

L'ACCUEIL EN MAISON MÉDICALE – S'ADAPTER AU PUBLIC

Vous êtes en stage à la Maison Médicale « La Clairière ». On vous demande d'accueillir les patients dès leur arrivée.

Les consignes d'accueil sont les suivantes :

- **Les patients viennent au bureau d'accueil dès leur arrivée. Vous prenez leur nom et prénom, et vous les inscrivez PAR ORDRE D'ARRIVÉE dans la liste des patients pour la consultation.**
- **Vous leur demandez ensuite de patienter dans la salle d'attente en leur précisant le délai d'attente. Il faut compter ¼ d'heure par patient.**
- **Le patient ne choisit pas son médecin, il sera reçu par le médecin qui est en consultation à ce moment-là.**
S'il veut choisir son médecin, il devra revenir au moment où le médecin qu'il désire consulter est en consultation et s'inscrire à nouveau à ce moment-là.
- **Ce système est connu des patients habitués mais doit être expliqué aux nouveaux patients.**
- **Concernant les nouveaux patients, vous devez prendre leur adresse et leur numéro de téléphone pour ouvrir un dossier à leur nom. En outre, ils devront vous apporter, au plus tard à la prochaine consultation, deux vignettes de mutuelle à insérer dans leur dossier. Les patients de la même famille ont un dossier différent si ce sont des adultes. Les enfants sont intégrés au dossier d'un des parents.**
- **Certains patients viennent uniquement pour une demande d'ordonnance. Dans ce cas, il faut prendre note du nom du patient, du médecin concerné, du nom du médicament et du numéro de téléphone où recontacter le patient si le médecin exige une visite.**

Voici l'horaire des consultations ce jour :

MARDI	<u>Le docteur Dubois</u>	<u>Le docteur Berkel</u>
8h30 à 9h30	consultation	visites à domicile
9h30 à 10h30	visites à domicile	consultation
10h45 à 11h45	consultation	visites à domicile
11h45 à 12h45	visites à domicile	Consultation



	Interlocuteur et situation	Type de patient
1	Madame Christodoulidis, une habituée, vient voir le docteur Dubois.	Elle a du mal à parler le français. Elle parle avec un accent étranger et il est difficile de comprendre ce qu'elle dit.
2	Madame Limbeek est une habituée. Elle vient pour voir le docteur Berkel. Elle ne veut être soignée par personne d'autre.	Elle parle un registre très soutenu et elle attend très visiblement qu'on lui parle de la même façon.
3	Monsieur Al Diki vient pour la première fois à la Maison Médicale. Il souhaite voir un médecin (peu importe qui) dès que possible	C'est une personne assez timide, qui répond par oui ou par non aux questions qu'on lui pose, se méfie et met beaucoup de temps à donner les informations demandées.
4	Madame Lizin, 83 ans. Elle a très mal aux jambes et doit voir le docteur Dubois à ce sujet.	Elle est très bavarde et a vraiment envie de raconter ses petits soucis personnels. Il est assez difficile de l'arrêter.
5	Monsieur Gochet. C'est juste pour une ordonnance. Il a besoin de Risperdal. D'habitude c'est madame Berkel qui fait ses ordonnances. Est-ce qu'il peut la voir rapidement et sans attendre son tour ?	Il n'est pas agressif mais est assez nerveux. Tout doit aller vite et il se comporte comme s'il était chez lui dans le bâtiment.
6	Monsieur Domasio vient ici parce que sa femme a déjà un dossier à la Maison Médicale. Elle consulte le docteur Dubois. Quant à lui, c'est la première fois qu'il vient.	Il ne comprend pas bien le français. Il faut tout lui réexpliquer.
7	Monsieur Fornieri apporte les vignettes de mutuelle à insérer dans son dossier. Il voudrait par la même occasion signaler son changement d'adresse.	Il s'est trompé de vignettes : celles qu'il a apportées indiquent toujours son ancienne adresse.
8	Julie Laborde est adolescente. C'est la première fois qu'elle vient à la Maison Médicale sans ses parents. Elle voudrait qu'ils ne soient pas mis au courant de sa visite.	Elle est plutôt timide, parle très peu et donne le moins possible d'informations la concernant.
9	Madame Leroux a pour médecin habituel le docteur Berkel mais elle a fort mal au ventre et souhaite être inscrite à la consultation aussi rapidement que possible.	Elle est assez nerveuse. Elle a mal et est pressée de voir le médecin.
10	Monsieur Rieux a besoin d'une ordonnance de Biocodone pour sa maman. C'est le docteur Dubois qui est son médecin habituel.	C'est quelqu'un d'assez sûr de lui, qui s'attend manifestement à beaucoup de politesse et qui est lui-même extrêmement poli.
11	Monsieur Gutierrez est indépendant. Il vient pour la première fois à la Maison Médicale. Il n'est pas pressé et souhaite s'inscrire à la consultation.	Il n'arrête pas de poser des questions sur tout. Il veut tout savoir : les horaires des autres jours, ce qui se passe si le médecin est malade, etc.
12	Madame Vanzuiveel est une habituée de la Maison Médicale. Elle souhaite consulter le docteur Berkel, qui parle néerlandais avec elle, mais elle est venue à l'improviste car elle ne connaît pas son horaire.	Elle est néerlandophone.

FICHER DE CONSULTATION – Docteur Dubois

8h30 NOM : PRENOM :
8h45 NOM : PRENOM :
9h00 NOM : PRENOM :
9h15 NOM : PRENOM :
9h30 NOM : PRENOM :

FICHER DE CONSULTATION – Docteur Berkel

9h30 NOM : PRENOM :
9h45 NOM : PRENOM :
10h00 NOM : PRENOM :
10h15 NOM : PRENOM :
10h30 NOM : PRENOM :

FICHER DE CONSULTATION – Docteur Dubois

10h45 NOM : PRENOM :
11h00 NOM : PRENOM :
11h15 NOM : PRENOM :
11h30 NOM : PRENOM :
11h45 NOM : PRENOM :

FICHER DE CONSULTATION – Docteur Berkel

11h45 NOM : PRENOM :
12h00 NOM : PRENOM :
12h15 NOM : PRENOM :
12h30 NOM : PRENOM :
12h45 NOM : PRENOM :

L'ACCUEIL EN MAISON MÉDICALE – S'ADAPTER AU PUBLIC

Attitude non verbale :

- 1) Posée et souriante..... OUI NON
2) Attentive à la demande du visiteur..... OUI NON

Langage

☺ Repérer les expressions dans un registre adapté à celui du patient :.....
.....

☹ Repérer les expressions inadaptées :.....
.....

Compétences professionnelles :

- 3) Elle salue le visiteur et note adéquatement ses nom et prénom..... OUI NON
4) Elle pose les questions utiles et explique clairement ses démarches..... OUI NON
5) Elle a noté les informations essentielles au suivi du patient..... OUI NON
6) Elle adopte un comportement adéquat face au patient..... OUI NON
7) Elle tient à jour le fichier de la consultation..... OUI NON

Globalement

- 8) Efficace..... OUI NON
9) Rassurante..... OUI NON

L'ACCUEIL EN MAISON MÉDICALE – S'ADAPTER AU PUBLIC

Attitude non verbale :

- 1) Posée et souriante..... OUI NON
2) Attentive à la demande du visiteur..... OUI NON

Langage

☺ Repérer les expressions dans un registre adapté à celui du patient :.....
.....

☹ Repérer les expressions inadaptées :.....
.....

Compétences professionnelles :

- 3) Elle salue le visiteur et note adéquatement ses nom et prénom..... OUI NON
4) Elle pose les questions utiles et explique clairement ses démarches..... OUI NON
5) Elle a noté les informations essentielles au suivi du patient..... OUI NON
6) Elle adopte un comportement adéquat face au patient..... OUI NON
7) Elle tient à jour le fichier de la consultation..... OUI NON

Globalement

- 8) Efficace..... OUI NON
9) Rassurante..... OUI NON

L'ACCUEIL EN MAISON MÉDICALE – S'ADAPTER AU PUBLIC

Sit.	Difficultés rencontrées	Solutions proposées
1
2
3
4
5
6

7
---	-------------------------	-------------------------

8		
9		
10		
11		
12		