

# Guide d'utilisation de l'outil de ticketing « REDMINE DCC »

## Présentation de l'outil

Dans le cadre du programme de dépistage organisé du cancer colorectal, les échanges d'informations entre les laboratoires et le CRCDC s'effectuent au travers d'un outil de ticketing.

Chaque CRCDC a un accès dédié aux tickets qui lui sont assignés (émission et réception) et ne peut ni voir, ni interagir avec les tickets des autres centres.

Seuls les agents gestionnaires CERBA, qui gèrent les échanges pour le compte des deux laboratoires, ont l'accès à l'ensemble des tickets.

L'utilisation de cet outil de ticketing est présentée ci-après :

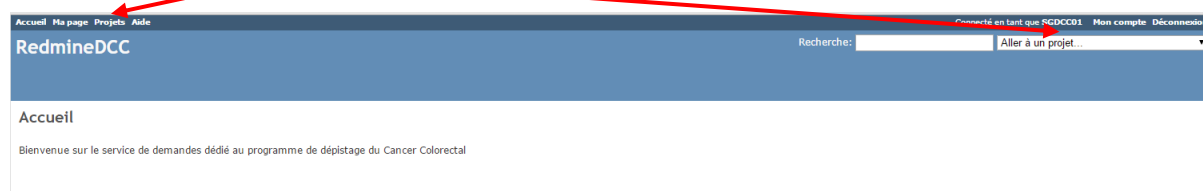
## 1 – Connexion :

Lien URL en HttpS : <https://redminedcc.lab-cerba.com/redmine/>

The image shows a login form with a yellow border. It contains two input fields: 'Identifiant:' with the text 'sgdccXX' and 'Mot de passe:' with a masked password '\*\*\*\*\*'. Below the password field is a link for 'Mot de passe perdu'. To the right of the form is a button labeled 'Connexion »'.

Renseigner Identifiant/Mot de passe

## 2 – Sélectionner le projet :



NB : La création d'un favori dans le navigateur sur une page permettra l'ouverture automatique de la page choisie après connexion

Exemple : la création d'un favori à partir de l'écran ci-dessous générera un lien vers :

<https://redminedcc.lab-cerba.com/redmine/projects/sgdcc01-suivi-sg-odlc01-dpt-01>

# DCC - Gestion des demandes SG » SGDC01 - Suivi SG ODLC01 : DPT 01

Aperçu **Activité** Demandes Nouvelle demande Wiki Configuration

## Aperçu

Suivi Structure de Gestion département 01

	ouverts	fermés	Total
Données Manquantes - Preana	0	0	0
Modif Patient - Preana	0	0	0
Pat. sans CR ou trace - Preana	0	0	0
Dossier hors Dpt - Preana	0	0	0
Recep F.Id. SG - Preana	0	0	0
Reedition Result Patient - SM	0	0	0
Modif Medecin - Preana	0	0	0
Dem Med Res Demat - GesMed	0	0	0
Dem Renvoi Res Med - GesMed	0	0	0
Déclaration Pb Med - Preana	0	0	0
SG Pb Echg. Data (EDC) - IT	0	0	0
Autres - DemCerba	0	1	1

[Voir toutes les demandes](#)

### 3 – Nouvelle demande (à partir du menu « Nouvelle demande ») :

- Sélectionner le type de demande (Tracker)
- Renseigner le sujet (*préconisé pour recherche et identification*)
- **IMPORTANT : Assigné la demande selon le suffixe du tracker**

- En fonction du type de demande le formulaire présenté présentera **les informations nécessaires** à sa qualification (num dossier / num invitation / nom patient / prenom patient / ....) avec possibilité de joindre un fichier si nécessaire



Accueil Ma page Projets Administration Aide Connecté en tant que ITCerba Mon compte Déconnexion

**DCC - Gestion des demandes SG » SGDCC01 - Suivi SG ODLC01 : DPT 01** Recherche:  » SGDCC01 - Suivi SG ODLC01 : DPT 01

Aperçu **Activité** Demandes **Nouvelle demande** Wiki Configuration

Nouvelle demande

- Num Dossier Cerba n'est pas valide
- Num Dossier Cerba est trop court (au moins 10 caractères)

Tracker \* Données Manquantes - Preana Privée

Sujet \*

Description **B** **I** **U** **C** **H1** **H2** **H3** **H4** **H5** **H6** **H7** **H8** **H9** **H10** **H11** **H12** **H13** **H14** **H15** **H16** **H17** **H18** **H19** **H20** **H21** **H22** **H23** **H24** **H25** **H26** **H27** **H28** **H29** **H30** **H31** **H32** **H33** **H34** **H35** **H36** **H37** **H38** **H39** **H40** **H41** **H42** **H43** **H44** **H45** **H46** **H47** **H48** **H49** **H50** **H51** **H52** **H53** **H54** **H55** **H56** **H57** **H58** **H59** **H60** **H61** **H62** **H63** **H64** **H65** **H66** **H67** **H68** **H69** **H70** **H71** **H72** **H73** **H74** **H75** **H76** **H77** **H78** **H79** **H80** **H81** **H82** **H83** **H84** **H85** **H86** **H87** **H88** **H89** **H90** **H91** **H92** **H93** **H94** **H95** **H96** **H97** **H98** **H99** **H100**

NOM : TEST2  
Adresse : rue du Dr test  
95310 Ville Test

Statut \* Nouveau  
Priorité \* Normal  
Assigné à Preana DCC

Num Dossier Cerba 15E123456  
Num Invitation  
Nom patient \* TEST  
Prénom patient prenomtest  
Num Dept Struct Gestion

Tâche parente

Données manquantes Patient

- Nom patient
- Prénom patient
- Date de naissance patient
- NIR (Numéro de Sécurité Sociale)
- Adresse patient
- Autres informations

Autres données manquantes Pat.

Données manquantes Médecin

- Nom médecin
- Prénom médecin
- Numéro AMELI
- Adresse médecin
- Autres informations

Autres données manquantes Med.

Si ok :

**SGDCC01 - Suivi SG ODLC01 : DPT 01** Recherche:

Aperçu **Activité** Demandes **Nouvelle demande**

✓ Demande #12 créée.

**Preana - Erreur de Saisie #12** Modifier Surveiller

Dossier Mr TEST « Précédent | 1 sur 6 | Suivant »

Ajouté par SG DCC01 il y a moins d'une minute.

Statut: Nouveau  
Priorité: Normal  
Assigné à: Preana DCC  
Num Dossier Cerba: 15E1234567  
Num Invitation:  
Nom patient: TEST  
Prénom patient: prenomtest  
Date naiss. patient: 15-01-1964

Types erreurs patient: Adresse patient, Nom patient  
Autres erreurs patient:  
Types erreurs médecin:  
Autres erreurs médecin:

Description Citer

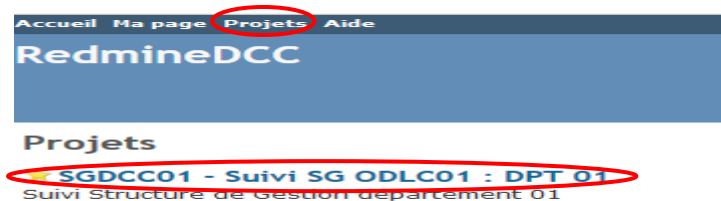
Nom : TESTE  
adresse: 25 rue du docteur test  
95000 Ville test

Sous-tâches Ajouter

#### 4 – Accès au suivi des demandes :

Peut se faire à partir :

- Du menu « Projet » vues « Aperçu » / « Activité » / « Demandes »



Aperçu :

Activité :

Accueil Ma page Projets Aide

## SGDCC01 - Suivi SG ODLC01 : DPT 01

Aperçu **Activité** Demandes Nouvelle demande Wiki

### Aperçu

Suivi Structure de Gestion département 01

**Suivi des demandes**

	ouverts	fermés	Total
Données Manquantes - Preana	0	0	0
Modif Patient - Preana	0	0	0
Pat. sans CR ou trace - Preana	0	0	0
Dossier hors Dpt - Preana	0	0	0
Recep F.I.d. SG - Preana	0	0	0
Reedition Result Patient - SM	0	0	0
Modif Medecin - Preana	0	0	0
Dem Med Res Demat - GesMed	0	0	0
Dem Renvoi Res Med - GesMed	0	0	0
Déclaration Pb Med - Preana	0	0	0
SG Pb Echg. Data (EDC) - IT	0	0	0
Autres - DemCerba	0	1	1

Accueil Ma page Projets Aide

## SGDCC01 - Suivi SG ODLC01 : DPT 01

Aperçu **Activité** Demandes Nouvelle demande Wiki

### Activité

Du 22/05/2016 au 20/06/2016

### Aujourd'hui

- 17:18 Données Manquantes - Preana #4326 ([Cloturé] Traité): sujet de test IT Cerba
- 17:00 Données Manquantes - Preana #4326 ([Cloturé] Traité): sujet de test  
prenom : testgr  
SG DCC01

« Précédent

*Demandes : avec filtres et rapports personnalisés (par sauvegarde du filtre)*

Accueil Ma page Projets Aide

## SGDCC01 - Suivi SG ODLC01 : DPT 01

Recherche:  SGDCC01 -

Aperçu **Activité** **Demandes** Nouvelle demande Wiki

### Demandes

Filtres:  Statut  Options

Appliquer Effacer Sauvegarder

Tracker

Statut: ouvert (dropdown menu) égal différent fermé tous

Ajouter le filtre

	Statut	Priorité	Sujet	Assigné à	Mis-à-jour
<input type="checkbox"/> 12	Nouveau	Normal	Dossier Mr TEST	Preana DCC	18/01/2016 12:46

(1-1/1)

Formats disponibles: Atom | CSV | PDF

Demandes  
Voir toutes les demandes Résumé  
Mes rapports personnalisés  
Demandes Cloturées

➤ Menu « Ma page »

Accueil Ma page Projets Aide

## RedmineDCC

Recherche:  Aller à un projet...

Connecté en tant que SGDCC01 Non compte Déconnexion

### Ma page

Personnaliser cette page

**Demandes soumises (1)**

#	Projet	Tracker	Sujet
12	SGDCC01 - Suivi SG ODLC01 : DPT 01	Preana - Erreur de Saisie	Dossier Mr TEST (Nouveau)

5 – Aide divers

Trackers :	Assigné à :	Usage
Données Manquantes - <b>Preana</b>	Preana DCC	Complément d'information dossier
Modif Patient - <b>Preana</b>	Preana DCC	Modification d'information(s) Patient
Pat. sans CR ou trace - <b>Preana</b>	Preana DCC	Demande de recherche de dossier pour lequel ni le patient ni la SG n'a de trace
Dossier hors Dpt - <b>Preana</b>	Preana DCC	Dossier envoyé à une SG qui ne gère pas le patient (cause multiples)
Recep F.Id. SG - <b>Preana</b>	Preana DCC	Transmission de Fiche(s) d'identification reçu par la SG
Reédition Result Patient - <b>SM</b>	SM DCC	Réédition d'un résultat pour le patient
Modif Medecin - <b>Preana</b>	Preana DCC	Modification d'information(s) Médecin
Dem Med Res Demat - <b>Gesmed</b>	Gesmed DCC	Demande de paramétrage de compte(s) medecin(s) pour un envoi dématérialisé des CR (Apicrypt, Bioserveur, Serveur de résultat Médecin)
Dem Renvoi Res Med - <b>Gesmed</b>	Gesmed DCC	Réémission d'un CR à destination d'un MT
Déclaration Pb Med - <b>Preana</b>	Preana DCC	Remonté de problème(s) par un MT (non réception de résultat par exemple)
SG Pb Echg. Data (EDC) - <b>IT</b>	IT Cerba	Demande de mise à disposition d'un fichier de résultat et/ou de Fid numérisé par le canal EDC
Autres - <b>DemCerba</b>	DemCerba DCC	Toutes autres demandes

Statuts :		
Nouveau	Nouvelle demande	
En cours de traitement	En cours de traitement par nos services (principalement utilisé quand une demande contient plusieurs dossiers à traiter)	
[Cloturé] Traité	Demande traitée et cloturée	
[Cloturé] Rejeté-Abandonné	Demande non justifiée ou non traitable	
[Cloturé] SG	Demande cloturée par la SG	
En attente information SG	Suite à demande de complémenet d'information de la part de nos services dans l'objectif de pouvoir traiter la demande	
Relance	Relance de la demande suite à un non retour ou complément	

## 6 – Gestion des dossiers/tickets

En cas d'absence d'étiquette d'identification de la personne sur la FID et sur le tube : le prélèvement n'est pas traité.

En cas d'absence d'identification d'un médecin sur la FID ou de mauvaise identification de ce médecin, les résultats seront envoyés à la personne et au CRCDC qui se charge de contacter le patient

En cas de dossier mal orienté : personne inconnue dans le fichier du CRCDC et/ou ne résidant pas (sans résidence principale) dans la zone de compétence du CRCDC : le CRCDC initialement destinataire (à tort) de ce type de dossier cherche à identifier le CRCDC compétent et adresse le numéro de dossier correspondant à DemCerbaDCC@lab-cerba.com en demandant que ce dossier soit orienté vers le CRCDC concerné.

Le laboratoire CERBA corrige les informations en cas d'erreur (au besoin en contactant la personne concernée) et adresse *in fine* le dossier au CRCDC compétent. Le laboratoire CERBA confirme auprès du CRCDC initialement récepteur du dossier le nouvel adressage et collige les dossiers orphelins pour lesquels aucun CRCDC compétent n'a pu être identifié (à des fins de suivi et d'examen régulier au niveau national). Après confirmation par le laboratoire CERBA de l'adressage du dossier vers le nouveau CRCDC celui initialement destinataire peut effacer le dossier ; cette opération est tracée.

S'il s'agit d'un dossier sans étiquette et que la personne a bien sa résidence principale dans le département couvert par le CRCDC, il crée le dossier correspondant à « cette personne » dans sa base de données.

En cas d'absence d'identification d'un médecin sur la fiche ou de mauvaise identification de ce médecin, les résultats seront accessibles au médecin coordonnateur du CRCDC, à charge pour lui, en cas de test positif, de contacter la personne et de l'engager à consulter un médecin. Si le laboratoire CERBA obtient l'identification du médecin et corrige le dossier, un courrier de résultat sera adressé au médecin et le CRCDC en sera informée.