**TP2**

**2**

**Situation**

**Conversation téléphonique avec une patiente, Madame Eugénie Mika**

Vous êtes Claude, Secrétaire assistant médico-social dans le service de cardiologie du Docteur Antoine où vous gérez les consultations externes.

Au moment de la fermeture du cabinet ce lundi 2 mars, vous vous rendez compte que Madame Mika, patiente du Dr Antoine, est partie en oubliant son carton de rendez-vous pour la pose d’un holter le lendemain matin à 10 h 30.

Vous l’appelez à son domicile pour lui rappeler son rendez‑vous.

Dialogue entre Madame MIKA la patiente et vous-même (à réaliser sous forme de jeux de rôle) :

* **SAMS :** Bonjour Madame Mika c’est le cabinet du Docteur Antoine.
* Madame MIKA : Bonjour…, Antoine… ? Quel Antoine ?! » Un bruit de fond important de télévision est présent (lien TV : [bruit de fond TV](https://www.youtube.com/watch?v=MxZ4GyB15sA)).
* **SAMS :** Madame Mika, je suis l’assistant du Docteur Antoine, votre cardiologue. Pouvez-vous éteindre votre poste de télévision ?
* Madame MIKA : Ah oui, je suis allée ce matin voir le Dr Antoine et il m’a dit que tout allait bien. Et pourquoi vous m’appelez ce soir ?
* **SAMS :** Je vous appelle car le Docteur Antoine souhaite vous poser un holter demain matin à 10 h 30, que vous garderez pendant 24 heures.
* Madame MIKA : Je suis désolée mais je ne comprends pas ce que vous dites ! il ne m’a pas parlé d’une hospitalisation de 24 heures mais juste d’un boîtier à la maison ! Et toi le chien : TAIS-TOI !! je ne comprends rien tu fais trop de bruit !!

*Sur un ton plus insistant, presque impatient* :

* **SAMS :** Madame Mika, passez-moi votre mari s’il vous plaît.
* Madame MIKA : Mon pauvre époux est décédé depuis déjà trois ans maintenant.

*Le chien de Madame Mika continue d’aboyer de plus belle* (lien chien : [bruit chien qui aboie](https://youtu.be/N5V8rkmMm0A)).

*Haussement de ton* :

* **SAMS :** Je dois partir maintenant car j’ai fini mon service et je dois récupérer mon fils à l’école. Bon…, sinon…, avez-vous des voisins ou des enfants qui habitent près de chez vous ?

Madame MIKA : Cela ne sert à rien de me crier dessus, je ne comprends pas ce que vous voulez ! En plus, il y a quelqu’un qui sonne à ma porte, ça doit être mon infirmière qui vient me faire ma piqûre » (lien sonnette : [lien sonnette (ding dong)](https://www.youtube.com/watch?v=Z-qGWWek5_E)).

*Madame MIKA marmonne dans sa barbe et raccroche le téléphone.*

**Passage du relai :**

*Vous attendez quelques minutes et recontactez Madame Mika. Cette dernière décroche et vous lui demandez de vous passer l’infirmière. Vous informez alors la professionnelle de santé du rendez-vous de Madame Mika, prévu le lendemain à 10 h 30 et lui demandez de l’expliquer à nouveau à Madame Mika.*

*Source : Annales du concours*

*d’Assistant Médico-Administratif*

**Travail à faire :**

1. Analysez cet entretien téléphonique et citez les éléments qui viennent perturber la transmission d’informations.

Eléments liés à l’environnement :

**Bruit de fond de la télévision, aboiement du chien, sonnerie de la porte**

Eléments liés aux personnes :

**Madame Mika semble avoir des difficultés auditives ou de concentration.**

**Madame Mika est perturbée par les bruits environnants.**

**La secrétaire hausse le ton, ce qui peut être perçu comme agressif par Madame Mika. Fermeture du cabinet**

Eléments liés au temps :

**Appel effectué en fin de journée, ce qui peut entraîner une certaine fatigue et impatience des deux parties.**

**Madame Mika est distraite par l'arrivée de l'infirmière**

Éléments liés au vocabulaire :

**Confusion sur le terme "holter" et sa signification (Madame Mika pense à une hospitalisation de 24 heures).**

**Incompréhension de l'information donnée par le Dr Antoine et répétée par la secrétaire**

1. Analysez l’attitude de la secrétaire et citez les points positifs et négatifs dans son comportement.

|  |  |
| --- | --- |
| **Points positifs** | **Points négatifs** |
| **La secrétaire essaie de rappeler le rendez-vous important pour la santé de la patiente.** | **La secrétaire devient impatiente et hausse le ton, ce qui aggrave la situation de confusion et de stress pour Madame Mika** |
| **Elle tente de trouver une solution de communication en demandant à parler à un proche ou à l'infirmière.** | **Elle ne s'assure pas que Madame Mika ait bien compris l'information avant de terminer l'appel initial.** |
|  |  |
|  |  |

1. Demain, le jour de la consultation de Madame Mika, vous serez absente.

Quel message allez-vous transmettre à votre collègue ? Rédigez vos observations dans le cahier de transmission du secrétariat.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Image associÃ©e | **CAHIER DE TRANSMISSION SECRÉTARIAT** | | |
| **Date : 3 mars 2024** | | |
| **Qui / quand ?** | **Observations** | **Réponses / Observations** |
| **Claude, Secrétaire assistant médico-social**  **Le 2 mars 2024 en fin de journée** | **Madame Eugénie Mika a un rendez-vous demain matin à 10 h 30 pour la pose d’une holter**  **Au cours de l’appel téléphonique, Madame Mika semblait perturbée par le bruit de fond et des distractions**  **Elle n’a pas bien compris les informations concernant l’holter, pensant qu'il s'agissait d'une hospitalisation de 24 heures**  **Il a fallu joindre son infirmière pour qu’elle lui explique à nouveau le rendez-vous** | **Veuillez confirmer demain matin que Madame Mika est bien informée et prête pour son rendez-vous de 10 h 30**  **Si nécessaire, rappeler l'infirmière de Madame Mika pour une dernière vérification** |

**CREDITS**

* ŒUVRE COLLECTIVE DE L’AFPA

sous le pilotage de la Direction de l’Ingénierie, de la Formation et de la Qualité (DIFQ)  
Centre d’ingénierie sectoriel tertiaire-services

* EQUIPE DE CONCEPTION

Sylvie CULAT (Ingénieur de formation)

Laurence BROUET (Formateur)

Eugénie MULLER (Formateur – CRP Beauvoir)

Pascale SEMASSEL (Formateur)

* DATE DE MISE A JOUR

17/07/2019

© afpa 2019 - tp2\_transmission\_message\_mise\_à\_jour\_données\_sea-032314-01

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

« Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l’auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l’adaptation ou la transformation, l’arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque ».

**agence nationale pour la formation professionnelle des adultes**

Tour Cityscope - 3 rue Franklin - 93100 Montreuil

[www.afpa.fr](http://www.afpa.fr/)