

FORMATION IA — SECRÉTAIRE MÉDICAL(E) ET MÉDICO-SOCIAL(E) EN EHPAD

Activités L ·

Accueil téléphonique multi-profils · Désamorcer une situation tendue · RDV selon prescriptions médicales · Compte-rendu de réunion qualité · Facturation tiers payant

Réalisé dans la continuité des activités I (transmission de dossier) et J (traitement statistique), sur la base de la cartographie complète des compétences RNCP 36080 — Titre Secrétaire médical(e) et médico-social(e).

Contexte général à rappeler aux stagiaires

Vous êtes secrétaire médical(e) dans un EHPAD de 120 résidents en Guadeloupe. Le référentiel RNCP 36080 couvre trois blocs de compétences : BC01 (accueil et coordination du parcours de soin), BC02 (réalisation de l'activité de secrétariat) et BC03 (contribution aux projets internes). Les activités I et J ont déjà mobilisé la transmission de dossier et le traitement statistique. Les cinq activités suivantes couvrent cinq autres situations très concrètes du métier : l'accueil téléphonique multi-profils, la gestion d'une tension à l'accueil, l'organisation de rendez-vous selon des prescriptions médicales, la rédaction d'un compte-rendu de réunion qualité, et — en option, car plus sensible — la vérification d'une facturation tiers payant.

Objectif de la session : produire, en 4 étapes et avec 4 outils IA différents pour chaque activité, un livrable concret et réutilisable dans la pratique quotidienne du secrétariat médical en EHPAD.

ACTIVITÉ L

Accueil téléphonique et orientation multi-profils

Compétence RNCP 36080 — BC01 — « Accueillir les personnes physiquement ou par téléphone en adaptant son langage et sa communication à son interlocuteur afin de les orienter vers le service ou l'interlocuteur adéquat. »

CONTEXTE ET MISSION

Vous êtes secrétaire médical(e) dans un EHPAD de 120 résidents en Guadeloupe. En une seule matinée, vous recevez trois appels très différents : la fille d'un résident inquiète et pressée, un médecin traitant demandant un rendez-vous urgent, et un fournisseur de matériel médical qui relance une commande en retard. À vous d'adapter votre discours d'accueil à chacun.

OBJECTIF DE LA SESSION

Produire, en 4 étapes avec 4 outils IA différents, un kit d'accueil téléphonique multi-profils : un diagnostic des bonnes pratiques, 3 trames d'accueil différenciées, un arbre de décision d'orientation et une charte, et un quiz d'auto-évaluation.

DOCUMENTS UTILES À PRÉPARER EN AMONT DE L'ATELIER

- Organigramme_EHPAD.pdf — services, contacts et lignes directes de l'établissement
- Protocole_accueil_urgence.pdf — conduite à tenir en cas d'urgence médicale signalée au téléphone

DÉROULÉ — 4 ÉTAPES, 4 OUTILS IA DIFFÉRENTS

Étape 1 — Cartographier les bonnes pratiques d'accueil téléphonique [Outil : Perplexity]

PIÈCE JOINTE

Aucune — cette étape s'appuie sur la recherche web en temps réel, avec sources citées.

PROMPT À SAISIR

Tu es secrétaire médical(e) dans un EHPAD de 120 résidents en Guadeloupe. Recherche les bonnes pratiques d'accueil téléphonique en établissement médico-social : techniques d'écoute active, formules d'accueil adaptées selon l'interlocuteur (famille, professionnel de santé, fournisseur), gestion des appels prioritaires/urgents, et recommandations de la HAS ou des ARS sur la qualité de l'accueil téléphonique en EHPAD.

RÉSULTAT ATTENDU

Diagnostic d'une page : principes de la formule d'accueil en 4 temps (identification, écoute, reformulation, orientation), critères de priorisation d'un appel urgent, sources HAS/ARS citées.

Étape 2 — Rédiger les 3 trames d'accueil différenciées [Outil : ChatGPT]

PIÈCE JOINTE

Aucune — le diagnostic de l'étape 1 peut être réutilisé dans le prompt.

PROMPT À SAISIR

Tu es secrétaire médical(e) en EHPAD. En une matinée, tu reçois 3 appels très différents : (1) la fille d'un résident inquiète et pressée qui veut des nouvelles immédiates, (2) un médecin traitant qui demande un rendez-vous urgent pour un résident, (3) un fournisseur de matériel médical qui relance une commande en retard. Rédige pour chacun une trame d'accueil complète (formule d'ouverture, questions à poser, ton à adopter, formule de transition vers l'orientation, formule de clôture). Adapte le registre de langage à chaque interlocuteur.

RÉSULTAT ATTENDU

3 trames d'accueil prêtes à l'emploi, différenciées par ton et vocabulaire : rassurant et factuel pour la famille, professionnel et réactif pour le médecin, courtois et ferme pour le fournisseur.

Étape 3 — Construire l'arbre de décision d'orientation et la charte de bonnes pratiques [Outil : Claude]

PIÈCE JOINTE

Organigramme_EHPAD.pdf

PROMPT À SAISIR

À partir des 3 trames d'accueil précédentes et de l'organigramme d'un EHPAD (direction, cadre de santé, infirmerie, service technique, service administratif), construis un arbre de décision d'orientation téléphonique : pour chaque type d'appelant et chaque motif d'appel, indique vers quel service ou quelle personne orienter, et dans quel délai. Ajoute une charte en 8 points de bonnes pratiques d'accueil téléphonique pour les secrétaires médicales de l'établissement. Présente l'arbre de décision en tableau Markdown.

RÉSULTAT ATTENDU

Arbre de décision en tableau (type d'appelant → motif → service d'orientation → délai) et charte des 8 bonnes pratiques, prêts à afficher au poste d'accueil.

Étape 4 — Générer un quiz d'auto-évaluation [Outil : Quizizz]

PIÈCE JOINTE

Aucune.

PROMPT À SAISIR

Génère un quiz de 8 questions à choix multiples pour évaluer la capacité d'un(e) secrétaire médical(e) d'EHPAD à adapter son accueil téléphonique selon l'interlocuteur (famille inquiète, médecin, fournisseur, situation d'urgence). Les questions doivent porter sur le choix de la formule d'accueil adaptée, la priorisation des appels et l'orientation vers le bon service.

RÉSULTAT ATTENDU

Quiz de 8 questions prêt à diffuser aux stagiaires en fin d'atelier pour valider les acquis.

VIGILANCE

Les trames générées sont des repères, pas des scripts à réciter — chaque appel reste unique et exige une écoute réelle. L'IA ne remplace jamais l'échange humain.

LIVRABLE FINAL

Kit d'accueil téléphonique multi-profils : diagnostic des bonnes pratiques + 3 trames différenciées + arbre de décision d'orientation + charte en 8 points + quiz d'auto-évaluation.