

# OBJECTIF GÉNÉRAL :

# MIEUX CONNAÎTRE L'HÔPITAL DE LA SOURCE À ORLÉANS

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Identifier les services de l'hôpital
- Se rendre à une consultation/ répondre à une convocation
- Prendre RDV/ annuler un RDV/reporter son RDV

## SÉANCE 1

### OBJECTIFS VISÉS

- Identifier des services hospitaliers
- Nommer, identifier, localiser l'Hôpital de la Source
- Trouver des informations dans une convocation de rendez-vous
- Annuler un rendez-vous
- Apporter les bons documents
- Localiser l'Hôpital sur le plan
- Reporter son RDV

### MISE EN TRAIN POUR ÉVALUER LES BESOINS DES PARTICIPANTS (20 MIN)

**Objectif :** identifier des services hospitaliers

**Supports :** • différentes photos/images représentant l'hôpital (logo, photos, documents...)  
• grandes étiquettes noms des services

**Collectif – CO/EO/CE**

Le formateur demande à chaque participant de choisir une ou deux photos qui évoquent l'hôpital et de venir l'afficher

Le formateur affiche les noms des principaux services hospitaliers et il demande de classer les photos par service

Chirurgie / Urgences / Maternité/ Gériatrie/ Radiologie/ Cardiologie

### ACTIVITÉ 1 (20/30 MIN)

**Objectifs :** • nommer, identifier, localiser l'Hôpital de la Source  
• trouver des informations dans une convocation de rendez-vous  
• annuler un rendez-vous  
• apporter les bons documents

**Supports :** • questionnaire d'évaluation initiale  
• le courrier de rendez-vous et le plan de l'hôpital remis

**Individuel – CE/EE**

Le formateur remet à chacun le questionnaire. Il précise que ce questionnaire servira pour évaluer à la fin du travail sur l'hôpital. En fonction des participants, le formateur aide à la compréhension des questions. Infra A1 le formateur lit les questions. A1 et plus

les participants font seuls. Si les participants sont allophones, ces questions seront animées à l'oral et en collectif.

### ACTIVITÉ 2 (20 MIN)

**Objectif :** localiser l'Hôpital sur le plan

**Support :** le plan du tramway

**Binôme – CE**

Le formateur un plan par binôme.

- Qu'est-ce que c'est ?
- Où se trouve l'Hôpital sur le plan ?
- Quels moyens de transport peut-on utiliser ?

Restitution en groupe

### ACTIVITÉ 3 (15 MIN)

**Objectif :** reporter son RDV

**Supports :** enregistrement audio annulation ou report de RDV

**Collectif - CO**

Ecoute d'un message audio de quelqu'un voulant annuler ou reporter son rendez-vous

Que se passe-t-il ? Combien de personnes parlent ? Qui parle ? Qu'avez-vous entendu ?

### BILAN DE LA SÉANCE (5 MIN)

Qu'avez-vous fait aujourd'hui ?

## SÉANCE 2

### OBJECTIFS VISÉS

- Identifier les services de l'hôpital
- Comprendre la convocation
- Circuler dans l'Hôpital
- Reporter ou annuler son RDV

### RAPPEL DE LA SÉANCE PRÉCÉDENTE

### ACTIVITÉ 1 (10 MIN)

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

**Supports :** (photos de la séance 1 et étiquettes des services)

**Collectif – CO/EO**

Jeu de balle : celui qui reçoit la balle doit dire un mot en lien avec l'hôpital.

**Variante :** Jeu de Memory à partir des photos de la séance 1 OU jeu de balle : le participant qui reçoit la balle choisit une photo et nomme le service

**ACTIVITÉ 2 (20 MIN)****Objectif : comprendre la convocation****Supports :** • convocation découpée  
• convocation**Individuel – CE/EE**

Etape 1 : reconstituer le puzzle de la convocation

Etape 2 : souligner/surligner les informations sur la convocation

**ACTIVITÉ 3 (15 MIN)****Objectif : circuler dans l'Hôpital****Supports :** • convocation  
• panneau d'affichage  
• plan de l'Hôpital  
• étiquettes services**binôme – CO/EO/CE**

a. A partir de la convocation, retrouver sur le panneau d'affichage de quel service il s'agit et sa localisation. Noter la couleur du bâtiment. Puis flécher sur le plan le lieu de RDV.

b. Associer les étiquettes des services avec le pôle correspondant et sa couleur

**ACTIVITÉ 4 (30 MIN)****Objectif : reporter ou annuler son RDV****Supports :** • enregistrement report/annulation de RDV  
• agenda**Collectif – CO/EO**

A partir de l'enregistrement, reconstituer le dialogue.

Avec l'agenda, s'entraîner à reporter un RDV à une autre date « je ne suis pas disponible le... Est-ce que c'est possible plutôt le... ? »

**BILAN DE LA SÉANCE****SÉANCE 2****OBJECTIFS VISÉS**

- connaître les services de l'hôpital, les spécialités des médecins
- préparer une consultation
- circuler dans l'hôpital
- annuler un RDV
- se présenter à une convocation

**RAPPEL DE LA SÉANCE PRÉCÉDENTE (10 MIN)****ACTIVITÉ 1 (15 MIN)****Objectif : connaître les services de l'hôpital, les spécialités des médecins****Support : memory (photos et étiquettes mots)****Collectif – CO/EO/CE**

Memory du vocabulaire des services de l'hôpital, des documents (convocation...) et du vocabulaire mobilisé pour prendre RDV, reporter un RDV

**ACTIVITÉ 2 (10 MIN)****Objectif : préparer une consultation****Supports :** • puzzle de la convocation  
• différents documents à présenter**Individuel - CE**

a. Refaire le puzzle en individuel/noter les éléments

b. Choisir les documents demandés dans la convocation

**ACTIVITÉ 3 (15 MIN)****Objectif : circuler dans l'hôpital****Supports :** • fiches de circulation  
• plan de l'hôpital  
• gommettes de couleur (1 par fiche)**Sous-groupes - CE**

Associer les fiches de circulation avec une localisation sur le plan de l'hôpital. Les plans seront ensuite affichés et les résultats comparés entre les groupes.

**ACTIVITÉ 4 (10 MIN)****Objectif : Annuler un RDV****Binômes – CO/EO**

Jeu de rôle

**ACTIVITÉ 5 (20 MIN)****Objectif : se présenter à une convocation****Supports :** • comptoirs pôles matérialisés par des couleurs  
• convocation  
• pièces à fournir**Collectif – CO/EO/CE**

Préparer les pièces à fournir pour la consultation

Se présenter pour une consultation : choisir le bon pôle (jaune/vert/ orange/ rose). Un participant sera derrière chaque comptoir.

Jouer la présentation au secrétariat de service

**ÉVALUATION DE LA SÉQUENCE (15 MIN)****Support : questionnaire**

Questionnaire d'évaluation finale, à comparer avec celui proposé en évaluation initiale.