

FOIRE AUX QUESTIONS

TÉLÉASSISTANCE EN SOINS DE PLAIES (TASP) en établissement

Cette Foire aux questions répertorie les principaux problèmes techniques rencontrés par les infirmières et les solutions à appliquer pour y remédier.

Démarrage ou arrêt de la tablette

- Q.1 La tablette ne démarre pas. Que dois-je faire?.....2
- Q.2 Lors de l'ouverture de la tablette, le compte « taspadmin » est affiché et un mot de passe doit être entré. Que dois-je faire?.....2

Connexion à Reacts

- Q.3 J'ai perdu mes identifiants de connexion à Reacts. Que dois-je faire?.....2
- Q.4 Lors de la connexion à Reacts, je reçois un message m'indiquant que mon nom d'utilisateur ou mon mot de passe n'est pas valide. Que dois-je faire?.....2
- Q.5 Lors de la connexion à Reacts, je reçois un message m'indiquant que mon abonnement est expiré. Que dois-je faire?.....3
- Q.6 Lors de la connexion à Reacts, je reçois un message m'indiquant que Reacts n'a pas pu accéder aux serveurs. Que dois-je faire?.....3

Problème avec la caméra ou le micro

- Q.7 J'ai des problèmes avec la caméra ou le micro. Que dois-je faire?.....4
- Q.8 Lorsque je suis connectée à Reacts, je vois l'image de plus d'une caméra. Comment puis-je désactiver les caméras intégrées à la tablette et voir uniquement l'image de la caméra Logitech C615?.....4
- Q.9 J'ai désactivé une caméra par erreur et je voudrais réactiver celle-ci. Comment dois-je procéder?.....5

Problème de son

- Q.10 Je n'entends pas l'infirmière distante. Que dois-je faire?.....5
- Q.11 L'infirmière avec qui je suis connectée ne m'entend pas. Que dois-je faire?.....5

Problème de langue dans Reacts

- Q.12 Reacts est en anglais. Comment l'afficher en français?.....5

Autres problèmes

- Q.13 L'infirmière distante trouve que la plaie n'est pas assez visible ou que l'image est floue. Que dois-je faire?.....5
- Q.14 En cas de bris ou de vol d'équipement (fil, chariot, tablette, caméra, etc.). Que dois-je faire?.....6
- Q.15 Je souhaite faire déplacer la technologie TASP dans un autre local. Qui dois-je informer avant de procéder?.....6



En cas de problème technologique, contacter le soutien technique :
Interne du CIUSSS de l'Estrie – CHUS : 15555 → option 5, option 1
Sans frais : 1 866 942-0084 → option 5, option 1

Québec

FOIRE AUX QUESTIONS

TÉLÉASSISTANCE EN SOINS DE PLAIES (TASP) en établissement

Q.1 La tablette ne démarre pas. Que dois-je faire?


- a. Pesez et maintenez enfoncé le bouton **Mise en marche** situé sur le côté droit de la tablette jusqu'à ce que la tablette vibre. Si aucune vibration ne se produit, il se peut que la tablette soit déchargée. Dans ce cas, branchez le câble d'alimentation de la tablette à une prise de courant. Assurez-vous qu'un voyant blanc est allumé sur le côté droit de la tablette indiquant que celle-ci est en charge. Attendez une quinzaine de minutes que la tablette se charge quelque peu, puis réessayez de démarrer la tablette.

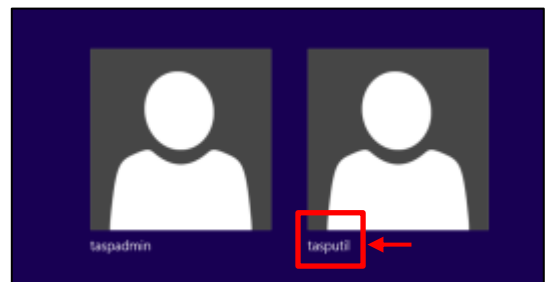
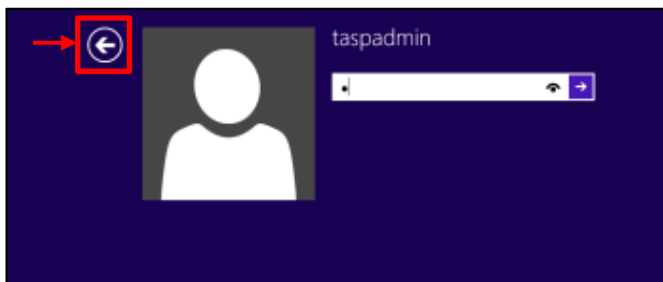


Appuyez et maintenez le bouton **Mise en marche** jusqu'à ce que la tablette vibre.

- b. Gardez la tablette branchée pour effectuer votre clinique virtuelle, car même si elle a démarré, elle n'a pas une charge élevée. Il faut environ 3 heures à la tablette pour se recharger complètement lorsqu'elle est branchée à une prise de courant.

Q.2 Lors de l'ouverture de la tablette, le compte « taspadmin » est affiché et un mot de passe doit être entré. Que dois-je faire?

- a. Appuyez sur le bouton  en haut, à droite de l'écran.
- b. Cliquez sur l'utilisateur « tasputil ».

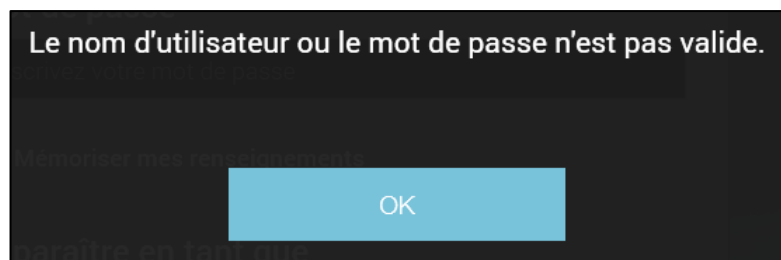


Q.3 J'ai perdu mes identifiants de connexion à Reacts. Que dois-je faire?

- a. Communiquez avec l'équipe de soutien technique TASP.

Vous ne devez pas faire de démarche de réinitialisation de mot de passe via Reacts.

Q.4 Lors de la connexion à Reacts, je reçois un message m'indiquant que mon nom d'utilisateur ou mon mot de passe n'est pas valide. Que dois-je faire?



- a. Vérifiez vos informations de connexion.
- b. Lors de l'entrée du mot de passe, faites attention aux lettres majuscules et minuscules.
- c. Réessayez à nouveau.
- d. Si le message s'affiche malgré tout, communiquez avec l'équipe de soutien technique TASP.

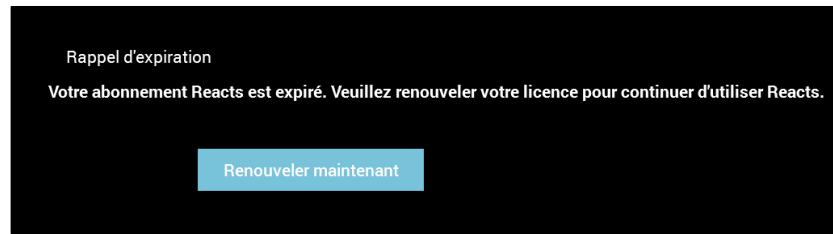


En cas de problème technologique, contacter le soutien technique :
Interne du CIUSSS de l'Estrie – CHUS : 15555 → option 5, option 1
Sans frais : 1 866 942-0084 → option 5, option 1

FOIRE AUX QUESTIONS

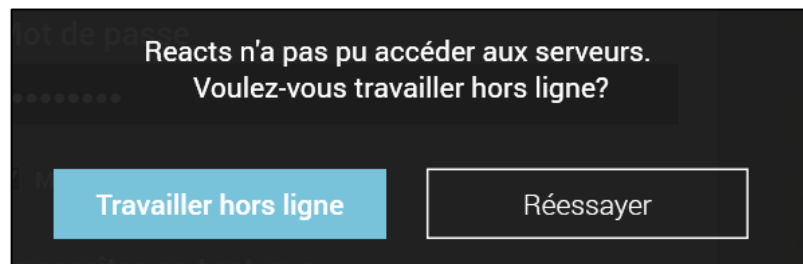
TÉLÉASSISTANCE EN SOINS DE PLAIES (TASP) en établissement

Q.5 Lors de la connexion à Reacts, je reçois un message m'indiquant que mon abonnement est expiré. Que dois-je faire?



- a. Ne cliquez pas sur **Renouveler maintenant**.
- b. Vérifiez plutôt la date et l'heure de la tablette. Il est probable que la date et l'heure inscrites ne soient pas conformes.
- c. Si tel est le cas, communiquez avec l'équipe de soutien technique TASP afin de faire modifier la date et l'heure.
- d. Normalement, le **Rappel d'expiration** n'apparaîtra plus par la suite.

Q.6 Lors de la connexion à Reacts, je reçois un message m'indiquant que Reacts n'a pas pu accéder aux serveurs. Que dois-je faire?



- a. Si le local de TASP est loin du lieu où vous vous trouvez, ce message est normal, car vous n'êtes pas connectée au réseau sans fil.
- b. Rapprochez-vous du local pour vous connecter au réseau sans fil ou pesez sur **Travailler hors ligne** et effectuez vos prises de photos et vidéos en temps différé.
- c. Sinon, vérifiez que l'icône du réseau sans fil située en bas, à droite de l'écran, indique **Connecté**.

Non connecté Connecté



- d. Si vous n'êtes toujours pas connectée, pesez sur l'icône du réseau sans fil, vérifiez que le Wi-Fi de la tablette est activé et que la case **Connexion automatique** est cochée. Pesez ensuite sur le bouton **Connecter**.



- e. Si vous êtes connectée au réseau sans fil, réessayez de vous connecter à Reacts.
- f. Si le problème persiste après avoir effectué toutes ces étapes, communiquez avec l'équipe de soutien technique TASP.



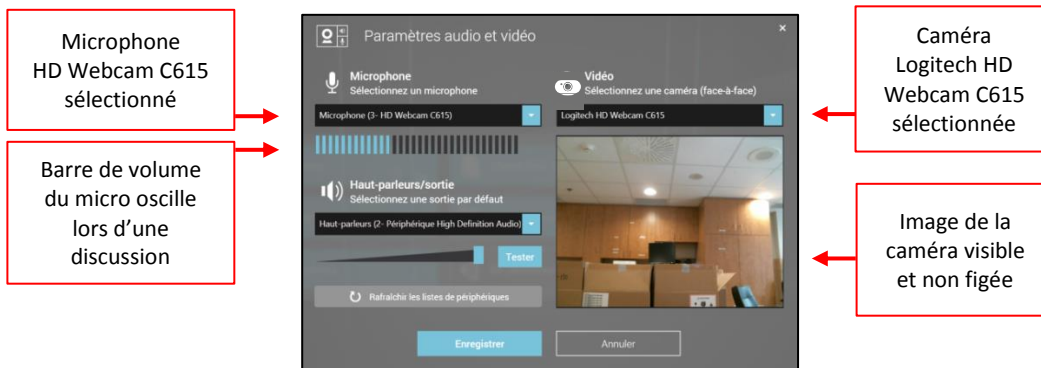
En cas de problème technologique, contacter le soutien technique :
Interne du CIUSSS de l'Estrie – CHUS : 15555 → option 5, option 1
Sans frais : 1 866 942-0084 → option 5, option 1



FOIRE AUX QUESTIONS

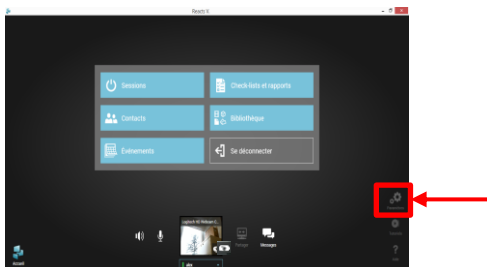
TÉLÉASSISTANCE EN SOINS DE PLAIES (TASP) en établissement

Q.7 J'ai des problèmes avec la caméra ou le micro. Que dois-je faire?

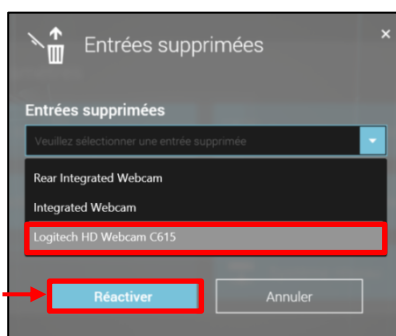
- Vérifiez que le fil de la caméra est bien branché dans la tablette.
- Redémarrez la tablette.
- Lorsque la tablette est redémarrée, connectez-vous à votre compte Reacts.
- Lors de l'affichage de la fenêtre **Paramètres audio et vidéo**, vérifiez si les éléments dans les encadrés rouges ci-dessous sont sélectionnés et fonctionnels :



- Si tout est fonctionnel, cliquez sur **Enregistrer**.
- Si la caméra Logitech ne peut être sélectionnée, cliquez sur **Annuler**.
- Appuyez sur l'icône **Paramètres**  puis sur le bouton **Entrées supprimées**  à partir de l'écran d'accueil de Reacts.



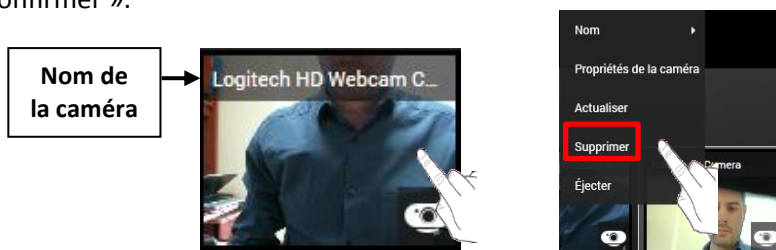
- Dans la fenêtre **Entrées supprimées**, sélectionnez **Logitech HD Webcam C615** et appuyez sur le bouton **Réactiver**. Lorsque la caméra sera réactivée, l'image de la caméra devrait s'afficher en bas, au centre de l'écran.



- Si le choix Logitech HD Webcam C615 n'est pas disponible, contactez l'équipe de soutien technique TASP.

Q.8 Lorsque je suis connectée à Reacts, je vois l'image de plus d'une caméra. Comment puis-je désactiver les caméras intégrées à la tablette et voir uniquement l'image de la caméra Logitech C615?

- Appuyez sur l'image de la caméra que vous souhaitez désactiver et maintenez-y votre doigt environ 2 secondes. Relâchez l'image. Un menu contextuel s'affichera.
- Appuyez sur « Supprimer » dans le menu contextuel.
- Appuyez sur « Confirmer ».



FOIRE AUX QUESTIONS

TÉLÉASSISTANCE EN SOINS DE PLAIES (TASP) en établissement

Q.9 J'ai désactivé une caméra par erreur et je voudrais réactiver celle-ci. Comment dois-je procéder?

- Appuyez sur l'icône « Paramètres » dans Reacts.
- Appuyez sur « Entrées supprimées ».
- Choisissez, dans la liste déroulante, la caméra que vous souhaitez réactiver (ex. : Logitech HD Webcam C615).
- Appuyez sur « Réactiver ».

Q.10 Je n'entends pas l'infirmière distante. Que dois-je faire?

- Vérifiez que le volume de vos haut-parleurs est adéquat. Pour ce faire, utilisez les boutons de volume sur le côté gauche de la tablette jusqu'à obtenir un volume de 100 %.



- Si vous n'entendez toujours rien, vérifiez que l'icône du haut-parleur qui se trouve à gauche, au bas de l'écran, dans Reacts, est en marche :



- Si vous n'entendez encore rien, consultez « Q.11 : L'infirmière avec qui je suis connectée ne m'entend pas. Que dois-je faire? ».



Q.11 L'infirmière distante avec qui je suis connectée ne m'entend pas. Que dois-je faire?

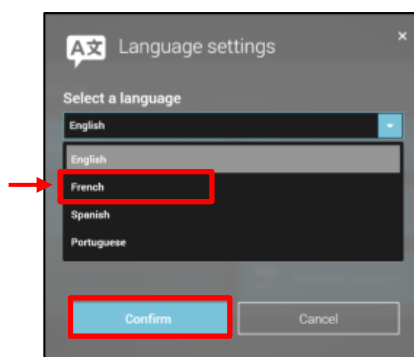
- Vérifiez que l'icône du micro qui se trouve à gauche, au bas de l'écran, est en marche :



- Si l'infirmière distante avec qui vous êtes connectée ne vous entend toujours pas, consultez « Q.7. J'ai des problèmes avec la caméra ou le micro. Que dois-je faire? ».

Q.12 Reacts est en anglais. Comment l'afficher en français?

- Dans l'écran d'accueil de Reacts, pesez sur l'icône  puis sur le bouton .
- Dans la fenêtre **Language settings**, sélectionnez la langue **French** et appuyez sur le bouton **Confirm**.



- Un message vous informe que vous devez redémarrer Reacts pour que les modifications soient appliquées. Confirmez en appuyant sur le bouton **OK**.

Q.13 L'infirmière distante trouve que la plaie n'est pas assez visible ou que l'image est floue. Que dois-je faire?

- Approchez la caméra en avançant le chariot ou en allongeant le bras du chariot.
- Si ce n'est pas possible, détachez la caméra du trépied pour la prendre dans votre main.
- Avancez la caméra le plus près possible de la plaie et demandez à l'infirmière experte de prendre une photo de celle-ci.
- Ensuite, rattachiez la caméra au chariot. Normalement, la caméra devrait être à environ 20 cm de la plaie pour obtenir une image optimale de celle-ci.



En cas de problème technologique, contacter le soutien technique :
Interne du CIUSSS de l'Estrie – CHUS : 15555 → option 5, option 1
Sans frais : 1 866 942-0084 → option 5, option 1

FOIRE AUX QUESTIONS

TÉLÉASSISTANCE EN SOINS DE PLAIES (TASP) en établissement

Q.14 En cas de bris ou de vol d'équipement (fil, chariot, tablette, caméra, etc.), que dois-je faire?

- a. Communiquez sans tarder avec l'équipe de soutien technique TASP.

Q.15 Je souhaite faire déplacer la technologie TASP dans un autre local, qui dois-je informer?

- a. Communiquez avec l'équipe de soutien technique TASP.

Pour toute autre question n'apparaissant pas dans cette FAQ, communiquez avec l'équipe de soutien technique TASP.

Merci de votre collaboration!



**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke**

Québec 