📋 Grille d'évaluation de l'oral

Grilles d'évaluation de l'oral : 30 mises en situation

Une grille d'observation par situation : 15 items observables, un point chacun, attribué seulement si la règle entre parenthèses est respectée. À remplir pendant l'échange, puis à commenter avec l'apprenant.

Barème : 15 points · Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15 · 3 niveaux, 10 situations chacun

💡 **Conseil d'évaluation :** notez ce que l'apprenant dit ou fait, pas ce qu'il avait l'intention de faire. Une observation non vue compte « non acquis ». Après l'échange, relisez la grille avec lui en commençant par ce qui est acquis.

Les 30 grilles

Carte Vitale — Droits non ouverts

🟢 Débutant · M. Lopez · Changement de caisse · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille et vérifie l'identité : nom, prénom, date de naissance (1 point si 3/3)	Accueil et identification	☐	☐
2	L'apprenant annonce le problème sans alarmer ni accuser : la carte n'est pas à jour, ça se règle (1 point)	Accueil et identification	☐	☐
3	L'apprenant recherche un changement de situation : emploi, déménagement, caisse (1 point si au moins 2 questions)	Cause recherchée	☐	☐
4	L'apprenant relève la date de dernière mise à jour de la carte et l'explique au patient (1 point)	Cause recherchée	☐	☐
5	L'apprenant explique que la carte Vitale ne prouve pas les droits et qu'une attestation fait foi (1 point)	Information administrative exacte	☐	☐
6	L'apprenant propose l'attestation de droits via le compte ou l'application ameli (1 point)	Information administrative exacte	☐	☐
7	L'apprenant propose la mise à jour de la carte en borne, en indiquant où (1 point)	Information administrative exacte	☐	☐
8	L'apprenant explique la feuille de soins papier : réglée au cabinet, envoyée à la CPAM, remboursée ensuite (1 point si 2/3)	Information administrative exacte	☐	☐
9	L'apprenant explique le tiers payant et pourquoi il n'est pas possible aujourd'hui (1 point)	Information administrative exacte	☐	☐
10	L'apprenant fait passer la consultation à l'heure, sans la conditionner aux droits (1 point)	Solution immédiate et organisation	☐	☐
11	L'apprenant recueille et met à jour la nouvelle adresse et la complémentaire (1 point si les deux)	Solution immédiate et organisation	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
12	L'apprenant propose la déclaration de médecin traitant et explique comment la faire (1 point)	Solution immédiate et organisation	☐	☐
13	L'apprenant reste calme et courtois face au patient vexé, sans se justifier à l'excès (1 point)	Posture face au patient vexé	☐	☐
14	L'apprenant récapitule au patient ce qu'il doit faire après la consultation (1 point)	Posture face au patient vexé	☐	☐
15	Note : identité, anomalie constatée, cause, mises à jour faites, documents remis, suite (1 point si 4/6)	Traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Refuser la consultation ou la retarder au motif que les droits ne sont pas ouverts

☐ Affirmer que le patient n'a plus de couverture ou « plus de Sécu » sans vérification

☐ Promettre un tiers payant ou un remboursement que le cabinet ne peut pas garantir

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Parcours de soins — Remboursement réduit

🟢 Débutant · M. Kessler · Pas de médecin traitant · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille et identifie le patient : nom, prénom, date de naissance (1 point si 3/3)	Accueil et identification	☐	☐
2	L'apprenant lit le relevé avec le patient : date, montant payé, montant remboursé (1 point)	Cause analysée	☐	☐
3	L'apprenant recherche la cause : médecin traitant déclaré, complémentaire, droits (1 point si au moins 2 questions)	Cause analysée	☐	☐
4	L'apprenant identifie la bonne cause : hors parcours de soins, pas de médecin traitant déclaré (1 point)	Cause analysée	☐	☐
5	L'apprenant explique le parcours de soins avec des mots simples : médecin traitant déclaré = remboursement normal (1 point)	Information exacte sur le parcours de soins	☐	☐
6	L'apprenant donne les taux : 70 % dans le parcours, 30 % hors parcours, sur le tarif de la Sécurité sociale (1 point si les deux taux)	Information exacte sur le parcours de soins	☐	☐
7	L'apprenant cite au moins une exception au parcours de soins : moins de 16 ans, urgence, gynécologie, ophtalmologie… (1 point)	Information exacte sur le parcours de soins	☐	☐
8	L'apprenant explique que la déclaration prend effet à l'enregistrement, sans effet rétroactif (1 point)	Information exacte sur le parcours de soins	☐	☐
9	L'apprenant propose le Dr Morel comme médecin traitant et explique la procédure : formulaire signé par les deux, ou déclaration en ligne par le médecin (1 point)	Démarche proposée et organisée	☐	☐
10	L'apprenant recueille la complémentaire santé et l'enregistre, ou explique ce qu'elle rembourse (1 point)	Démarche proposée et organisée	☐	☐
11	L'apprenant aborde les enfants : rattachement, règle avant 16 ans (1 point)	Démarche proposée et organisée	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
12	L'apprenant reste calme face au mécontentement, sans renvoyer sèchement à la CPAM (1 point)	Posture face au mécontentement	☐	☐
13	L'apprenant reconnaît que l'information aurait pu être donnée à la première visite (1 point)	Posture face au mécontentement	☐	☐
14	L'apprenant récapitule les démarches : signer la déclaration, enregistrer la mutuelle, mettre à jour la carte (1 point si 2/3)	Posture face au mécontentement	☐	☐
15	Note et dossier : horodatage, identité, cause, mises à jour faites, déclaration à faire signer, message au médecin (1 point si 4/6)	Traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Donner une explication fausse du remboursement (« c'est une erreur de la Sécu ») ou promettre un remboursement rétroactif

☐ Déclarer le médecin traitant à la place du médecin et du patient, ou dire que c'est fait alors que rien n'est signé

☐ Répondre au mécontentement par de l'agacement ou renvoyer le patient à la CPAM sans explication

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Prise de rendez-vous — Nouveau patient

🟢 Débutant · M. Lefebvre · Première prise de contact · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille le patient : salutation et formule d'accueil, par exemple « que puis-je faire pour vous ? » (1 point si les deux)	Accueil et identitovigilance	☐	☐
2	L'apprenant vérifie le nom de naissance sur une pièce d'identité ou le fait épeler, et recueille le prénom et la date de naissance (1 point si 3/3)	Accueil et identitovigilance	☐	☐
3	L'apprenant vérifie qu'aucune fiche existante ne correspond et ne confond pas le patient avec LEFÈVRE Jean (1 point)	Accueil et identitovigilance	☐	☐
4	L'apprenant annonce avec tact que le Dr Morel ne prend plus de nouveaux patients et propose le Dr Haddad (1 point si les deux)	Posture et limites du rôle	☐	☐
5	L'apprenant recueille le téléphone portable et l'adresse (1 point si les deux)	Recueil des informations de la fiche	☐	☐
6	L'apprenant demande si le patient a un médecin traitant et apprend qu'il en cherche un nouveau (1 point)	Recueil des informations de la fiche	☐	☐
7	L'apprenant demande le motif en quelques mots, à voix basse et sans questions médicales détaillées au comptoir, et apprend que le traitement en cours se termine dans trois semaines (1 point si les deux)	Recueil des informations de la fiche	☐	☐
8	L'apprenant demande la complémentaire santé (1 point)	Recueil des informations de la fiche	☐	☐
9	L'apprenant demande les disponibilités du patient avant de proposer un créneau (1 point)	Planification du rendez-vous	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
10	L'apprenant propose un créneau « nouveau patient » du Dr Haddad compatible : mardi 17 h 30 ou vendredi 18 h (1 point)	Planification du rendez-vous	☐	☐
11	L'apprenant dit quoi apporter : pièce d'identité, carte Vitale, carte de mutuelle, ordonnances en cours, résultats ou courriers (1 point si au moins 4)	Information pratique	☐	☐
12	L'apprenant explique que la déclaration de médecin traitant se fera avec le médecin en consultation, sans dire que c'est fait (1 point)	Information pratique	☐	☐
13	L'apprenant ne donne aucun avis sur le traitement et renvoie au médecin quand le patient l'interroge (1 point)	Posture et limites du rôle	☐	☐
14	L'apprenant reformule en fin d'échange : médecin, jour, heure, documents à apporter, prévenir en cas d'empêchement (1 point si 4/5)	Information pratique	☐	☐
15	Fiche et agenda : nom vérifié (pièce d'identité ou épelé) avec date de naissance, coordonnées, médecin traitant actuel, mutuelle, motif court, rendez-vous fixé (1 point si 5/6)	Transmission écrite et traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Créer la fiche sans vérifier le nom sur une pièce d'identité ni le faire épeler, et sans contrôler la date de naissance, au risque de rattacher le patient au dossier LEFÈVRE Jean

☐ Donner un rendez-vous au Dr Morel comme futur médecin traitant ou promettre qu'il acceptera, contre la consigne du cabinet

☐ Donner un avis sur le traitement (« vous pouvez l'arrêter quelques jours », « ce n'est pas grave d'en manquer »)

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Report de rendez-vous — Empêchement professionnel

🟢 Débutant · Mme Girard · Formation imprévue cette semaine · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille la patiente : salutation et formule d'accueil (1 point si les deux)	Accueil et identitovigilance	☐	☐
2	L'apprenant demande nom, prénom et date de naissance avant de chercher le rendez-vous (1 point si 3/3)	Accueil et identitovigilance	☐	☐
3	L'apprenant retrouve le bon rendez-vous, vendredi 10 h 30, et le signale à la patiente (1 point)	Demande analysée	☐	☐
4	L'apprenant ne révèle rien du rendez-vous de jeudi ni de l'autre patiente Girard, ni à voix haute ni en montrant l'écran de l'agenda (1 point)	Confidentialité	☐	☐
5	L'apprenant demande si d'autres rendez-vous sont concernés et apprend celui de Lucas (1 point)	Demande analysée	☐	☐
6	L'apprenant vérifie l'identité de Lucas, prénom et date de naissance, avant de déplacer son rendez-vous (1 point si les deux)	Accueil et identitovigilance	☐	☐
7	L'apprenant demande les disponibilités de la patiente avant de proposer un créneau (1 point)	Demande analysée	☐	☐
8	L'apprenant propose des créneaux adaptés, de préférence mardi 17 h 15 et 17 h 30 à la suite (1 point)	Gestion de l'agenda	☐	☐
9	L'apprenant déplace les rendez-vous et indique que les anciens créneaux sont libérés (1 point)	Gestion de l'agenda	☐	☐
10	L'apprenant vérifie le numéro de portable pour le rappel et enregistre le nouveau (1 point)	Gestion de l'agenda	☐	☐
11	L'apprenant explique la confusion de date simplement, sans mettre la patiente en faute (1 point)	Posture et communication	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
12	L'apprenant reste aimable, parle à voix basse au comptoir et adapte son rythme à une patiente pressée (1 point)	Posture et communication	☐	☐
13	L'apprenant confirme en fin d'échange : patients, jours, heures, médecin (1 point si 4/4)	Posture et communication	☐	☐
14	L'apprenant demande de prévenir au moins 24 heures avant en cas de nouvel empêchement (1 point)	Posture et communication	☐	☐
15	Agenda et note : horodatage, identités vérifiées, anciens créneaux libérés, nouveaux rendez-vous, portable mis à jour (1 point si 4/5)	Transmission écrite et traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Déplacer ou annuler le rendez-vous de jeudi 9 h, qui appartient à une autre patiente, faute d'avoir vérifié prénom et date de naissance

☐ Révéler à la patiente l'identité ou le rendez-vous d'un autre patient, à voix haute ou en lui montrant l'écran de l'agenda (« jeudi, c'est une autre Mme Girard »)

☐ Créer le nouveau rendez-vous sans libérer l'ancien créneau, ou laisser en place le rendez-vous de Lucas alors qu'il ne viendra pas

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Renseignements pratiques — Première consultation

🟢 Débutant · M. Mansouri · Avant la première visite de sa mère · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille le visiteur et lui demande son nom et son lien avec la patiente (1 point si les deux)	Accueil et identification	☐	☐
2	L'apprenant identifie la patiente et retrouve son rendez-vous : nom, prénom, date de naissance, puis jour, heure et médecin confirmés (1 point si identité et rendez-vous)	Accueil et identification	☐	☐
3	L'apprenant indique l'étage du cabinet et la présence d'un ascenseur (1 point si les deux)	Informations pratiques exactes	☐	☐
4	L'apprenant donne les horaires d'ouverture et ceux du secrétariat téléphonique (1 point si les deux)	Informations pratiques exactes	☐	☐
5	L'apprenant demande comment la patiente viendra et si elle a besoin d'un accès particulier (1 point)	Besoins de la patiente recherchés	☐	☐
6	L'apprenant indique l'entrée accessible rue de la Poste et les places de stationnement réservées (1 point si les deux)	Accessibilité et documents	☐	☐
7	L'apprenant indique l'arrêt de bus ou le moyen d'accès, et demande que la patiente arrive 10 minutes avant (1 point si les deux)	Informations pratiques exactes	☐	☐
8	L'apprenant cite les documents à apporter : pièce d'identité, carte Vitale, carte de mutuelle, ordonnances en cours, résultats, carnet de vaccination (1 point si au moins 5)	Accessibilité et documents	☐	☐
9	L'apprenant précise que la carte de mutuelle dématérialisée convient (1 point)	Accessibilité et documents	☐	☐
10	L'apprenant demande si la patiente a des documents ou des résultats d'un ancien médecin (1 point)	Besoins de la patiente recherchés	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
11	L'apprenant explique comment récupérer l'ancien dossier : copie demandée par la patiente, ou contact par le Dr Haddad avec son accord (1 point)	Accessibilité et documents	☐	☐
12	L'apprenant ne donne aucun conseil sur le traitement et propose de transmettre la question au médecin (1 point)	Posture et limites du rôle	☐	☐
13	L'apprenant parle avec des phrases claires, un ton chaleureux et à voix basse au comptoir, sans sigle ni jargon (1 point)	Posture et limites du rôle	☐	☐
14	L'apprenant récapitule en fin d'échange : jour, heure, entrée à utiliser, documents (1 point si 3/4)	Posture et limites du rôle	☐	☐
15	Note : horodatage, identité de la patiente et du fils venu à l'accueil, rendez-vous, accès en fauteuil par l'entrée arrière, documents annoncés, ancien dossier à Marseille (1 point si 5/6)	Transmission écrite et traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Indiquer l'entrée principale pour une patiente en fauteuil, ou affirmer que le cabinet n'est pas accessible, alors qu'une entrée adaptée existe

☐ Donner un conseil médical, par exemple sur la prise ou l'arrêt du traitement de la patiente avant la consultation

☐ Donner une information pratique fausse ou une règle inexacte (« sans carte de mutuelle papier, on ne peut pas la recevoir »)

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Ordonnance — Renouvellement sans consultation

🟢 Débutant · M. Perrin · Traitement au long cours · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille le patient : salutation et formule d'accueil (1 point si les deux)	Accueil et identification	☐	☐
2	L'apprenant identifie le patient : nom, prénom, date de naissance (1 point si 3/3)	Accueil et identification	☐	☐
3	L'apprenant fait préciser la demande : quelle ordonnance, pour quand (1 point si les deux)	Demande analysée	☐	☐
4	L'apprenant demande combien de jours de traitement il reste et apprend qu'il en reste trois (1 point)	Demande analysée	☐	☐
5	L'apprenant demande ou constate que le rendez-vous de suivi a été annulé et non reprogrammé (1 point)	Demande analysée	☐	☐
6	L'apprenant explique simplement que le médecin ne renouvelle pas sans consultation et que c'est lui qui décide (1 point si les deux)	Règle du cabinet expliquée	☐	☐
7	L'apprenant répond à l'argument « l'ancienne secrétaire le faisait » en rappelant la règle, sans critiquer personne (1 point)	Règle du cabinet expliquée	☐	☐
8	L'apprenant reste aimable face à l'insistance, sans sécheresse ni leçon, et parle à voix basse au comptoir (1 point)	Règle du cabinet expliquée	☐	☐
9	L'apprenant ne promet aucune ordonnance, ne propose pas de la préparer ni d'aller la faire signer entre deux patients (1 point)	Limites du rôle	☐	☐
10	L'apprenant ne donne aucun conseil sur le traitement (un comprimé sur deux, arrêt) et renvoie au médecin (1 point)	Limites du rôle	☐	☐
11	L'apprenant demande les disponibilités du patient (1 point)	Solution organisée	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
12	L'apprenant fixe un rendez-vous avant la fin du traitement : jeudi 11 h 15 (1 point)	Solution organisée	☐	☐
13	L'apprenant indique, sans rien promettre, qu'en cas d'imprévu la demande peut être transmise au médecin ou que le pharmacien peut juger d'un dépannage (1 point)	Solution organisée	☐	☐
14	L'apprenant reformule : rendez-vous, documents à apporter, décision qui revient au médecin (1 point si 2/3)	Solution organisée	☐	☐
15	Agenda et message : horodatage, identité, demande, jours de traitement restants, rendez-vous fixé, réponse donnée (1 point si 5/6)	Transmission écrite et traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Promettre que l'ordonnance sera faite ou prête ce soir, ou dire « je vais la lui faire signer entre deux patients, ça ne posera pas de problème »

☐ Préparer, imprimer ou recopier une ordonnance à la place du médecin

☐ Donner un conseil sur le traitement (prendre un comprimé sur deux, couper les comprimés, arrêter quelques jours)

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Accueil — Patient en retard

🟢 Débutant · M. Caron · Vingt minutes de retard · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant salue le patient avec courtoisie et vérifie son identité : nom, prénom, date de naissance (1 point si 3/3)	Accueil et identification	☐	☐
2	L'apprenant retrouve le rendez-vous de 9 h 30 et constate le retard sans reproche (1 point)	Accueil et identification	☐	☐
3	L'apprenant demande avec bienveillance ce qui s'est passé (1 point)	Situation comprise	☐	☐
4	L'apprenant demande les contraintes horaires du patient et apprend qu'il travaille à 12 h 30 (1 point)	Situation comprise	☐	☐
5	L'apprenant demande si le patient préfère attendre ou revenir un autre jour (1 point)	Situation comprise	☐	☐
6	L'apprenant explique simplement la règle du cabinet sur les retards (1 point)	Consigne du cabinet appliquée	☐	☐
7	L'apprenant prévient le médecin et attend sa décision avant de proposer une solution définitive (1 point)	Consigne du cabinet appliquée	☐	☐
8	L'apprenant refuse avec tact de faire passer le patient avant ceux qui sont arrivés à l'heure (1 point)	Consigne du cabinet appliquée	☐	☐
9	L'apprenant propose, avec l'accord du médecin, le créneau libre de 11 h 30 ou un report demain (1 point)	Solution proposée et organisée	☐	☐
10	L'apprenant annonce clairement le délai d'attente (1 point)	Solution proposée et organisée	☐	☐
11	L'apprenant demande si le patient a des documents pour le médecin et récupère les résultats (1 point)	Situation comprise	☐	☐
12	L'apprenant ne commente pas les résultats et indique que le médecin les regardera en consultation (1 point)	Posture courtoise et limites du rôle	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
13	L'apprenant parle à voix basse et ne fait aucun reproche devant la salle d'attente (1 point si les deux)	Posture courtoise et limites du rôle	☐	☐
14	L'apprenant répond qu'aucun supplément n'est facturé pour le retard et remercie le patient de sa compréhension (1 point si les deux)	Posture courtoise et limites du rôle	☐	☐
15	Message et agenda : horodatage, identité, heure d'arrivée, décision du médecin, nouveau créneau, résultats remis (1 point si 5/6)	Transmission écrite et traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Faire passer le patient en retard avant les patients arrivés à l'heure, ou l'installer d'office sans avoir prévenu le médecin

☐ Renvoyer le patient chez lui ou annuler son rendez-vous sans avoir demandé l'avis du médecin

☐ Faire des reproches ou la morale au patient devant la salle d'attente, ou commenter ses résultats

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Certificat — Sport pour un enfant

🟢 Débutant · Mme Fontaine · Inscription au basket · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille la mère : salutation et formule d'accueil (1 point si les deux)	Accueil et identification	☐	☐
2	L'apprenant identifie l'enfant et la personne présente : nom et prénom de l'enfant, date de naissance, lien avec l'enfant (1 point si 3/3)	Accueil et identification	☐	☐
3	L'apprenant fait préciser ce que le club demande exactement et pour quel sport (1 point si les deux)	Demande analysée	☐	☐
4	L'apprenant demande si le club a remis un document ou un questionnaire (1 point)	Demande analysée	☐	☐
5	L'apprenant demande pour quand le document est attendu et apprend la date limite de samedi (1 point)	Demande analysée	☐	☐
6	L'apprenant explique qu'un certificat médical ne s'établit qu'après une consultation (1 point)	Information exacte et prudente	☐	☐
7	L'apprenant explique de façon générale le questionnaire de santé pour les mineurs : toutes les réponses « non », attestation ; une réponse « oui », certificat (1 point si les deux cas)	Information exacte et prudente	☐	☐
8	L'apprenant conseille de se référer au document du club, sans affirmer de règle catégorique (1 point)	Information exacte et prudente	☐	☐
9	L'apprenant ne promet aucun certificat et ne propose pas de le préparer (1 point)	Limites du rôle	☐	☐
10	L'apprenant ne remplit pas le questionnaire et ne dit pas si l'asthme ancien « compte » : il renvoie au médecin, à voix basse (1 point)	Limites du rôle	☐	☐
11	L'apprenant demande les disponibilités de l'enfant (1 point)	Rendez-vous organisé	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
12	L'apprenant propose une consultation avant samedi, par exemple mercredi 14 h 30 ou 15 h (1 point)	Rendez-vous organisé	☐	☐
13	L'apprenant dit quoi apporter : questionnaire du club, carnet de santé, carte Vitale (1 point si 2/3)	Rendez-vous organisé	☐	☐
14	L'apprenant reformule en fin d'échange : jour, heure, médecin, documents (1 point si 3/4)	Rendez-vous organisé	☐	☐
15	Agenda et note : horodatage, enfant et responsable légale, motif (certificat de sport, basket), date limite, documents à apporter (1 point si 4/5)	Transmission écrite et traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Promettre un certificat sans consultation ou proposer de le préparer pour que la mère repasse le prendre

☐ Interpréter le questionnaire ou donner un avis médical (« l'asthme quand elle était petite, ça ne compte pas », « elle peut faire du sport sans problème »)

☐ Énoncer une règle fausse et catégorique sur le certificat de sport, sans renvoyer au document du club

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Dossier patient — Mise à jour des coordonnées

🟢 Débutant · Mme Roux · Déménagement et nouvelle mutuelle · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille la patiente et vérifie son identité avant toute modification : nom de naissance, prénom, date de naissance (1 point si 3/3)	Identitovigilance avant modification	☐	☐
2	L'apprenant vérifie l'identité par des questions ouvertes (« pouvez-vous me rappeler… ») plutôt qu'en lisant la fiche à voix haute (1 point)	Identitovigilance avant modification	☐	☐
3	L'apprenant recueille la nouvelle adresse complète et la fait répéter ou épeler (1 point)	Recueil des changements	☐	☐
4	L'apprenant recueille le nouveau numéro et le relit à la patiente (1 point)	Recueil des changements	☐	☐
5	L'apprenant demande la date d'effet de la nouvelle mutuelle et si l'ancienne est résiliée (1 point si les deux)	Recueil des changements	☐	☐
6	L'apprenant scanne la carte de mutuelle recto verso et clôture l'ancienne complémentaire (1 point si les deux)	Mise à jour administrative exacte	☐	☐
7	L'apprenant demande si autre chose a changé et apprend la demande de nom d'usage (1 point)	Recueil des changements	☐	☐
8	L'apprenant demande une pièce d'identité avant tout changement de nom et refuse la carte Vitale comme justificatif (1 point si les deux)	Règles d'identité appliquées	☐	☐
9	L'apprenant explique que le nom d'usage s'ajoute sans remplacer le nom de naissance et propose de le faire à la prochaine visite avec la pièce (1 point si les deux)	Règles d'identité appliquées	☐	☐
10	L'apprenant demande si d'autres membres de la famille suivis au cabinet sont concernés (1 point)	Recueil des changements	☐	☐
11	L'apprenant vérifie l'identité de Jade, nom, prénom et date de naissance, avant de mettre à jour sa fiche (1 point)	Mise à jour administrative exacte	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
12	L'apprenant conseille de déclarer aussi le changement d'adresse à sa caisse d'assurance maladie, par exemple sur le compte ameli (1 point)	Mise à jour administrative exacte	☐	☐
13	L'apprenant explique les règles d'identité simplement et aimablement, sans sécheresse (1 point)	Posture et communication	☐	☐
14	L'apprenant fait relire la fiche à la patiente avant de valider (1 point)	Mise à jour administrative exacte	☐	☐
15	Note : horodatage, identité vérifiée, champs modifiés, carte scannée et ancienne mutuelle clôturée, nom d'usage en attente, fiche de Jade (1 point si 5/6)	Transmission écrite et traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Modifier l'adresse, le téléphone ou la mutuelle sans avoir vérifié nom, prénom et date de naissance

☐ Ajouter ou modifier le nom sans pièce d'identité, en acceptant la carte Vitale comme justificatif

☐ Remplacer le nom de naissance ROUX par le nom d'usage BERTIN dans le dossier

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Accueil — Arrivée pour un rendez-vous

🟢 Débutant · M. Bernard · Consultation de suivi · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant salue le patient avec le sourire et une formule d'accueil (1 point)	Accueil et identitovigilance	☐	☐
2	L'apprenant demande le prénom et la date de naissance en plus du nom (1 point si les deux)	Accueil et identitovigilance	☐	☐
3	L'apprenant confirme le rendez-vous : 10 h 30 avec le Dr Morel (1 point si heure et médecin)	Accueil et identitovigilance	☐	☐
4	L'apprenant ne dit rien de l'autre patient Bernard et parle à voix basse au comptoir (1 point si les deux)	Posture et confidentialité	☐	☐
5	L'apprenant demande et lit la carte Vitale (1 point)	Vérifications administratives	☐	☐
6	L'apprenant vérifie la complémentaire, constate qu'elle est expirée et demande si elle a changé (1 point)	Vérifications administratives	☐	☐
7	L'apprenant scanne ou enregistre la nouvelle carte de mutuelle (1 point)	Mise à jour du dossier	☐	☐
8	L'apprenant vérifie le numéro de téléphone et apprend qu'il a changé (1 point)	Vérifications administratives	☐	☐
9	L'apprenant enregistre le nouveau numéro en le relisant au patient (1 point)	Mise à jour du dossier	☐	☐
10	L'apprenant demande si le patient a des documents pour le médecin et prend le courrier (1 point)	Orientation et information	☐	☐
11	L'apprenant ne commente pas le courrier du cardiologue et indique que le médecin le lira en consultation (1 point)	Orientation et information	☐	☐
12	L'apprenant annonce le retard d'environ 20 minutes et demande au patient s'il a une contrainte horaire (1 point si les deux)	Orientation et information	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
13	L'apprenant indique la salle d'attente et précise que le règlement se fait en fin de consultation (1 point si les deux)	Orientation et information	☐	☐
14	L'apprenant passe le statut « arrivé » et signale au médecin la contrainte de 11 h 45 (1 point si les deux)	Mise à jour du dossier	☐	☐
15	Note d'accueil : heure d'arrivée, identité vérifiée, mises à jour (mutuelle, téléphone), courrier transmis, contrainte horaire (1 point si 4/5)	Transmission écrite et traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Enregistrer l'arrivée sur le rendez-vous de l'autre patient Bernard faute d'avoir vérifié le prénom et la date de naissance

☐ Donner un avis sur le courrier du cardiologue ou sur l'état de santé du patient

☐ Laisser la complémentaire expirée dans le dossier et appliquer le tiers payant dessus

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Secret médical — Demande d'un proche

🟠 Intermédiaire · Mme Diallo · Père hospitalisé · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille et se présente : service et fonction (1 point si les deux)	Accueil et identification de la demandeuse	☐	☐
2	L'apprenant identifie la demandeuse : nom, prénom et lien de parenté (1 point si 3/3)	Accueil et identification de la demandeuse	☐	☐
3	L'apprenant identifie le patient concerné : nom, prénom, chambre ou date de naissance (1 point si 2/3)	Accueil et identification de la demandeuse	☐	☐
4	L'apprenant vérifie si la demandeuse est la personne de confiance désignée (1 point)	Accueil et identification de la demandeuse	☐	☐
5	L'apprenant reconnaît l'inquiétude ou la colère avant tout refus, en une phrase explicite (1 point)	Reconnaissance de l'inquiétude avant le refus	☐	☐
6	L'apprenant ne donne aucune information médicale : malaise, cause, résultats, traitement (1 point si aucune)	Secret professionnel et médical respectés	☐	☐
7	L'apprenant ne confirme ni n'infirme aucun diagnostic, même par oui ou non, même sous insistance (1 point)	Secret professionnel et médical respectés	☐	☐
8	L'apprenant parle à voix basse ou s'écarte avec elle, sans rien évoquer du patient devant les familles du couloir (1 point)	Secret professionnel et médical respectés	☐	☐
9	L'apprenant explique le secret médical avec des mots simples, sans se retrancher derrière « c'est la règle » (1 point)	Explication claire et simple du cadre	☐	☐
10	L'apprenant précise qui peut recevoir l'information : la personne de confiance ou le patient lui-même (1 point)	Explication claire et simple du cadre	☐	☐
11	L'apprenant propose qu'elle aille voir son père, conscient, en chambre 12, dès 13 h ou ce soir après 18 h selon ses disponibilités (1 point)	Orientation vers une solution concrète	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
12	L'apprenant propose un entretien avec le Dr Lambert ou qu'il la recontacte, et note ses coordonnées (1 point)	Orientation vers une solution concrète	☐	☐
13	L'apprenant annonce qu'il transmet la demande au médecin ou au cadre de santé (1 point)	Orientation vers une solution concrète	☐	☐
14	L'apprenant garde un ton posé jusqu'au bout et clôt par une formule courtoise (1 point)	Orientation vers une solution concrète	☐	☐
15	Note de suivi : horodatage, identité de la demandeuse et lien, demande, réponse donnée, action attendue (1 point si 4/5)	Transmission écrite et traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Donner une information médicale (malaise, hypoglycémie, résultats, traitement) à la fille du patient

☐ Confirmer ou infirmer un diagnostic, même par oui ou non

☐ Répondre sèchement ou la laisser repartir sans proposer de solution

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Identitovigilance — Homonymes à l'accueil

🟠 Intermédiaire · M. Martin · Échographie sans pièce d'identité · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille le patient, salue et demande le motif de sa venue (1 point si les deux)	Accueil physique et posture	☐	☐
2	L'apprenant fait énoncer le nom de naissance par le patient, sans le suggérer (1 point)	Identitovigilance : identité vérifiée selon la procédure	☐	☐
3	L'apprenant fait énoncer le prénom complet (1 point)	Identitovigilance : identité vérifiée selon la procédure	☐	☐
4	L'apprenant fait énoncer la date de naissance complète, sans la suggérer ni la lire (1 point)	Identitovigilance : identité vérifiée selon la procédure	☐	☐
5	L'apprenant demande une pièce d'identité et, en son absence, pose au moins deux questions de double vérification : adresse, prescripteur, examen prévu (1 point)	Identitovigilance : identité vérifiée selon la procédure	☐	☐
6	L'apprenant détecte l'homonymie et le dit au patient (1 point)	Identitovigilance : identité vérifiée selon la procédure	☐	☐
7	L'apprenant n'énonce à voix haute aucune donnée de l'autre patient Martin (1 point)	Confidentialité au comptoir	☐	☐
8	L'apprenant adapte sa voix ou sa position au comptoir pour préserver la confidentialité (1 point)	Confidentialité au comptoir	☐	☐
9	L'apprenant vérifie ou met à jour l'adresse et relève le déménagement (1 point)	Données administratives collectées et fiables	☐	☐
10	L'apprenant vérifie le téléphone, la carte Vitale et le médecin prescripteur ou traitant (1 point si 2/3)	Données administratives collectées et fiables	☐	☐
11	L'apprenant vérifie l'examen attendu et la prescription : échographie abdominale (1 point)	Information adaptée à la demande et préparation vérifiée	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
12	L'apprenant vérifie la préparation : à jeun depuis minuit (1 point)	Information adaptée à la demande et préparation vérifiée	☐	☐
13	L'apprenant informe du déroulement : salle d'attente, délai, manipulateur qui vient chercher (1 point si 2/3)	Information adaptée à la demande et préparation vérifiée	☐	☐
14	L'apprenant explique ce qui sera fait au sujet de la pièce d'identité manquante : signalement, à apporter la prochaine fois (1 point)	Information adaptée à la demande et préparation vérifiée	☐	☐
15	Note : identité vérifiée selon la procédure, absence de pièce signalée, adresse mise à jour, transmission au manipulateur (1 point si 3/4)	Transmission et traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Ouvrir ou confirmer le dossier sans avoir vérifié nom de naissance, prénom et date de naissance

☐ Suggérer la date de naissance ou l'examen au patient (« c'est bien vous, né en 61, pour l'abdomen ? »)

☐ Énoncer à voix haute des données de l'autre patient Martin

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Rendez-vous urgent — Agenda complet

🟠 Intermédiaire · M. Benali · Mal de gorge et fièvre · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille le patient au comptoir et se présente : salutation et fonction (1 point si les deux)	Accueil et identification	☐	☐
2	L'apprenant fait dire au patient son nom, son prénom et sa date de naissance (1 point si 3/3)	Accueil et identification	☐	☐
3	L'apprenant vérifie l'identité sur la carte Vitale ou une pièce d'identité, ou relève l'incohérence avec le dossier (1 point)	Accueil et identification	☐	☐
4	L'apprenant demande le motif précis avant de parler d'agenda (1 point)	Demande analysée et urgence mesurée	☐	☐
5	L'apprenant recherche la fièvre et depuis quand (1 point si les deux)	Demande analysée et urgence mesurée	☐	☐
6	L'apprenant recherche la difficulté à avaler ou la voix modifiée (1 point si au moins 1)	Demande analysée et urgence mesurée	☐	☐
7	L'apprenant recherche une gêne respiratoire, y compris allongé (1 point)	Demande analysée et urgence mesurée	☐	☐
8	L'apprenant recherche le terrain et les traitements pris : diabète, paracétamol (1 point si au moins 1)	Demande analysée et urgence mesurée	☐	☐
9	L'apprenant applique la consigne : créneau d'urgence ou avis du médecin entre deux patients, sans promettre un créneau hors consigne (1 point)	Consignes de planification appliquées	☐	☐
10	L'apprenant prévient le médecin sans attendre dès que la difficulté à respirer est décrite (1 point)	Limites du rôle respectées	☐	☐
11	L'apprenant ne donne ni diagnostic ni conseil médicamenteux (1 point)	Limites du rôle respectées	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
12	L'apprenant reconnaît la contrainte du patient, sa réunion de demain, sans céder sur la règle (1 point)	Posture face à l'insistance	☐	☐
13	L'apprenant reste calme et ferme face à l'insistance, à voix posée devant la salle d'attente, sans ton sec ni justification excessive (1 point)	Posture face à l'insistance	☐	☐
14	L'apprenant reformule la suite convenue avant de clore : où patienter ou quand revenir, qui le reçoit, que faire si ça s'aggrave (1 point si 2/3)	Posture face à l'insistance	☐	☐
15	Agenda et message : horodatage, identité vérifiée, motif en termes médicaux, décision prise, consigne donnée (1 point si 4/5)	Traçabilité du passage et de la décision	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Promettre un créneau du jour hors consigne, ou renvoyer le patient sans avoir posé les questions d'urgence

☐ Donner un diagnostic ou conseiller un médicament

☐ Ne pas prévenir immédiatement le médecin (ou le 15) quand le patient décrit une difficulté à respirer

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Patient anglophone — Prise de rendez-vous

🟠 Intermédiaire · Mrs Walker · Enfant fiévreux · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille en anglais simple et se présente : salutation et fonction (1 point si en anglais)	Accueil en anglais et posture	☐	☐
2	L'apprenant reste en anglais jusqu'au bout, sans demander de revenir avec quelqu'un (1 point)	Accueil en anglais et posture	☐	☐
3	L'apprenant fait épeler le nom de famille et le répète lettre par lettre (1 point si les deux)	Identification épelée et transcrite	☐	☐
4	L'apprenant recueille le prénom de l'enfant et le fait épeler, confirmer ou le vérifie sur le passeport (1 point)	Identification épelée et transcrite	☐	☐
5	L'apprenant recueille la date de naissance de l'enfant et la reformule en entier ou la vérifie sur le passeport (1 point)	Identification épelée et transcrite	☐	☐
6	L'apprenant recueille le numéro de téléphone et le répète chiffre par chiffre (1 point si les deux)	Coordonnées retranscrites	☐	☐
7	L'apprenant recueille l'e-mail et le fait épeler ou confirmer (1 point)	Coordonnées retranscrites	☐	☐
8	L'apprenant recueille la situation administrative : arrivée en France, médecin traitant, couverture (1 point si au moins 1)	Coordonnées retranscrites	☐	☐
9	L'apprenant demande le motif et la température (1 point si les deux)	Demande analysée et urgence mesurée	☐	☐
10	L'apprenant recherche les signes de gravité : boit, joue, respiration, boutons, somnolence (1 point si au moins 2)	Demande analysée et urgence mesurée	☐	☐
11	L'apprenant demande depuis quand et les traitements déjà donnés (1 point si au moins 1)	Demande analysée et urgence mesurée	☐	☐
12	L'apprenant propose un créneau avec le Dr Morel dans un délai cohérent avec l'état de l'enfant (1 point)	Rendez-vous planifié et confirmé	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
13	L'apprenant confirme le rendez-vous en reformulant date, heure et médecin, et le lui écrit sur une carte ou un papier (1 point si 3/4)	Rendez-vous planifié et confirmé	☐	☐
14	L'apprenant indique quoi apporter et quoi faire si l'état s'aggrave avant le rendez-vous (1 point si les deux)	Rendez-vous planifié et confirmé	☐	☐
15	Fiche patient : nom, prénom, date de naissance, numéro, e-mail, motif, créneau (1 point si 6/7)	Fiche patient créée et tracée	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Noter un nom, une date ou un numéro sans l'avoir fait épeler, vérifier ou confirmer

☐ Donner un rendez-vous sans aucune question sur l'état de l'enfant

☐ Abandonner l'échange ou passer au français en demandant de revenir avec quelqu'un

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

ALD — Démarches et prise en charge

🟠 Intermédiaire · Mme Rousseau · Mari diabétique · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille et se présente : salutation et fonction (1 point si les deux)	Accueil et identification	☐	☐
2	L'apprenant identifie Mme Rousseau et le patient : nom, prénom, date de naissance du patient, avec la carte Vitale si possible (1 point si 3/3)	Accueil et identification	☐	☐
3	L'apprenant vérifie le lien et l'accord du patient, présent en salle d'attente, pour évoquer ses démarches avec son épouse (1 point)	Accueil et identification	☐	☐
4	L'apprenant fait préciser ce que Mme Rousseau a compris et ce dont elle a besoin avant d'expliquer (1 point)	Demande analysée	☐	☐
5	L'apprenant repère et corrige l'idée « 100 % = tout gratuit » (1 point)	Demande analysée	☐	☐
6	L'apprenant explique le protocole de soins : établi par le médecin traitant, signé par le patient, transmis à la CPAM, accord du médecin-conseil (1 point si 3/4)	Information administrative exacte sur l'ALD	☐	☐
7	L'apprenant explique la prise en charge : 100 % du tarif de la Sécurité sociale pour les soins en rapport avec l'ALD (1 point si les deux précisions)	Information administrative exacte sur l'ALD	☐	☐
8	L'apprenant cite ce qui reste à payer : dépassements d'honoraires, forfait hospitalier, participations forfaitaires et franchises, soins sans rapport (1 point si au moins 2)	Information administrative exacte sur l'ALD	☐	☐
9	L'apprenant explique l'ordonnance bizone en une phrase simple (1 point)	Information administrative exacte sur l'ALD	☐	☐
10	L'apprenant ne donne aucune information sur la maladie, le traitement ou la gravité, et renvoie au médecin (1 point)	Limites du rôle et discrétion	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
11	L'apprenant parle bas ou propose de se mettre à l'écart : rien de la maladie n'est audible depuis la salle d'attente (1 point)	Limites du rôle et discrétion	☐	☐
12	L'apprenant fixe le rendez-vous « protocole de soins » avec le médecin traitant (1 point)	Orientation et planification	☐	☐
13	L'apprenant explique la mise à jour de la carte Vitale en borne après l'accord de la CPAM et conseille une complémentaire santé, sans en désigner une (1 point si les deux)	Orientation et planification	☐	☐
14	L'apprenant reformule en fin d'échange les démarches à faire, dans l'ordre (1 point)	Orientation et planification	☐	☐
15	Note : horodatage, identité, demande, rendez-vous fixé, points à vérifier (1 point si 4/5)	Transmission écrite et traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Donner une information médicale sur le patient (maladie, traitement, gravité) à son épouse

☐ Affirmer que l'ALD rend tous les soins gratuits ou promettre une prise en charge sans réserve

☐ Dire que la secrétaire remplit ou envoie elle-même le protocole de soins à la place du médecin

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Arrêt de travail — Volet perdu

🟠 Intermédiaire · Mme Rivière · Fin d'arrêt demain · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille et se présente : salutation et fonction (1 point si les deux)	Accueil et identification	☐	☐
2	L'apprenant identifie la patiente : nom, prénom, date de naissance, vérifiés sur la carte Vitale ou au dossier (1 point si 3/3)	Accueil et identification	☐	☐
3	L'apprenant fait préciser la demande : quel document, pour qui, pour quand (1 point si 2/3)	Demande analysée	☐	☐
4	L'apprenant vérifie les dates de l'arrêt dans le dossier et dit à la patiente qu'il se termine demain (1 point)	Demande analysée	☐	☐
5	L'apprenant recherche ce qui a été envoyé et à qui, et détecte la perte du volet 3 (1 point)	Demande analysée	☐	☐
6	L'apprenant explique les trois volets : CPAM pour les volets 1 et 2, télétransmis ; employeur pour le volet 3 (1 point si les deux destinataires)	Information administrative exacte	☐	☐
7	L'apprenant explique le délai de 48 heures pour l'employeur, sans faire la morale (1 point)	Information administrative exacte	☐	☐
8	L'apprenant explique qu'un duplicata du volet 3 peut être réédité par le médecin en consultation (1 point)	Information administrative exacte	☐	☐
9	L'apprenant explique qu'une prolongation se prescrit en consultation, avant la fin de l'arrêt (1 point)	Information administrative exacte	☐	☐
10	L'apprenant n'établit, n'imprime, ne modifie et ne remet aucun document à la place du médecin (1 point)	Limites du rôle	☐	☐
11	L'apprenant ne promet pas la prolongation : c'est le médecin qui décide en consultation (1 point)	Limites du rôle	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
12	L'apprenant fixe le rendez-vous avant la fin de l'arrêt, demain matin (1 point)	Posture face à l'inquiétude	☐	☐
13	L'apprenant reconnaît l'inquiétude liée à l'employeur et rassure sur ce que la CPAM a déjà reçu, à voix posée et discrète au comptoir (1 point)	Posture face à l'inquiétude	☐	☐
14	L'apprenant récapitule : rendez-vous, documents à apporter, ce qu'il faut dire à l'employeur (1 point si 2/3)	Posture face à l'inquiétude	☐	☐
15	Agenda et message : horodatage, identité, rendez-vous, duplicata à rééditer, contexte (1 point si 4/5)	Traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Établir, imprimer, modifier, « rallonger » ou envoyer un arrêt ou un volet à la place du médecin

☐ Promettre que le médecin prolongera l'arrêt

☐ Donner une information fausse sur les délais ou les destinataires des volets

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Résultats d'analyses — Demande au comptoir

🟠 Intermédiaire · Mme Roux · Bilan sanguin reçu · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant identifie la patiente : nom, nom de naissance, prénom, date de naissance (1 point si 3/4)	Accueil et identification	☐	☐
2	L'apprenant vérifie l'identité sur une pièce d'identité avant d'ouvrir le dossier (1 point)	Accueil et identification	☐	☐
3	L'apprenant vérifie le numéro enregistré au dossier et enregistre le nouveau portable (1 point)	Accueil et identification	☐	☐
4	L'apprenant parle à voix basse ou propose le bureau à l'écart, sans évoquer les résultats ni la consigne du médecin devant la salle d'attente (1 point)	Secret professionnel et confidentialité	☐	☐
5	L'apprenant ne lit, ne montre, ne confirme ni ne commente aucun résultat, même par « tout va bien » (1 point)	Secret professionnel et confidentialité	☐	☐
6	L'apprenant ne donne aucune information sur les analyses du mari et indique qu'il doit faire lui-même sa demande (1 point si les deux)	Secret professionnel et confidentialité	☐	☐
7	L'apprenant explique que le médecin commente les résultats en consultation et que le laboratoire les remet aussi au patient (site avec code, papier) (1 point si les deux)	Information exacte sur l'accès aux résultats	☐	☐
8	L'apprenant évoque Mon espace santé comme autre accès possible selon le cas, sans le promettre (1 point)	Information exacte sur l'accès aux résultats	☐	☐
9	L'apprenant repère la consigne du médecin et propose un rendez-vous cette semaine ou un rappel du médecin (1 point)	Consigne du médecin appliquée sans alarmer	☐	☐
10	L'apprenant formule la demande du médecin de façon neutre, sans dire que c'est grave ni que tout est normal (1 point)	Consigne du médecin appliquée sans alarmer	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
11	L'apprenant demande les disponibilités de la patiente et fixe une solution compatible avec ses horaires et son départ samedi (1 point si les deux)	Consigne du médecin appliquée sans alarmer	☐	☐
12	L'apprenant reconnaît l'inquiétude de la patiente et rassure sur la démarche, pas sur le résultat (1 point)	Posture face à l'insistance et à l'inquiétude	☐	☐
13	L'apprenant reste calme et ferme face à l'insistance, y compris quand elle demande à voir la feuille, avec des phrases courtes (1 point)	Posture face à l'insistance et à l'inquiétude	☐	☐
14	L'apprenant récapitule : jour et heure du rendez-vous ou du rappel, numéro enregistré, accès aux résultats (1 point si 2/3)	Posture face à l'insistance et à l'inquiétude	☐	☐
15	Note : horodatage, identité et pièce vérifiée, demande faite à l'accueil, consigne appliquée (rendez-vous ou rappel), nouveau numéro et plages joignables, demande concernant le mari (1 point si 4/6)	Transmission écrite et traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Lire, montrer, confirmer ou commenter un résultat, y compris par « tout va bien » ou « ce n'est rien de grave »

☐ Donner une information sur les analyses du mari, même pour dire ce qu'elles montrent ou qu'elles sont bonnes

☐ Révéler que le résultat pose problème, notamment devant la salle d'attente, ou laisser la patiente repartir sans rendez-vous ni rappel organisé malgré la consigne du médecin

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Complémentaire santé solidaire — Tiers payant au comptoir

🟠 Intermédiaire · M. Baptiste · Droits CSS à vérifier · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille et vérifie l'identité : nom, prénom, date de naissance (1 point si 3/3)	Accueil, identification et discrétion au comptoir	☐	☐
2	L'apprenant baisse la voix ou propose un endroit discret, sans évoquer la CSS ni les ressources devant la file (1 point)	Accueil, identification et discrétion au comptoir	☐	☐
3	L'apprenant n'encaisse pas avant d'avoir vérifié la situation (1 point)	Situation analysée et droits vérifiés	☐	☐
4	L'apprenant demande l'attestation de droits ou consulte les droits en ligne (1 point)	Situation analysée et droits vérifiés	☐	☐
5	L'apprenant relève la date de fin des droits et demande si la carte Vitale a été mise à jour (1 point si les deux)	Situation analysée et droits vérifiés	☐	☐
6	L'apprenant explique le tiers payant intégral : rien à avancer, ni part Sécurité sociale ni part complémentaire (1 point)	Information exacte sur la CSS	☐	☐
7	L'apprenant explique que le médecin applique le tarif de la Sécurité sociale, sans dépassement, sauf exigence particulière du patient (1 point si la règle et l'exception)	Information exacte sur la CSS	☐	☐
8	L'apprenant explique que les droits sont accordés pour une durée limitée et que le renouvellement se demande avant la date de fin (1 point)	Information exacte sur la CSS	☐	☐
9	L'apprenant fait corriger la facture et enregistre la complémentaire au dossier (1 point si les deux)	Facturation corrigée et démarches organisées	☐	☐
10	L'apprenant conseille la mise à jour de la carte Vitale et indique où la faire (1 point)	Facturation corrigée et démarches organisées	☐	☐
11	L'apprenant indique comment demander le renouvellement : compte ameli ou caisse (1 point)	Facturation corrigée et démarches organisées	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
12	L'apprenant oriente la question de la mère vers la caisse ou le simulateur, sans se prononcer sur son droit (1 point)	Facturation corrigée et démarches organisées	☐	☐
13	L'apprenant reste neutre et courtois, sans aucun propos jugeant sur la situation du patient (1 point)	Posture sans jugement face au patient gêné	☐	☐
14	L'apprenant reconnaît l'erreur de facturation sans accuser le patient ni le médecin (1 point)	Posture sans jugement face au patient gêné	☐	☐
15	Note : horodatage, identité, attestation vérifiée et date de fin, facture corrigée, démarches conseillées, information du médecin ou de la comptabilité (1 point si 4/6)	Transmission écrite et traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Faire régler un dépassement d'honoraires, ou exiger l'avance des frais, à un patient dont les droits à la CSS sont prouvés

☐ Parler de la CSS ou de la situation du patient à voix haute devant la file, ou tenir un propos jugeant

☐ Affirmer sans vérification qu'une personne a droit ou n'a pas droit à la CSS (le patient ou sa mère)

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Préparation d'examen — Coloscopie sous anesthésie

🟠 Intermédiaire · M. Ferreira · Coloscopie à programmer · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille le patient et vérifie son identité sur une pièce d'identité (1 point)	Accueil et identification	☐	☐
2	L'apprenant identifie le patient : nom, prénom, date de naissance, et retrouve la prescription (1 point si 3/4)	Accueil et identification	☐	☐
3	L'apprenant demande les jours où le patient est disponible (1 point)	Contraintes et informations à signaler recueillies	☐	☐
4	L'apprenant demande qui raccompagnera le patient après l'examen (1 point)	Contraintes et informations à signaler recueillies	☐	☐
5	L'apprenant demande les traitements en cours et les problèmes de santé à signaler : anticoagulant, diabète, allergies (1 point si au moins 2)	Contraintes et informations à signaler recueillies	☐	☐
6	L'apprenant vérifie si le patient a le produit de préparation et la fiche (1 point si les deux)	Contraintes et informations à signaler recueillies	☐	☐
7	L'apprenant refuse le lundi 2 novembre en expliquant qu'il faut d'abord la consultation d'anesthésie et la préparation (1 point)	Planification dans le bon ordre	☐	☐
8	L'apprenant fixe la consultation d'anesthésie au moins 3 jours avant la coloscopie (1 point)	Planification dans le bon ordre	☐	☐
9	L'apprenant fixe une coloscopie compatible avec les repos du patient et la présence de sa fille (1 point)	Planification dans le bon ordre	☐	☐
10	L'apprenant explique la préparation en s'appuyant sur la fiche : régime, produit à acheter en pharmacie avec l'ordonnance, jeûne selon la fiche (1 point si 2/3)	Information sur la préparation, sans consigne médicale	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
11	L'apprenant explique que le retour se fait avec un adulte accompagnant et sans conduire (1 point si les deux)	Information sur la préparation, sans consigne médicale	☐	☐
12	L'apprenant remet une nouvelle fiche de préparation, ou propose de l'envoyer en recueillant l'adresse électronique ou postale (1 point)	Information sur la préparation, sans consigne médicale	☐	☐
13	L'apprenant ne donne aucune consigne sur l'anticoagulant et renvoie au médecin et à l'anesthésiste, en disant qu'il le leur signale (1 point)	Limites du rôle et posture face au patient pressé	☐	☐
14	L'apprenant reste efficace et récapitule les dates et les étapes en peu de mots, à l'oral ou sur une carte de rendez-vous, malgré la pression (1 point)	Limites du rôle et posture face au patient pressé	☐	☐
15	Agenda et message : horodatage, identité, consultation d'anesthésie, coloscopie, anticoagulant et diabète signalés, accompagnant, fiche et carte remises (1 point si 5/7)	Transmission écrite et traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Dire au patient d'arrêter, de diminuer ou de poursuivre son anticoagulant ou tout autre traitement

☐ Programmer la coloscopie avant la consultation d'anesthésie ou sans respecter le délai de la clinique

☐ Accepter que le patient rentre seul ou en conduisant après l'examen sous anesthésie

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Patient malentendant — Rendez-vous au comptoir

🟠 Intermédiaire · M. Garnier · Rendez-vous et coordonnées · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant salue et s'adresse au patient lui-même dès le début, sans ignorer le fils (1 point)	Accueil et identification adressés au patient	☐	☐
2	L'apprenant vérifie l'identité auprès du patient : nom, prénom, date de naissance (1 point si 3/3)	Accueil et identification adressés au patient	☐	☐
3	L'apprenant se place face au patient ou propose d'aller dans le bureau calme (1 point)	Communication adaptée à la malentendance	☐	☐
4	L'apprenant parle distinctement, avec des phrases courtes, sans crier (1 point)	Communication adaptée à la malentendance	☐	☐
5	L'apprenant demande au patient ce qui l'aide à comprendre (1 point)	Communication adaptée à la malentendance	☐	☐
6	L'apprenant utilise l'écrit : bloc-notes ou carte de rendez-vous (1 point)	Communication adaptée à la malentendance	☐	☐
7	L'apprenant fait répéter ou relire au patient le jour et l'heure du rendez-vous (1 point)	Compréhension vérifiée et reformulation	☐	☐
8	L'apprenant vérifie le numéro de portable chiffre par chiffre, à l'écrit ou en le faisant relire (1 point)	Compréhension vérifiée et reformulation	☐	☐
9	L'apprenant laisse le patient choisir son créneau, sans retenir d'office celui du fils (1 point)	Autonomie et confidentialité respectées	☐	☐
10	L'apprenant n'exige pas le motif de consultation à voix haute devant le fils (1 point)	Autonomie et confidentialité respectées	☐	☐
11	L'apprenant demande l'accord du patient avant d'enregistrer le fils comme personne à prévenir (1 point)	Autonomie et confidentialité respectées	☐	☐
12	L'apprenant remplace le fixe par le portable et propose les rappels par SMS (1 point si les deux)	Rendez-vous et coordonnées mis à jour	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
13	L'apprenant explique simplement la différence entre personne à prévenir et personne de confiance (1 point)	Rendez-vous et coordonnées mis à jour	☐	☐
14	L'apprenant fixe un rendez-vous du matin qui convient au patient (1 point)	Rendez-vous et coordonnées mis à jour	☐	☐
15	Note et dossier : horodatage, identité, rendez-vous, portable et rappels par SMS, personne à prévenir, mode de communication préféré (1 point si 4/6)	Transmission écrite et traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ S'adresser au fils à la place du patient pour l'identité, le rendez-vous ou les coordonnées, ou le laisser décider pour lui

☐ Crier, parler en se détournant ou manifester de l'impatience face au patient qui fait répéter

☐ Enregistrer un rendez-vous ou un numéro sans avoir vérifié que le patient l'a compris et validé

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Urgence vitale — Douleur thoracique

🔴 Expert · Mme Petit · Mari de 61 ans · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille Mme Petit au comptoir et se présente : salutation et fonction (1 point si les deux)	Procédure d'accueil et identitovigilance	☐	☐
2	L'apprenant identifie la personne au comptoir : nom et lien avec le patient (1 point si les deux)	Procédure d'accueil et identitovigilance	☐	☐
3	L'apprenant identifie le patient : nom, prénom et âge ou date de naissance (1 point si 3/3)	Procédure d'accueil et identitovigilance	☐	☐
4	L'apprenant demande où se trouve le patient en ce moment : dans la voiture, sur le parking (1 point)	Procédure d'accueil et identitovigilance	☐	☐
5	L'apprenant fait préciser le début et la durée de la douleur (1 point si « depuis quand » est demandé)	Techniques de questionnement et de reformulation	☐	☐
6	L'apprenant fait décrire la douleur : siège et type, serrement ou oppression (1 point si les deux)	Techniques de questionnement et de reformulation	☐	☐
7	L'apprenant recherche les signes associés : essoufflement, sueurs, pâleur, malaise (1 point si au moins 2 parmi 4)	Degré d'urgence évalué	☐	☐
8	L'apprenant recherche le terrain : tabac, cholestérol, antécédents cardiaques, traitement en cours (1 point si au moins 2 parmi 4)	Degré d'urgence évalué	☐	☐
9	L'apprenant demande l'état actuel du patient : conscient, parle normalement, assis ou allongé (1 point si au moins 1)	Degré d'urgence évalué	☐	☐
10	L'apprenant prévient le Dr Morel sans attendre, même en pleine consultation, dans les deux premières minutes de l'échange (1 point)	Situation d'urgence gérée dans la limite de ses responsabilités	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
11	L'apprenant appelle le 15 depuis l'accueil, ou s'assure que le médecin le fait, sans laisser Mme Petit s'en charger seule (1 point)	Situation d'urgence gérée dans la limite de ses responsabilités	☐	☐
12	L'apprenant organise l'attente : le patient ne reprend pas le volant, ne marche pas, n'est pas laissé seul, le médecin ou une personne du cabinet va le voir (1 point si au moins 2)	Situation d'urgence gérée dans la limite de ses responsabilités	☐	☐
13	L'apprenant reformule au moins une fois ce que dit Mme Petit avant de poursuivre (1 point)	Posture et communication adaptées	☐	☐
14	L'apprenant reste calme et rassurant sans minimiser : phrases courtes, ton ferme, aucune formule anxiogène, sans alarmer la salle d'attente (1 point)	Posture et communication adaptées	☐	☐
15	Note au médecin : horodatage, identité du patient, motif en termes médicaux, conduite tenue (médecin prévenu, 15 appelé), heures (1 point si 4/5)	Transmission écrite fiable et tracée	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Proposer ou noter un rendez-vous, même dans la journée, au lieu de prévenir le médecin et de faire appeler le 15

☐ Donner un conseil médicamenteux ou nommer une maladie

☐ Laisser repartir Mme Petit et son mari (en voiture) sans avoir prévenu le médecin présent ni fait appeler le 15

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Patient agressif — Retard du médecin

🔴 Expert · M. Ferreira · 45 minutes d'attente · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant se tourne vers le patient et l'écoute jusqu'au bout sans l'interrompre (1 point)	Signes de tension identifiés et traités	☐	☐
2	L'apprenant nomme la tension et reconnaît la légitimité de l'attente, en une phrase explicite (1 point)	Signes de tension identifiés et traités	☐	☐
3	L'apprenant présente des excuses au nom du cabinet pour le retard et le défaut d'information (1 point)	Signes de tension identifiés et traités	☐	☐
4	L'apprenant explique le retard par une urgence sans en révéler la nature ni l'identité du patient concerné (1 point)	Confidentialité sur la cause du retard	☐	☐
5	L'apprenant donne une estimation précise du délai restant (1 point)	Information claire sur les délais et l'organisation	☐	☐
6	L'apprenant explique l'organisation : ordre de passage, pas de priorité sans raison médicale (1 point)	Information claire sur les délais et l'organisation	☐	☐
7	L'apprenant recherche la contrainte horaire du patient : l'école à 16 h 45 (1 point)	Solution proposée et priorités gérées	☐	☐
8	L'apprenant recherche le motif de la consultation : l'ordonnance qui expire (1 point)	Solution proposée et priorités gérées	☐	☐
9	L'apprenant propose au moins une solution concrète : autre médecin du cabinet, report, ordonnance vue avec le médecin (1 point)	Solution proposée et priorités gérées	☐	☐
10	L'apprenant vérifie l'accord du patient sur la solution retenue et dit comment elle est mise en œuvre (1 point)	Solution proposée et priorités gérées	☐	☐
11	L'apprenant garde un ton calme, sans hausser la voix ni répondre à l'agressivité (1 point)	Accueil respectueux maintenu, limites posées	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
12	L'apprenant pose une limite claire si le ton devient inacceptable, sans menace ni humiliation (1 point, acquis aussi si la limite n'a pas été nécessaire et la posture est restée professionnelle)	Accueil respectueux maintenu, limites posées	☐	☐
13	L'apprenant informe la salle d'attente du retard ou annonce qu'il va le faire (1 point)	Accueil respectueux maintenu, limites posées	☐	☐
14	L'apprenant clôt l'échange en disant ce qui va se passer maintenant pour le patient (1 point)	Accueil respectueux maintenu, limites posées	☐	☐
15	Transmission : horodatage, identité, situation, solution proposée, suite attendue du médecin ou du responsable (1 point si 4/5)	Transmission et traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Hausser le ton ou répondre à l'agressivité par l'agressivité

☐ Révéler la nature de l'urgence ou l'identité du patient qui a causé le retard

☐ Le faire passer avant les autres sans justification, ou le laisser partir sans solution

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Dossier médical — Demande d'un proche

🔴 Expert · Mme Garnier · Mère hospitalisée · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille et se présente : service et fonction (1 point)	Accueil et identification de la demandeuse	☐	☐
2	L'apprenant identifie la demandeuse : nom, prénom, lien avec la patiente (1 point si 3/3)	Accueil et identification de la demandeuse	☐	☐
3	L'apprenant identifie la patiente concernée : nom, prénom, date de naissance ou service (1 point si 2/3)	Accueil et identification de la demandeuse	☐	☐
4	L'apprenant reconnaît l'inquiétude et la démarche de second avis avant tout refus (1 point)	Reconnaissance de l'inquiétude	☐	☐
5	L'apprenant ne remet ni n'imprime aucun document (1 point)	Secret médical et droit d'accès respectés	☐	☐
6	L'apprenant ne donne aucune information médicale sur la mère (1 point)	Secret médical et droit d'accès respectés	☐	☐
7	L'apprenant vérifie si la demandeuse a une procuration, un mandat ou la qualité de personne de confiance (1 point)	Secret médical et droit d'accès respectés	☐	☐
8	L'apprenant explique qui peut demander le dossier : la patiente elle-même, ou un tiers avec mandat écrit (1 point)	Procédure expliquée clairement	☐	☐
9	L'apprenant explique comment : demande écrite, pièce d'identité, copie ou consultation sur place (1 point si 2/3)	Procédure expliquée clairement	☐	☐
10	L'apprenant donne les délais légaux : 8 jours, 2 mois si le dossier a plus de 5 ans (1 point si au moins un délai exact)	Procédure expliquée clairement	☐	☐
11	L'apprenant propose que la mère, consciente, fasse la demande elle-même (1 point)	Orientation vers la bonne voie	☐	☐
12	L'apprenant propose la transmission directe du dossier au médecin de l'autre clinique (1 point)	Orientation vers la bonne voie	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
13	L'apprenant remet ou propose le formulaire de demande et indique à qui l'adresser (1 point)	Orientation vers la bonne voie	☐	☐
14	L'apprenant garde un ton calme et ne porte aucun jugement sur la démarche de second avis (1 point)	Orientation vers la bonne voie	☐	☐
15	Note de suivi : horodatage, identité de la demandeuse et lien, demande, réponse, document remis, suite (1 point si 4/5)	Transmission et traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Imprimer ou remettre tout ou partie du dossier à la fille

☐ Donner une information médicale sur la mère (diagnostic, comptes rendus, traitement)

☐ Dire que la fille n'a aucun recours, sans proposer la demande par la patiente ou la transmission médecin à médecin

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Urgence neurologique — Une épouse inquiète au comptoir

🔴 Expert · Mme Girard · Mari de 68 ans resté dans la voiture · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille Mme Girard et se présente : salutation et fonction (1 point si les deux)	Accueil au comptoir et identitovigilance	☐	☐
2	L'apprenant identifie l'épouse et le patient : nom de l'épouse, lien, nom, prénom et âge ou date de naissance du patient (1 point si au moins 4 parmi 5)	Accueil au comptoir et identitovigilance	☐	☐
3	L'apprenant fait préciser où se trouve exactement le patient et s'il est seul, et recueille un numéro de portable (1 point si au moins 2 parmi 3)	Accueil au comptoir et identitovigilance	☐	☐
4	L'apprenant fait décrire ce que l'épouse entend par « parle bizarrement » : mots, compréhension, réponses (1 point)	Questionnement ciblé et reformulation	☐	☐
5	L'apprenant reformule au moins une fois la situation et la fait valider par l'épouse (1 point)	Questionnement ciblé et reformulation	☐	☐
6	L'apprenant recherche une déformation de la bouche ou du visage, par exemple en demandant à quoi ressemble son sourire (1 point)	Degré d'urgence évalué : signes d'alerte et heure de début	☐	☐
7	L'apprenant recherche une faiblesse ou un engourdissement d'un bras ou d'une jambe, par exemple en demandant s'il bouge bien les deux bras (1 point)	Degré d'urgence évalué : signes d'alerte et heure de début	☐	☐
8	L'apprenant fait préciser l'heure de début et l'heure où le patient a été vu normal pour la dernière fois (1 point si 13 h 15 est obtenu)	Degré d'urgence évalué : signes d'alerte et heure de début	☐	☐
9	L'apprenant demande le traitement en cours, un épisode semblable antérieur et si le patient est éveillé (1 point si au moins 2 parmi 3)	Degré d'urgence évalué : signes d'alerte et heure de début	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
10	L'apprenant fait prévenir le 15 dans les deux premières minutes de l'échange, en le composant lui-même depuis le poste de l'accueil ou en le faisant composer devant lui, sans attendre d'avoir posé toutes ses questions (1 point)	Orientation immédiate vers le 15 dans la limite de son rôle	☐	☐
11	L'apprenant prévient le médecin présent (Dr Benali) par l'interphone, en indiquant où se trouve le patient (1 point)	Orientation immédiate vers le 15 dans la limite de son rôle	☐	☐
12	L'apprenant ne conseille aucun médicament, refuse l'aspirine en renvoyant au 15, et ne pose aucun diagnostic (1 point)	Orientation immédiate vers le 15 dans la limite de son rôle	☐	☐
13	L'apprenant donne au moins deux consignes d'attente : retourner auprès du patient et ne pas le laisser seul, ne pas le déplacer, ne rien lui donner, garder son portable allumé, guider les secours jusqu'à la voiture (1 point si au moins 2)	Orientation immédiate vers le 15 dans la limite de son rôle	☐	☐
14	L'apprenant reste calme et ferme face aux hésitations : refuse le rendez-vous et refuse clairement que l'épouse conduise elle-même son mari aux urgences (1 point si les deux)	Posture face à l'épouse qui minimise	☐	☐
15	Note : horodatage, identité du patient, signes décrits, heure vu normal pour la dernière fois, heure à laquelle le 15 a été prévenu, destinataire (1 point si 5/6)	Transmission écrite fiable et tracée	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Proposer ou noter un rendez-vous, même dans la journée, au lieu de faire prévenir immédiatement le 15

☐ Conseiller un médicament (aspirine ou autre) ou poser un diagnostic sur l'état du patient

☐ Laisser l'épouse repartir sans que le 15 ait été prévenu, ou accepter qu'elle conduise elle-même son mari aux urgences

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Détresse psychique — Idées suicidaires au comptoir

🔴 Expert · M. Vasseur · Report de rendez-vous · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille le patient et l'identifie à voix basse : nom, prénom, date de naissance (1 point si 3/3)	Accueil discret et identification	☐	☐
2	L'apprenant confirme un numéro où joindre le patient et son adresse (1 point si les deux)	Accueil discret et identification	☐	☐
3	L'apprenant ne se limite pas au report : il demande la raison de l'annulation ou comment va le patient (1 point)	Écoute et repérage de la détresse	☐	☐
4	L'apprenant relève et reformule la phrase d'alerte (« ça ne sert plus à grand-chose », « je n'en peux plus ») au lieu de la passer sous silence (1 point)	Écoute et repérage de la détresse	☐	☐
5	L'apprenant s'intéresse au sommeil, aux événements récents ou à l'entourage (1 point si au moins 2 parmi 3)	Écoute et repérage de la détresse	☐	☐
6	L'apprenant pose clairement et calmement la question des idées de suicide ou de se faire du mal (1 point)	Question directe posée avec tact	☐	☐
7	L'apprenant demande si le patient est en sécurité aujourd'hui et s'il est seul (1 point si les deux)	Question directe posée avec tact	☐	☐
8	L'apprenant ne cherche aucun détail sur la manière et n'évalue pas lui-même la gravité : il passe la main au médecin (1 point)	Question directe posée avec tact	☐	☐
9	L'apprenant parle bas et propose au patient de s'installer au calme, à l'écart de la salle d'attente, sans le laisser seul (1 point si les deux)	Orientation immédiate : médecin, 3114, 15	☐	☐
10	L'apprenant prévient le médecin dans les deux premières minutes qui suivent l'évocation des idées suicidaires, après avoir expliqué au patient ce qu'il fait (1 point)	Orientation immédiate : médecin, 3114, 15	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
11	L'apprenant donne le 3114 avec au moins une caractéristique (gratuit, 24 h/24) et le 15 en cas de danger immédiat (1 point si les deux numéros)	Orientation immédiate : médecin, 3114, 15	☐	☐
12	L'apprenant reste calme et doux, sans banaliser, et valorise le fait d'en parler (1 point)	Posture : présence, non-jugement, maintien du lien	☐	☐
13	L'apprenant ne promet pas de garder le secret et explique que le médecin doit être informé pour l'aider (1 point)	Posture : présence, non-jugement, maintien du lien	☐	☐
14	L'apprenant encourage le patient à ne pas rester seul aujourd'hui et à prévenir une personne de confiance (1 point)	Posture : présence, non-jugement, maintien du lien	☐	☐
15	Note au médecin : horodatage, identité et coordonnées, propos entre guillemets, réponses aux questions de sécurité, orientation donnée (1 point si 4/5)	Transmission écrite et traçabilité	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Banaliser ou minimiser la détresse (« ça va passer », « tout le monde a des coups de mou ») et se contenter de décaler ou d'annuler le rendez-vous

☐ Laisser le patient repartir seul, ou le laisser seul sans explication, sans l'avoir mis en relation avec le médecin, sans lui avoir donné le 3114 et sans savoir comment le joindre

☐ Promettre de garder pour soi ce qu'il a confié, ou donner un avis ou un conseil médical (traitement, diagnostic)

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Violences conjugales — Indice discret au comptoir

🔴 Expert · Mme Hamel · Accompagnée de son conjoint · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant vérifie l'identité auprès de la patiente elle-même : nom, prénom, date de naissance (1 point si 3/3)	Accueil et identitovigilance discrète	☐	☐
2	L'apprenant demande, seul avec la patiente, un moyen sûr de la joindre, sans modifier de façon visible les coordonnées du dossier (1 point)	Accueil et identitovigilance discrète	☐	☐
3	L'apprenant s'adresse directement à la patiente au moins deux fois malgré les réponses du conjoint (1 point si 2 fois)	Repérage des signaux faibles	☐	☐
4	L'apprenant, seul avec elle, pose une question ouverte et douce sur sa sécurité ou son bien-être (1 point)	Repérage des signaux faibles	☐	☐
5	L'apprenant n'évoque ni la marque, ni la chute, ni un soupçon devant le conjoint (1 point)	Discrétion et moment seul obtenu sans confrontation	☐	☐
6	L'apprenant obtient un moment seul par un prétexte neutre et habituel, sans éveiller la méfiance du conjoint (1 point)	Discrétion et moment seul obtenu sans confrontation	☐	☐
7	L'apprenant reste courtois avec le conjoint, sans confrontation ni sous-entendu (1 point)	Discrétion et moment seul obtenu sans confrontation	☐	☐
8	L'apprenant va à l'essentiel pendant le temps seul : sécurité, médecin, 3919 (1 point si les trois sont abordés avant le retour du conjoint)	Discrétion et moment seul obtenu sans confrontation	☐	☐
9	L'apprenant propose à la patiente de parler au médecin seule (1 point)	Information et orientation : médecin, 3919, 17	☐	☐
10	L'apprenant donne oralement le 3919 avec au moins une caractéristique : gratuit, anonyme, 24 h/24 (1 point)	Information et orientation : médecin, 3919, 17	☐	☐
11	L'apprenant indique le 17 en cas de danger immédiat (1 point)	Information et orientation : médecin, 3919, 17	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
12	L'apprenant ne remet aucun document visible et propose une solution discrète : mémoriser le numéro ou la petite carte des toilettes (1 point)	Information et orientation : médecin, 3919, 17	☐	☐
13	L'apprenant ne questionne pas sur les faits et ne donne aucun conseil de décision (partir, porter plainte) (1 point)	Posture : écoute, non-jugement, respect du choix	☐	☐
14	L'apprenant respecte le choix de la patiente et lui dit que le cabinet reste disponible (1 point)	Posture : écoute, non-jugement, respect du choix	☐	☐
15	Note sécurisée au médecin uniquement : horodatage, signaux observés en termes factuels, propos entre guillemets, ce qui a été proposé, contact sûr, aucune mention dans l'agenda ni le dossier administratif (1 point si 5/6)	Transmission sécurisée au médecin uniquement	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Évoquer les violences, la marque ou un soupçon devant le conjoint, ou le confronter

☐ Noter quoi que ce soit en lien avec les violences dans un document, un motif, un SMS ou un mail accessible au conjoint, ou remettre à la patiente un document visible qu'il pourrait trouver

☐ Faire une démarche à sa place sans son accord (appeler la police hors danger immédiat, contacter un proche), ou la questionner sur les faits comme un enquêteur

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Secret médical — Demande d'un officier de police

🔴 Expert · Lieutenant Moreau · Enquête en cours · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille courtoisement et demande à voir la carte professionnelle, en relevant nom, grade et service (1 point si au moins 2 parmi 3)	Accueil et vérification de l'identité de l'interlocuteur	☐	☐
2	L'apprenant relève un numéro de téléphone pour que la direction puisse joindre l'agent (1 point)	Accueil et vérification de l'identité de l'interlocuteur	☐	☐
3	L'apprenant demande l'objet de la demande et s'il existe une réquisition écrite (1 point si les deux)	Analyse de la demande et de son urgence	☐	☐
4	L'apprenant demande le caractère urgent de la demande et en tient compte en alertant sans délai (1 point)	Analyse de la demande et de son urgence	☐	☐
5	L'apprenant ne confirme ni n'infirme que la personne est patiente, y compris face aux questions indirectes (1 point)	Secret médical respecté sans exception	☐	☐
6	L'apprenant ne communique aucune donnée, même administrative : adresse, téléphone, dates de venue, nom du médecin (1 point)	Secret médical respecté sans exception	☐	☐
7	L'apprenant ne montre, n'imprime, ne lit ni ne consulte devant l'agent aucun document ou écran (1 point)	Secret médical respecté sans exception	☐	☐
8	L'apprenant explique simplement que le secret médical s'impose aussi aux forces de l'ordre et qu'il n'est pas habilité à répondre (1 point)	Secret médical respecté sans exception	☐	☐
9	L'apprenant ne se prononce pas sur la validité de la réquisition et la renvoie à son destinataire, médecin responsable ou direction (1 point)	Orientation vers le médecin responsable ou la direction	☐	☐
10	L'apprenant joint immédiatement le médecin responsable ou la direction, ou organise un rappel rapide (1 point)	Orientation vers le médecin responsable ou la direction	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
11	L'apprenant propose de remettre la réquisition en main propre au médecin responsable ou à la direction (1 point)	Orientation vers le médecin responsable ou la direction	☐	☐
12	L'apprenant reste courtois et calme face à la pression et au reproche d'« obstruction », sans débat juridique ni hostilité (1 point)	Posture courtoise et ferme sous pression	☐	☐
13	L'apprenant parle bas, ne répète pas le nom du patient à voix haute et évite que l'échange se tienne devant la salle d'attente (1 point si au moins 2 parmi 3)	Posture courtoise et ferme sous pression	☐	☐
14	L'apprenant reformule à l'agent ce qui va se passer ensuite (1 point)	Posture courtoise et ferme sous pression	☐	☐
15	Note : horodatage, identité et service de l'agent, objet de la demande, réquisition et destinataire, personne prévenue, suite convenue (1 point si 5/6)	Traçabilité de la demande	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Remettre, montrer, imprimer ou lire tout ou partie du dossier, même une adresse ou une date de rendez-vous

☐ Confirmer ou infirmer, même indirectement, que la personne est patiente du centre, ou nommer son médecin

☐ Traiter soi-même la réquisition (y répondre, la déclarer refusée ou valable, la classer) au lieu de la transmettre sans délai au médecin responsable ou à la direction

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Identitovigilance — Compte rendu reçu par erreur

🔴 Expert · M. Lefèvre · Courrier d'un autre patient · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant se présente et identifie le patient : nom, prénom, date de naissance, adresse (1 point si au moins 3 parmi 4)	Accueil et identitovigilance du patient	☐	☐
2	L'apprenant vérifie l'identité sur une pièce d'identité, en expliquant pourquoi, et fait épeler le nom (1 point si pièce vérifiée et nom épelé)	Accueil et identitovigilance du patient	☐	☐
3	L'apprenant demande comment le document est arrivé : enveloppe à son nom, adresse, date (1 point)	Analyse de l'incident sans divulgation	☐	☐
4	L'apprenant identifie le document reçu par le seul en-tête (nom, date de naissance, date d'examen) sans lire ni faire lire le contenu (1 point)	Analyse de l'incident sans divulgation	☐	☐
5	L'apprenant demande si le document a été montré, photographié ou transmis à quelqu'un (1 point)	Analyse de l'incident sans divulgation	☐	☐
6	L'apprenant poursuit l'échange à l'écart de la salle d'attente ou à voix basse, et ne révèle rien sur l'autre patient : identité complète, adresse, examen, résultat (1 point si les deux)	Mesures conservatoires : confidentialité du document	☐	☐
7	L'apprenant récupère tout de suite le document sous enveloppe fermée, sans le lire, et dissuade de le garder ou de le remettre soi-même au destinataire (1 point si les deux)	Mesures conservatoires : confidentialité du document	☐	☐
8	L'apprenant demande de ne pas diffuser le document et de supprimer la photo, y compris chez la fille (1 point si les deux)	Mesures conservatoires : confidentialité du document	☐	☐
9	L'apprenant annonce qu'il prévient immédiatement le radiologue et la responsable qualité (1 point si les deux)	Alerte et gestion de l'événement indésirable	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
10	L'apprenant recherche où est parti le compte rendu du patient et explique ce qui sera fait (1 point)	Alerte et gestion de l'événement indésirable	☐	☐
11	L'apprenant ne remet, n'imprime ni ne commente aucun résultat au comptoir et propose une remise ou une explication par le radiologue avant le 28 (1 point)	Alerte et gestion de l'événement indésirable	☐	☐
12	L'apprenant présente des excuses au nom du centre, sans se justifier ni minimiser (1 point)	Posture face à la colère et à l'inquiétude	☐	☐
13	L'apprenant reconnaît l'inquiétude pour ses propres résultats et donne un délai de réponse précis (1 point si les deux)	Posture face à la colère et à l'inquiétude	☐	☐
14	L'apprenant reste calme face à la menace de plainte, sans la discuter ni la provoquer, même devant la salle d'attente (1 point)	Posture face à la colère et à l'inquiétude	☐	☐
15	Fiche d'événement indésirable : horodatage, nature (envoi erroné, homonymie), documents désignés par numéro de dossier, mesures immédiates, personnes prévenues, suite (1 point si 5/6)	Traçabilité : fiche d'événement indésirable	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Lire ou faire lire le contenu du document, ou révéler quoi que ce soit sur l'autre patient (identité complète, adresse, examen, résultat), y compris à voix haute devant la salle d'attente

☐ Laisser le patient repartir avec le document, le diffuser ou le remettre lui-même au destinataire, sans le récupérer sous enveloppe fermée ni demander la suppression des copies

☐ Remettre, imprimer ou commenter au comptoir les propres résultats du patient, sans vérification de son identité sur pièce et sans passer par le radiologue

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Confidentialité d'une mineure — Demande de contraception

🔴 Expert · Léa Fontaine · Lycéenne de 16 ans · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant accueille la patiente et l'identifie à voix basse : nom, prénom, date de naissance (1 point si 3/3)	Accueil et identification discrète	☐	☐
2	L'apprenant recueille un numéro personnel et vérifie qu'on peut y laisser un message sans risque (1 point si les deux)	Accueil et identification discrète	☐	☐
3	L'apprenant demande avec tact s'il s'agit de commencer une contraception ou s'il y a une urgence récente, sans question intime (1 point)	Analyse de la demande et repérage de l'urgence	☐	☐
4	L'apprenant propose un rendez-vous le jour même dès que l'urgence est connue (1 point)	Analyse de la demande et repérage de l'urgence	☐	☐
5	L'apprenant demande les disponibilités et fixe un créneau compatible avec ses cours (1 point)	Analyse de la demande et repérage de l'urgence	☐	☐
6	L'apprenant parle bas ou propose de poursuivre à l'écart, et n'énonce jamais le motif à voix haute devant la salle d'attente (1 point)	Confidentialité de la mineure respectée	☐	☐
7	L'apprenant dit que l'accord des parents n'est pas nécessaire et qu'elle peut venir seule (1 point si les deux)	Confidentialité de la mineure respectée	☐	☐
8	L'apprenant indique que le cabinet ne préviendra pas et ne contactera pas les parents (1 point)	Confidentialité de la mineure respectée	☐	☐
9	L'apprenant empêche tout envoi ou toute trace visible pour la mère : rendez-vous hors de son compte en ligne, rappels désactivés, coordonnées personnelles, motif neutre (1 point si au moins 3 parmi 4)	Confidentialité de la mineure respectée	☐	☐
10	L'apprenant explique prudemment que la prise en charge est prévue sans avance de frais et de façon confidentielle, et renvoie au médecin pour les modalités (1 point)	Information exacte et prudente sur les modalités	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
11	L'apprenant ne fait pas de l'absence de carte Vitale un obstacle et renvoie au médecin pour les modalités (1 point)	Information exacte et prudente sur les modalités	☐	☐
12	L'apprenant cite un recours exact si elle ne peut pas venir : pharmacie (contraception d'urgence sans ordonnance, gratuite, confidentielle) ou centre de santé sexuelle (1 point si au moins un)	Information exacte et prudente sur les modalités	☐	☐
13	L'apprenant garde un ton neutre et chaleureux, sans remarque sur l'âge ni la vie privée, et ne donne aucun avis médical (1 point)	Posture : non-jugement et réassurance	☐	☐
14	L'apprenant récapitule en fin d'échange : heure du rendez-vous, venir seule possible, aucun message aux parents (1 point si 2/3)	Posture : non-jugement et réassurance	☐	☐
15	Note : horodatage, identité, numéro personnel, rendez-vous, rappels désactivés, motif neutre, message confidentiel au médecin avec l'urgence signalée (1 point si 5/7)	Traçabilité confidentielle	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Exiger ou suggérer l'accord ou la présence des parents, ou annoncer que les parents seront informés ou contactés

☐ Envoyer ou laisser partir une confirmation ou un rappel vers les coordonnées des parents, saisir un motif détaillé visible par eux, ou énoncer le motif à voix haute devant la salle d'attente

☐ Porter un jugement, faire la morale, ou donner un avis médical (choix d'une contraception, risque de grossesse)

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Malaise en salle d'attente — Patient diabétique

🔴 Expert · M. Roche · Diabétique, à jeun · Face à face · 10 min

Apprenant : _____ Date : _____

Observateur : _____

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
1	L'apprenant réagit tout de suite : va vers le patient et ne lui demande pas d'attendre son tour (1 point)	Repérage du malaise et alerte immédiate du médecin	☐	☐
2	L'apprenant alerte le médecin dans les deux premières minutes, en allant frapper à sa porte si l'interphone ne répond pas (1 point)	Repérage du malaise et alerte immédiate du médecin	☐	☐
3	L'apprenant transmet au médecin un message bref : nom, diabétique sous insuline, à jeun, pâle, en sueur, confus (1 point si au moins 4 éléments)	Repérage du malaise et alerte immédiate du médecin	☐	☐
4	L'apprenant fait asseoir ou allonger le patient à l'abri d'une chute et reste avec lui (1 point si les deux)	Mise en sécurité dans la limite de son rôle	☐	☐
5	L'apprenant empêche l'injection d'insuline et refuse le comprimé proposé par l'autre patiente (1 point si les deux)	Mise en sécurité dans la limite de son rôle	☐	☐
6	L'apprenant ne fait rien avaler de sa propre initiative et laisse le médecin décider de la conduite à tenir (1 point)	Mise en sécurité dans la limite de son rôle	☐	☐
7	L'apprenant empêche le patient de repartir au volant (1 point)	Mise en sécurité dans la limite de son rôle	☐	☐
8	L'apprenant recueille l'injection du matin, le repas sauté et les épisodes antérieurs (1 point si au moins 2 parmi 3)	Recueil des informations utiles	☐	☐
9	L'apprenant repère le capteur de glycémie ou la carte de diabétique et le signale au médecin (1 point)	Recueil des informations utiles	☐	☐
10	L'apprenant surveille l'évolution : le patient parle-t-il, répond-il, et le signale (1 point)	Recueil des informations utiles	☐	☐
11	L'apprenant appelle ou annonce qu'il appelle le 15 si le médecin ne vient pas immédiatement ou si l'état s'aggrave, en donnant adresse et motif (1 point)	Appel au 15 si nécessaire	☐	☐

N°	ITEM OBSERVABLE (RÈGLE D'ATTRIBUTION)	COMPÉTENCE	ACQUIS	NON ACQUIS
12	L'apprenant demande calmement aux autres patients de laisser de l'espace et annonce le retard (1 point si les deux)	Gestion de la salle d'attente et posture	☐	☐
13	L'apprenant reste calme et parle au patient avec des phrases courtes et rassurantes (1 point)	Gestion de la salle d'attente et posture	☐	☐
14	L'apprenant propose de prévenir l'épouse, avec l'accord du patient ou du médecin (1 point)	Gestion de la salle d'attente et posture	☐	☐
15	Fiche d'événement indésirable : horodatage, identité, signes observés, heure d'alerte du médecin, mesures prises, suite (1 point si 5/6)	Traçabilité de l'incident	☐	☐

Erreurs critiques (une seule plafonne la note à 7,5/15) :

☐ Donner ou laisser donner un médicament, y compris celui d'un autre patient, ou laisser le patient s'injecter de l'insuline

☐ Laisser le patient seul, debout, ou repartir au volant, au lieu de l'installer en sécurité et de rester avec lui

☐ Retarder l'alerte du médecin (attendre la fin de la consultation), ou ne pas appeler le 15 alors qu'aucun médecin ne vient ou que l'état s'aggrave

Total : _____ / 15 · **Commentaire :** _____

Version en ligne, corrigé et autres supports gratuits

medilearn.app/kits-formateur/grilles-evaluation-oral · bibliothèque formateur MediLearn