

Manuel de triage téléphonique pour l'assistante médicale en pédiatrie

Daniel F. Brandl

Directeur Kinderärzte Schweiz, Zurich

Kinderärzte Schweiz (KIS) vit l'interprofessionnalité. Depuis bientôt 10 ans, l'Association professionnelle de la pédiatrie ambulatoire organise des formations continues pour les assistants et assistantes médicales en pédiatrie. En septembre 2021, le manuel KIS de triage téléphonique à l'attention de l'assistante médicale en pédiatrie, en bref le manuel KIS de triage téléphonique, a été présenté à l'occasion du congrès annuel de l'association.

Le premier contact avec le cabinet se fait par téléphone. Un père attentionné ou une grand-mère inquiète décrit chez un enfant des symptômes qui s'ajoutent à la fièvre. L'agenda est déjà bien rempli. Il est de la responsabilité de l'AM de déterminer au téléphone si et dans quelle mesure une consultation médicale est nécessaire.

Le triage téléphonique des tableaux cliniques pédiatriques est un enjeu majeur, en particulier dans les cabinets de premier recours. Le manuel KIS de triage téléphonique vise à faciliter un travail de qualité dans l'exercice de cette fonction essentielle.

Un bon triage téléphonique revêt une importance énorme dans le quotidien du cabinet et est indispensable pour les patients et patientes pédiatriques ainsi que leurs parents – et pourtant, c'est un sujet souvent négligé lors de la formation initiale. Pour combler ce manque et soutenir les cabinets dans l'application des mesures d'amélioration de la qualité qu'encourage la

ment remanié et adapté au contexte suisse la directive téléphonique pour assistantes médicales de nos collègues allemands.

Le nouveau manuel KIS de triage téléphonique aide ainsi les assistantes médicales à effectuer rapidement et efficacement un triage de qualité au téléphone. Ce guide pratique facilitera non seulement le quotidien des assistants et assistantes médicales, mais aussi celui

Il n'est pas conçu avant tout pour être lu de A à Z, mais plutôt pour être consulté et feuilleté.

des assistants et assistantes et des médecins intéressés par la pédiatrie. Il est structuré par symptômes. On trouvera au début de chaque partie une information de base sur le symptôme considéré, suivie de questions

Un bon triage téléphonique revêt une importance énorme dans le quotidien du cabinet et est indispensable pour les patients et patientes pédiatriques ainsi que leurs parents.

dernière version de la LAMa, une équipe de rédaction composée de Heidi Zinggeler Fuhrer (ex-présidente de KIS et vice-présidente de mfe), Jan Cahlik (ex-vice-président de KIS) et Rolf Temperli (membre d'honneur de KIS et membre du comité mfe) a entière-



© Kinderärzte Schweiz

mfe
Haus und Kinderärzte Schweiz
Medicine de famille et de l'enfance Suisse
Medici di famiglia e dell'infanzia Svizzera

Responsabilité
rédactionnelle:
Sandra Hügli-Jost, mfe

permettant d'ordonner le niveau d'urgence en plusieurs catégories.

Ces questions anamnestiques ciblées, qui tiennent compte de l'âge des patients, facilitent le triage et les mesures ultérieures correspondantes. Le manuel constitue à cet égard une aide inédite et efficace. Le manuel contient également une liste des signaux d'alerte et les options thérapeutiques. Des pages vierges permettent de prendre des notes personnelles sur le symptôme considéré. Le manuel KIS de triage téléphonique à destination de l'AM en pédiatrie doit d'une part contribuer au perfectionnement de l'assistante médicale dans l'art du triage téléphonique, et d'autre part transmettre des connaissances pédiatriques supplémentaires sur les maladies fréquentes, les normes, le conseil nutritionnel et vaccinal, l'administration des médicaments, etc. Il peut aussi aider à évoquer les différents tableaux cliniques en équipe, et à déterminer, en accord avec le médecin de famille, une démarche à suivre adaptée aux spécificités du cabinet. En outre, les personnes en cours de formation pourront s'en servir pour préparer leurs examens.

Il n'est pas conçu avant tout pour être lu de A à Z, mais plutôt pour être consulté et feuilleté, afin que l'AM, au besoin pendant l'entretien téléphonique, puisse

s'orienter rapidement parmi des informations clairement ordonnées, et obtenir ainsi un soutien bienvenu lors du triage.

Le manuel KIS de triage téléphonique à destination de l'assistante médicale en pédiatrie est un instrument de travail indispensable pour tout cabinet de médecine de famille et de l'enfance.

Le manuel des AM n'est actuellement disponible qu'en allemand.

Il peut être commandé directement auprès de Kinderärzte Schweiz ou de mfe Médecins de famille et de l'enfance Suisse:

www.kinderaerzteschweiz.ch/MPA-Telefontriage-Manual



Sandra Hügli-Jost
Responsable communication
mfe Médecins de famille
et de l'enfance Suisse
Secrétariat général
Effingerstrasse 2
CH-3011 Berne
Sandra.Huegli[at]
hausarzeschweiz.ch

Pour les commandes auprès de mfe:
[sekretariat\[at\]hausarzeschweiz.ch](mailto:sekretariat[at]hausarzeschweiz.ch)
Prix pour les membres: CHF 30.00
Prix pour les non-membres: CHF 45.00
hors frais de port

Le manuel des AM n'est actuellement disponible qu'en allemand.

Prix pour les membres de KIS: CHF 30.00
Prix pour les non-membres: CHF 45.00
hors frais de port



Vous ne voulez plus rater aucun article du *Primary and Hospital Care*?

Inscrivez-vous à la newsletter et recevez par courriel les articles les plus récents.

EMH Editions médicales suisses SA, Farnsburgerstrasse 8, CH-4132 Muttenz,
Tél. +41 (0)61 467 85 55, info@emh.ch

 **EMH Media**
SCHWEIZERISCHER ÄRZTEVERLAG
EDITIONS MÉDICALES SUISSES



Scan this code
primary-hospital-care.ch