

DOSSIER DE MISE EN SITUATION N° 2

CLINIQUE PASTEUR

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et analyse : 10 minutes

Nom candidat : **N° candidat :**

Date :

| | |
|---|---|
| Nombre de pages totales (mise en situation + documentation, supports...) | 5 |
| - contexte professionnel (organisation, organigramme...) | Vous travaillez à l'accueil de la clinique Pasteur située à Voreppe. |
| - Contexte d'accueil (locaux, environnement, procédures, poste de travail, données et supports liés à l'accueil...) | Pour répondre aux appels téléphoniques, vous disposez des documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Extrait de la liste des médecins (document 1) - Consignes générales (document 2) - Fiche patient (e) (annexe 1) - Planning de réservation de l'IRM (annexe 2) |

Le contexte de la situation d'accueil téléphonique



Vous travaillez à l'accueil téléphonique de la clinique Pasteur située à Voreppe.

Le mercredi 13 juin à 9 h, un patient, M Poneron, vous contacte pour modifier son rendez-vous (IRM demandé par le docteur Quartino). En outre, il ne se rappelle plus s'il doit être à jeun ou pas.

En consultant sa fiche, vous vous apercevez que celle-ci est incomplète. En effet, il n'y a que son nom d'inscrit.

Vous réceptionnez l'appel téléphonique, vous procédez à sa qualification, modifiez le rendez-vous, renseignez le patient et vous prenez congé.

N'oubliez pas de compléter l'annexe 1, elle sera vérifiée à la fin de votre évaluation.

Document 1 : Extrait de la liste des médecins

| | | |
|---|-------------------------------|--------------|
| ✓ | Docteur Maret Marc : | Cardiologue |
| ✓ | Docteur Pierre Henry : | Urologue |
| ✓ | Docteur Quartino Valérie : | Pédiatre |
| ✓ | Docteur Quartino Jean Louis : | Rhumatologue |
| ✓ | Docteur Pon Jean Pierre : | Dermatologue |
| ✓ | ... | |

Document 2 : Consignes générales

- Pour l'IRM, bien se reporter au planning de réservation de l'IRM
- Si un patient se désiste, veuillez à rayer proprement son nom sur le planning et inscrivez un nouveau patient à côté ou dessous.
- Le patient doit être à jeun au moins 6h avant de venir à la clinique pour les examens suivants : prise de sang, scanner. Calculez l'heure exacte à laquelle il ne doit ni manger, ni boire.
- N'hésitez pas à redonner les informations sur ce que nous entendons par à jeun : Pas de nourriture, pas de boisson.
- Les patients sont souvent angoissés, n'hésitez pas à les rassurer et à leur donner confiance.

Annexe 1: Fiche patient(e)

Prénom :

Nom : Monsieur PONERON

Adresse :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Tél. fixe :

Tél. portable :

.....

Médecin traitant :

Ville :

Date de naissance :

Examen demandé :

.....
.....

Médecin qui va superviser l'examen clinique :

RDV le :

Annexe 2 : Planning de réservation De l'IRM en Juin/N

| | Mercredi 3/05/N | Vendredi 8/06/N | Mercredi 13/06/N | Vendredi 16/06/N | Mercredi 20/06/N | Vendredi 22/06/N | Mercredi 27/06/N | Vendredi 29/06/N | |
|-------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|
| 9h – 9h30 | Mme Leroy | Bloc | M. Linsky | Absent | Mme Polinnski | Bloc | Absent | Bloc | |
| 9h30 – 10h | M. Poignet | | Mme Paoli | | M. Tigana | | | | |
| 10h – 10h30 | M. Vaz | | Mme Furret | | Mme Bensaïd | | Mme Fry | | |
| 10h30 – 11h | Mme Larsen | | M. Blagnac | | M. Goldman | | M. Tran | | |
| 11h – 11h30 | M. Poltri | | M. Derrios | | Absent | | Mme Mottet | | |
| 11h30 – 12h | M. Paul | | Mme Candri | | | | M. Carrette | | |
| 12h – 12h30 | Mme Langier | Déjeuner ext | Pause déjeuner | Pause déjeuner | | Absent | Absent | Pause déjeuner | |
| 12h30 – 13h | Mme Bernardi | | | | | | | | Pause déjeuner |
| 13h30 – 14h | M. Lanzman | | | | | | | | |
| 14h – 14h30 | M. Djalil | Mme Deri | Consultation | M. Dejoyaud | | | | Mme Cuiso | M. Roy |
| 14h30 – 15h | Mme Fontenois | M. Albert | | M Poneron | M. Parin | | | Mme Lanzman | |
| 15h – 15h30 | Consultation | Mme. Deferssac | | M. Martin | M. Deruise | | | M. Clavier | |
| 15h30 – 16h | | Mme Carroi | | Mme Dénier | Mme Durand | Mme Martin | | | |
| 16h – 16h30 | | M. Cerdan | | M. Tier | Mme Schweizer | M. Farouk | | | |
| 16h30 – 17h | | Mme Stilet | | Mme Loudet | M. Riandé | Absent | | | |

FICHE DE ROLE
(destinée à l'examineur)

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et Analyse : 10 minutes

Nom candidat :N° candidat :

Etablissement :Date :

| | |
|---|--|
| L'appelant | <i>Monsieur Poneron, patient du docteur Quartino (rhumatologue).</i> |
| Demande et résultats attendus | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Desinscre M Poneron pour le mercredi 13 juin.</i> - <i>Proposer un nouveau rdv.</i> |
| Historique des relations avec l'organisation | <i>M Poneron est déjà venu à la clinique pour consulter le rhumatologue.</i> |
| Attitude téléphonique | <i>M Poneron est angoissé car il s'agit de son 1^{er} scanner.</i> |
| Les tâches concernées | <p><i>L'élève devra :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Identifier M Poneron.</i> - <i>Identifier le médecin qui a prescrit cet examen (docteur Quartino, rhumatologue).</i> - <i>Consulter le planning de juin pour connaître la date de rdv et proposer à nouveau une date à M Poneron (2 dates possibles).</i> - <i>Demander des renseignements pour compléter la fiche du patient.</i> - <i>Rappeler que l'examen ne se fait pas à jeun - Bien reformuler le RDV lors de la prise de congé.</i> - <i>Compléter les annexes 1 et 2.</i> |
| Taches concernées du référentiel | <p><i>T 211 : réception appel entrant et interne</i></p> <p><i>T 221 : qualification, filtrage</i></p> <p><i>T 223 : conseils aux appelants</i></p> <p><i>T 225 : prise en note de messages et transmission</i></p> <p><i>T 226 : prise de rendez vous</i></p> <p><i>T 227 : prise de congé</i></p> |