale du soutien à domicile et des services de repas NE PEUVENT PAS produire des rapports de service (rapports d'incident et changements observables).

Demandes de service en attente

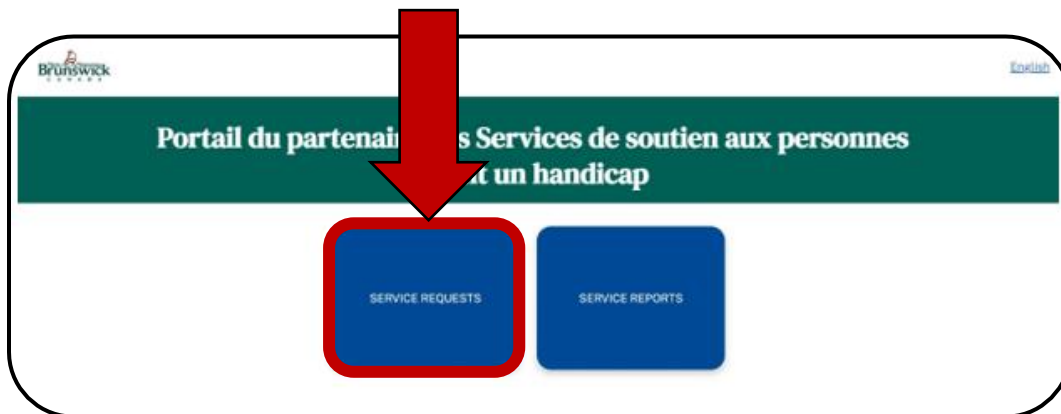
Une demande de service en attente est une demande de service qui a été proposée par DS et qui doit être examinée. Accédez à l'onglet Demande de service pour consulter et gérer les demandes de service en attente et prendre connaissance des renseignements de base du client, tels que ses coordonnées, son travailleur de DS principal, les détails de la demande de service, les notes au fournisseur de service, l'horaire privilégié, etc.

Les rubriques suivantes décrivent la façon d'accepter, de rejeter et de consulter des demandes de service proposées/en attente, et d'y ajouter des commentaires.

Consulter les demandes de service en attente

Pour trouver et consulter les renseignements de base et essentiels d'une demande de service en attente, suivez les étapes ci-dessous :

1. À partir de la page d'accueil, sélectionnez l'onglet **Demandes de service**.



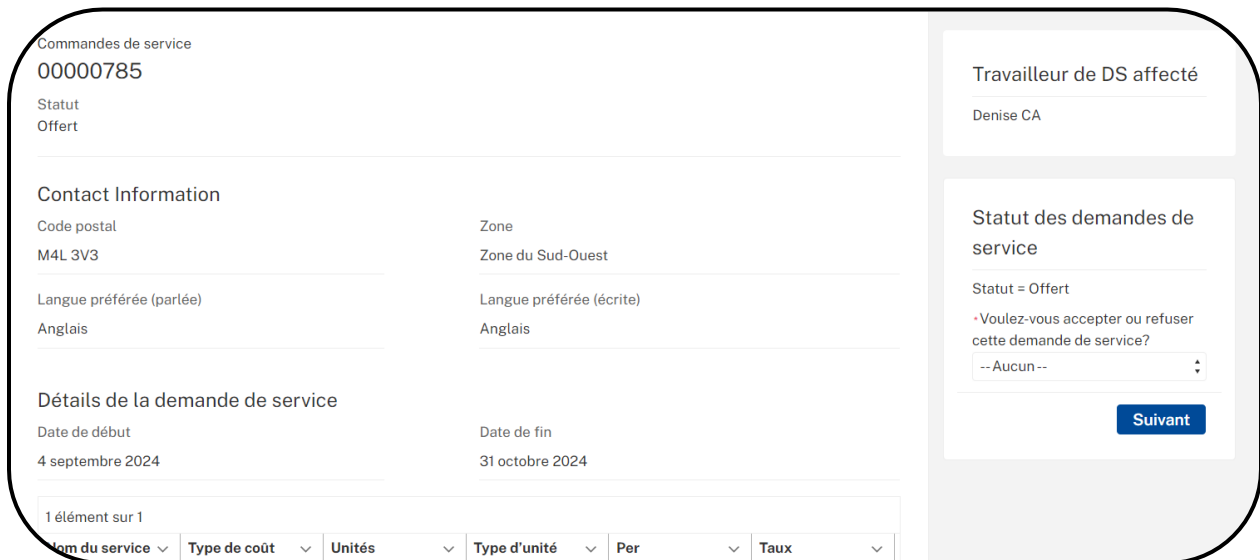
2. L'onglet **en attente** s'affiche automatiquement. Cet onglet n'affiche que le numéro de commande, la date de début, l'état et la zone.



- Sélectionnez le **Lien du numéro de commande** pour ouvrir la demande de service proposée.



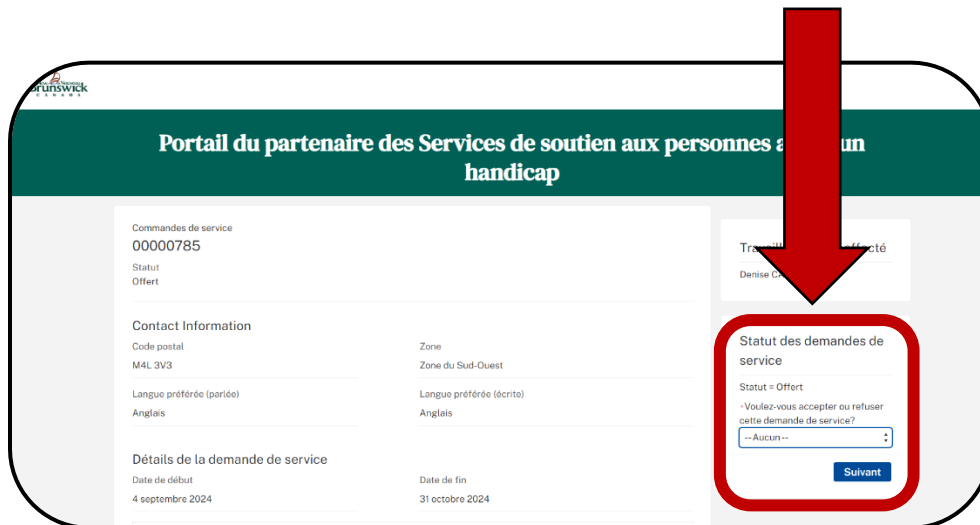
- La demande de service proposée s'ouvre et affiche les renseignements nécessaires pour **accepter** ou **rejeter** la demande (c'est-à-dire les coordonnées, le travailleur de DS assigné, les détails de la demande de service, les notes au fournisseur de service, l'horaire privilégié).



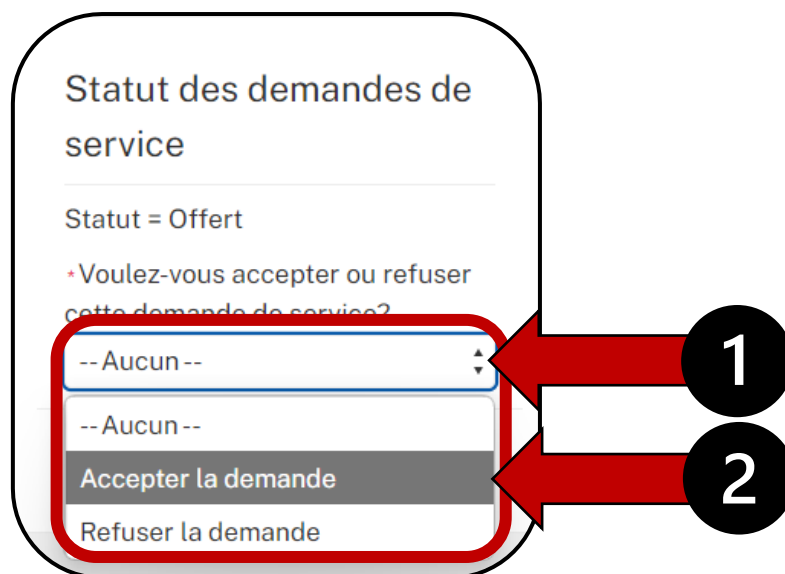
REMARQUE : Si le travailleur d'un client doit être confirmé ou contacté, ouvrez la demande de service; le travailleur de DS y figurant est toujours à jour.

Accepter des demandes de service

1. Trouvez ou ouvrez une **Demande de service proposée** sous l'onglet « en attente ».
2. Une fois la demande ouverte et consultée, repérez le champ **Statut des demandes de service**.



3. Sélectionnez le menu déroulant où s'affiche « -- Aucun -- ».
4. Sélectionnez « **Accepter la demande** ».



5. Cliquez sur le bouton **Suivant**.
6. Une question de vérification apparaîtra dans le champ **État de la demande de service**.
Facultatif : inclure un message pour DS.

Statut des demandes de service

Êtes-vous sûr de vouloir **accepter** cette demande de service? 1

Message pour Développement social (facultatif)

2

Cancel

Accepter la demande 3

7. L'**État de la demande de service** passe à **État = Acceptée**.

REMARQUE : Les données démographiques du client sont maintenant disponibles.

Portail du partenaire des Services de soutien aux personnes ayant un handicap

Commandes de service
00000794

Statut
Accepté

Nom
Garden Salad

Travailleur de DS affecté
Denise CA

Demographic Information

Prénom Garden	Date de naissance 5 février 1935
Nom Salad	Âge 89 année(s)7 mois(s)

Statut des demandes de service
Statut = Accepté

Refuser des demandes de service

Sélectionnez Refuser si vous n'êtes pas en mesure de répondre à la totalité de la demande (p. ex. nombre d'heures total) OU sélectionnez Refuser et ajoutez un commentaire indiquant ce que vous êtes en mesure d'offrir.

1. Trouvez et ouvrez une **Demande de service proposée** sous l'onglet en attente.
2. Une fois la demande ouverte et consultée, repérez le champ **État de la demande de service**.
3. Sélectionnez le menu déroulant où s'affiche « -- **Aucun** -- ».

Commandes de service
00000785
Statut
Offert

Contact Information
Code postal
M4L 3V3
Langue préférée (parlée)
Anglais
Zone
Zone du Sud-Ouest
Langue préférée (écrite)
Anglais

Détails de la demande de service
Date de début
4 septembre 2024
Date de fin
31 octobre 2024

1 élément sur 1

Nom du service	Type de coût	Unités	Type d'unité	Per	Taux
Meal Services - Services de repas	Basic	60	Repas	Mois	7,00 SCA

Travailleur affecté
Denise CA

Statut des demandes de service
Statut = Offert
*Voulez-vous accepter ou refuser cette demande de service?
--Aucun--
Suivant

4. Sélectionnez « **Refuser la demande** ».

Statut des demandes de service
Statut = Offert
*Voulez-vous accepter ou refuser cette demande de service?
--Aucun--
--Aucun--
Accepter la demande
Refuser la demande

1

2

5. Cliquez sur le bouton **Suivant**.
6. 1) Une question de vérification apparaîtra dans le champ **État de la demande de service**.
 2) *Facultatif* : inclure un message pour DS. Si vous êtes en mesure d'offrir partiellement les services, veuillez le préciser ici.

Statut des demandes de service

Êtes-vous sûr de vouloir **refuser** cette demande de service? **1**

Message pour Développement social (facultatif)

| **2**

Cancel **3**

Refuser la demande

7. La **Demande de service** n'est plus affichée et la page d'accueil apparaît.

REMARQUE : Les demandes de service ne sont plus visibles une fois rejetées; cependant, les demandes en attente, actives et terminées peuvent être consultées dans la section des rapports de service.



Demandes de service acceptées et actives

Une fois qu'une demande de service a été activée par le travailleur de DS, plusieurs fonctions deviennent disponibles. Cette section du guide de l'utilisateur explique comment repérer et consulter une demande de service et présente les différences entre une demande de service active et une demande de service acceptée.

IMPORTANT : Un service est approuvé en vue d'être fourni SEULEMENT lorsque son État est activé par DS.

Navigation et consultation

1. À partir de la page d'accueil, sélectionnez l'onglet **Demande de service**.
2. Une fois la fenêtre affichée, sélectionnez l'onglet **Active**. L'onglet Active affiche les demandes de service Acceptées **ET** Actives.



3. Une demande de service **ACCEPTÉE** affiche les données démographiques du client, et toute autre information relative aux services. AUCUNE action (c'est-à-dire produire des rapports de service) ne peut être exécutée tant qu'une demande de service n'a pas été activée par DS.

Demande de service ACCEPTÉE

Services de soutien aux personnes ayant un handicap

Commandes de service
00000785

Statut: Accepté Nom: Garden Salad

Demographic Information

Prénom: Garden Date de naissance: 5 février 1935

Nom: Salad Âge: 89 années(s)6 mois(s)

Deuxième prénom:

Travailleur de DS affecté
Denise CA

Statut des demandes de service
Statut = Accepté

4. Une demande de service **ACTIVE** affiche les mêmes renseignements qu'une demande de service Acceptée, **mais** les actions relatives au client (c'est-à-dire produire des rapports de service) sont maintenant disponibles.

Demande de service ACTIVÉE

Services de soutien aux personnes ayant un handicap

Commandes de service
00000788

Statut: Activé Nom: Garden Salad

Demographic Information

Prénom: Garden Date de naissance: 5 février 1935

Nom: Salad Âge: 89 années(s)6 mois(s)

Travailleur de DS affecté
Denise CA

Consigner l'incident

Consigner un changement des observations

Consigner un changement des observations

Rapports de service

Une fois qu'une demande de service est activée par DS, trois fonctions destinées à soutenir les communications et la collaboration entre le fournisseur de service et DS deviennent disponibles : Rapport d'incident, Changement observable et Demande de changement.

Lorsqu'un **incident** survient avec un client, il doit être rapporté à DS. Cela peut maintenant se faire dans SCNB, à partir du Portail des partenaires. Ce nouveau rapport d'incident numérique comporte des champs déjà remplis et des menus déroulants qui facilitent la production du rapport et le suivi des tendances.

En plus des rapports d'incident, les fournisseurs de service peuvent désormais échanger des renseignements pertinents sur un client qui ne concernent pas un incident, mais qui peuvent constituer une alerte précoce ou en rendre compte d'une réalisation positive. Cette nouvelle fonction est appelée **Signaler un changement observable**.

En outre, les fournisseurs de service ont désormais la capacité de **demander un changement** du service d'un client, comme un ajustement des heures de service, une pause temporaire et la fin d'un service.

Toutes ces tâches sont effectuées en ouvrant d'abord la demande de service active ou terminée correspondante. Lorsque l'un de ces trois rapports de service est produit, le travailleur principal en est informé.

Produire un rapport d'incident (demande active ou terminée)

1. Trouvez et ouvrez la demande de service **Active** ou **Terminée** concernée.
2. Dans la fenêtre Détails de la demande de service, sélectionnez le bouton **Consigner l'incident**.



3. Une fenêtre contextuelle apparaît dans laquelle se trouvent les détails de l'**incident**. Tous les champs obligatoires sont marqués d'un astérisque rouge (*).

The screenshot shows the 'Créer un rapport de service' form. The 'Détails du rapport' section is expanded. It contains several fields and sections:

- *Type**: A dropdown menu with 'Disponibles' options: 'La personne est décédée', 'Visite à l'hôpital', and 'Retour de l'hôpital'. A 'Sélectionné' field is empty.
- *Mesures prises**: A dropdown menu with 'Disponibles' options: 'Réanimation cardiorespiratoire/premi...', 'Instruction au soignant de quitter la p...', and 'Appel au 9-1-1'. A 'Sélectionné' field is empty.
- *Description**: A text input field.
- *Urgence**: A dropdown menu with '-Aucun-' selected.
- *Lieu**: A dropdown menu with '-Aucun-' selected.
- Description du lieu**: A text input field.
- Description des mesures prises**: A text input field.
- Occurrence répétée**: A checkbox.
- *Date**: A date input field with a calendar icon.
- *Heure**: A time input field with a clock icon.
- Suivi requis**: A checkbox.

4. Pour les cases **Type** et **Mesure prise**, la même action sera exécutée afin de signaler l'incident et de rapporter la mesure prise. Commencez par sélectionner l'élément pertinent sous **Disponible**.

The screenshot shows the 'Créer un rapport de service' form. Two red arrows point to the 'Disponible' lists in the 'Type' and 'Mesures prises' sections, which are also circled in red. The 'Type' list includes 'La personne est décédée', 'Visite à l'hôpital', and 'Retour de l'hôpital'. The 'Mesures prises' list includes 'Réanimation cardiorespiratoire/premi...', 'Instruction au soignant de quitter la p...', and 'Appel au 9-1-1'.

5. Sélectionnez la **flèche vers l'avant** (▶) située entre les cases Disponible et Choisi. Après avoir cliqué, l'élément Disponible sélectionné sera déplacé dans la case **Choisi**. Cette opération doit être effectuée individuellement pour tous les types applicables et pour toutes les mesures prises.

The screenshot shows the 'Créer un rapport de service' form. Two red arrows point to the right-pointing arrow between 'Disponible' and 'Sélectionné' in the 'Type' and 'Mesures prises' sections. A red box highlights the description fields at the bottom: 'Description' and 'Description des mesures prises'.

6. Le champ de description du « type » d'incident requiert une description détaillée de l'incident (p. ex. si vous choisissez **Chute**, décrivez comment et où la personne est tombée, et ce qui s'est produit avant). Le champ Description des mesures prises est facultatif.

Remarque : Les éléments qui ont été déplacés vers la case **Choisi** peuvent être retirés en sélectionnant l'élément dans la case et en cliquant sur la flèche retour (◀).

7. Remplissez les champs suivants en sélectionnant **Urgence** et **Place** (c'est-à-dire l'endroit où s'est produit l'incident) à partir des menus déroulants.

Créer un rapport de service

*Description

Description des mesures prises

*Urgence
-Aucun-

*Lieu
-Aucun-

Description du lieu

Occurrences répétées

Date

Date

*Heure

dd/MM/yyyy

Suivi requis

Informations complémentaires

*Signalé par

Autres personnes concernées

Suivant

8. Remplissez les champs **Date** et **Heure**. Sélectionnez les cases **Occurrence répétée** et **Suivi requis**, le cas échéant. Si le travailleur de DS doit contacter l'organisme, veuillez sélectionner **Suivi requis**.

Créer un rapport de service

*Description

Description des mesures prises

*Urgence
-Aucun-

*Lieu
-Aucun-

Description du lieu

Occurrences répétées

Date

*Date

*Heure

dd/MM/yyyy

Suivi requis

Informations complémentaires

*Signalé par

Autres personnes concernées

Suivant

9. Indiquez qui a rapporté l'incident (**Rapporté par**) et mentionnez toute autre personne concernée.

Information complémentaire

* Signalé par

Autres personnes concernées

Suivant

REMARQUE : Il n'est pas nécessaire d'inclure le nom du client ou du travailleur de DS. Le rapport d'incident est automatiquement annexé à la demande de service du client, et le rapport sera directement transmis au travailleur de DS assigné au client.

10. Sélectionnez le bouton **Suivant**.

11. Un message de confirmation s'affiche. Sélectionnez le bouton **Terminer** pour conclure et fermer.

Créer un rapport de service

le 04/09/2024 12:00 lié au **Garden Salad** a été enregistré.

Signaler un changement observable (demande active ou terminée)

Les changements observables ne sont pas des rapports d'incident, mais plutôt des renseignements que le fournisseur de service juge utile de transmettre au travailleur de DS. Cette information peut être positive ou négative. Le modèle de signalement d'un changement observable est similaire à celui du rapport d'incident. En séparant ces fonctions, il est plus facile pour les travailleurs de DS d'effectuer le triage et d'intervenir de manière appropriée.

1. Trouvez et ouvrez la demande de service **Active** ou **Terminée** concernée.
2. Dans la fenêtre Détails de la demande de service, sélectionnez le bouton **Signaler un changement observable**.

The screenshot shows the 'Portail du partenaire des Services de soutien aux personnes ayant un handicap' interface. On the left, there is a table with service details: 'Commandes de service' (00000788), 'Statut' (Activé), and 'Nom' (Garden Salad). Below this is 'Demographic Information' including 'Prénom' (Garden), 'Date de naissance' (5 février 1935), 'Nom' (Salad), and 'Âge' (89 année(s)6 mois(s)). On the right, there are three buttons: 'Consigner l'incident', 'Consigner un changement des observations' (highlighted with a red box and a red arrow), and another 'Consigner un changement des observations' button. Below these buttons is a section for 'Travailleur de DS affecté' with the name 'Denise CA'.

3. Une fenêtre contextuelle apparaîtra, dans laquelle les détails du **changement observable** sont saisis. Tous les champs obligatoires sont marqués par un astérisque rouge (*).

The screenshot shows the 'Créer un rapport de service' form. It has a section 'Détails du rapport' with a dropdown menu for 'Type' (currently 'Changeement relatif à la mobilité'). Below this is a 'Sélectionné' field. To the right is a 'Description des mesures prises' text area. Further right are fields for 'Occurrence répétée' (checkbox), 'Date' (with a calendar icon), and 'Heure' (with a clock icon). Below these are 'dd/MM/yyyy' and 'Suivi requis' (checkbox) fields. At the bottom, there is a 'Lieu' dropdown menu (currently '-Aucun-') and a 'Description du lieu' text area.

4. Dans le champ **Type**, sélectionnez le changement observable **Disponible**. Une fois sélectionné, déplacez-le dans la case **Choisi** en cliquant sur la **flèche vers l'avant (▶)** située entre les cases Disponible et Choisi. Après avoir cliqué, l'option sélectionnée disponible sera déplacée vers la case **Choisi**. Procédez de la même manière pour tous les changements observables si plusieurs d'entre eux s'appliquent.

Créer un rapport de service

▼ Détails du rapport

*Type

Disponible	Sélectionné
Changement relatif à la mobilité	
Changement relatif à la fonction cogni...	
Santé mentale	

Description des mesures prises

Occurrence répétée

Date

*Date

*Heure

dd/MM/yyyy

Suivi requis

*Lieu

-Aucun-

Description du lieu

5. Donnez une **Description** détaillée du changement observable et indiquez qui a été avisé.
6. Précisez où le changement observable a eu lieu et fournissez des renseignements supplémentaires dans le champ de texte **Description du lieu**.

Créer un rapport de service

Disponible	Sélectionné
Changement relatif à la mobilité	
Changement relatif à la fonction cogni...	
Changement relatif à la santé physique	Santé mentale

*Description

*Lieu

-Aucun-

Description du lieu

▼ Informations complémentaires

*Signalé par

Suivant

7. Donnez une **Description des mesures prises**, le cas échéant.
8. Saisissez la **Date** et l'**Heure** du changement observable.
9. Le cas échéant ou au besoin, sélectionnez la case **Occurrence répétée** ou **Suivi requis**.

Créer un rapport de service

Disponible

- Changement relatif à la mobilité
- Changement relatif à la fonction cogni...
- Changement relatif à la santé physique

Sélectionné

- Santé mentale

*Description

*Lieu

-Aucun-

Description du lieu

Informations complémentaires

*Signalé par

Occurrence répétée

Date

*Date

*Heure

dd/MM/yyyy

Suivi requis

Suivant

10. Dans la section **Information supplémentaire**, indiquez à qui l'incident a été signalé (**Rapporté par**) et sélectionnez le bouton **Suivant**.

Informations complémentaires

*Signalé par

Suivant

11. Un message de confirmation s'affiche. Sélectionnez le bouton **Terminer** pour conclure et fermer.

Créer un rapport de service

Merci. Le changement observable qui s'est produit le 04/09/2024 12:00 lié au Garden Salad a été enregistré.

Terminer

Enregistrer une demande de changement

Lorsqu'il faut apporter des changements au service d'un client, SCNB permet aux fournisseurs de service de produire des demandes de changement (p. ex. modifier, suspendre, interrompre) et de les transmettre directement à DS. Par exemple, cette demande peut découler des observations du fournisseur de service, de la demande du client, ou de l'évolution des besoins constatée par le travailleur de DS. Cette fonction a pour but d'aider les fournisseurs de service à entreprendre et à documenter une demande de changement.

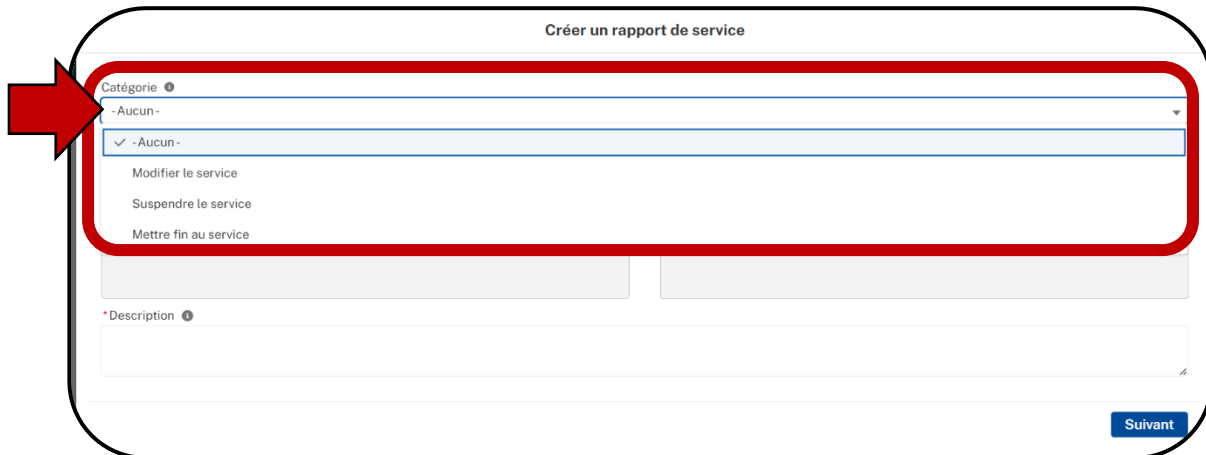
1. Trouvez et ouvrez la demande de service **Active** ou **Terminée** concernée.
2. Dans la fenêtre Détails de la demande de service, sélectionnez le bouton **Produire une demande de changement**.



3. Une fenêtre contextuelle apparaît, dans laquelle sont saisis les détails de la **Demande de changement**. Tous les champs obligatoires sont marqués par un astérisque rouge (*).

The screenshot shows the 'Créer un rapport de service' form. It has a title bar 'Créer un rapport de service'. Below it are several fields: 'Catégorie' with a dropdown menu showing '-Aucun-', 'Type' with a dropdown menu showing 'Disponible', and 'Description' with a text area. The 'Description' field is marked with a red asterisk (*). At the bottom right, there is a blue 'Suivant' button.

4. Sélectionnez la **Catégorie** à partir du menu déroulant. Les types disponibles s'affichent en fonction de la catégorie choisie.



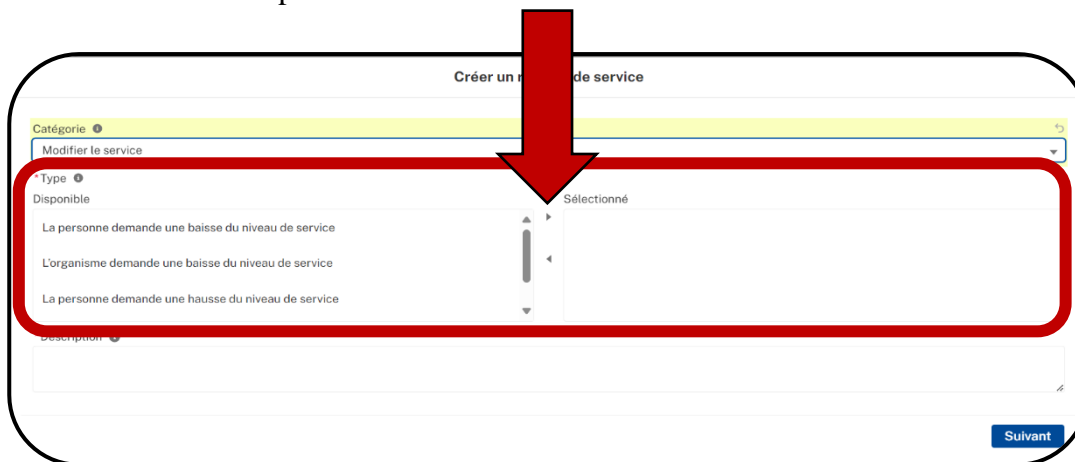
Créer un rapport de service

Catégorie ▾
-Aucun-
✓ -Aucun-
Modifier le service
Suspendre le service
Mettre fin au service

*Description ⓘ

Suivant

5. Dans le champ **Type**, sélectionnez le **Type de demande de changement disponible**. Une fois sélectionné, déplacez-le dans la case **Choisi** en cliquant sur la **flèche vers l'avant (▶)** située entre les cases Disponible et Choisi. Après avoir cliqué, l'option Disponible sélectionnée sera déplacée vers **Choisi**.



Créer un rapport de service

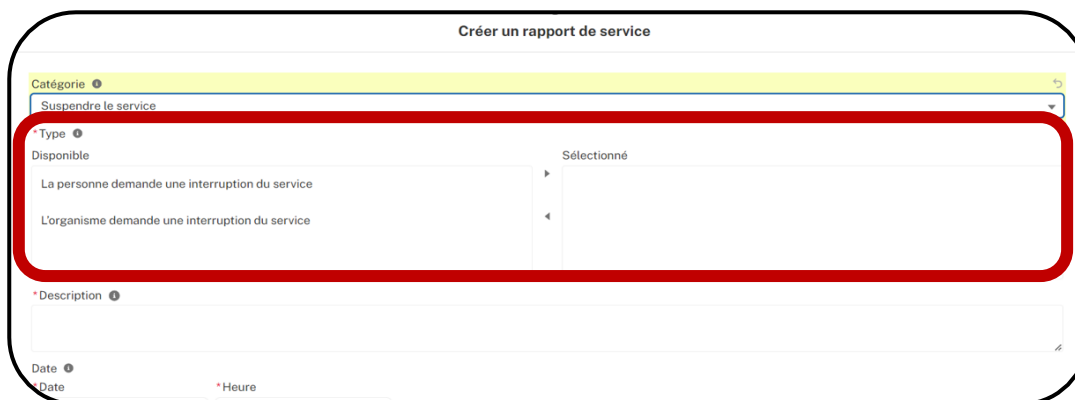
Catégorie ▾
Modifier le service

Type ▾
Disponible
La personne demande une baisse du niveau de service
L'organisme demande une baisse du niveau de service
La personne demande une hausse du niveau de service

Sélectionné

*Description ⓘ

Suivant



Créer un rapport de service

Catégorie ▾
Suspendre le service


Type ▾
Disponible
La personne demande une interruption du service
L'organisme demande une interruption du service


Sélectionné

*Description ⓘ

Date ⓘ
Date *Heure

Créer un rapport de service


Catégorie  Mettre fin au service


* Type  Disponible

La personne demande de mettre fin au service

L'organisme demande de mettre fin au service


Sélectionné


* Description 

Date  *Heure

6. Pour les demandes de changement, veuillez décrire le changement en détail et la raison de la demande.

Créer un rapport de service

Catégorie  Modifier le service


* Type  Disponible

La personne demande une baisse du niveau de service

L'organisme demande une baisse du niveau de service

La personne demande une hausse du niveau de service

Sélectionné

* Description 

Fournir une description détaillée de la modification et la raison de la demande de modification.

Remplissez ce champ.

Suivant

7. Un message de confirmation s'affiche. Sélectionnez le bouton **Terminer** pour conclure et fermer.

Créer un rapport de service

Merci. Le changement observable qui s'est produit le 05/09/2024 12:00 lié au **Garden Salad** a été enregistré.

Terminer

Rapports de service produits

Chaque fois qu'un changement observable ou qu'un incident est rapporté, le rapport de service produit est accessible soit par la demande de service d'une personne, soit par l'onglet Rapports de service sur la page d'accueil. Cela s'applique également aux demandes de changement qui ont été produites au nom du client ou par l'organisme.

Ouvrir le rapport de service du client

Pour chercher le rapport de service d'un client, le moyen le plus efficace est d'accéder aux rapports de service par le truchement de sa demande de service.

1. Ouvrez la demande de service du client applicable (référence : [Consulter les demandes de service](#))
2. Dans la demande de service, défilez vers le bas et trouvez le champ **Rapports de service**.

Rapports de service (3)

Rapport de service No	Type d'enregistrement	Type	Urgence
SR-000056	Demande de changement	La personne demande une...	N / A
SR-000055	Demande de changement	La personne demande une...	N / A
SR-000054	Demande de changement	La personne demande une...	N / A

Afficher tout

Personne à joindre en cas d'urgence

1 élément sur 1

Nom Canal de co... Téléphone Autre télép... Courriel Note

3. Cliquez sur le lien du **Numéro de rapport de service** applicable.

Rapports de service (3)

Rapport de service No	Type d'enregistrement	Type	Urgence
SR-000056	Demande de changement	La personne demande une...	N / A
SR-000055	Demande de changement	La personne demande une...	N / A
SR-000054	Demande de changement	La personne demande une...	N / A

Aff

4. Le **Rapport de service** s'affiche.
5. Pour **afficher tous** les rapports de service du client, cliquez sur le bouton **Afficher tout**.

 Rapports de service (3)

Rapport de service No	Type d'enregistrement	Type	Urgence
SR-000056	Demande de changement	La personne demande une...	N / A
SR-000055	Demande de changement	La personne demande une...	N / A
SR-000054	Demande de changement	La personne demande une...	N / A

[Afficher tout](#)

6. La **Liste des rapports de service** pour ce client s'affiche. À partir de cette liste, sélectionnez le lien du **Numéro de rapport de service** applicable.

Commandes > [00000103](#)

Rapports de service

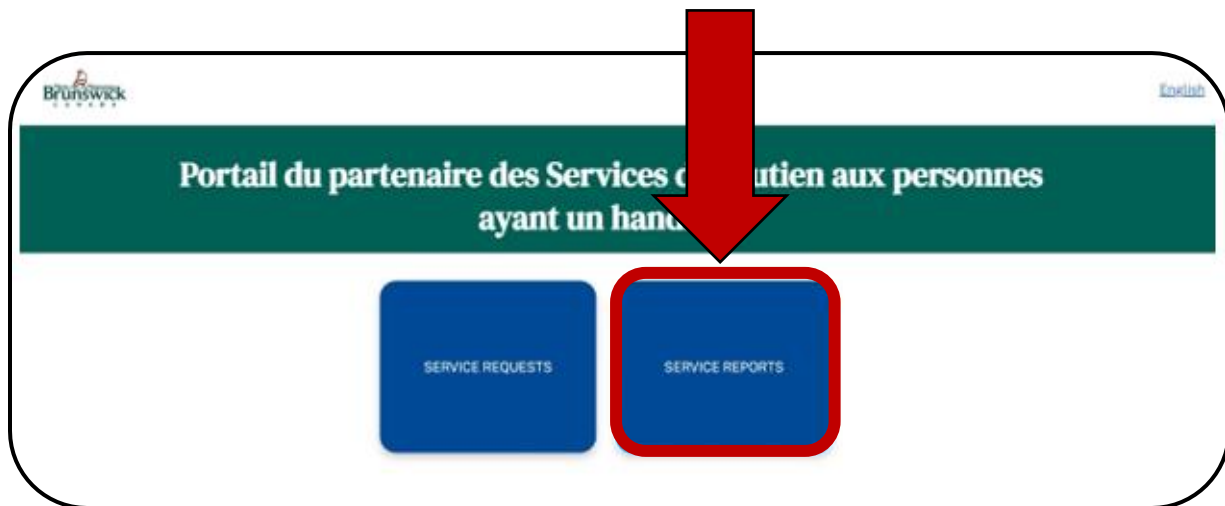
3 éléments • Trié(s) par Date de création • Mis à jour il y a quelques secondes

	Rapport de s...	Type d'enregistrement	Type	Urgence	Date de création ↓
1	SR-000056	Demande de changement	La personne demande une baisse du niveau de service	N / A	04/09/2024 11:38
2	SR-000055	Demande de changement	La personne demande une baisse du niveau de service	N / A	04/09/2024 08:38
3	SR-000054	Demande de changement	La personne demande une baisse du niveau de service	N / A	03/09/2024 16:18

Ouvrir la Liste des rapports de service

La Liste des rapports de service accessible à partir de la page d'accueil affiche **TOUS** les rapports de service qui ont été produits pour tous les clients (demandes Actives et Terminées). Pour afficher cette liste, suivez les étapes ci-dessous.

1. À partir de la page d'accueil, sélectionnez l'onglet **Rapports de service**.



2. La Liste des rapports de service s'affiche. Cette liste permet de visualiser tous les rapports de service et le type de dossier, les incidents et changements observables, l'urgence et la date de création.
3. Sélectionnez le lien du Numéro de rapport de service. Triez la liste au moyen des titres des colonnes.



Conclusion

À la fin du présent module, vous aurez couvert les éléments suivants :

- En quoi consiste le module de Coordination des soins
- Accéder aux demandes de service
- Demande de service en attente – Accepter ou Rejeter
- Demandes de service acceptées et demandes de service actives
- Comment produire un rapport de service (incident, changement observable, demande de changement)
- Consulter les rapports de service historiques