



# Instructions d'utilisation

Manuels d'utilisation de ComeoCare

Produit:	ComeoCare
UDI de base:	++B886COMEOCAREGX
Editions:	Data Center
Versions:	ComeoCare v4.0.x, v3.71.x, v3.70.3, v3.70.2 CytoWeb v3.69.x.y, v3.68.1, v3.65.1, v3.54.4, v3.48.0, v3.46.7, v2.10.x
Fabricant:	Knoware sa/nv Rue Boulvint 54 1400 Nivelles - Belgium
Mandataire suisse (CH-REP):	Medidee Services sa Chemin de Rovéréaz 5 1012 Lausanne - Switzerland
Référence:	CCR-IFU-01

CE

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

Description du document	
<b>Titre :</b>	ComeoCare - Instructions d'utilisation
<b>Sous-titre :</b>	Manuels d'utilisation de ComeoCare
<b>Auteur(s) :</b>	Frederic Costenoble
<b>Relecteur(s) :</b>	Jean Auquier, Olivier Vanekem, Sidney Barclay, Laurent Taymans, Geoffrey Schepmans, Hendrik Merckx
<b>Date :</b>	24 août 2022

Historique du document		
Version	Date	Description des changements
1.0	30/09/2020	Mise à jour pour ComeoCare v4.0.x
1.1	17/10/2020 – 25/03/2021	Manuel de déploiement changé en manuel d'installation + prise en charge de la copie papier du manuel
1.2	24/08/2022	Mention du Mandataire suisse (CH-REP); Droits d'auteur; Fautes de frappe corrigées ; Renommer la tarification ; Précaution supplémentaire concernant la surveillance des patients

## Copyright

Copyright © Knoware, 2022 (<http://www.knoware.be>)

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

## Table des matières

Table des matières .....	3
1 Introduction .....	5
1.1 Objectif.....	5
1.2 Scope.....	5
1.3 Applicabilité .....	6
1.4 Audience .....	7
1.5 Exemple papier .....	7
1.6 Mandataires et Support.....	7
1.7 Documents connexes.....	8
1.8 Glossaire.....	8
2 Application prévue de ComeoCare .....	9
2.1 Usage prévu .....	9
2.2 Comment ComeoCare atteint son usage prévu.....	9
2.2.1 Gestion des produits et des schémas .....	9
2.2.2 Gestion des flux de traitement .....	10
2.3 Applications qui peuvent être utilisées avec ComeoCare .....	11
2.3.1 Visites des patients .....	12
2.3.2 Dossier patient informatisé .....	12
2.3.3 Résultats de laboratoire.....	12
2.3.4 Prescription électronique et horodatage.....	12
2.3.5 Contrôle de préparation .....	12
2.3.6 Gestion de la pharmacie .....	13
2.3.7 Armoires intelligentes.....	13
2.3.8 Authentification des utilisateurs.....	13
2.4 Configuration .....	13
3 Remarques importantes.....	13
3.1 Précautions .....	13
3.1.1 Disponibilité du réseau .....	14
3.1.2 Continuité des activités et reprise après sinistre.....	14

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

3.1.3	Sources de données vérifiées .....	15
3.1.4	Professionnels formés et qualifiés .....	15
3.1.5	Intégration vérifiée .....	16
3.1.6	Identification des patients .....	17
3.1.7	Surveillance des patients .....	18
3.1.8	Traduction de page .....	18
3.2	Avertissements .....	18
3.2.1	Authentifier les utilisateurs.....	19
3.2.2	Éviter le rôle du super-utilisateur .....	19
3.2.3	Afficher l'identification du patient en clair .....	20
3.2.4	Pas un outil de diagnostic .....	20
3.2.5	Pas un remplacement humain .....	20
3.3	Public ciblée .....	21
4	Exigences techniques du dispositif de l'utilisateur .....	22
4.1.1	Exigences hardware minimales.....	22
4.1.2	Exigences software minimales .....	23
5	Demandes adressées au Service Desk .....	24
5.1.1	Accès au Service Desk .....	24
5.1.2	Écran d'accueil .....	26
5.1.3	Parcourir les articles d'aide.....	27
5.1.4	Saisir une demande.....	28
5.1.5	Demande de suivi.....	29

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

# 1 Introduction

## 1.1 Objectif

Ce document vise à guider le personnel hospitalier dans l'utilisation de l'application ComeoCare, une application web intégrée destinée à être utilisée par les professionnels de santé hospitaliers pour la prescription et la gestion de traitements médicamenteux personnalisables complexes basés sur des schémas thérapeutiques.

Il fournit également des avis, des précautions et des avertissements importants concernant l'utilisation de ComeoCare, qui doivent être soigneusement pris en compte par le personnel hospitalier avant toute utilisation.

## 1.2 Scope

Ce document est le point d'entrée de la série des Manuels d'utilisation de ComeoCare.

Il est destiné à fournir des informations générales, des précautions et des avertissements pour les médecins, les pharmaciens et les infirmières. Il énumère également les exigences techniques des dispositifs informatiques de l'utilisateur admissibles à l'utilisation de ComeoCare.

Ce document faisant partie de la série des Manuels d'utilisation de ComeoCare, sa lecture est obligatoire en fonction des rôles de la personne :

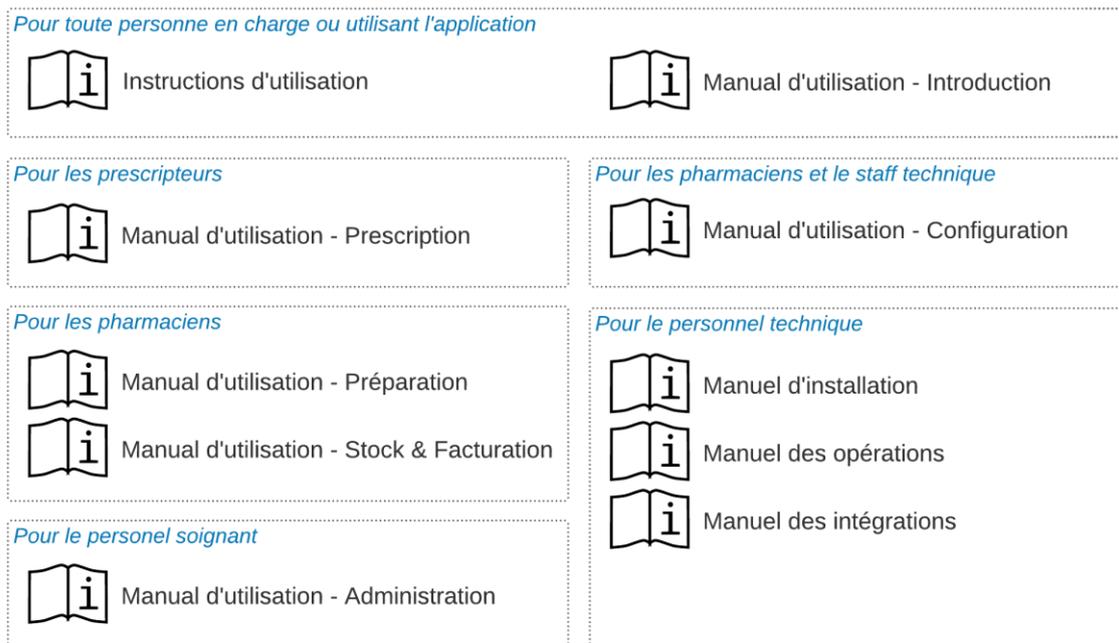
- Le document [REL4] **ComeoCare – Manuel d'Utilisation – Introduction** fournit des informations relatives aux principes généraux d'utilisation de l'application. Il s'agit d'une lecture obligatoire pour toute personne responsable ou faisant usage de l'application ;
- Le document [REL5] **ComeoCare – Manuel d'Utilisation – Prescription** présente le module de prescription. Il s'agit d'une lecture obligatoire pour tout prescripteur qui utilise l'application ;
- Le document [REL6] **ComeoCare – Manuel d'Utilisation – Préparation** présente le module de préparation. Il s'agit d'une lecture obligatoire pour tout pharmacien qui utilise l'application ;
- Le document [REL7] **ComeoCare – Manuel d'Utilisation – Administration** présente le module d'administration. Il s'agit d'une lecture obligatoire pour tout membre du personnel infirmier qui utilise l'application ;
- Le document [REL8] **ComeoCare – Manuel d'Utilisation – Stock et Facturation** présente le module de tarification et de facturation. Il s'agit d'une lecture recommandée pour tout pharmacien qui utilise l'application ;
- Le document [REL9] **ComeoCare – Manuel d'Utilisation – Configuration** présente les paramètres. Il s'agit d'une lecture recommandée pour tout pharmacien qui utilise l'application ;

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

- Le document [REL1] **ComeoCare – Manuel d'Installation** décrit les exigences IT minimales pour l'Édition Data Center et les procédures d'installation initiales du système ComeoCare;
- Le document [REL2] **ComeoCare – Manuel des Opérations** fournit des conseils pour s'assurer que l'environnement d'exploitation ComeoCare fonctionne correctement, en toute sécurité et efficacement ;
- Le document [REL3] **ComeoCare – Manuel d'Intégration** explique l'architecture générale d'intégration et la configuration des intégrations disponibles.

Les documents [REL1], [REL2], [REL3] et [REL9] requièrent une lecture obligatoire pour tout membre du personnel technique en charge de ComeoCare.

Ceci est illustré sur le diagramme suivant :



### 1.3 Applicabilité

Les informations contenues dans ce document s'appliquent à toutes les éditions et versions de ComeoCare mentionnées sur la première page de ce document, sauf indication contraire. Lorsqu'un chapitre ou sous-chapitre en particulier est limité à une édition ou à une version, c'est le cas pour tous les paragraphes de cette section et de ses sous-sections.

Les versions inférieures à v3.70 sont labélisées « CytoWeb », et les versions à partir de v3.70 et plus sont labélisées « ComeoCare ». Dans le reste de ce document, le produit sera appelé « ComeoCare » quelle que soit la version.

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

La version du produit peut être trouvée sur la page de connexion et sur la page « A propos » de l'application.

## 1.4 Audience

L'audience prévue de ce document est la suivante :

- Les professionnels de la santé en milieu hospitalier qui sont des utilisateurs de ComeoCare ;
- L'équipe du département informatique de l'hôpital en charge de la configuration et de la maintenance ;
- Toute autre personne en charge ou faisant usage de l'application.

## 1.5 Exemple papier

Le présent mode d'emploi est distribué par voie électronique et est accessible via le lien dans la page « A propos » de l'application.

Les utilisateurs ayant besoin d'une copie papier peuvent en faire la demande à :

E-mail:	<a href="mailto:servicedesk@comeocare.com">servicedesk@comeocare.com</a>
---------	--

## 1.6 Mandataires et Support

Le mandataire pour les différentes régions dans lesquelles ComeoCare est distribué est mentionné dans le tableau ci-dessous.

Un support fonctionnel et technique est disponible pour l'application ComeoCare auprès du ComeoCare Service Desk. Les coordonnées de ce Service Desk dans les différentes régions sont également mentionnées dans ce tableau.

Région	Mandataire	Service Desk
EU	Knoware sa/nv Rue Boulvint 54 1400 Nivelles - Belgium	En ligne: <a href="https://support.comeocare.com">https://support.comeocare.com</a> E-mail: <a href="mailto:servicedesk@comeocare.com">servicedesk@comeocare.com</a>
CH	Medidee Services sa Chemin de Rovéréaz 5 1012 Lausanne - Switzerland	En ligne: <a href="https://support.comeocare.com">https://support.comeocare.com</a> E-mail: <a href="mailto:servicedesk@comeocare.com">servicedesk@comeocare.com</a>

Veuillez-vous référer à la section 5 pour en savoir plus sur la façon d'utiliser et de communiquer avec le Service Desk.

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

## 1.7 Documents connexes

ID	Référence	Description
REL1	CCR-DPM	ComeoCare – Manuel de déploiement
REL2	CCR-OPM	ComeoCare – Manuel des opérations
REL3	CCR-ITM	ComeoCare – Manuel d'intégration
REL4	CCR-USM-01	ComeoCare – Manuel d'utilisation – Introduction
REL5	CCR-USM-02	ComeoCare – Manuel d'utilisation – Prescription
REL6	CCR-USM-03	ComeoCare – Manuel d'utilisation – Préparation
REL7	CCR-USM-04	ComeoCare – Manuel d'utilisation – Administration
REL8	CCR-USM-05	ComeoCare – Manuel d'utilisation – Stock & Facturation
REL9	CCR-USM-06	ComeoCare – Manuel d'utilisation – Configuration

## 1.8 Glossaire

Terme	Définition
PCU	Point de <i>Contact Unique</i> . Une personne ou un département agissant à titre de coordonnateur ou de point focal d'information concernant une activité ou un programme.
LIS	En Anglais : <i>Laboratory Information System</i>
Scanner	Capturer physiquement les informations contenues dans un code-barres, qui est ensuite décodé et envoyé à ComeoCare. ComeoCare utilise cette technique dans différents domaines : scanner le bracelet du patient pour identifier celui-ci et scanner l'étiquette du produit pour identifier le produit préparé.
<i>Bedside scanning</i>	Flux complet d'utilisation du scan pour identifier le patient et le produit à administrer au patient, et vérifier que la préparation scannée est destinée à être administrée au patient identifié.
DPI	Dossier Patient Informatisé. Application qui contient des informations sur le patient au sein d'un organisme de soins de santé qui peuvent être créés, gérés et consultés par les utilisateurs autorisés au sein de cette organisation. Le DPI comprend un soutien au processus de prestation des soins par cette organisation (comme un hôpital).

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

Principe des quatre yeux	Le « principe des quatre yeux » exige que deux personnes approuvent certaines actions avant qu'elles ne puissent être prises. Le « principe des quatre yeux » est parfois appelé « la règle des deux hommes » ou « la règle des deux personnes ».
Horodatage ( <i>timestamping</i> )	L'horodatage est un système qui permet de conserver la preuve de l'existence d'un document et de son contenu à une date donnée. Le terme « preuve » indique que personne, pas même le propriétaire du document, ne peut modifier le certificat d'horodatage (non-répudiation).
Recip-e	Recip-e permet à divers prescripteurs de soins de santé d'envoyer des ordonnances par voie électronique et sécurisée à un serveur. Elles y sont codées et stockées jusqu'à ce qu'elles soient utilisées par le patient auprès d'un fournisseur de soins de santé.

## 2 Application prévue de ComeoCare

### 2.1 Usage prévu

ComeoCare est une application Web intégrée destinée à être utilisée par les professionnels de la santé en milieu hospitalier pour la prescription et la gestion de traitements médicamenteux complexes personnalisables basés sur un régime avec calcul des doses, la préparation pharmaceutique et l'administration contrôlée des soins infirmiers.

### 2.2 Comment ComeoCare atteint son usage prévu

ComeoCare se présente comme une application Web la gestion du cycle de vie complet des traitements complexes à base de régime par le moyen d'un certain nombre de fonctionnalités de base qui sont décrits ci-dessous.

#### 2.2.1 Gestion des produits et des schémas

##### Note de version :

- La disponibilité de certains paramètres de sécurité de calcul de la dose varie selon la version ; consultez le manuel d'utilisation de votre version pour plus de détails.
- Le contrôle des « principes des quatre yeux » est disponible dans ComeoCare v3.70 et plus.

L'application permet à l'hôpital de définir et de maintenir un thesaurus de produits et de schémas à travers deux modules.

- **Produits** : dans ce module, les pharmaciens gèrent la liste des produits qui peuvent être utilisés pour les traitements, ainsi que les propriétés et les options de chaque type de produits,

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

tels que la méthode de calcul de la dose, les doses maximales autorisées, les conditionnements disponibles, les paramètres de stabilité... Ces informations forment la base de la configuration et de l'optimisation du cycle de vie des traitements.

- **Schémas** : ce module prend en charge la définition, la validation et la mise à jour d'une bibliothèque de schémas de traitement structurés. Ces schémas se composent de différentes étapes, représentant les prescriptions et l'administration d'un produit en particulier à un moment donné. Les modifications apportées à un schéma exigent que le contenu soit validé à nouveau en fonction du « principe des quatre yeux » avant qu'il puisse être utilisé à nouveau pour les traitements.

Les modules de gestion des produits et des schémas sont décrits dans le [REL4] ComeoCare – Manuel d'Utilisation – Introduction.

## 2.2.2 Gestion des flux de traitement

### Note de version :

- La disponibilité de certains contrôles de sécurité des patients varie selon la version ; consultez le manuel d'utilisation de votre version pour plus de détails.
- La préparation étape par étape est disponible dans ComeoCare v3.68 et plus ;
- Le scan de code-barres est disponible dans ComeoCare v3.54 et plus.

Basée sur le thesaurus de l'hôpital, l'application guide les professionnels de la santé à travers le traitement des patients. En tout temps, l'avancement des traitements des patients sont suivis et affichés.

Les principaux modules de flux de travail sont :

- **Prescription** : dans ce module, basé sur le diagnostic, le médecin choisit le bon schéma ou plan de traitement pour le patient, ce qui fait que les doses des produits dans le schéma sont calculées en fonction des données cliniques du patient. Des vérifications supplémentaires sont effectuées pour assurer la sécurité du patient, comme des avertissements pour la cumulation de dose ou des avertissements de glucose pour les patients diabétiques. Le médecin peut adapter le schéma standard en ajoutant ou en supprimant les prescriptions de médicaments au traitement, ou en appliquant des réductions de dose. Lorsqu'une prescription est validée et signée électroniquement par le médecin, la préparation ou la délivrance du produit peut être commandée.

Le module de prescription est également décrit dans le [REL5] ComeoCare - Manuel d'Utilisation – Prescription.

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

- Préparation** : dans ce module, le pharmacien est alerté des prescriptions nécessitant une manipulation tout en étant guidé pour les activités de préparation. En fonction de la dose prescrite et de la concentration des conditionnements disponibles, les conditionnements et diluants corrects pour la préparation sont sélectionnés. Après validation pharmacologique, le *picking* peut commencer en fonction d'une liste de *picking* générée. Une fois que les produits sont collectés, une orientation étape par étape pour le préparateur est proposée à l'intérieur du flux laminaire ou de l'isolateur. La pharmacie peut alors céder la préparation à l'administration après validation post-préparation, et imprimer l'étiquette du produit pour identifier la préparation unique.

Le module de préparation est décrit plus en détails dans le [REL6] ComeoCare Manuel d'Utilisation – Préparation.

- Administration** : dans ce module, le personnel infirmier a un aperçu quotidien des médicaments à administrer à chaque patient. La sécurité du patient est garantie par le *bedside scanning* : en scannant le bracelet du patient, une première vérification pour valider si ce patient a besoin d'un traitement est effectuée. En scannant le code-barres sur l'étiquette du produit imprimé, l'application vérifie si le produit correspond au bon patient. Lorsqu'un produit a été administré, l'état de la prescription correspondante est modifié, ce qui permet au médecin d'être informé que le processus a été correctement effectué et donne un historique précis des produits administrés.

Le module d'administration est également décrit dans le [REL7] ComeoCare – Manuel d'Utilisation – Administration.

## 2.3 Applications qui peuvent être utilisées avec ComeoCare

### Note de version :

- L'import d'informations sur les patients est disponible dans ComeoCare v3.46 et plus ;
- La gestion des visites des patients est disponible dans ComeoCare v4 et plus ;
- L'intégration DPI est disponible dans ComeoCare v3.71 et plus ;
- L'import des résultats de laboratoire est disponible dans ComeoCare v3.70 et plus ;
- La prescription électronique Recip-e est disponible dans ComeoCare v4 et plus ;
- L'intégration de matériel connecté est disponible dans ComeoCare v3.68.x et plus, et nécessite un produit optionnel « ComeoBox » ;
- Le contrôle des armoires intelligentes est disponible dans ComeoCare v4 et plus ;
- L'intégration de l'authentification de l'utilisateur (AD) est disponible dans ComeoCare 3.46.x et plus.

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

ComeoCare permet à l'hôpital de mettre en place des intégrations avec d'autres systèmes logiciels fonctionnant déjà au sein de l'hôpital, d'améliorer l'information disponible et d'intégrer pleinement les activités exécutées dans le flux hospitalier complet.

Les sections ci-dessous donnent un aperçu rapide des principales possibilités d'intégration. Pour une vue technique plus détaillée sur la façon d'intégrer une application avec ComeoCare, veuillez consulter le document [REL3] ComeoCare – Manuel d'Intégration.

### 2.3.1 Visites des patients

Les informations sur les patients et leurs visites peuvent être autogérés dans l'application, mais doivent généralement être importées et liées au système central de gestion des patients de l'hôpital. L'information sur les visites est également utilisée pour appuyer les soins infirmiers dans le flux d'administration et pour la facturation.

### 2.3.2 Dossier patient informatisé

L'intégration avec le système du dossier patient informatisé (DPI) peut être activée en partageant et en s'appuyant sur le numéro d'identification unique du patient.

### 2.3.3 Résultats de laboratoire

Les résultats de laboratoire peuvent être importés du système d'information du laboratoire de l'hôpital, ce qui permet d'afficher et d'utiliser les données disponibles comme entrée dans l'application. Le médecin peut accepter les résultats entrants, et après acceptation, les données cliniques peuvent être utilisées pour (re)calculer automatiquement les doses pour le patient.

### 2.3.4 Prescription électronique et horodatage

L'horodatage des prescription électroniques peut être obtenu à partir de la plate-forme gouvernementale belge *eHealth* pour geler le contenu des ordonnances et parvenir à la non-répudiation.

L'application peut également envoyer des prescriptions Recip-e à la plate-forme gouvernementale belge *eHealth*.

### 2.3.5 Contrôle de préparation

Les matériels périphériques connectés peuvent être utilisés ensemble pour contrôler le processus de préparation au moyen d'étapes de contrôles photographique et gravimétrique, permettant des validations automatiques supplémentaires.

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

Veillez communiquer avec le Service Desk pour obtenir plus d'information sur ces possibilités (voir la section 5.0).

### 2.3.6 Gestion de la pharmacie

La gestion de la pharmacie est soutenue pour deux aspects principaux :

- **Gestion des stocks** : les produits administrés peuvent être notifiés au système de gestion des stocks de la pharmacie afin d'adapter la disponibilité des stocks.
- **Facturation** : au moment d'un changement d'état – configurable – d'une administration ou d'une prescription, l'application peut être configurée pour envoyer le numéro et le type de conditionnements utilisés ainsi que les informations de visite du patient au système de facturation de l'hôpital, de sorte à ce que ces informations puissent être traitées.

Le module de tarification et de facturation est également décrit dans le guide utilisateur [REL8] ComeoCare – Manuel d'Utilisation – Tarification.

### 2.3.7 Armoires intelligentes

Des systèmes de distribution intelligents peuvent être connectés, ce qui permet au personnel infirmier d'utiliser ces systèmes avec la bonne proposition de médicament par patient.

### 2.3.8 Authentification des utilisateurs

La prise en charge de l'authentification des utilisateurs externes/centraux est possible grâce à l'intégration active du répertoire, offrant la garantie que la politique d'authentification et de mot de passe respecte la politique de sécurité de l'institution.

## 2.4 Configuration

ComeoCare offre un vaste ensemble de paramètres permettant la configuration de la façon de travailler dans les modules d'application.

Les paramètres de configuration sont décrits dans le guide utilisateur [REL9] ComeoCare – Manuel d'Utilisation – Configuration.

## 3 Remarques importantes

### 3.1 Précautions

ComeoCare peut partiellement ou complètement mal fonctionner s'il n'est pas installé, configuré, maintenu, exploité et utilisé conformément à l'ensemble complet des instructions contenu dans

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

ce document et la série de documents Manuel d'Utilisation de [REL1] à [REL9]. Pour s'assurer que les produits fonctionnent correctement et en toute sécurité en tout temps, ils doivent être installés, entretenus, exploités et utilisés conformément aux instructions fournies dans ces documents.

*Outre les lignes directrices de l'ensemble des instructions, cette section contient une liste obligatoire mais non limitative des précautions à prendre par le personnel hospitalier et les fournisseurs d'applications tierces pour l'hôpital dans l'intégration et le déploiement de ComeoCare au sein de leur établissement.*

### 3.1.1 Disponibilité du réseau

**ComeoCare est une application Web, c'est-à-dire s'appuyant et dépendant du réseau interne et peut-être externe de l'hôpital.**

Le personnel hospitalier doit être conscient que l'application fonctionne physiquement sur un serveur – et non directement sur l'appareil de l'utilisateur – et qu'elle est accessible par le réseau hospitalier. Dans le cas de l'Édition Data Center de ComeoCare, le trafic réseau est limité au réseau interne de l'hôpital. Lorsque des applications externes sont intégrées, une partie de l'information est transportée à l'extérieur sur les segments réseau requis par l'application de ces données dont les exigences techniques sont complémentaires aux instructions actuelles. Plus précisément, l'intégration des périphériques connectés avec ComeoBox nécessite un accès à Internet.

Il est donc conseillé au personnel informatique de l'hôpital d'examiner les risques liés à l'utilisation d'un tel système, et de prendre les mesures d'atténuation appropriées, le cas échéant, afin d'assurer un niveau acceptable de disponibilité du réseau de son infrastructure.

### 3.1.2 Continuité des activités et reprise après sinistre

**L'hôpital doit disposer d'un plan de continuité d'activité et de reprise après sinistre au cas où ComeoCare serait temporairement indisponible.**

L'hôpital doit avoir un plan de continuité des activités pour maintenir tous les aspects essentiels du fonctionnement de l'hôpital malgré des événements perturbateurs importants. La continuité de ComeoCare doit être incluse dans ce plan.

ComeoCare permet d'exporter les traitements sous forme de fichiers PDF individuels. L'hôpital doit utiliser cette fonctionnalité pour stocker une copie des traitements dans un autre dossier indépendant. Dans le cas où l'application devrait devenir indisponible pour une raison quelconque, les détails actuels du traitement seront toujours disponibles dans ce dossier. Sur base de la critique évaluée de ces données, ces fichiers de traitement peuvent également être imprimés à l'avance pour éviter l'indisponibilité lors d'une panne totale du réseau.

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

L'hôpital doit avoir un ensemble de politiques, d'outils et de procédures pour permettre le rétablissement ou la poursuite d'infrastructures et de systèmes technologiques vitaux à la suite d'une catastrophe naturelle ou d'origine humaine. La récupération de ComeoCare doit être incluse dans ce plan de récupération après sinistre.

Les données stockées dans les bases de données ComeoCare doivent être sauvegardées régulièrement et faire partie intégrante de la stratégie de sauvegarde de l'hôpital. Le schéma de rotation de secours et l'emplacement de secours sélectionnés doivent suivre les exigences et la politique interne de l'hôpital.

### 3.1.3 Sources de données vérifiées

**Les données relatives aux produits et schémas saisies dans ComeoCare devraient être basées sur des informations scientifiques publiées et validées par un autre professionnel de la santé que l'auteur de l'information.**

L'hôpital devrait construire un thesaurus de produits et de schémas dans ComeoCare, qui est ensuite utilisé pour la sélection et la personnalisation du traitement. ComeoCare n'offre aucune garantie sur les produits ou les schémas existants. Les ajouts et les modifications ne devraient être effectués que par des professionnels de la santé formés et qualifiés, et sur base d'articles et d'informations scientifiques validés et publiés. Toutes les informations sur les produits et les schémas doivent être vérifiées et validées en fonction du principe des quatre yeux par un autre professionnel de la santé en plus de l'auteur des changements.

### 3.1.4 Professionnels formés et qualifiés

**ComeoCare ne doit être utilisé que par des professionnels formés et qualifiés.**

Les personnes chargées d'effectuer la configuration ComeoCare, y compris la gestion des autorisations, doivent suivre une formation en configuration ComeoCare et lire le document [REL9] ComeoCare – Manuel d'Utilisation – Configuration, avant de configurer ComeoCare.

Les personnes utilisant les modules de base de ComeoCare doivent être des professionnels de la santé qualifiés qui ont suivi une formation ComeoCare et ont lu les documents [REL4-8] ComeoCare – Manuel d'Utilisation. Le rôle du médecin ne peut être attribué qu'aux personnes portant un degré de docteur en médecine. Le rôle du pharmacien ne peut être attribué qu'aux personnes ayant un diplôme dans le domaine de la pharmacie. Le rôle de l'infirmière ne peut être attribué qu'aux personnes qui ont un diplôme en soins infirmiers. Le rôle de super-utilisateur ne peut être attribué qu'à un nombre limité de personnes, portant un diplôme de docteur en médecine, un diplôme dans le domaine de la pharmacie ou des soins infirmiers.

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

### 3.1.5 Intégration vérifiée

**Note de version :**

- Les intégrations mentionnées dans cette section sont disponibles dans ComeoCare 3.46.x et plus.

**Une mauvaise intégration de ComeoCare avec les autres logiciels de l'hôpital pourrait causer une situation néfaste pour le patient.**

En cas d'intégration incomplète ou incorrecte de ComeoCare dans le paysage d'application de l'hôpital, il est possible qu'une défaillance logicielle puisse survenir et causer une situation néfaste qui pourrait avoir un impact sur la santé du patient.

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

Des exemples de telles situations pourraient être les suivants, mais ne se limitent pas à ceux-ci :

<b>Intégration</b>	<b>Description</b>	<b>Situation dangereuse</b>
LAB	Résultat de laboratoire	Les résultats de laboratoire ne sont pas propagés correctement en raison d'une défaillance logicielle, ce qui fait que l'utilisateur fonde ses décisions sur de mauvaises informations.
TRR TRD	Rapport sur le traitement Données sur le traitement	Le traitement ComeoCare est communiqué à tort ou avec retard à l'application pour le dossier patient informatisé (DPI), ce qui fait que les utilisateurs qui accèdent au DPI prennent de mauvaises décisions.
VAN	Intégration intelligente des armoires	Si des données corrompues ou incomplètes sont envoyées à l'armoire de distribution de médicaments intelligente, le patient pourrait ne pas recevoir le traitement approprié à temps.

Afin d'atténuer la probabilité de tels événements, il est conseillé que le personnel de l'hôpital planifie, exécute et rende compte d'une vérification définie de l'efficacité de la mise en œuvre, y compris, sans s'y limiter, :

- Vérifications de la qualité ;
- Test unitaire des intégrations pertinentes ;
- Test d'intégration des composants du système pertinents ;
- Test système basé sur des données de scénario et de test définies couvrant un ensemble représentatif de toutes les situations possibles, y compris les cas nominaux, divers cas alternatifs et les cas d'exception ;
- Test d'acceptation par les représentants des utilisateurs professionnels de la santé.

### 3.1.6 Identification des patients

#### Note de version :

- Le bedside scanning est disponible dans ComeoCare 3.54.x et plus.

**Tout le personnel infirmier doit identifier les patients avant d'administrer les produits proposés par ComeoCare.**

ComeoCare guide le personnel infirmier pendant l'administration des produits aux patients. Le fait de ne pas correctement identifier les patients dans cette phase constitue un risque grave pour la sécurité des patients. La politique d'identification des patients de l'hôpital doit toujours être appliquée pour

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

assurer l'identité correcte des patients avant d'administrer tout produit, sur base des informations et des conseils affichés dans ComeoCare.

L'identification précise des patients est la responsabilité de tout le personnel impliqué dans les processus d'admission, cliniques et administratifs de s'assurer que des détails corrects sont obtenus. Au minimum, le personnel doit vérifier le nom et la date de naissance du patient. Cette information est généralement mentionnée sur le bracelet du patient.

ComeoCare permet l'utilisation du *bedside scanning* pour identifier le patient de façon unique en scannant le bracelet, mais même dans le cas où cette fonctionnalité est utilisée, l'infirmier qui administre doit en tout temps vérifier l'identité du patient.

### 3.1.7 Surveillance des patients

**Tous les patients doivent être surveillés avant et après l'administration de tout produit proposé par ComeoCare.**

Le suivi des patients fait partie intégrante de l'administration des médicaments car il peut permettre d'identifier les dommages potentiels liés aux médicaments. La surveillance des patients pour les effets indésirables des médicaments est une partie cruciale du processus d'administration.

ComeoCare guide le personnel soignant lors de l'administration des produits aux patients, mais il reste de l'entière responsabilité du personnel hospitalier de surveiller le patient pour toute réaction indésirable aux produits proposés par ComeoCare.

### 3.1.8 Traduction de page

**La traduction de cette page à travers le navigateur pourrait potentiellement amener à de mauvaises traductions des données de l'application.**

Il est important qu'il n'y ait pas extensions externes (ex.: Google Traductions) dans le navigateur traduisant les données de l'application.

La traduction provenant de ces extensions n'est pas toujours correcte et peut même être trompeuse dans certaines situations. Si une autre langue est désirée, utilisez l'option de changement de langue intégrée de l'application.

## 3.2 Avertissements

*Ce qui suit est une liste non limitative de points d'attention importants à examiner et à comprendre par le personnel hospitalier et les fournisseurs d'applications avant d'envisager d'utiliser ComeoCare comme système d'ordonnance au sein de leur établissement.*

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

### 3.2.1 Authentifier les utilisateurs

#### Note de version :

- L'intégration active d'Active Directory est disponible dans ComeoCare 3.46.x et plus.

**Bien que ComeoCare prenne en charge différentes méthodes d'authentification, l'intégration avec l'Active Directory est fortement recommandée pour garantir l'authentification la plus sécurisée. Les utilisateurs ne doivent jamais partager leurs informations d'identification, et doivent toujours se déconnecter après avoir utilisé ComeoCare.**

En intégrant ComeoCare à l'Active Directory, l'hôpital s'assure que la politique d'authentification et de mot de passe respecte la politique de sécurité de l'institution.

Quelle que soit la méthode d'authentification sélectionnée, les utilisateurs ne doivent jamais partager d'informations d'identification ou utiliser les informations d'identification d'un autre utilisateur, puisque ces informations d'identification définissent les actions que l'utilisateur est autorisé à effectuer. Étant donné que toutes les actions sont en tout temps retracées jusqu'à l'utilisateur exécutant, il est très important que tous les utilisateurs soient identifiés et authentifiés de manière unique et exacte afin de garantir une traçabilité complète.

Pour la même raison, chaque utilisateur doit se déconnecter après toute activité ComeoCare afin qu'aucune autre personne ne puisse effectuer d'actions au nom de l'utilisateur connecté.

### 3.2.2 Éviter le rôle du super-utilisateur

**L'utilisation du rôle super-utilisateur doit être évitée et uniquement à utiliser pour des actions spécifiques. Les utilisateurs doivent immédiatement revenir à leur rôle régulier après l'utilisation du rôle super-utilisateur.**

ComeoCare offre un rôle spécial « super-utilisateur », qui permet à un utilisateur d'effectuer et de passer outre des actions standards, y compris les actions non possibles pour les rôles réguliers, en ignorant la nécessité d'autorisations spécifiques, et en permettant de contourner les états nécessaires.

Ce rôle super-utilisateur doit être attribué à un nombre limité de personnes pour débloquer des situations qui auraient pu se produire après l'utilisation abusive de l'application ou la corruption de données. Le rôle du super-utilisateur ne doit jamais être utilisé pour remplacer toute validation médicale ou pharmaceutique, à des fins d'administration de médicaments ou pour consulter et modifier des informations non accessibles par le rôle régulier de l'utilisateur.

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

Lorsqu'il est utilisé, le rôle super-utilisateur ne doit être sélectionné que pour effectuer des actions spécifiques nécessitant cette intervention, et l'utilisateur doit immédiatement revenir à son rôle standard. Toutes les actions des utilisateurs sont enregistrées pour la traçabilité, et donc toute utilisation abusive de ce rôle sera enregistrée dans la piste d'audit.

### 3.2.3 Afficher l'identification du patient en clair

**ComeoCare doit être configuré par l'hôpital afin que le patient soit identifiable sur tous les documents imprimés ou affichés.**

ComeoCare affiche les informations sur les patients à différents endroits et écrans, y compris sur les rapports imprimables et les étiquettes. L'hôpital peut configurer la façon dont l'identification du patient doit être structurée et formatée, y compris quelles informations seront affichées. L'hôpital doit s'assurer que la configuration d'identification du patient contient toujours suffisamment d'informations pour identifier le patient de façon unique et qu'elle est lisible par l'homme. Cela signifie que l'étiquette du patient doit au moins inclure dans l'écriture claire le nom de famille, le prénom et la date de naissance du patient. Cet avertissement est également valable pour toutes les étiquettes imprimées et les rapports concernant le patient.

### 3.2.4 Pas un outil de diagnostic

**ComeoCare gère le cycle de vie complet des traitements médicamenteux complexes, mais il ne fournit aucune indication concernant le diagnostic et la sélection du traitement.**

Avant qu'un traitement patient puisse être commencé dans ComeoCare, la première étape critique dans la gestion des maladies complexes est d'établir le diagnostic basé sur l'examen pathologique. Bien que le processus de diagnostic ne soit pas géré dans ComeoCare, il s'agit d'une condition préalable essentielle avant que le traitement puisse commencer. Le médecin utilisant ComeoCare devrait utiliser tous les services de pathologie et de médecine de laboratoire nécessaires pour déterminer le diagnostic et choisir le bon traitement médicamenteux.

ComeoCare gère les traitements de thérapie médicamenteux. Les traitements gérés dans ComeoCare n'excluent aucune autre forme de thérapie comme la chirurgie ou la radiothérapie.

### 3.2.5 Pas un remplacement humain

**ComeoCare est un logiciel destiné à compléter l'expertise des professionnels de la santé par un niveau supplémentaire de vérification, mais pas à le remplacer.**

Comme tout logiciel, et malgré toutes les mesures prises pour assurer la disponibilité et la connectivité à ComeoCare, il est possible que ComeoCare ne sera pas en mesure de supporter le cycle de vie complexe du traitement ou ne contiendra pas les informations correctes.

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

Dans toutes les situations, le médecin doit examiner attentivement et valider les doses calculées et proposées par ComeoCare. Le pharmacien doit effectuer une validation pharmacologique de la préparation proposée. L'infirmière doit toujours vérifier les produits et la dose à administrer.

Si, pour une raison quelconque, ComeoCare n'est pas disponible pendant l'administration, l'infirmière doit vérifier d'autres sources contenant des informations sur le traitement et l'administration avant d'administrer un produit. Ces autres sources peuvent être par exemple, sans être limitatif, le fait de générer des versions PDF du traitement vers un répertoire réseau indépendant ou le fait que des données de traitement structurées aient été précédemment exportées par ComeoCare vers le dossier patient informatisé. Si ces sources ne sont pas disponibles au moment de l'administration, le produit ne peut être administré que lorsque l'infirmière est accompagnée d'un autre professionnel de la santé qualifié qui effectue une double vérification du produit et de la dose à administrer avant l'administration selon le principe dit « des quatre yeux ».

### 3.3 Public ciblée

Le public ciblé par ComeoCare englobe tout patient humain traité dans un hôpital ou un établissement médical.

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

## 4 Exigences techniques du dispositif de l'utilisateur

### Notes de version :

- Le scanning des patients et des produits est disponible dans ComeoCare v3.54.x et plus ;
- L'intégration ComeoBox est disponible dans ComeoCare 3.68.x et plus ;
- Le contrôle photographique est disponible dans ComeoCare 3.68.x et plus ;
- L'adaptabilité réactive de la taille de l'écran est disponible dans ComeoCare v3.x et plus.

### 4.1.1 Exigences hardware minimales

L'ordinateur, la tablette ou l'appareil portatif utilisés pour ComeoCare doivent satisfaire aux exigences techniques minimales.

L'appareil doit avoir un clavier intégré ou externe, et un dispositif de pointage. Il peut s'agir soit d'une souris d'ordinateur, d'un pavé tactile ou d'un écran tactile. Si ComeoCare est utilisé avec ComeoBox, l'appareil sur lequel ComeoCare fonctionne dans la salle de préparation ne doit pas être équipé d'un clavier ou d'un dispositif de pointage, puisque ces actions sont effectuées en utilisant la pédale de pied liée à ComeoBox.

ComeoCare est une application Web réactive qui implique que le contenu s'adapte à la taille et à la résolution de l'écran disponibles. Par conséquent, ComeoCare s'affichera sur tous les écrans de l'appareil, mais des exigences minimales sont néanmoins définies afin d'utiliser l'application de manière optimale : la résolution de l'écran devrait être au moins 1280 \* 1024 en format 4/3, et 1280 \* 720 en format 16/9.

L'appareil doit avoir une interface réseau, câblé ou sans fil, pour établir la communication avec le serveur ComeoCare.

Si la fonction de scanning est activée pendant le flux de préparation ou de prescription, un scanner de code-barres doit être attaché ou intégré dans l'appareil. Ce scanner de code-barres doit être en mesure d'analyser au moins les code-barres Code 128. Si les étiquettes générées par d'autres logiciels, tels que les codes pour le bracelet du patient, utilisent différents formats de code, le scanner doit également prendre en charge ces types de code-barres.

L'appareil doit avoir accès à une imprimante si les capacités d'impression de ComeoCare sont nécessaires. L'imprimante doit être en mesure d'imprimer sur le format papier A4 pour les divers rapports. La plupart des imprimantes d'étiquettes papier standard sont prises en charge pour les étiquettes des produits.

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

#### 4.1.2 Exigences software minimales

Tous les utilisateurs de ComeoCare ont besoin d'un navigateur Web pour utiliser l'application, quel que soit le système d'exploitation ou l'appareil que l'utilisateur utilise. Tous les navigateurs Web utilisés pour ComeoCare doivent prendre en charge JavaScript et les cookies, et ces paramètres doivent être activés.

Pour la préparation de la pharmacie avec fonction d'image en direct (nécessite ComeoBox), le navigateur doit également prendre en charge le type de contenu « multipart/x-mixed-replace ».

**Note de version :** CytoWeb 2.10 prend en charge les navigateurs mentionnés dans le tableau suivant :

Navigateur	Versions supportées
Microsoft Internet Explorer	8 ou supérieur
Microsoft Edge	Toutes les versions (ce inclus EdgeHTML et Chromium)
Mozilla Firefox	3.x ou supérieur
Google Chrome	Toutes les versions

**Note de version :** ComeoCare v3.0x et supérieur prend en charge les navigateurs mentionnés dans le tableau suivant :

Navigateur	Version minimale	Support "multipart/x-mixed-replace"
Microsoft Internet Explorer	11	Non
Microsoft Edge	40	Oui
Mozilla Firefox	60	Oui
Google Chrome	60	Oui
Google Chrome pour Android	74	Non

Si l'utilisateur souhaite lire ou imprimer des rapports à partir de l'appareil du client, un logiciel pour la lecture de PDF doit également être installé sur l'appareil. Si aucun lecteur PDF n'est disponible, les rapports seront enregistrés sur le disque, mais l'utilisateur ne sera pas en mesure de les afficher ou de les imprimer.

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

Si l'utilisateur souhaite exporter les résultats de requête vers un fichier Excel, le logiciel Microsoft Excel doit être installé sur l'appareil. Si aucun lecteur Microsoft Excel n'est disponible, les rapports seront enregistrés sur disque, mais l'utilisateur ne sera pas en mesure de les afficher ou de les imprimer.

La communication de l'appareil au serveur ComeoCare est entièrement basée sur les demandes HTTP ou HTTPS. Respectivement, le port 80 HTTP ou 443 HTTPS sortant devrait donc être ouvert dans le pare-feu de l'appareil le cas échéant.

## 5 Demandes adressées au Service Desk

### 5.1.1 Accès au Service Desk

ComeoCare fournit un portail en ligne à l'hôpital pour pouvoir y soumettre toutes les demandes liées à ComeoCare.

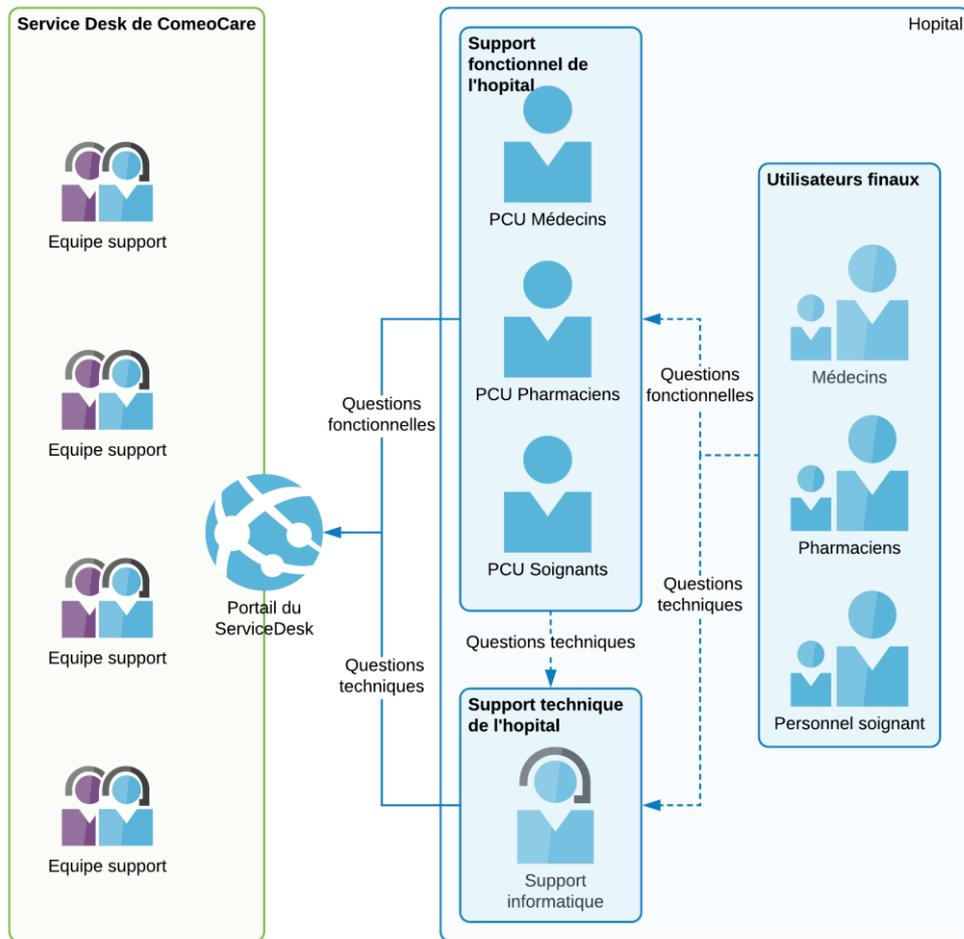
Afin d'assurer une manipulation et un suivi en douceur, les demandes de l'hôpital devraient d'abord être centralisées par l'hôpital et traitées par un certain nombre de PCU (point de contact unique).

Ce rôle est généralement joué par :

- Le responsable de l'application au sein de l'hôpital ;
- Le responsable technique de l'installation ComeoCare à l'hôpital ;
- Le représentant fonctionnel de chaque rôle.

Ce faisant, les problèmes techniques internes connus et les demandes fonctionnelles récurrentes peuvent d'abord être réglés à l'hôpital et répondus ou résolus rapidement. Cette façon de travailler regroupe également des demandes similaires qui facilitent le suivi, tant pour l'hôpital que pour le service ComeoCare.

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

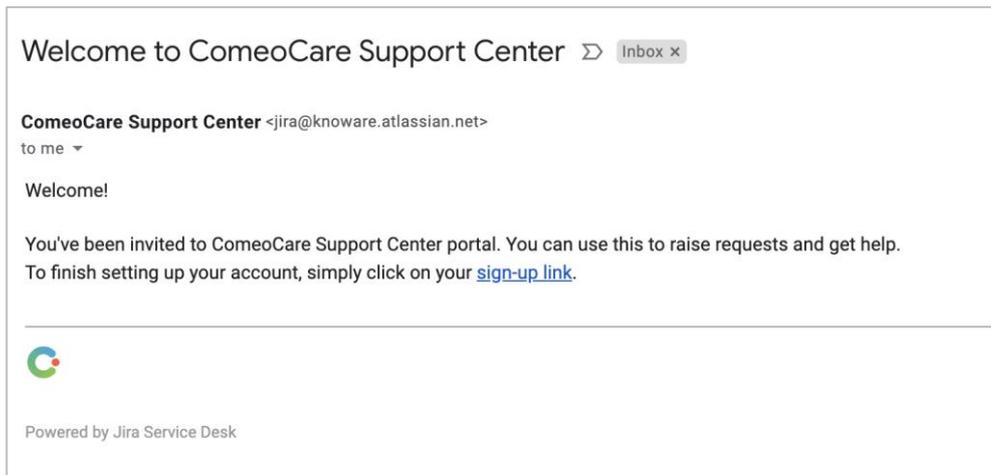


Les détails de tous les PCU doivent être envoyés à [servicedesk@comeocare.com](mailto:servicedesk@comeocare.com) :

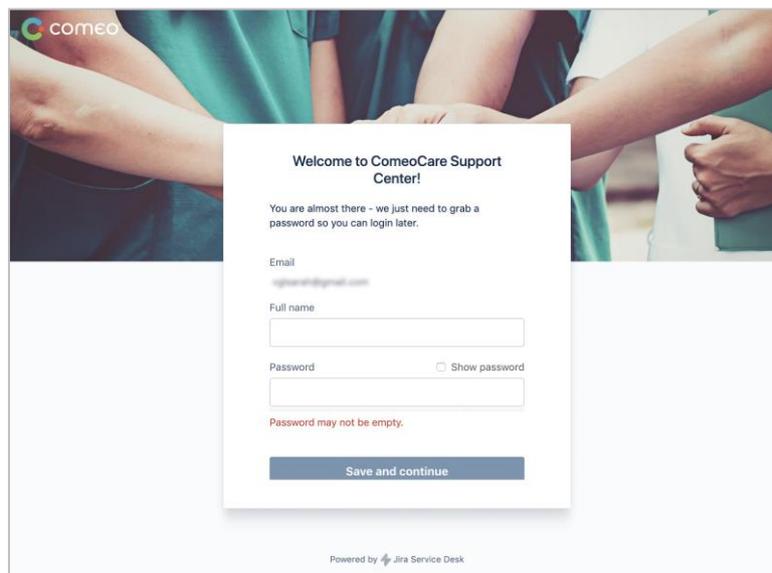
- Nom de famille ;
- Prénom ;
- Adresse e-mail.

Chaque PUC recevra un e-mail d'invitation individuel pour créer son propre compte avec lequel il pourra accéder au portail ComeoCare Service Desk.

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2



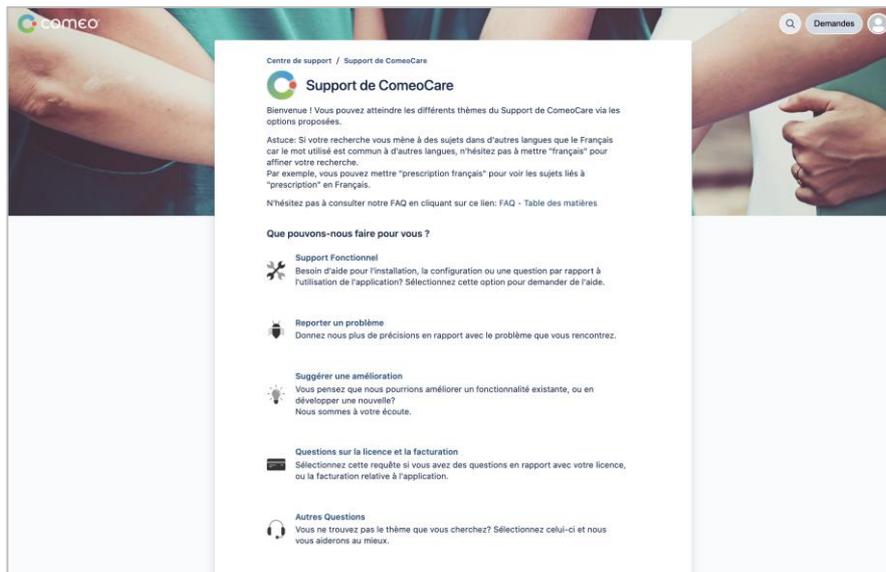
En cliquant sur le lien dans le mail, le PCU sera redirigé vers une page pour créer son compte pour le portail du Service Desk.



### 5.1.2 Écran d'accueil

Le Service Desk peut être joint à l'adresse <https://support.comeocare.com>. En cliquant sur le logo Comeo dans le coin supérieur gauche, l'utilisateur arrive sur cet écran d'accueil.

	<h1>Instructions d'utilisation</h1>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2



Actions possibles :

- Rechercher les articles d'aide disponibles par mot clé - cliquez sur la loupe ;
- Parcourir toutes les demandes saisies personnellement ou toutes les demandes de l'organisation – cliquez sur le bouton « Demandes » ;
- Accéder à son profil d'utilisateur pour modifier les paramètres ou vous déconnecter - cliquez sur l'icône de la personne (peut être remplacée par les initiales de l'utilisateur) ;
- Créer une nouvelle demande – cliquez sur les sujets de la liste.

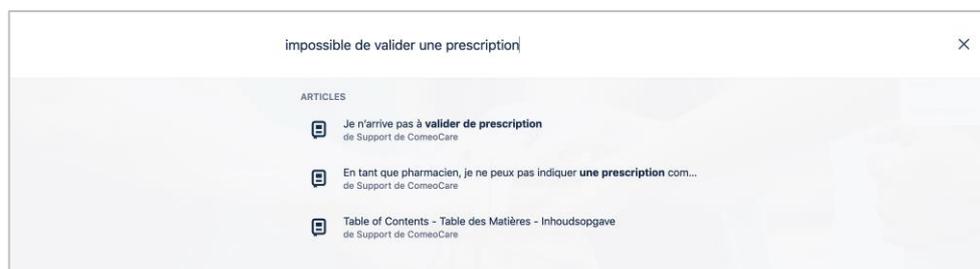
### 5.1.3 Parcourir les articles d'aide

Une barre de recherche apparaît lorsque vous cliquez sur l'icône « loupe » de l'écran d'accueil :

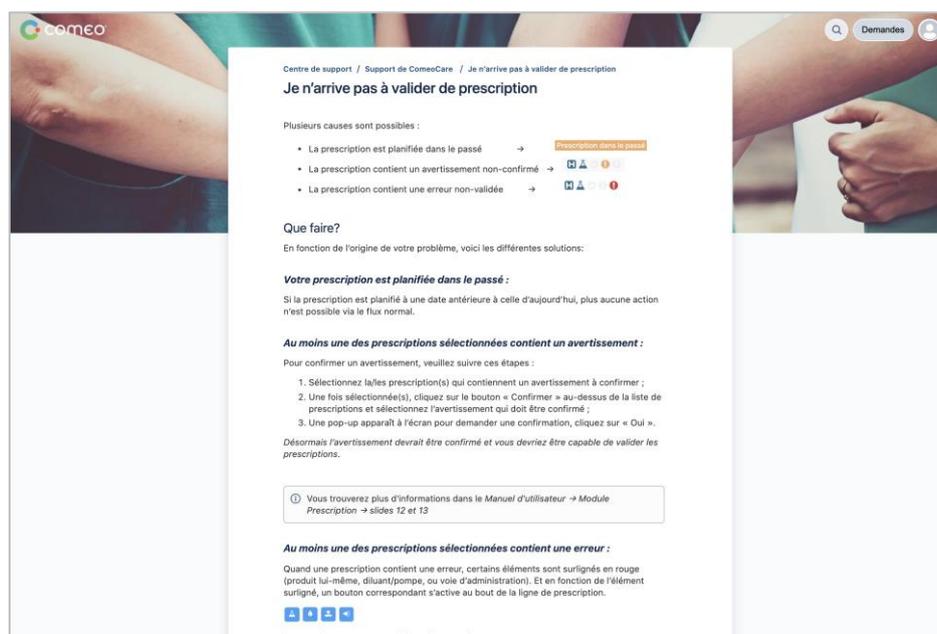


En entrant un ou plusieurs mots clés dans le champ correspondant, des résultats s'affichent lors de la saisie :

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2



L'article choisi s'affiche en cliquant sur le titre :



**Remarque :** un lien vers la table des matières se trouve au bas de chaque article. Ce tableau de contenu répertorie tous les articles disponibles. Ce lien *Table des matières* est également disponible sur l'écran d'accueil.

#### 5.1.4 Saisir une demande

Si la solution au problème ou à la question n'est pas trouvée dans les articles disponibles, une nouvelle demande peut être saisie en cliquant sur la bonne catégorie dans l'écran d'accueil.

Une nouvelle fenêtre sera ouverte où toutes les informations de la demande peuvent être saisies. Une capture d'écran peut être jointe pour clarifier la demande. Toutes les informations disponibles doivent être saisies, y compris, mais sans s'y limiter :

- L'utilisateur qui a soulevé la demande.

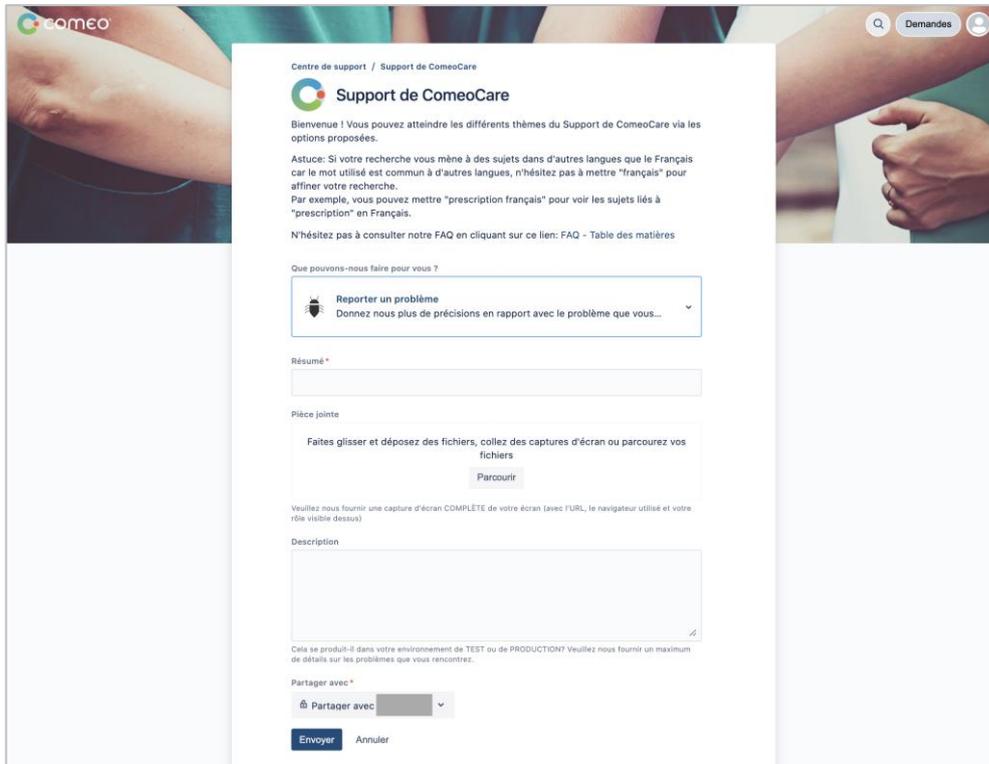
En cas de signalement de problèmes, ces informations doivent également être ajoutées :

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

- La date et l'heure du problème ;
- Le traitement impacté ;
- Le flux qui a été utilisé ;
- Une capture d'écran complète, y compris la barre d'adresse URL et le nom d'utilisateur.

Notez que le Service Desk propose une liste d'articles existants lors de la saisie. Basé sur le titre, le Service Desk tente de trouver un article connexe qui pourrait déjà aider à la demande.

La demande doit toujours être partagée avec l'organisation complète, afin que d'autres parties prenantes puissent suivre le cycle de vie de la demande.



### 5.1.5 Demande de suivi

Cliquer sur le bouton *Demande* sur l'écran d'accueil fait ressortir l'écran de suivi des demandes. Le haut de cette page affiche les différentes possibilités de filtre :

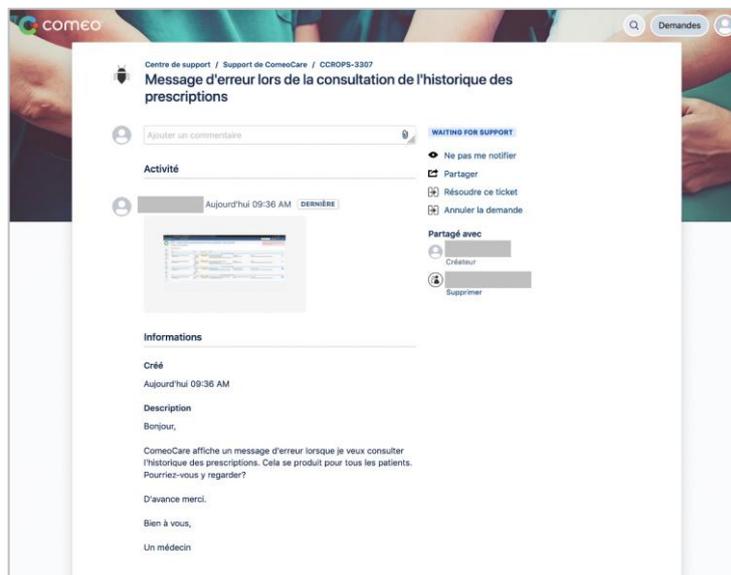
- Statut de la demande ;
- Le créateur de la demande ;
- Type de demande.



Cliquer sur une demande fait apparaître les détails de la demande, où l'état de la demande peut être suivi. D'autres communications avec les membres du Service Desk de ComeoCare sont également possibles en ajoutant un commentaire. Cette façon de travailler permet de centraliser toutes les informations sur la demande et facilite ainsi le suivi des demandes par l'organisation.

Sur le menu à droite, la demande peut également être annulée ou marquée comme résolue si, entre-temps, l'organisation a trouvé la solution, ou si le problème ne se produit plus.

La demande peut être partagée avec d'autres membres de cette organisation – si cela a été oublié lors de la création de la demande – en cliquant sur l'icône « plus » ou le lien « Partager ». Ces personnes peuvent alors également intervenir dans cette demande en ajoutant leur commentaire.



L'indication « statut » indique dans quel état se trouve actuellement la demande. Cela permet de suivre la progression de la demande. Une notification sera envoyée chaque fois qu'un état de l'une des demandes change. Dans tous les cas, un commentaire sera ajouté à la demande pour expliquer davantage le changement de statut. Le tableau suivant contient les valeurs de statut possibles.

	<b>Instructions d'utilisation</b>	<b>CCR-IFU</b>
	Manuels d'utilisation de ComeoCare	v1.2

Statut	Description
Waiting for Support	La demande est en attente de traitement par le Service Desk de ComeoCare.
In Progress	Le Service Desk est en train de travailler sur la demande.
Canceled	La demande a été annulée. La raison est mentionnée dans un commentaire.
Resolved	La demande/problème a été résolu.
Closed	La demande est fermée.