

## OBJECTIF GÉNÉRAL :

# FRÉQUENTER LE CENTRE MÉDICAL LES DEUX MAINS AVEC SON ENFANT

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Identifier le personnel
- Identifier les documents à emporter
- Prendre RDV
- Utiliser le carnet de santé/de vaccination
- Connaître le parcours médecin traitant /spécialiste

### SÉANCE 1

#### OBJECTIFS VISÉS

- Identifier le personnel
- Identifier les documents à apporter
- Prendre RDV
- Utiliser le carnet de santé/ de vaccination
- Connaître les spécialités des médecins

#### MISE EN TRAIN (20 MIN)

Support : • photos de la façade du centre ; photo de centres de santé (hôpital, clinique...) ; photos personnels de santé

• article dans le journal que si cela concerne le centre médical

- carnet de santé ;
- carte vitale/ AME/CMU
- formulaire médecin traitant

Le formateur montre les documents et pose des questions : *qui fait quoi ? Est-ce que vous connaissez ? Est-ce que vous en avez (carte vitale...) ? A quoi ça sert ? Où obtient-on ce document ? Qui vous le donne ? Que devez-vous faire avec ? Quelles informations trouve-t-on dans ce document ?*

#### ACTIVITÉ 1 (35 MIN)

Objectif : identifier le personnel

Support : • brochure

- organigramme du centre médical
- brochure découpée
- étiquettes des services
- étiquettes des noms des médecins et de leur fonction
- photos des personnels du centre médical

**a. Collectif – CO/EO – 5 MIN**

Le formateur montre la brochure et l'organigramme s'ils n'ont pas été présentés pendant la mise en train. *Qu'est-ce que c'est ? A quoi ça sert ? Quelles informations nous donnent ces documents ?*

**b. Sous-groupe – CE – 10 MIN**

Découper la brochure et les différents services. Les participants doivent dans un premier temps essayer de replacer un ou les services au bon endroit

**c. Binômes – CE – 10MIN**

Positionner les noms des médecins et leur fonction au bon endroit sur la brochure

**d. Collectif – CO/EO/CE**

→ Reconnaître les codes couleurs vestimentaires du personnel

→ Associez la photo à la fonction (personnel médical, d'encadrement, d'accueil...)

#### ACTIVITÉ 2 (15 MIN)

Objectif : identifier les documents à apporter

Support : • documents : prescription, acte médical, radio, carte vitale, CMU...

- étiquettes-mots associés

**Collectif – CO/EO/CE**

Jeu de Memory des documents à fournir ou emporter avec les étiquettes-mots associés.

#### ACTIVITÉ 3 (40 MIN)

Objectif : prendre RDV

Support : • vidéo de prise de RDV sur place et par téléphone

- images extraites de la vidéo

**Collectif – CO/EO**

a. Visionner la vidéo une première fois. *Que se passe-t-il ? Qui parle ? Qu'avez-vous entendu ? Quelles étapes avez-vous identifiées ?*

b. 2 sous-groupes pour le face-à-face et par téléphone : remettre en ordre les étapes en proposant une série d'images extraites de la vidéo. Reconstituez les dialogues

#### ACTIVITÉ 4 (10 MIN)

Objectif : utiliser le carnet de santé/ de vaccination

Support : carnet de santé

**Collectif – CO/EO/CE**

Identifier le carnet de santé. *Qu'y trouve-t-on ?* Repérer la page vaccination

#### ACTIVITÉ 5 (25 MIN)

Objectif : connaître les spécialités des médecins

Support : • plaquette chronologique de présentation des membres du corps médical interne à la structure

- questionnaire

**Sous-groupe/Binômes – CO/EO/CE**

a. Avez-vous déjà consulté un spécialiste ? et comment ça s'est passé ?  
Pourquoi ?

b. A partir du document, complétez le questionnaire. Exemples de questions : Les médecins consultent pour tous les problèmes de santé Vrai ou faux ? ; Mon médecin traitant  fait une ordonnance vers un spécialiste  prescrit des médicaments ; Qui dois-je consulter comme médecin pour mon problème de peau ? (à compléter ou cocher) ; A quelle page trouve-t-on les médecins ?

Ce questionnaire sert d'évaluation initiale

## BILAN DE LA SÉANCE

### SÉANCE 2

#### OBJECTIFS VISÉS

- Identifier le personnel
- Identifier les documents à apporter au RDV
- Prendre RDV
- Utiliser le carnet de santé/ de vaccination
- Connaître le parcours médecin traitant/ spécialiste

#### RAPPEL DE LA SÉANCE PRÉCÉDENTE

#### ACTIVITÉ 1 (10 MIN)

Objectif : identifier le personnel

Support : • photos d'actes  
• étiquettes spécialiste

Sous-groupe/Binômes – CE

Associez les étiquettes aux photos des actes/ au médecin et au service

#### ACTIVITÉ 2 (30 MIN)

Objectif : identifier les documents à apporter au RDV

Support : • documents et étiquettes-mots associés : médecin, carnet de santé, carte vitale, CMU, AME, mutuelle, ordonnances...  
• exercice à trous

a. Collectif – CO/EO – 10 MIN

Repérer les documents. Jeu de Mémoire de la séance 1.

b. Trinômes/Binômes – CE – 10 MIN

Trier les documents : radio, ordonnance de spécialiste, lettre du médecin généraliste, scanners, échographie, résultat d'examen de laboratoire, sanguin, d'urine pour l'associer au médecin correspondant...

c. Individuel –CE/EE – 10 MIN

Exercice à trous pour mieux connaître le vocabulaire

#### ACTIVITÉ 3 (35 MIN)

Objectif : prendre RDV

Support : • message de RDV  
• fiche avec la date et l'heure du rendez-vous avec le nom du médecin  
• étiquettes de dialogue  
• photos de problèmes de santé courants

a. Individuel – CO/CE – 5 MIN

Le formateur passe le message et demande aux participants de choisir la bonne fiche (jour, heure, nom du médecin)

b. Individuel – CO /EE – 10 MIN

Noter le nom du médecin et l'adresse sous l'épellation

c. Binômes –EO/CE – 10 MIN

Reconstituez le dialogue de prise de RDV par téléphone à partir des étiquettes.

Restitution collective

d. Collectif – CO/EO – 15 MIN

Tirer au sort une photo et décrire son état de santé (fièvre+nausée).

#### ACTIVITÉ 4 (30 MIN)

Objectif : utiliser le carnet de santé/ de vaccination

Support : • page vaccination du carnet de santé  
• fiche vaccins

a. Binômes/Individuel – CE

Repérer les dates de rappels et les types de vaccins

b. Sous-groupe/Binômes –EO/CE

A partir de la fiche de rappel des dates de renouvellement des vaccins, dire si les vaccins sont à jour ou pas

Restitution collective

#### ACTIVITÉ 5 (25 MIN)

Objectif : connaître le parcours médecin traitant/ spécialiste

Support : • schéma parcours coordonné  
• ou [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr), parcours coordonné

Collectif – CO/EO/CE

a. A partir du schéma du parcours coordonné, le formateur pose des questions au groupe : *Est-ce que c'est obligatoire d'avoir un médecin traitant ? A quoi sert le médecin traitant ? C'est lui qui me dirige vers les spécialistes ? Vers tous les spécialistes ? J'ai un médecin traitant, quels spécialistes je peux consulter sans ordonnance ? (gynécologue, stomatologue, ophtalmologue, psychiatre et neuropsychiatre pour les moins de 25ans)...*

b. Associer la photo et le nom du spécialiste OU l'ordonnance et le spécialiste

## BILAN DE LA SÉANCE

### SÉANCE 3

#### OBJECTIFS VISÉS

- Identifier un spécialiste
- Préparer les documents
- Prendre RDV
- Noter le nom du médecin
- Utiliser le carnet de santé/ de vaccination
- Connaître le parcours médecin traitant/ spécialiste

#### RAPPEL DE LA SÉANCE PRÉCÉDENTE

##### ACTIVITÉ 1 (15 MIN)

Objectif : identifier un spécialiste

Support : jeu du Memory spécialiste et spécialité

Collectif – CO/EO/CE

Associer les images symbolisant les spécialités (photo d'œil pour ophtalmologue), et l'étiquette-mot (ophtalmologue). Exemple ophtalmologue : œil, dermatologue : photo de la peau

##### ACTIVITÉ 2 (30 MIN)

Objectif : Préparer les documents

Support : • carte vitale, attestation CMU/AME ; ordonnances, prescription...

- cartes situation

Sous-groupe/Binômes – CE

Chaque sous-groupe a un jeu de documents et 2 ou 3 cartes situations (qui peuvent être en partie similaires d'un groupe à l'autre)

Regrouper les documents demandés dans la chemise

Utilisation de chemises de couleurs différentes associées à une situation.

Ex : jaune pour l'ophtalmologue (emporter la carte vitale...)

Restitution collective et comparaison des résultats entre les groupes

##### ACTIVITÉ 3 (45 MIN)

Objectif : Prendre RDV

Noter le nom du médecin

Support : • audio ou bien le formateur donne des noms de médecin et les épelle,

- étiquettes noms de médecin,
- étiquettes lettres de l'alphabet,
- brochure du centre
- agenda

a. 3 Sous-groupe/Binômes – CE – 15 MIN

- Retrouver les noms de médecins que vous entendez parmi les étiquettes

- Remettez les lettres des noms des médecins que vous entendez dans l'ordre (ou écrivez les noms des médecins ou choisissez la bonne orthographe)

- Retrouvez les médecins cités dans la brochure

Restitution collective

b. Collectif – CO/EO – 20 MIN

Jeux théâtraux pour s'entraîner à prendre RDV :

Saluer/se présenter « je m'appelle » et épeler son nom/ conditionnel de politesse « je voudrais+infinitif »/ date et heure du RDV « le ... sept. à ...h »/ Je voudrais prendre RDV avec le Dr Untel/ prendre congé

c. Individuel –CE/EE – 10 MIN

Noter le RDV dans l'agenda

##### ACTIVITÉ 4 (15 MIN)

Objectif : utiliser le carnet de santé/ de vaccination

Support : • carnet de santé

- fiches vaccins
- mini-questionnaire
- ordonnances de vaccin

Binômes

a. Retrouver la page de vaccination, vérifier les dates des vaccins pour être à jour de ses rappels.

b. Connaître les dates de rappel enfant/adulte : Répondre aux questions

c. Associer l'ordonnance au vaccin correspondant

##### ACTIVITÉ 5 (15 MIN)

Objectif : connaître le parcours médecin traitant/ spécialiste

Support : frises chronologiques

Sous-groupe puis collectif

a. Le formateur propose 2 ou 3 frises à chaque groupe et pose des questions. Exemple de frise : Formulaire de demande de médecin traitant, photo de généraliste, ordonnance, photo de spécialiste : *Est-ce que je suis dans un parcours coordonné ? Qu'est-ce que ça veut dire au niveau des remboursements ?*

b. Le formateur propose des images de spécialistes : les participants doivent les nommer et dire s'ils doivent passer par leur médecin traitant pour les consulter.

#### BILAN DE LA SÉANCE

### SÉANCE 4

#### VISITE DU CENTRE MÉDICAL LES DEUX MAINS (2 h)

Support : questionnaire mission

RDV à l'association pour se rendre ensemble au Centre médical les 2 Mains

Une fiche de mission sera distribuée à chaque participant.

Les questions porteront sur : le trajet pour s'y rendre, le logo, les horaires, les affichages à l'extérieur et à l'intérieur du centre

Les participants récupéreront un document et demanderont un renseignement

Le retour à la structure est prévu en groupe

## SÉANCE 5

### OBJECTIFS VISÉS

- Identifier les spécialistes
- Préparer les documents nécessaires
- Prendre RDV
- Utiliser le carnet de santé/ de vaccination
- Connaître le parcours médecin traitant/ spécialiste

### RAPPEL DE LA SÉANCE PRÉCÉDENTE (25 MIN)

Retour sur la visite et le questionnaire mission

### ACTIVITÉ 1 (15-20 MIN)

Objectif : identifier les spécialistes

Support : jeu des gommettes

Collectif – CO/EO

Cacher la gommette sous l'image puis retrouver la carte où celle-ci se trouve. Les participants décrivent la carte une fois trouvée. Ils donnent le maximum d'informations possibles et des exemples de symptômes liés au spécialiste

### ACTIVITÉ 2 (10 MIN)

Objectif : préparer les documents nécessaires

Support : • ordonnances, prescriptions d'analyses, radios...  
• photos de spécialistes

Individuel – CE

Associer le document au spécialiste concerné (qui donne ou utilise ce document)  
Restitution collective

### ACTIVITÉ 3 (30 MIN)

Objectif : prendre RDV

Support : agenda complété

Collectif – CO/EO/CE

Rappel de la prise de rendez vous : savoir dire son nom, l'épeler, connaître les documents à apporter, savoir noter son rendez vous sur son agenda.

- Activité théâtrale : dialogue de prise de rendez entre le patient et l'accueil
- A partir de l'agenda complété, dire si vous êtes disponible et acceptez/ refusez/ négociez la date de RDV. Utiliser le vouvoiement.

### ACTIVITÉ 4 (10 MIN)

Objectif : utiliser le carnet de santé/ de vaccination

Support : reproduction page de vaccination  
• fiches vaccin

Individuel – CE

Rappel des vaccinations des dates et des rappels.  
Sur la page de vaccination indiquez à quelle date aura lieu le vaccin/rappel

### ACTIVITÉ 5 (20 MIN)

Objectif : connaître le parcours médecin traitant/ spécialiste

Support : • photos de médecins et de spécialistes  
• 2 bandeaux « j'ai besoin d'une prescription du médecin généraliste » et « je n'ai pas besoin de prescription de mon médecin généraliste »

Binômes – CO/EO/CE

Reprendre les photos des médecins et les replacer sur les bandeaux « j'ai besoin d'une prescription du médecin généraliste » ou « je n'ai pas besoin de prescription du médecin généraliste »

### ACTIVITÉ 6 (30 MIN)

Objectif : connaître le parcours médecin traitant/ spécialiste

Support : jeu de l'oie (matrice réalisée dans le cadre de la formation-action)

Collectif

Jeu de l'oie du centre médical.

Cette activité sert d'évaluation de suivi

### BILAN DE LA SÉANCE

## SÉANCE 6

### ÉVALUATION DE LA SÉQUENCE (60 MIN)

a. Support : questionnaire vrai/faux

Questionnaire vrai ou faux sur la connaissance du centre, les fonctions des médecins, les horaires (photos d'affichage), le lieu (itinéraire à tracer)

b. Support : agenda, brochure du centre médical

Jeu de rôle de prise de rendez-vous (secrétariat/patient) : fixer l'heure et le jour sur son agenda, noter le nom du médecin, retrouver dans la brochure le service où exerce le médecin

c. Support : étiquettes, photos symbolisant le médecin ou spécialiste, photos d'actes

Associer les images symbolisant les spécialités (photo d'œil pour ophtalmologue), les photos d'actes (photo correspondant à l'acte, exemple, prescription de lunettes) et les étiquettes-mots des médecins

### BILAN DE LA SÉQUENCE (15 MIN)

Était-ce facile ou difficile ? Est-ce que vous pensez pouvoir y aller seul(e) ?