OBJECTIF GÉNÉRAL :

FRÉQUENTER L'HÔPITAL

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

→ **Identifier la fonction de l'hôpital**
→ **Localiser l'hôpital**
→ **Prendre RDV à l'hôpital**
→ **Se repérer dans l'hôpital**
→ **Se rendre à son RDV**

SÉANCE 1

OBJECTIFS VISÉS

- **Localiser l'hôpital**
- **Prendre RDV par téléphone**
- **Connaître les différents services**
- **Se repérer dans l'hôpital**
- **Identifier les différents espaces de l'hôpital**

MISE EN TRAIN (20 MIN)

Support : **Photo intérieur, extérieur de l'hôpital, documents de l'hôpital, attestation vitale, livret d'admission…**

Le formateur propose les différents documents et photos et pose des questions au groupe : *Que reconnaissez-vous ? Qu'est-ce que c'est ? Qu'est-ce que vous voyez ? Qu'est-ce qui se passe sur la photo ? A quoi ça sert ? Qui vous le donne ? Quand y va-t-on ? Est-ce que vous y êtes déjà allé(e) ? seul(e) ?*

ACTIVITÉ 1 (10 MIN)

Objectif : **localiser l'hôpital**

Support : **• plan**
• adresse

Binômes – CE

Localisez l'hôpital sur le plan en utilisant la légende H et validez avec l'adresse.
Comment se rend-on à l'hôpital selon vous ? Quels sont les moyens de transport pour y aller ? Avez-vous déjà acheté un ticket dans le bus ? Comment faites-vous ?

ACTIVITÉ 2 (20/25 MIN)

Objectif : **prendre RDV par téléphone**

Support : **vidéo**

Collectif – CO/EO

a. Sous-groupe – CO/EO : Citez 2 manières de prendre RDV à l'hôpital (réponses attendues : par téléphone, en se rendant sur place, par le biais d'internet)
b. Collectif – CO/EO : Les participants visionnent la vidéo une première fois. Le formateur pose des questions au groupe : *Qui parle ? Que se passe-t-il ? Qu'entendez-vous ? Que demande le secrétariat ? Que dit-on ? Comment dit-on ?*

ACTIVITÉ 3 (15 MIN)

Objectif : **connaître les différents services**

Support : **photos des panneaux d'affichage par sous-groupes**

Sous-groupes – CO/EO/CE

a. *Quels services connaissez-vous à l'hôpital ? Comment s'appellent ceux dédiés aux enfants ? Que signifient-ils ?* (étymologie et champs lexical)
b. Repérez par des flèches sur le panneau les services dédiés aux enfants

ACTIVITÉ 4 (20 MIN)

Objectif : **se repérer dans l'hôpital**

Support : **• panneau d'affichage**
• plan de l'hôpital

Collectif- CE/CO/EO

Où se trouve le pôle enfance ? Dans quelle zone de l'hôpital ? Nous nous situons sur le plan au niveau de la pastille rouge. Quel trajet devons-nous emprunter pour aller au pôle enfance ? Utiliser les connecteurs spatiaux (à gauche, à droite, tout droit, en haut…)

ACTIVITÉ 5 (20 MIN)

Objectif : **identifier les différents espaces de l'hôpital**

Support : **• photos des espaces : comptoir d'accueil, salle d'attente, coin jeu, ligne de confidentialité…**

Collectif puis sous-groupe – CO/EO puis EE

Les photos permettront de s'interroger sur les codes sociaux attendus à l'hôpital *Comment s'appellent ces différents espaces ? Qu'y fait-on ? Qu'est-ce qui se passe ?* Puis écrivez ce que l'on peut et ne peut pas faire à côté des photos

BILAN DE LA SÉANCE

SÉANCE 2

OBJECTIFS VISÉS

- **Localiser l'hôpital**
- **Connaître les services de l'hôpital**
- **Acheter un billet**
- **Se rendre à l'hôpital**
- **Prendre RDV par téléphone**
- **Noter un RDV**
- **Se repérer dans l'hôpital**
- **Utiliser les connecteurs spatiaux**

RAPPEL DE LA SÉANCE PRÉCÉDENTE (10 MIN)

ACTIVITÉ 1 (20 MIN)

Objectif : **localiser l'hôpital**

Support : **• plan(s) de ville**
• brochures

Sous-groupes – CE/CO/EO

Repérer mon adresse puis localiser sur le plan l'hôpital le plus proche de mon domicile à partir des brochures ou d'étiquettes des adresses. Notez la gare ou station la plus proche (bus, RER)

ACTIVITÉ 2 (10 MIN)

Objectif : **connaître les services de l'hôpital**

Support : **• panneaux d'affichage des services**
•photo extérieur hôpital avec adresse

Sous-groupes/binômes - CE

Associez les services proposés à l'hôpital correspondant (spécificité des services par territoire)

ACTIVITÉ 3 (25 MIN)

Objectif : **acheter un billet**

Support : **• vidéo achat de ticket dans le bus**
• photos des étapes de l'automate

Collectif

a. Le formateur demande au groupe s'ils ont déjà acheté un ticket dans le bus. *Qu'avez-vous demandé/Que devez-vous demander ?* Ecoute du dialogue pour confirmer le dialogue créé.
b. Remettre les photos dans l'ordre
Restitution collective

ACTIVITÉ 4 (25 MIN)

Objectif : **se rendre à l'hôpital**

Support : **• plan du réseau de transport**
• fiche transport à compléter

Binômes – CE/EE

Retrouvez le trajet que vous devez emprunter pour vous rendre de chez vous à l'hôpital en partant de la station que vous avez notée pendant l'activité 1. Complétez la fiche avec les transports que vous devez emprunter.
Estimez la durée de votre trajet. Le formateur garde les informations des trajets pour préparer les feuilles de route de la séance suivante.

ACTIVITÉ 5 (20 MIN)

Objectif : **prendre RDV par téléphone**

Support : **dialogue sous forme d'étiquettes**

a. Le formateur demande au groupe ce dont ils se souviennent du dialogue. *Comment peut-on prendre RDV ? Que dit-on ? Est-ce qu'on utilise le tu ou le vous ? Quelles questions pose le secrétariat ?*
Si besoin, il passe la vidéo/audio une deuxième fois
b. En binômes : classez les étiquettes du dialogue dans l'ordre.
c. Crocodile du dialogue : placez-vous en fonction de l'étiquette que vous avez en main pour reconstituer le dialogue. Restitution collective
d. Tour de table de prise de RDV à partir des questions isolées de l'enregistrement

ACTIVITÉ 6 (10 MIN)

Objectif : **noter un RDV**

Support : **• page d'agenda**
• enregistrements

Binômes/individuel – CO/CE/EE

Ecoutez l'enregistrement et notez le RDV au bon emplacement. Notez aussi le nom du médecin avec lequel vous avez RDV

ACTIVITÉ 7 (15 MIN)

Objectif : **• se repérer dans l'hôpital**
• utiliser les connecteurs spatiaux

Support : **• plan du site**
• affichage

Collectif – CE/EO

Un participant choisit/montre un service sur le panneau d'affichage et désigne une personne qui doit lui expliquer le trajet.

BILAN DE LA SÉANCE

SÉANCE 3

OBJECTIFS VISÉS

- **Se rendre à l'hôpital**
- **Acheter un billet**
- **Prendre RDV par téléphone**
- **Se repérer dans l'hôpital**
- **Comprendre le serveur vocal de l'hôpital**

RAPPEL DE LA SÉANCE PRÉCÉDENTE (20 MIN)

ACTIVITÉ 1 (30 MIN)

Objectif : **se rendre à l'hôpital**

Support : **• plan**
• brochure
• étiquettes
• feuille de route

Binômes – CO/EO/CE/EE

Prenez la brochure correspondant à l'hôpital le plus proche de chez vous, faites l'itinéraire depuis votre domicile. Puis mettez les étiquettes de trajet au bon endroit sur la fiche/ complétez l'itinéraire à l'écrit.

ACTIVITÉ 2 (10 MIN)

Objectif : **acheter un billet**

Support : **exercice à relier ou numéroter**

Individuel – CE

En fonction du niveau à l'écrit : numérotez les photos des étapes d'utilisation de l'automate et/ou reliez la photo correspondant à l'étape écrite et/ou notez en regard de la photo à quelle étape de l'achat elle correspond.

ACTIVITÉ 3 (15/20 MIN)

Objectif : **prendre RDV par téléphone**

Support : **agenda**

Jeu de rôle de prise de RDV par téléphone. Les informations transmises permettront de compléter l'agenda (date, heure du RDV et autres informations s'il y a lieu : code, numéro de téléphone, nom du médecin, adresse…)

ACTIVITÉ 4 (40 MIN)

Objectif : **se repérer dans l'hôpital**

Support : **• cartes médecin**
• panneau d'affichage
• fiche médecin
• plan de l'hôpital

Binômes – CE/EE

a. Le formateur distribue les cartes « nom du médecin ». Vous avez RDV avec le Dr Untel. Notez sur la fiche son nom, le service où il travaille, où se situe le service et comment y aller en partant de l'accueil.
b. Vous jouez maintenant le rôle de l'accueil. Vous donnez votre carte médecin au binôme suivant qui jouera les patients. Il vous demande comment aller dans le cabinet du Dr Untel, vous lui expliquez à partir de l'itinéraire que vous avez noté. Les « patients » doivent tracer l'itinéraire sur le plan à partir de vos indications. Vous confirmez ou non le point d'arrivée.

ACTIVITÉ 5 (20 MIN)

Objectif : **comprendre le serveur vocal de l'hôpital**

Support : **messagerie vocale**

Individuel – CO/CE/EE

A partir de l'enregistrement, compléter le questionnaire. Exemples d'items, les questions suivent l'ordre chronologique de l'enregistrement :

- Je tape sur la touche …. pour obtenir le service W
- Horaires d'ouverture de la permanence téléphonique : de …h… à …h…
- Prix de la communication (s'il y a lieu) □ à cocher

BILAN DE LA SÉANCE

SÉANCE 4

VISITE DE L'HÔPITAL (60 MIN)

Support : **enquête avec plan de l'hôpital**

La personne de l'accueil est prévenue de la visite du groupe (ou d'une partie du groupe)
Les participants répondent aux items du questionnaire portant sur : les affichages extérieurs et intérieur de l'hôpital, les personnels médicaux…
Ils ont aussi pour mission de demander à l'accueil leur chemin pour se rendre dans un bureau/service. Ils doivent reporter sur un plan le bureau/service en fonction des indications des agents d'accueil.
Autre mission : prendre un ticket à la borne pour une admission

RETOUR DANS LA STRUCTURE (60 MIN)

Support : **questionnaire d'auto-évaluation**

Retours sur la visite de l'hôpital.

Répondre au questionnaire d'auto-évaluation

BILAN DE LA SÉQUENCE

RADyA – Tremblay-en-France (93)- 2016 • Marylou LAPLAIGE, Edith MARTIN, Elisabeth MONDININI

Formation-Action 3 jours co-financée par le Fonds Asile Migration et Intégration (FAMI) de l'Union Européenne. Projet : soutien aux pratiques pédagogiques visant l'accompagnement ressources et d'outils sur des espaces numériques innovants. FAMI-I- 14-243