🎭 Mises en situation orales

Mises en situation orales — niveau expert

Dix situations d'accueil en face à face, prêtes à jouer en classe. Un apprenant tient l'accueil, le formateur joue le patient avec la fiche, le groupe observe avec la grille de quinze items.

Durée : 10 min d'échange + 15 min de rédaction par situation · Barème : 15 points · Niveau : 🔴 Expert

💡 **Déroulé conseillé :** donnez à l'apprenant la partie « Pour l'apprenant » seulement. Jouez le rôle en suivant la fiche : ne révélez un élément caché que si sa question y mène. Après l'échange, laissez 15 minutes pour l'écrit, puis faites le bilan avec la grille.

Les dix situations

1. Urgence vitale — Douleur thoracique

Mme Petit · Mari de 61 ans · Cabinet de médecine générale · accueil · 10 h 40 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale, seul(e) à l'accueil. Le Dr Morel est en consultation dans son bureau jusqu'à 12 h. Trois patients attendent en salle d'attente. Une dame s'avance au comptoir.
Dossier et consignes du cabinet : Agenda du Dr Morel : complet aujourd'hui ; un créneau libre jeudi 14 h 30 et vendredi 9 h. Consigne du cabinet : toute douleur thoracique, difficulté respiratoire ou malaise d'une personne présente au cabinet ou à ses abords = ne pas la laisser seule ni repartir, prévenir immédiatement le médecin présent (même en pleine consultation) et appeler le 15 depuis le poste de l'accueil ; aucun rendez-vous.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour, je suis Mme Petit. On passait devant le cabinet… Il me faudrait un rendez-vous pour mon mari cette semaine, il a mal à la poitrine depuis tout à l'heure. »

> Tu es Sylvie Petit, 58 ans, née le 14 juin 1968, 8 impasse des Tilleuls, debout au comptoir du cabinet. Ton mari Jean Petit, 61 ans, né le 2 février 1965, patient du Dr Morel, a mal à la poitrine depuis une demi-heure ; vous passiez en voiture, il s'est garé sur le parking du cabinet et il est resté assis au volant. Ce que tu dis d'emblée : il a mal à la poitrine, tu veux un rendez-vous dans la semaine, tu ne veux pas « déranger les pompiers » ni « embêter le docteur pendant ses consultations ». Ce que tu ne dis QUE si on te pose la question : depuis quand (une demi-heure), comment (ça serre au milieu), s'il est essoufflé (oui, il respire fort), s'il transpire ou s'il est pâle (oui, tout blanc, en sueur), où il est et ce qu'il fait (assis dans la voiture sur le parking, il ne bouge pas, c'est lui qui conduisait), s'il fume ou a des problèmes connus (tabac, cholestérol, aucun traitement, ne va jamais chez le médecin), ton identité et celle de ton mari (noms, dates de naissance, adresse). Exception : si la secrétaire t'a déjà posé au moins deux questions sur son état, tu lâches toi-même un détail qui t'inquiète (« il est tout blanc, là, dans la voiture ») : une épouse inquiète finit par le dire à quelqu'un qui s'intéresse. Fin de l'échange : si la secrétaire te propose un rendez-vous dans plusieurs jours, tu acceptes avec soulagement, tu la remercies et tu dis que vous rentrez à la maison, sans rien ajouter ; si elle clôt l'échange sans parler du médecin ni du 15, tu dis « merci, au revoir » et tu t'en vas (c'est le piège, tu n'insistes pas). Si elle te dit clairement qu'elle prévient le médecin tout de suite et qu'on appelle le 15, tu hésites une fois (« vous êtes sûre ? il ne veut pas qu'on fasse d'histoires ») puis tu acceptes, et tu réponds à ses questions. Si elle est calme et te rassure, tu te calmes.

Questions à placer au fil de l'échange, une à la fois :

- Vous ne pouvez pas le prendre entre deux, juste cinq minutes ?
- Si vous faites venir le 15, ils ne vont pas envoyer les pompiers pour rien ?
- Je lui donne quelque chose en attendant, un doliprane ?
- Je vais le chercher dans la voiture, ou je le laisse tranquille ?

- Et s'il ne veut pas qu'on fasse venir le SAMU, je fais quoi ?
- Et le SAMU, c'est pris en charge ? Il faut sa carte Vitale ?

Éléments cachés (à ne révéler que si une question y mène) :

- Depuis combien de temps il a mal (30 minutes)
- La douleur serre au milieu de la poitrine
- Il est essoufflé
- Il transpire et il est pâle
- Il fume et a du cholestérol
- Où il est et ce qu'il fait maintenant (assis dans la voiture, sur le parking du cabinet, il ne bouge pas ; c'est lui qui conduisait)
- Identité et âge du patient (Jean Petit, 61 ans, né le 2 février 1965)

CE QU'ON ATTEND

Accueillir Mme Petit, identifier la personne au comptoir et le patient et savoir où il se trouve, questionner et reformuler, évaluer le degré d'urgence, prévenir immédiatement le médecin présent et faire appeler le 15 depuis l'accueil sans proposer de rendez-vous ni d'avis médical, ne laisser le patient ni seul ni reprendre le volant, rester calme et rassurante, puis tracer.

ERREURS CRITIQUES

- 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

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant accueille Mme Petit au comptoir et se présente : salutation et fonction (1 point si les deux) · Procédure d'accueil et identitovigilance
- ☐ L'apprenant identifie la personne au comptoir : nom et lien avec le patient (1 point si les deux) · Procédure d'accueil et identitovigilance
- ☐ L'apprenant identifie le patient : nom, prénom et âge ou date de naissance (1 point si 3/3) · Procédure d'accueil et identitovigilance
- ☐ L'apprenant demande où se trouve le patient en ce moment : dans la voiture, sur le parking (1 point) · Procédure d'accueil et identitovigilance
- ☐ 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

- [ ] L'apprenant fait décrire la douleur : siège et type, serrement ou oppression (1 point si les deux) · Techniques de questionnement et de reformulation
- [ ] L'apprenant recherche les signes associés : essoufflement, sueurs, pâleur, malaise (1 point si au moins 2 parmi 4) · Degré d'urgence évalué
- [ ] L'apprenant recherche le terrain : tabac, cholestérol, antécédents cardiaques, traitement en cours (1 point si au moins 2 parmi 4) · Degré d'urgence évalué
- [ ] L'apprenant demande l'état actuel du patient : conscient, parle normalement, assis ou allongé (1 point si au moins 1) · Degré d'urgence évalué
- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] L'apprenant reformule au moins une fois ce que dit Mme Petit avant de poursuivre (1 point) · Posture et communication adaptées
- [ ] 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
- [ ] 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

Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15.

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : NOTE AU MÉDECIN

Les 15 minutes de rédaction de l'épreuve : écris la note de traçabilité pour le Dr Morel. Heure, qui s'est présenté au comptoir, pour qui, ce qui a été décrit (en termes médicaux), où se trouvait le patient, ce que tu as fait (médecin prévenu, 15 appelé) avec les heures.

2. Patient agressif — Retard du médecin

M. Ferreira · 45 minutes d'attente · Accueil d'un cabinet de groupe · salle d'attente pleine · 16 h 10 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale à l'accueil d'un cabinet de groupe. La salle d'attente est pleine. Le Dr Nguyen a 45 minutes de retard : une urgence a été prise avant 15 h 30. M. Ferreira, rendez-vous à 15 h 30, se lève et vient au comptoir.
Dossier et consignes du cabinet : Agenda du Dr Nguyen : retard de 45 min, 3 patients avant M. Ferreira. Cause du retard : prise en charge d'une urgence (confidentiel, ne pas détailler). Procédure du cabinet : informer régulièrement des délais, proposer un report ou un autre médecin du cabinet (Dr Petit, créneau 16 h 40 libre), appeler le responsable si menace ou insulte.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Non mais c'est une blague ? Quarante-cinq minutes que j'attends, j'avais rendez-vous à 15 h 30 ! Vous vous foutez des gens ou quoi ? »

> Tu es Rui Ferreira, 47 ans, en colère après 45 minutes d'attente sans aucune information. Tu dois récupérer ta fille à l'école à 16 h 45, tu as posé une demi-journée, et tu viens renouveler une ordonnance qui expire aujourd'hui. Tu commences fort, tu parles fort, tu dis des choses comme « c'est n'importe quoi ici ». Tu ne dis tes contraintes (école, congé, ordonnance) que si on te demande ce qui te presse ou si on te montre qu'on cherche une solution. Si la secrétaire te contredit ou te dit de te calmer, tu montes encore. Si elle reconnaît que l'attente est longue, t'explique qu'une urgence a retardé le médecin et te donne un délai précis, tu baisses d'un ton. Si elle te demande ce qui te presse et te propose un autre médecin du cabinet ou une solution pour l'ordonnance, tu acceptes, encore un peu bougon. Si elle te dit pourquoi l'urgence ou qui c'était, tu rebondis (« ah bon, c'est le monsieur de tout à l'heure ? ») pour la faire parler.

Questions à placer au fil de l'échange, une à la fois :

- Il y en a pour combien de temps encore, concrètement ?
- Pourquoi le monsieur de tout à l'heure est passé avant moi ?
- Vous pouvez juste lui faire signer mon ordonnance, ça prend deux minutes ?
- Je peux revenir demain sans rendez-vous ?
- C'est qui le responsable ici ?
- Et le tiers payant, vous le faites au moins, ou je vais encore avancer les frais ?

Éléments cachés (à ne révéler que si une question y mène) :

- Il doit récupérer sa fille à l'école à 16 h 45
- Il a pris une demi-journée de congé pour ce rendez-vous
- Il vient pour un renouvellement d'ordonnance qui expire aujourd'hui
- Il accepterait un autre médecin du cabinet

- Il n'a pas été informé du retard depuis son arrivée

CE QU'ON ATTEND

Reconnaître la tension et la légitimité de l'attente, rester calme et professionnelle, expliquer sans divulguer la cause médicale du retard, informer précisément du délai, proposer une solution (autre médecin, report, passage prioritaire si justifié), tracer et prévenir si besoin.

ERREURS CRITIQUES

- 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

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant se tourne vers le patient et l'écoute jusqu'au bout sans l'interrompre (1 point) · Signes de tension identifiés et traités
- ☐ L'apprenant nomme la tension et reconnaît la légitimité de l'attente, en une phrase explicite (1 point) · Signes de tension identifiés et traités
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ L'apprenant donne une estimation précise du délai restant (1 point) · Information claire sur les délais et l'organisation
- ☐ L'apprenant explique l'organisation : ordre de passage, pas de priorité sans raison médicale (1 point) · Information claire sur les délais et l'organisation
- ☐ L'apprenant recherche la contrainte horaire du patient : l'école à 16 h 45 (1 point) · Solution proposée et priorités gérées
- ☐ L'apprenant recherche le motif de la consultation : l'ordonnance qui expire (1 point) · Solution proposée et priorités gérées
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ L'apprenant garde un ton calme, sans hausser la voix ni répondre à l'agressivité (1 point) · Accueil respectueux maintenu, limites posées

- [ ] 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
- [ ] L'apprenant informe la salle d'attente du retard ou annonce qu'il va le faire (1 point) · Accueil respectueux maintenu, limites posées
- [ ] L'apprenant clôt l'échange en disant ce qui va se passer maintenant pour le patient (1 point) · Accueil respectueux maintenu, limites posées
- [ ] Transmission : horodatage, identité, situation, solution proposée, suite attendue du médecin ou du responsable (1 point si 4/5) · Transmission et traçabilité

Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15.

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : TRANSMISSION AU MÉDECIN ET AU RESPONSABLE

Écris la transmission : heure, ce qui s'est passé, ce qui a été proposé et convenu (médecin, créneau), ce qu'il faut savoir pour la suite.

3. Dossier médical — Demande d'un proche

Mme Garnier · Mère hospitalisée · Secrétariat d'une clinique · comptoir · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale au secrétariat de la clinique. Une personne se présente au comptoir pour obtenir le dossier médical de sa mère, hospitalisée dans le service.
Dossier et consignes du cabinet : Procédure d'accès au dossier médical (CSP L1111-7) : demande écrite du patient lui-même, ou de son représentant légal, ou des ayants droit après décès (motif précis) ; pièce d'identité ; délai de réponse 8 jours (2 mois si les informations ont plus de 5 ans) ; consultation sur place gratuite, copies aux frais du demandeur ; formulaire de demande disponible au secrétariat. La patiente, Mme Garnier mère, 81 ans, est consciente et apte à exprimer sa volonté.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour, je suis la fille de Mme Garnier, chambre 8. Je voudrais récupérer son dossier médical, les comptes rendus, tout, j'en ai besoin pour un avis dans une autre clinique. Vous pouvez me l'imprimer maintenant ? »

> Tu es Claire Garnier, 52 ans, fille de Mme Garnier, 81 ans, hospitalisée chambre 8, consciente. Tu veux récupérer son dossier médical complet tout de suite pour demander un second avis dans une autre clinique, parce que tu trouves que « ça n'avance pas ». Tu n'as ni procuration ni mandat, et tu ne connais pas la procédure. Tu insistes (« c'est ma mère », « j'ai le droit », « vous me faites perdre du temps »). Tu t'agaces si on te refuse sèchement. Si la secrétaire reconnaît ton inquiétude, t'explique calmement qui peut demander le dossier et comment, et te propose que ta mère fasse la demande elle-même ou que le dossier soit transmis directement au médecin de l'autre clinique, tu acceptes, soulagée. Si elle te tend un document ou te donne une information médicale, tu demandes aussitôt « et il dit quoi, le compte rendu ? » pour en savoir plus.

Questions à placer au fil de l'échange, une à la fois :

- C'est combien, les copies ?
- Je peux juste regarder le compte rendu sur votre écran, sans l'imprimer ?
- Elle n'est pas en état de faire des papiers, vous comprenez ?
- L'autre clinique, ils ont besoin de quoi exactement ?
- Si elle fait la demande aujourd'hui, c'est prêt quand ?
- Et la copie du dossier, c'est payant ? Il faut la carte Vitale de ma mère ?

Éléments cachés (à ne révéler que si une question y mène) :

- La mère est consciente et peut faire la demande elle-même
- La fille n'a ni procuration ni mandat
- Elle veut un second avis dans une autre clinique, d'où l'urgence ressentie
- Elle ne connaît pas la procédure ni les délais

- La mère peut aussi demander que le dossier soit transmis directement au médecin de l'autre clinique

CE QU'ON ATTEND

Accueillir, identifier la demandeuse et son lien, reconnaître son inquiétude, ne remettre aucun document, expliquer qui peut demander le dossier et comment (demande écrite, pièce d'identité, délais), proposer la voie adaptée (demande par la patiente elle-même, transmission médecin à médecin), remettre le formulaire, tracer.

ERREURS CRITIQUES

- 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

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant accueille et se présente : service et fonction (1 point) · Accueil et identification de la demandeuse
- ☐ L'apprenant identifie la demandeuse : nom, prénom, lien avec la patiente (1 point si 3/3) · Accueil et identification de la demandeuse
- ☐ L'apprenant identifie la patiente concernée : nom, prénom, date de naissance ou service (1 point si 2/3) · Accueil et identification de la demandeuse
- ☐ L'apprenant reconnaît l'inquiétude et la démarche de second avis avant tout refus (1 point) · Reconnaissance de l'inquiétude
- ☐ L'apprenant ne remet ni n'imprime aucun document (1 point) · Secret médical et droit d'accès respectés
- ☐ L'apprenant ne donne aucune information médicale sur la mère (1 point) · Secret médical et droit d'accès respectés
- ☐ 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
- ☐ L'apprenant explique qui peut demander le dossier : la patiente elle-même, ou un tiers avec mandat écrit (1 point) · Procédure expliquée clairement
- ☐ L'apprenant explique comment : demande écrite, pièce d'identité, copie ou consultation sur place (1 point si 2/3) · Procédure expliquée clairement
- ☐ 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
- ☐ L'apprenant propose que la mère, consciente, fasse la demande elle-même (1 point) · Orientation vers la bonne voie

- ☐ L'apprenant propose la transmission directe du dossier au médecin de l'autre clinique (1 point) · Orientation vers la bonne voie
- ☐ L'apprenant remet ou propose le formulaire de demande et indique à qui l'adresser (1 point) · Orientation vers la bonne voie
- ☐ L'apprenant garde un ton calme et ne porte aucun jugement sur la démarche de second avis (1 point) · Orientation vers la bonne voie
- ☐ Note de suivi : horodatage, identité de la demandeuse et lien, demande, réponse, document remis, suite (1 point si 4/5) · Transmission et traçabilité

Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15.

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : NOTE DE SUIVI DE LA DEMANDE

Écris la note : heure, qui a demandé, pour qui, ce qui a été expliqué (procédure, délais), ce qui a été remis (formulaire), ce qui est convenu (demande par la patiente, transmission au médecin).

4. Urgence neurologique — Une épouse inquiète au comptoir

Mme Girard · Mari de 68 ans resté dans la voiture · Accueil d'un cabinet de médecine générale · comptoir · 14 h 20 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale, seul(e) à l'accueil. Le Dr Morel est en visite à domicile jusqu'à 16 h, le Dr Benali consulte. Une dame entre, un peu essoufflée, et s'approche du comptoir.
Dossier et consignes du cabinet : Dossier GIRARD Bernard, né le 07/03/1958, médecin traitant : Dr Morel. Agenda du Dr Morel : complet aujourd'hui, créneau libre demain 10 h 15. Dr Benali : en consultation, joignable par interphone en cas d'urgence (interruption de consultation autorisée). Consigne du cabinet : tout trouble brutal de la parole, déformation de la bouche ou du visage, faiblesse ou engourdissement d'un bras ou d'une jambe, trouble brutal de la vue ou de l'équilibre = appel immédiat au 15, sans rendez-vous, de préférence par la secrétaire depuis le poste de l'accueil, sinon par l'accompagnant devant elle ; prévenir aussitôt le médecin présent ; faire préciser l'heure de début des signes ou, à défaut, l'heure où la personne a été vue normale pour la dernière fois ; indiquer au 15 où se trouve exactement le patient ; ne jamais conseiller de médicament ; ne pas faire transporter le patient par la famille ni le déplacer ; ne pas le laisser seul ; ne pas laisser repartir l'accompagnant sans que le 15 ait été prévenu. Numéros : SAMU 15, numéro d'urgence européen 112.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour madame. Je voudrais un rendez-vous pour mon mari, Bernard Girard, aujourd'hui si c'est possible. Il m'attend dans la voiture, sur le parking. Il parle un peu bizarrement depuis tout à l'heure… il a mal dormi, il doit être fatigué. »

> Tu es Martine Girard, 66 ans, née le 19 septembre 1960, debout au comptoir d'accueil du cabinet. Tu as laissé ton mari, Bernard Girard, 68 ans, né le 7 mars 1958, patient du Dr Morel, assis seul dans votre voiture, une Clio grise garée juste devant l'entrée. Vous habitez 12 rue des Lilas ; ton portable : 06 71 24 58 93. Tu t'exprimes uniquement par la parole : tu ne décris jamais tes gestes ni ton attitude. Ce que tu dis d'emblée : il « parle bizarrement » depuis tout à l'heure, il a mal dormi, il a bu un verre de rosé à midi, tu veux un rendez-vous aujourd'hui ou demain, tu ne veux pas « faire une histoire ». Ce que tu ne dis QUE si on te pose la question correspondante : si on te demande ce que tu entends par « bizarrement », tu dis qu'il cherche ses mots, qu'il dit des mots à la place d'autres et que tu ne comprends pas tout, mais qu'il est réveillé et qu'il te répondait quand tu l'as laissé. Si on te demande si sa bouche ou son visage sont de travers, ou à quoi ressemble son sourire, tu dis que, dans la voiture, quand il a essayé de te sourire, le côté droit de sa bouche tombait. Si on te demande s'il bouge bien les bras ou les jambes, tu dis que son bras droit est faible, qu'il a lâché sa tasse à la maison et que tu as dû l'aider à boucler sa ceinture. Si on te demande depuis quand, tu réponds « depuis une demi-heure à peu près » ; si on te demande à quelle heure exactement ça a commencé, tu dis que tu l'as trouvé comme ça à 13 h 45 en le réveillant de sa sieste ; et SEULEMENT si on te demande à quelle heure tu l'as vu normal pour la dernière fois, tu dis qu'il allait très bien à 13 h 15 quand il est allé se coucher. Si on te demande s'il prend un traitement, tu dis qu'il prend

quelque chose pour la tension et un médicament pour « fluidifier le sang » depuis un problème de rythme du cœur. Si on te demande si c'est déjà arrivé, tu dis qu'il y a trois semaines il a eu « la même chose » dix minutes, que c'est passé tout seul et que personne n'a consulté. Si on te demande où il est exactement ou s'il est seul, tu dis qu'il est seul dans la Clio grise, juste devant l'entrée. Identité, adresse, numéro de portable : seulement si on te les demande. Exception : si la secrétaire t'a déjà posé au moins deux questions sur son état, tu ajoutes toi-même « il a lâché sa tasse, aussi », parce que ça t'inquiète. Tes hésitations : si on te dit qu'il faut prévenir le 15, tu hésites une fois (« il me répondait, dans la voiture, ça va peut-être passer comme la dernière fois ») puis, si la secrétaire maintient calmement, tu proposes de l'emmener toi-même aux urgences en voiture ; si elle te dit clairement de ne pas le conduire et que le 15 doit être prévenu maintenant, tu acceptes. Tu demandes si tu peux lui donner une aspirine que tu as dans ton sac : si la secrétaire dit oui ou te conseille un médicament, tu dis « d'accord, je vais lui en donner une » ; si elle te dit de ne rien lui donner et que le 15 dira quoi faire, tu acceptes. Si elle compose le 15 elle-même ou te demande de le composer devant elle, tu acceptes, tu redonnes l'emplacement de la voiture et ton numéro si on te les redemande, et tu demandes ce que tu dois faire en attendant. Si elle te dit qu'elle prévient le médecin du cabinet, tu dis « merci, il est dans la Clio grise, juste devant ». Si on te dit de retourner auprès de lui en attendant les secours, tu acceptes. Fin de l'échange : si on te propose un rendez-vous, tu acceptes avec soulagement, tu dis « merci, je vais le ramener à la maison » et tu repars ; si la secrétaire clôt l'échange sans parler du 15, tu dis « merci, au revoir » et tu repars vers la voiture (c'est le piège, tu n'insistes pas). Tu ne proposes jamais toi-même de prévenir le 15. Si la secrétaire est calme et ferme, tu te calmes ; si elle s'affole ou emploie des mots qui font peur, tu paniques et tu parles plus vite.

Questions à placer au fil de l'échange, une à la fois :

- Vous n'avez pas un petit créneau cet après-midi ? Il attend dans la voiture, il a juste besoin de se reposer, je crois.
- J'ai de l'aspirine dans mon sac : je lui en donne une en attendant ? Ça fluidifie, non ?
- Il me répondait, dans la voiture… ça va peut-être passer tout seul, comme la dernière fois ?
- Je l'emmène moi-même aux urgences, c'est à dix minutes en voiture, ça ira plus vite ?
- Et moi, qu'est-ce que je fais en attendant ? Je retourne le voir ?

Éléments cachés (à ne révéler que si une question y mène) :

- L'heure de début : elle l'a trouvé comme ça à 13 h 45 en le réveillant de sa sieste ; il allait bien à 13 h 15 quand il s'est couché (elle dit d'abord « depuis une demi-heure à peu près »)
- Le côté droit de sa bouche tombait quand il a essayé de lui sourire, dans la voiture
- Son bras droit est faible : il a lâché sa tasse à la maison et elle a dû l'aider à boucler sa ceinture
- Il cherche ses mots et elle ne comprend pas tout, mais il est éveillé et il lui répondait quand elle l'a laissé
- Il prend un traitement pour la tension et un médicament pour « fluidifier le sang » depuis un trouble du rythme
- Il a eu un épisode semblable il y a trois semaines, passé tout seul en dix minutes, sans consulter
- Il est seul dans la voiture, une Clio grise garée juste devant l'entrée du cabinet ; ils habitent 12 rue des Lilas ; portable de Mme Girard : 06 71 24 58 93

CE QU'ON ATTEND

Accueillir et se présenter, identifier l'épouse et le patient, savoir où se trouve exactement le patient et qu'il est seul, ne pas s'arrêter à la demande de rendez-vous ni à l'explication de la fatigue, faire décrire le trouble de la parole et rechercher par des questions simples la déformation de la bouche et la faiblesse d'un bras, faire préciser l'heure de début et l'heure où le patient a été vu normal pour la dernière fois, faire prévenir le 15 dans les deux premières minutes (le composer soi-même depuis le poste de l'accueil ou le faire composer devant soi) sans proposer de rendez-vous, sans conseiller d'aspirine ni aucun médicament et en refusant le transport en voiture par l'épouse, prévenir le Dr Benali, donner les consignes d'attente (retourner auprès du patient, ne pas le déplacer, ne rien lui donner), ne pas laisser l'épouse repartir avant que le 15 soit prévenu, rester calme, puis tracer la situation et informer le médecin traitant.

ERREURS CRITIQUES

- 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

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant accueille Mme Girard et se présente : salutation et fonction (1 point si les deux) · Accueil au comptoir et identitovigilance
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ L'apprenant fait décrire ce que l'épouse entend par « parle bizarrement » : mots, compréhension, réponses (1 point) · Questionnement ciblé et reformulation
- ☐ L'apprenant reformule au moins une fois la situation et la fait valider par l'épouse (1 point) · Questionnement ciblé et reformulation
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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

- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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

Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15.

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : NOTE AU MÉDECIN TRAITANT

Les 15 minutes de rédaction : la note que tu laisses au Dr Morel. Heure, personne venue au comptoir, patient, signes décrits, heure de début et heure où il a été vu normal pour la dernière fois, traitement signalé, heure à laquelle le 15 a été prévenu, médecin présent prévenu, consignes données.

5. Détresse psychique — Idées suicidaires au comptoir

M. Vasseur · Report de rendez-vous · Accueil d'un cabinet de médecine générale · comptoir · 11 h 50 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale du Dr Morel, qui consulte jusqu'à 12 h 30 ; trois patients attendent en salle d'attente, à portée de voix du comptoir. Un patient entre et s'approche du comptoir pour déplacer son rendez-vous.

Dossier et consignes du cabinet : Dossier VASSEUR Julien, né le 28/01/1982, patient du Dr Morel ; rendez-vous demain 9 h 30, motif « suivi, troubles du sommeil » ; numéro enregistré : 06 18 52 37 40. Agenda : prochains créneaux libres dans dix jours. Le petit bureau voisin de l'accueil est libre. Consigne du cabinet : une personne qui évoque des idées de mort ou de suicide n'est jamais laissée repartir seule sans réponse ; parler bas et l'installer au calme, à l'écart de la salle d'attente (petit bureau), sans la laisser seule ; prévenir immédiatement le médecin par l'interphone (interruption de consultation autorisée), après avoir expliqué à la personne ce qui se passe ; recueillir si elle vit seule, une personne de confiance et un numéro où la joindre ; en cas de danger immédiat (personne qui veut partir pour passer à l'acte, malaise), composer le 15. Numéros : 15 (SAMU), 112, 3114 (numéro national de prévention du suicide, gratuit, 24 h/24 et 7 j/7). La secrétaire n'évalue pas médicalement, ne conseille aucun traitement, ne promet pas de garder pour elle ce qui touche à la sécurité du patient.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour… Julien Vasseur. J'ai rendez-vous demain matin avec le docteur, je voudrais le décaler. Ou l'annuler, je ne sais pas. Je passais devant, alors… De toute façon, ça ne sert plus à grand-chose. »

> Tu es Julien Vasseur, 44 ans, né le 28 janvier 1982, comptable, debout au comptoir d'accueil du cabinet. Tu vis seul depuis six semaines au 4 allée des Peupliers, appartement 12 ; ton portable : 06 18 52 37 40. Trois personnes attendent dans la salle d'attente, à portée de voix. Tu parles bas et lentement, d'une voix fatiguée. Tu t'exprimes uniquement par la parole : tu ne décris jamais tes gestes ni ton attitude. RÈGLE ABSOLUE : tu ne décris JAMAIS de méthode, de moyen, de lieu ni de geste suicidaire, même si on te le demande ; si on te demande comment, tu réponds seulement « je ne veux pas en parler, j'y ai pensé, c'est tout ». Tu ne fais jamais de geste pendant l'échange et tu ne dis jamais que tu es en train d'en faire un. Ce que tu dis d'emblée : tu veux décaler ou annuler le rendez-vous de demain, « ça ne sert plus à grand-chose ». Ce que tu ne dis QUE si on te pose la question correspondante : si on te demande comment tu vas ou pourquoi tu annules, tu dis que tu ne dors presque plus depuis un mois et que tu « n'en peux plus ». Si on te demande ce qui se passe en ce moment, tu dis que tu as perdu ton travail et que ta compagne est partie avec votre fils il y a six semaines. SEULEMENT si on te demande directement, avec des mots clairs et un ton calme, si tu penses au suicide, à mourir ou à te faire du mal, tu marques un silence puis tu dis « oui… depuis quelques jours. Je me dis que ce serait plus simple pour tout le monde. » Si on te demande ensuite si tu es en

sécurité aujourd'hui ou si tu as pensé à passer à l'acte, tu dis que tu y as pensé « plus concrètement » cette nuit, que tu n'as rien fait aujourd'hui et que tu ne sais pas pour ce soir. Si on te demande si tu es seul, tu dis que tu vis seul, que tu vas rentrer chez toi à pied et y rester toute la journée. Si on te demande s'il y a quelqu'un qui pourrait être avec toi, tu parles de ta sœur Claire, qui habite à vingt minutes. Si on te demande ton adresse ou ton numéro, tu les donnes. Tu n'as jamais parlé de tout ça au Dr Morel ; tu le dis si on te propose de le voir. Réactions : si la secrétaire banalise (« ça va passer », « tout le monde a des hauts et des bas ») ou ne réagit qu'au report, tu te refermes, tu dis « bon, laissez tomber, annulez juste le rendez-vous, j'y vais » et tu cherches à partir. Si elle parle de ce que tu lui confies à voix haute, devant la salle d'attente, tu dis « moins fort, s'il vous plaît » et tu veux partir. Si elle s'éloigne ou te laisse seul sans t'expliquer pourquoi, tu dis « bon… tant pis, je m'en vais ». Si elle t'écoute, te pose la question calmement, te propose de t'asseoir au calme dans le petit bureau et t'explique qu'elle prévient le docteur tout de suite, tu demandes « vous allez prévenir la police ? » ; si elle te rassure simplement, tu acceptes. Tu demandes qu'elle ne répète rien au docteur : si elle promet de garder le secret, tu dis « merci, alors on n'en parle plus » et tu ne veux plus voir le médecin ; si elle t'explique doucement que le médecin doit le savoir pour t'aider, tu acceptes. Si on te donne le 3114, tu demandes qui répond et si c'est payant. Si on te propose de prévenir ta sœur pour ne pas rester seul, tu dis que tu veux bien qu'elle vienne. Quand la secrétaire t'annonce que le médecin arrive et qu'elle reste avec toi en attendant, tu acceptes : l'échange s'arrête là, le médecin prend le relais. Tu ne proposes jamais toi-même de voir le médecin ni de contacter un numéro d'aide.

Questions à placer au fil de l'échange, une à la fois :

- Vous pouvez juste me décaler ? C'est tout ce que je demande.
- Pourquoi vous me demandez ça ?
- Vous allez prévenir quelqu'un ? Je ne veux pas voir débarquer les pompiers ou la police.
- Vous n'allez pas le répéter au docteur, hein ?
- Le 3114, c'est qui au bout ? C'est payant ?
- Bon… je peux y aller, maintenant ?

Éléments cachés (à ne révéler que si une question y mène) :

- Il ne dort presque plus depuis un mois et dit qu'il « n'en peut plus » (si on lui demande comment il va ou pourquoi il veut annuler)
- Il a perdu son travail et sa compagne est partie avec leur fils il y a six semaines (si on lui demande ce qui se passe en ce moment)
- Il pense à mourir depuis quelques jours et se dit que « ce serait plus simple pour tout le monde » (seulement si on lui demande directement, avec tact, s'il pense au suicide ou à se faire du mal)
- Il y a pensé « plus concrètement » cette nuit, sans jamais dire comment (seulement si on lui demande s'il a pensé à le faire ou s'il est en sécurité aujourd'hui) ; il n'a rien fait aujourd'hui
- Il vit seul depuis six semaines, 4 allée des Peupliers, appartement 12 ; il compte rentrer chez lui à pied et y rester seul toute la journée ; portable : 06 18 52 37 40
- Sa sœur Claire habite à vingt minutes et il lui fait confiance (si on lui demande s'il y a quelqu'un qui peut être avec lui)
- Il n'a jamais parlé de tout ça au Dr Morel, et il a honte à l'idée que la salle d'attente l'entende

CE QU'ON ATTEND

Accueillir et identifier le patient à voix basse, ne pas se limiter au report demandé mais relever la phrase « ça ne sert plus à grand-chose » et s'intéresser à ce qui se passe, parler bas et lui proposer de s'installer au calme à l'écart de la salle d'attente, poser avec calme et sans détour la question des idées de suicide, demander s'il est en sécurité aujourd'hui et s'il est seul sans chercher aucun détail, ne pas banaliser, ne jamais le laisser repartir seul, prévenir le médecin immédiatement après lui avoir expliqué ce qui se passe et rester avec lui jusqu'à l'arrivée du médecin, recueillir l'adresse et un numéro où le joindre, donner le 3114 et le 15 en cas de danger immédiat, encourager à ne pas rester seul, ne pas promettre le secret vis-à-vis du médecin, puis tracer l'échange pour le médecin.

ERREURS CRITIQUES

- 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)

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ 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
- ☐ L'apprenant confirme un numéro où joindre le patient et son adresse (1 point si les deux) · Accueil discret et identification
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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

- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] L'apprenant reste calme et doux, sans banaliser, et valorise le fait d'en parler (1 point) · Posture : présence, non-jugement, maintien du lien
- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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

Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15.

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : NOTE AU MÉDECIN

Les 15 minutes de rédaction : la note pour le Dr Morel. Heure, identité, coordonnées et situation (vit seul ?), ses mots exacts entre guillemets, ses réponses aux questions de sécurité, ce que tu as fait (installation au calme, médecin prévenu, 3114, 15), heure à laquelle le médecin a pris le relais.

6. Violences conjugales — Indice discret au comptoir

Mme Hamel · Accompagnée de son conjoint · Accueil d'un cabinet de médecine générale · comptoir · 16 h 40 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale à l'accueil ; le Dr Morel a dix minutes de retard. Une patiente arrive pour son rendez-vous de 16 h 45, accompagnée de son conjoint.

Dossier et consignes du cabinet : Agenda : HAMEL Sophie, née le 05/12/1991, 16 h 45 avec le Dr Morel, motif saisi en ligne « douleur poignet ». Dossier administratif : le téléphone et l'adresse mail enregistrés sont ceux du conjoint, M. Thomas Hamel (confirmations et rappels envoyés automatiquement sur son numéro). Protocole du cabinet « suspicion de violences » : ne jamais évoquer le sujet devant l'accompagnant ; chercher un moment seul avec la personne par un prétexte neutre et habituel (fiche de renseignements à compléter par le patient au comptoir pendant que les accompagnants attendent en salle d'attente, accompagnement vers les toilettes) ; proposer de parler au médecin, qui peut recevoir la patiente seule ; informer oralement du 3919 (Violences Femmes Info : gratuit, anonyme, 24 h/24 et 7 j/7) et du 17 en cas de danger immédiat ; de petites cartes 3919 au format carte de visite sont à disposition dans les toilettes ; aucune mention dans l'agenda, le motif, les SMS, les mails ou le dossier administratif ; information transmise au médecin uniquement par la messagerie interne sécurisée ; la secrétaire ne questionne pas sur les faits, ne conseille pas, ne fait aucune démarche à la place de la patiente, sauf appel du 17 en cas de danger immédiat.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « (Le conjoint s'avance au comptoir, la patiente reste un pas derrière et tire sur la manche de son pull.) Le conjoint : Bonjour, Sophie Hamel, 16 h 45 avec le Dr Morel. C'est pour son poignet, elle est tombée dans l'escalier. On peut passer vite ? On n'a pas beaucoup de temps. »

> Tu joues deux personnes, en indiquant toujours qui parle (« La patiente : » ou « Le conjoint : »). Tu restes sobre : aucun récit de violence, aucun détail physique au-delà d'une « marque » à l'avant-bras. LA PATIENTE : Sophie Hamel, 34 ans, née le 5 décembre 1991, assistante de crèche, 9 rue Monge. Elle parle peu, regarde son conjoint avant de répondre, tire sur sa manche. Quand elle tend sa carte Vitale, la manche remonte et une marque apparaît à l'avant-bras, qu'elle recouvre aussitôt. Devant le conjoint, elle confirme tout ce qu'il dit (« oui, je suis tombée ») et, si on l'interroge sur la marque, elle dit seulement « je me suis cognée ». LE CONJOINT : Thomas Hamel, 37 ans, poli mais pressé et contrôlant ; il répond à sa place, garde le téléphone du couple, veut rester à côté d'elle. Comment obtenir un moment seul : si la secrétaire utilise, d'un ton naturel, un prétexte neutre et habituel (fiche à remplir par la patiente pendant que les accompagnants attendent en salle d'attente, l'accompagner aux toilettes, une vérification de dossier faite avec la patiente), le conjoint grogne mais s'éloigne ; le temps seul dure environ deux minutes, puis il revient (« bon, c'est bon ? »). Si la secrétaire insiste lourdement pour être seule « pour parler », ou si elle évoque devant lui la marque, une chute suspecte ou des violences, il devient froid (« pourquoi ? on n'a rien à cacher. Viens, on reviendra ») et la patiente se ferme : elle dit « tout va bien » et ne dit plus rien d'autre de toute la

scène. Il ne laisse jamais sa compagne seule spontanément. SEULE avec la secrétaire, la patiente : si on lui demande doucement si ça va ou si elle se sent en sécurité chez elle, elle hésite puis dit « pas toujours… il s'énerve vite. Ce n'est pas la première fois » ; si on lui demande doucement pour la marque, elle dit « ce n'est pas vraiment l'escalier », et rien de plus. Si on lui pose des questions précises sur les faits (« il vous frappe ? depuis quand ? »), elle se ferme : « je ne veux pas en parler ici ». Si on lui propose de parler au médecin seule, elle dit « oui… s'il peut ». Si on lui donne oralement le 3919, elle répète le numéro pour le retenir et demande si ça laisse une trace. Si on lui tend une brochure ou un papier, elle refuse : « non, je ne peux pas garder ça ». Si on lui signale discrètement les petites cartes des toilettes, elle dit qu'elle peut en cacher une dans la coque de sa carte Vitale. Si on lui demande comment la joindre, elle dit qu'elle n'a pas de téléphone à elle ; seulement si on lui demande un moyen sûr de la contacter, elle donne le numéro de sa mère, Mme Bertin, 03 80 41 26 77. Elle parle de sa fille de 4 ans si on lui demande si elle a des enfants. Si on lui conseille de partir ou de porter plainte, elle dit « je ne peux pas, pas maintenant » et se tait. Si la secrétaire lui dit qu'elle n'est pas obligée de parler, que le cabinet est là quand elle voudra, elle la remercie du regard. Elle ne demande jamais d'aide d'elle-même.

Questions à placer au fil de l'échange, une à la fois :

- Il faut vraiment que je remplisse quelque chose ?
- Le docteur, il est obligé de tout dire à mon mari s'il lui demande ?
- Ce numéro, ça laisse une trace sur le téléphone ?
- Vous n'allez rien écrire, hein ? Il regarde tout.
- Je pourrais voir le docteur toute seule, une autre fois ?

Éléments cachés (à ne révéler que si une question y mène) :

- La marque à l'avant-bras : devant le conjoint, elle dit seulement « je me suis cognée » ; seule, si on lui demande doucement, elle dit que « ce n'est pas vraiment l'escalier »
- Elle a peur quand il s'énerve et ce n'est pas la première fois (seulement seule, si on lui demande avec douceur si elle se sent en sécurité chez elle)
- Elle aimerait parler au médecin seule mais n'ose pas le demander (seulement si on le lui propose quand elle est seule)
- Elle n'a pas de téléphone à elle : c'est son conjoint qui garde le portable et reçoit les rappels (si on lui demande comment la joindre)
- On peut la joindre sans risque chez sa mère, Mme Bertin, au 03 80 41 26 77 (seulement seule, si on lui demande un moyen sûr de la contacter)
- Elle a une fille de 4 ans, gardée par sa mère cet après-midi
- Elle ne connaît pas le 3919

CE QU'ON ATTEND

Accueillir le couple avec la même courtoisie, s'adresser directement à la patiente, repérer les signaux discrets (conjoint qui répond à sa place, explication donnée avant toute question, manche tirée, regard baissé) sans rien en montrer, obtenir un moment seul par un prétexte neutre et habituel sans éveiller la méfiance du conjoint, ne jamais le confronter ni évoquer le sujet devant lui, poser seule une question ouverte et douce sur sa sécurité sans questionner sur les faits, proposer de parler au médecin seule, l'informer oralement du 3919

et du 17 sans lui remettre de document visible, lui demander un moyen sûr de la joindre sans rien modifier de visible dans le dossier, respecter son choix, puis transmettre une note au médecin uniquement par la messagerie sécurisée, sans aucune trace dans l'agenda ni le dossier administratif.

ERREURS CRITIQUES

- 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

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ L'apprenant, seul avec elle, pose une question ouverte et douce sur sa sécurité ou son bien-être (1 point) · Repérage des signaux faibles
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ L'apprenant reste courtois avec le conjoint, sans confrontation ni sous-entendu (1 point) · Discrétion et moment seul obtenu sans confrontation
- ☐ 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
- ☐ L'apprenant propose à la patiente de parler au médecin seule (1 point) · Information et orientation : médecin, 3919, 17
- ☐ L'apprenant donne oralement le 3919 avec au moins une caractéristique : gratuit, anonyme, 24 h/24 (1 point) · Information et orientation : médecin, 3919, 17
- ☐ L'apprenant indique le 17 en cas de danger immédiat (1 point) · Information et orientation : médecin, 3919, 17

- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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

Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15.

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : NOTE SÉCURISÉE AU MÉDECIN

Les 15 minutes de rédaction : la note au Dr Morel, par la messagerie interne sécurisée uniquement. Heure, identité, signaux observés (faits, sans interprétation), propos de la patiente entre guillemets, ce qui a été proposé (médecin seule, 3919, 17), moyen de contact sûr. Rien dans l'agenda ni le dossier administratif.

7. Secret médical — Demande d'un officier de police

Lieutenant Moreau · Enquête en cours · Accueil d'un centre de santé pluriprofessionnel · comptoir · 10 h 15 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale à l'accueil du centre de santé. Un homme en civil montre rapidement une carte de police et demande le dossier d'un patient.
Dossier et consignes du cabinet : Centre de santé Les Tilleuls : médecin responsable Dr Benali (en consultation, joignable par téléphone interne pour une demande urgente), directrice Mme Carpentier (bureau à l'étage, poste 204). Ce que toi seul(e) sais : un patient de ce nom est bien suivi au centre. Procédure du centre « demandes des autorités » : le secret médical s'impose à tous les professionnels du centre, secrétaires comprises, y compris face aux forces de l'ordre ; la secrétaire ne confirme ni n'infirme qu'une personne est suivie, ne communique aucune information (identité, adresse, téléphone, dates de venue, nom du médecin, contenu du dossier), ne remet, ne montre et n'imprime aucun document ; toute demande doit être écrite (réquisition) et est transmise sans délai au médecin responsable ou à la direction, seuls habilités à y répondre ; relever l'identité de l'agent (nom, grade, service, numéro de téléphone) en regardant sa carte professionnelle ; la saisie d'un dossier médical obéit à une procédure particulière, conduite par un magistrat en présence d'un représentant de l'Ordre des médecins, et n'est jamais gérée par l'accueil ; tracer la demande.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour madame. Lieutenant Moreau, commissariat central. (Il montre une carte, très vite, et la range.) J'ai besoin du dossier médical de M. Kevin Duval, c'est pour une enquête. Vous pouvez me l'imprimer ? Ça ira vite. »

> Tu es le lieutenant Franck Moreau, 41 ans, né le 3 avril 1985, officier de police judiciaire au service des investigations du commissariat central, en civil. Tu es pressé, assuré, pas agressif, mais tu cherches à obtenir le plus d'informations possible, le plus vite possible. Ce que tu dis d'emblée : tu veux le dossier médical de M. Kevin Duval « pour une enquête » et tu proposes qu'on te l'imprime. Ce que tu ne dis ou ne fais QUE si on te le demande : si on te demande à voir ta carte, tu la tends et laisses la lire ; si on te demande ton grade, ton service ou un numéro, tu donnes « officier de police judiciaire, service des investigations, 04 76 60 18 42 ». Si on te demande si tu as une demande écrite ou une réquisition, tu sors un document plié de ta veste ; si on te demande à qui il est adressé, tu reconnais qu'il est adressé « au médecin responsable du centre de santé ». Si on te demande pourquoi c'est urgent, tu dis à voix basse qu'il s'agit d'une disparition inquiétante signalée hier. Tes tentatives : tu demandes « vous pouvez au moins me dire s'il est suivi ici ? », puis « juste son adresse et la date de sa dernière visite », puis de façon indirecte « il est venu mardi, non ? » et « c'est bien le Dr Benali qui le suit ? ». Si la secrétaire confirme, même par un « ah oui » ou un regard vers l'écran, tu t'appuies dessus et tu en demandes plus (« donc il est bien chez vous, il me faut juste la date »). Si elle refuse sèchement ou avec hostilité, tu hausses le ton : « vous vous rendez compte que

> vous faites obstruction ? » Si elle reste courtoise et ferme, explique que le secret médical s'applique, qu'elle n'est pas habilitée et qu'elle joint tout de suite le médecin responsable ou la direction, tu te calmes : tu acceptes d'attendre dix minutes ou d'être rappelé, et tu proposes de remettre la réquisition. Si elle se met à commenter la valeur juridique de ta réquisition (« elle n'est pas valable », « elle est valable, je vous sors tout »), tu en profites : dans le premier cas tu t'agaces, dans le second tu demandes l'impression immédiate. Tu ne donnes jamais toi-même la bonne procédure et tu ne proposes jamais spontanément de voir le médecin ou la direction.

Questions à placer au fil de l'échange, une à la fois :

- Vous pouvez au moins me dire s'il est suivi chez vous, oui ou non ?
- Je n'ai pas besoin de tout : juste son adresse et la date de sa dernière visite.
- Vous vous rendez compte que vous faites obstruction à une enquête ?
- Qui est-ce qui peut décider, ici ?
- Si je vous montre un papier, vous me le sortez tout de suite, le dossier ?

Éléments cachés (à ne révéler que si une question y mène) :

- Il a une réquisition écrite dans la poche de sa veste et ne la sort que si on lui demande s'il a une demande écrite
- La réquisition est adressée au médecin responsable du centre de santé, pas au secrétariat (il le reconnaît si on lui fait remarquer ou si on lui demande à qui elle est adressée)
- Il est officier de police judiciaire au service des investigations du commissariat central, joignable au 04 76 60 18 42 ; il laisse lire sa carte et donne ces éléments seulement si on les lui demande
- L'enquête concerne une disparition inquiétante signalée hier (seulement si on lui demande pourquoi c'est urgent)
- Il accepte d'attendre dix minutes ou d'être rappelé si on lui propose de joindre tout de suite le médecin responsable ou la direction
- Il tente d'obtenir des confirmations indirectes (« il est venu mardi, non ? », « c'est bien le Dr Benali qui le suit ? »)

CE QU'ON ATTEND

Accueillir courtoisement, parler bas et éviter que l'échange se tienne devant la salle d'attente, demander à voir la carte professionnelle et relever nom, grade, service et numéro, demander l'objet de la demande, son urgence et s'il existe une réquisition écrite, ne confirmer ni infirmer que la personne est suivie (y compris face aux questions indirectes), ne communiquer aucune donnée même administrative, ne montrer ni imprimer aucun document, expliquer simplement que le secret médical s'impose et que seuls le médecin responsable ou la direction peuvent traiter une réquisition, les joindre sans délai ou organiser un rappel rapide, ne pas se prononcer soi-même sur la validité de la réquisition, rester calme face à la pression, puis tracer la demande.

ERREURS CRITIQUES

- 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

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ L'apprenant ne communique aucune donnée, même administrative : adresse, téléphone, dates de venue, nom du médecin (1 point) · Secret médical respecté sans exception
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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

- [ ] L'apprenant reformule à l'agent ce qui va se passer ensuite (1 point) · Posture courtoise et ferme sous pression
- [ ] 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

Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15.

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : NOTE À LA DIRECTION ET AU MÉDECIN RESPONSABLE

Les 15 minutes de rédaction : la note pour Mme Carpentier et le Dr Benali. Heure, identité, grade, service et numéro de l'agent, objet de la demande, existence et destinataire de la réquisition, ce que tu as répondu, personne prévenue, suite convenue.

8. Identitovigilance — Compte rendu reçu par erreur

M. Lefèvre · Courrier d'un autre patient · Accueil d'un centre d'imagerie médicale · comptoir · 9 h 05 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale à l'accueil du centre d'imagerie ; quatre patients attendent en salle d'attente, à portée de voix du comptoir. Un patient arrive, très remonté, une enveloppe ouverte à la main. **Dossier et consignes du cabinet :** Logiciel : LEFÈVRE Jean-Marc, né le 03/05/1961, 18 avenue Foch, 06 52 19 84 30 ; scanner réalisé le 15, compte rendu validé par le Dr Simonin, radiologue, envoyé par courrier le 19. Un autre dossier existe au nom de LEFEBVRE Jean-Marc, né le 11/09/1958, examen du même jour, compte rendu envoyé le 19 (tu ne dois rien en dire au patient). Le Dr Simonin est présent et joignable par interphone ; un petit bureau de confidentialité est libre à côté de l'accueil. Procédure du centre « envoi erroné » : vérifier l'identité de la personne sur pièce d'identité avant toute recherche dans son dossier ; échanger à l'écart de la salle d'attente (bureau de confidentialité) et ne prononcer aucun autre nom à voix haute ; ne pas lire le document ni le faire lire ; le récupérer immédiatement sous enveloppe fermée, en l'identifiant par le seul en-tête (nom, date de naissance et date d'examen), sans rien révéler ; remettre à la personne, si elle le souhaite, un reçu daté de la restitution, sans mention de l'autre patient ; demander de supprimer toute copie ou photo, y compris celles transmises à des proches ; ne jamais laisser la personne garder le document ni le remettre elle-même au destinataire ; prévenir immédiatement le radiologue et la responsable qualité, qui évalue avec la direction l'information du patient concerné et la déclaration de violation de données ; remplir une fiche d'événement indésirable « identitovigilance » ; rechercher où est parti le compte rendu de la personne ; en cas d'incident, aucun compte rendu n'est imprimé ni remis au comptoir : le radiologue vérifie le dossier, puis remet lui-même le compte rendu ou reçoit le patient ; le secrétariat ne lit ni ne commente aucun résultat.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour. Lefèvre, Jean-Marc. J'ai ouvert votre enveloppe ce matin : c'est le compte rendu de quelqu'un d'autre ! Un autre Lefèvre ! Et les miens, de résultats, ils sont où ? Vous vous rendez compte ? »

> Tu es Jean-Marc Lefèvre (avec un accent, « f-è-v-r-e »), 65 ans, né le 3 mai 1961, cheminot retraité, 18 avenue Foch, portable 06 52 19 84 30. Tu as passé un scanner le 15 au centre d'imagerie et ce matin tu as ouvert une enveloppe du centre : à l'intérieur, le compte rendu de quelqu'un d'autre. Tu es venu directement au comptoir d'accueil, le document à la main ; quatre personnes attendent dans la salle d'attente. Tu parles fort au début. Tu t'exprimes uniquement par la parole : tu ne décris jamais tes gestes ni ton attitude. Tu es en colère et surtout inquiet : « si j'ai le sien, lui a peut-être le mien ! ». Ce que tu dis d'emblée : tu as reçu le compte rendu d'un autre Lefèvre et tu veux savoir où sont tes résultats. Ce que tu ne dis ou ne fais QUE si on te le demande : si on te demande ce qu'il y avait sur l'enveloppe, tu dis ton nom et ton adresse, bien écrits. Si on te demande une pièce d'identité, tu protestes d'abord (« vous voyez bien que c'est moi ! ») ; si on t'explique que c'est justement pour éviter une nouvelle erreur de nom, tu dis « bon, tenez, ma carte

d'identité ». Si on te demande UNIQUEMENT le nom, la date de naissance et la date d'examen en haut du document, tu dis « LEFEBVRE Jean-Marc, avec un b, né le 11/09/1958, examen du 15 » ; si personne ne t'a proposé de parler à l'écart, tu le dis fort, devant la salle d'attente. Si on te demande de lire le contenu ou la conclusion, tu commences « bon, alors… » puis tu t'arrêtes : « enfin, c'est du charabia, c'est un scanner, c'est pas le mien » ; tu ne lis JAMAIS de contenu médical. Si on te demande de rendre le document, tu dis d'abord « je le garde, c'est ma preuve, si je porte plainte » ; si on te propose un reçu daté ou si on t'explique que ce document concerne un autre patient et doit être protégé, tu le rends. Si on te demande si tu l'as montré ou transmis à quelqu'un, tu avoues l'avoir photographié et envoyé à ta fille, infirmière, « pour qu'elle m'explique ». Si on te demande ce que tu comptes faire du document, tu dis que tu crois connaître ce monsieur, qu'il habite deux rues plus loin et que tu pensais le lui déposer. Si on te demande si tu as besoin de tes résultats pour une date, tu dis que tu vois ton chirurgien le 28. Identité complète : seulement si on te la demande ; tu épelles ton nom si on te le demande. Réactions : tu demandes si on veut que tu lises le document, et si on peut te sortir tes propres résultats tout de suite ; si la secrétaire accepte, tu insistes pour avoir les détails. Si elle minimise (« ça arrive », « ce n'est pas grave »), tu montes le ton, devant la salle d'attente : tu parles de porter plainte et de « mettre ça sur internet ». Si elle s'excuse sincèrement au nom du centre et t'explique ce qu'elle va faire (document récupéré, radiologue prévenu, recherche de ton compte rendu, réponse à une heure précise), tu te calmes et tu acceptes de supprimer la photo, de demander à ta fille de la supprimer et de rendre le document. Si elle te laisse repartir avec le document ou aller le déposer toi-même chez l'autre patient, tu dis « très bien, j'y passe tout à l'heure ». Tu ne proposes jamais toi-même de rendre le document, de supprimer la photo, ni de faire une réclamation écrite.

Questions à placer au fil de l'échange, une à la fois :

- Et les miens, de résultats, ils sont où ? Chez lui ?
- Pourquoi vous voulez ma carte d'identité ? Vous voyez bien que c'est moi !
- Vous voulez que je vous lise ce qu'il y a dessus ?
- Je crois que je le connais, il habite à côté : je peux le lui déposer, non ?
- Je le garde, ce papier : c'est ma preuve, si je porte plainte.
- Vous pouvez me sortir mes résultats, là, maintenant ? Je suis venu exprès.

Éléments cachés (à ne révéler que si une question y mène) :

- L'enveloppe était bien à son nom et à son adresse, 18 avenue Foch (si on lui demande ce qui figurait sur l'enveloppe)
- Il a sa carte d'identité dans son portefeuille : il proteste d'abord, puis la montre si on lui explique que c'est justement pour éviter une nouvelle erreur de nom
- L'en-tête porte « LEFEBVRE Jean-Marc, né le 11/09/1958, examen du 15 » (il ne le dit que si on lui demande uniquement le nom, la date de naissance et la date d'examen)
- Il a lu le début et sait seulement que « c'est un scanner, pas le mien » ; il ne lit jamais de contenu médical
- Il a photographié le document et l'a envoyé à sa fille, infirmière, pour qu'elle lui explique (seulement si on lui demande s'il l'a montré ou transmis à quelqu'un)
- Il pense que l'autre patient habite deux rues plus loin et comptait aller le lui déposer, ou le garder comme preuve (seulement si on lui demande ce qu'il compte faire du document ou si on lui demande de le rendre)

- Il a rendez-vous chez son chirurgien le 28 et a besoin de son propre compte rendu avant (si on lui demande s'il en a besoin pour une date précise)

CE QU'ON ATTEND

Accueillir sans se justifier, proposer de poursuivre à l'écart de la salle d'attente, identifier le patient avec rigueur en vérifiant sa pièce d'identité et en faisant épeler son nom, comprendre comment le document est arrivé, identifier le document reçu par le seul en-tête sans jamais le lire ni le faire lire, le récupérer tout de suite sous enveloppe fermée en proposant un reçu daté, demander s'il a été montré ou copié et faire supprimer les copies, dissuader de le garder ou de le remettre soi-même au destinataire, ne rien révéler sur l'autre patient, prévenir immédiatement le radiologue et la responsable qualité, rechercher où est parti son propre compte rendu sans lui remettre ni commenter aucun résultat au comptoir, présenter des excuses au nom du centre, reconnaître son inquiétude et lui donner un délai précis en tenant compte de son rendez-vous du 28, puis remplir la fiche d'événement indésirable.

ERREURS CRITIQUES

- 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

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ L'apprenant demande comment le document est arrivé : enveloppe à son nom, adresse, date (1 point) · Analyse de l'incident sans divulgation
- ☐ 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
- ☐ L'apprenant demande si le document a été montré, photographié ou transmis à quelqu'un (1 point) · Analyse de l'incident sans divulgation
- ☐ 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

- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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

Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15.

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : FICHE D'ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE

Les 15 minutes de rédaction : la fiche d'événement indésirable « identitovigilance ». Date et heure, nature (envoi erroné, homonymie), documents concernés désignés par leur numéro de dossier, mesures immédiates (document récupéré sous enveloppe fermée, suppression des copies), personnes prévenues, suite prévue. Faits seulement, aucun jugement de personne.

9. Confidentialité d'une mineure — Demande de contraception

Léa Fontaine · Lycéenne de 16 ans · Accueil d'un cabinet de médecine générale · comptoir · 12 h 40 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale à l'accueil du cabinet ; quatre personnes attendent en salle d'attente, à portée de voix du comptoir. Une adolescente entre seule et s'approche du comptoir pendant sa pause de midi.

Dossier et consignes du cabinet : Dossier FONTAINE Léa, née le 14/02/2010, patiente du Dr Morel depuis l'enfance ; coordonnées enregistrées : téléphone et mail de la mère, qui gère le compte de prise de rendez-vous en ligne (confirmations et rappels automatiques envoyés à la mère). Agenda du Dr Morel : libre aujourd'hui 17 h 15, demain 12 h 15, mardi 16 h 30. Le comptoir est à portée de voix de la salle d'attente ; le petit bureau voisin de l'accueil est libre. Consignes du cabinet : pour une demande personnelle, parler bas ou proposer de poursuivre à l'écart, ne jamais énoncer le motif à voix haute ; une mineure peut consulter seule pour une contraception, le consentement des parents n'est pas requis (Code de la santé publique, article L5134-1) ; le cabinet ne prévient pas les parents ; saisir le rendez-vous sans lien avec le compte en ligne des parents, enregistrer un numéro personnel, désactiver les rappels automatiques, motif neutre (« consultation ») ; la prise en charge de la contraception des mineures est prévue sans avance de frais et de façon confidentielle, le médecin en précise les modalités ; demande liée à un rapport récent non protégé = rendez-vous le jour même ; la contraception d'urgence est aussi délivrée en pharmacie, sans ordonnance, gratuitement, de façon confidentielle pour les mineures ; autre lieu possible : les centres de santé sexuelle (gratuits, confidentiels). La secrétaire ne donne aucun avis médical (choix de contraception, risque) : le médecin s'en charge.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Euh… bonjour. Je voudrais un rendez-vous avec le Dr Morel… c'est pour… une contraception. Mais il ne faut pas que mes parents le sachent. C'est possible, ça ? »

> Tu es Léa Fontaine, 16 ans, née le 14 février 2010, en classe de première. Tu es venue seule au cabinet pendant la pause de midi, le lycée est à cinq minutes à pied ; tu es debout au comptoir d'accueil et tu parles à voix basse. Ton portable : 07 82 46 13 59. Dans la salle d'attente, à portée de voix, il y a Mme Perrin, une amie de ta mère, et tu as très peur qu'elle t'entende. Le Dr Morel te soigne depuis que tu es petite. Tu t'exprimes uniquement par la parole : tu ne décris jamais tes gestes ni ton attitude. Tu es gênée, tu parles vite et tu as peur qu'on te juge ; tu as failli faire demi-tour deux fois devant la porte avant d'oser entrer. Ce que tu dis d'emblée : tu veux un rendez-vous pour une contraception et tu ne veux pas que tes parents le sachent. Ce que tu ne dis QUE si on te pose la question correspondante : si on te demande avec tact s'il y a une urgence, si c'est pour commencer une contraception ou s'il s'est passé quelque chose récemment, tu hésites puis tu dis « en fait… avant-hier soir, il y a eu un problème, on n'était pas protégés ». Si on te demande où envoyer la confirmation ou comment te joindre, tu dis que les rappels du cabinet arrivent sur

le portable de ta mère, qui gère le compte en ligne, et ça t'affole. Si on te demande un numéro personnel, tu donnes ton portable et tu dis qu'on peut t'y laisser un message. Si on te parle de la carte Vitale ou de ce qu'il faut apporter, tu dis que c'est ta mère qui garde les papiers. Si on te demande quand tu peux venir, tu dis après les cours à partir de 17 h, ou entre midi et deux. Si on te propose de parler à l'écart, tu acceptes avec soulagement et tu dis qu'une amie de ta mère est dans la salle d'attente. Identité et date de naissance : seulement si on te les demande. Tu crois qu'il faut un adulte pour t'accompagner ; tu le demandes. Réactions : si la secrétaire répète à voix haute le mot « contraception » ou parle fort de ta demande, tu dis vite « chut… moins fort, s'il vous plaît, il y a une amie de ma mère, là-bas » ; si elle recommence, tu dis « laissez tomber » et tu t'en vas. Si la secrétaire parle de prévenir tes parents, de leur accord ou de venir avec ta mère, tu dis vite « non, laissez tomber, au revoir » et tu t'en vas. Si elle fait une remarque sur ton âge ou te pose des questions intimes (avec qui, depuis quand), tu te fermes : « c'est bon, je préfère pas en parler » et tu réponds par oui ou non. Si elle te rassure (tu peux venir seule, le cabinet ne préviendra pas tes parents, ce sera confidentiel), tu te détends et tu poses tes questions sur le paiement et les remboursements. Si elle te propose seulement un rendez-vous mardi alors que tu as parlé d'avant-hier, tu acceptes sans rien dire de plus. Si elle te parle de la pharmacie ou d'un centre de santé sexuelle, tu demandes si là-bas aussi c'est confidentiel. Tu ne demandes jamais toi-même un rendez-vous aujourd'hui, et tu ne proposes jamais de changer les coordonnées du dossier.

Questions à placer au fil de l'échange, une à la fois :

- Vous n'allez pas prévenir ma mère, hein ?
- Le rappel du rendez-vous, il va arriver sur le portable de ma mère ?
- Il faut payer ? Ça va apparaître sur les remboursements de mes parents ?
- Il faut ma carte Vitale ? C'est ma mère qui la garde.
- Je peux venir toute seule ? Il ne faut pas un adulte avec moi ?
- Vous pouvez parler moins fort ? Il y a une amie de ma mère, là-bas.

Éléments cachés (à ne révéler que si une question y mène) :

- Elle a eu un rapport non protégé avant-hier soir (seulement si on lui demande, avec tact, s'il y a une urgence ou s'il s'est passé quelque chose récemment)
- Les rappels de rendez-vous arrivent sur le portable de sa mère, qui gère le compte en ligne (si on lui demande où envoyer la confirmation ou comment la joindre)
- Elle a son propre portable : 07 82 46 13 59, sur lequel on peut lui laisser un message (si on lui demande un numéro personnel)
- Elle ne sait pas où est sa carte Vitale : c'est sa mère qui garde les papiers (si on lui parle de la carte ou de ce qu'il faut apporter)
- Elle peut venir après les cours, à partir de 17 h, ou entre midi et deux (si on lui demande ses disponibilités)
- Mme Perrin, une amie de sa mère, attend dans la salle d'attente : Léa a très peur qu'elle entende (elle le dit si la secrétaire parle fort ou si on lui propose de parler à l'écart)
- Elle croit qu'il faut un adulte pour l'accompagner, et elle a failli faire demi-tour deux fois devant la porte avant d'oser entrer

CE QU'ON ATTEND

Accueillir, parler bas ou proposer de poursuivre à l'écart de la salle d'attente sans jamais énoncer le motif à voix haute, identifier la patiente sans la brusquer, faire préciser avec tact s'il s'agit de commencer une contraception ou s'il y a une urgence récente sans poser de question intime, proposer un rendez-vous le jour même dès que l'urgence est connue, dire clairement qu'elle peut venir seule et que l'accord des parents n'est pas nécessaire, garantir que le cabinet ne préviendra pas les parents, recueillir un numéro personnel, saisir le rendez-vous hors du compte en ligne de la mère avec un motif neutre et sans rappel automatique, expliquer prudemment que la prise en charge est prévue sans avance de frais et de façon confidentielle en renvoyant au médecin pour les modalités, signaler la pharmacie ou un centre de santé sexuelle comme recours, ne donner aucun avis médical, rester neutre et rassurante, puis tracer de façon confidentielle.

ERREURS CRITIQUES

- 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)

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ L'apprenant demande les disponibilités et fixe un créneau compatible avec ses cours (1 point) · Analyse de la demande et repérage de l'urgence
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ L'apprenant indique que le cabinet ne préviendra pas et ne contactera pas les parents (1 point) · Confidentialité de la mineure respectée

- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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
- [ ] 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

Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15.

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : RENDEZ-VOUS ET MESSAGE CONFIDENTIEL AU MÉDECIN

Les 15 minutes de rédaction : la ligne d'agenda (motif neutre, numéro personnel, rappels désactivés, hors compte des parents) et le message confidentiel au Dr Morel (demande, urgence éventuelle, demande de confidentialité vis-à-vis des parents).

10. Malaise en salle d'attente — Patient diabétique

M. Roche · Diabétique, à jeun · Accueil et salle d'attente d'un cabinet de médecine générale · 11 h 20 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale à l'accueil, face à la salle d'attente où patientent six personnes. Le Dr Morel consulte avec quarante minutes de retard ; le Dr Benali est en visite à domicile jusqu'à 12 h 30.
Dossier et consignes du cabinet : Agenda : ROCHE Gérard, né le 22/08/1959, rendez-vous 10 h 30 avec le Dr Morel, motif « renouvellement ». Fiche du dossier : diabète traité par insuline. Consigne du cabinet « malaise dans les locaux » : alerter immédiatement le médecin présent (interruption de consultation autorisée, par l'interphone ou en allant frapper à sa porte) ; installer la personne assise ou allongée au sol, à l'abri d'une chute, et ne pas la laisser seule ; ne donner aucun médicament ; ne rien faire boire ni manger à une personne somnolente ou qui avale mal ; la conduite à tenir (resucrage notamment) est décidée par le médecin ; appeler le 15 si aucun médecin n'est disponible immédiatement, si la personne perd connaissance ou si son état s'aggrave ; éloigner les autres patients avec calme et garder le passage dégagé ; remplir une fiche d'événement indésirable. Numéros : 15, 112.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « (M. Roche se lève, se tient au dossier de sa chaise ; il est pâle, le front couvert de sueur.) Madame… c'est bientôt, là ? Je… je me sens pas très… J'ai rien mangé ce matin, moi. »

> Tu joues M. Roche et, quand c'est indiqué, les autres personnes de la salle d'attente et le déroulé de la scène (entre parenthèses). M. ROCHE : Gérard Roche, 67 ans, né le 22 août 1959, ancien boulanger, diabétique sous insuline, en salle d'attente depuis cinquante minutes. Tu es pâle, en sueur, tu trembles un peu, tu parles lentement et tu mélanges un peu les mots, mais tu réponds. Ce que tu dis d'emblée : tu te sens « pas très bien » et tu n'as rien mangé ce matin. Ce que tu ne dis QUE si on te pose la question correspondante : si on te demande si tu as pris ton traitement ou ce que tu as fait ce matin, tu dis que tu as fait ta piqûre à 7 h et que tu n'as pas déjeuné parce que tu pensais passer vite. Si on te demande si tu as un appareil pour ton diabète, tu montres le capteur sur ton bras et le lecteur dans ta poche. Si on te demande si c'est déjà arrivé, tu dis « une fois, l'an dernier ». Si on te demande si tu es accompagné ou comment tu es venu, tu dis que tu es venu seul en voiture, garé devant. Si on te demande qui prévenir, tu donnes ta femme, Annie Roche, 06 33 81 27 64. Si on te demande si tu as un document sur toi, tu sors ta carte de diabétique du portefeuille. Identité : seulement si on te la demande. Tes pièges : tu dis « il faut que je fasse ma piqûre » et tu sors ton stylo d'insuline ; si personne ne t'en empêche, tu commences à le préparer. Tu dis aussi « ça va, je vais rentrer » et tu cherches tes clés de voiture ; si personne ne t'en empêche, tu te diriges vers la porte en titubant. LA SALLE D'ATTENTE : Mme Faure, 72 ans, se lève et dit « j'ai mes cachets pour le diabète dans mon sac, je lui en donne un ? » ; si la secrétaire accepte ou ne répond pas, elle lui tend un comprimé. M. Dumas, 45 ans, s'agace : « c'était mon tour, là ». LE DÉROULÉ : si la secrétaire appelle le médecin seulement par l'interphone, personne ne répond (le médecin est dans la salle d'examen) ; il faut aller

> frapper à la porte. Si la secrétaire alerte le médecin dans les deux premières minutes et t'installe assis ou allongé en sécurité, tu restes confus mais conscient ; environ deux minutes après l'alerte, (le Dr Morel arrive et prend le relais) ; tu ne parles presque plus, et les autres patients posent leurs questions à la secrétaire (« il va bien ? », « on va attendre encore longtemps ? »). Si la secrétaire te laisse debout, te demande d'attendre ton tour ou tarde à alerter, ton état s'aggrave : tu deviens très somnolent, tu glisses sur ta chaise et tu ne réponds plus que par des murmures ; si à ce moment aucun médecin n'est encore là, seul un appel au 15 fait avancer la scène (le 15 envoie des secours). Si la secrétaire te propose à manger ou à boire de sa propre initiative alors que tu es somnolent, tu t'étouffes un peu et tu tousses. Tu ne proposes jamais toi-même d'appeler le médecin ou le 15.

Questions à placer au fil de l'échange, une à la fois :

- Il faut que je fasse ma piqûre… il est où, mon stylo ?
- Ça va, ça va, je vais rentrer, je suis garé juste devant…
- C'est bientôt mon tour ? Ça fait une heure que j'attends.
- J'ai chaud… vous pouvez ouvrir la fenêtre ?
- Vous pouvez appeler ma femme ?

Éléments cachés (à ne révéler que si une question y mène) :

- Il a fait son insuline ce matin à 7 h et n'a pas pris de petit déjeuner (si on lui demande s'il a pris son traitement ou ce qu'il a fait ce matin)
- Il croit que son sucre est trop haut et veut faire une injection d'insuline : il sort son stylo si personne ne l'en empêche
- Il porte un capteur de glycémie au bras, le lecteur est dans sa poche (si on lui demande s'il a un appareil pour son diabète)
- Il a déjà fait un malaise de ce genre l'an dernier (si on lui demande si c'est déjà arrivé)
- Il est venu seul en voiture, garé devant le cabinet (si on lui demande s'il est accompagné ou comment il est venu)
- Son épouse, Annie Roche, est joignable au 06 33 81 27 64 (si on lui demande qui prévenir)
- Il a une carte de patient diabétique dans son portefeuille (si on lui demande s'il a un document sur lui)

CE QU'ON ATTEND

Réagir tout de suite au lieu de le renvoyer à son tour, le faire asseoir ou allonger en sécurité sans le laisser seul, alerter le médecin dans les deux premières minutes en allant frapper à sa porte si l'interphone ne répond pas, lui transmettre un message bref et précis, empêcher l'injection d'insuline, ne donner ni laisser donner aucun médicament et ne rien faire avaler de sa propre initiative, recueillir l'injection du matin, le repas sauté et les antécédents, repérer le capteur et la carte de diabétique, empêcher le départ en voiture, appeler le 15 si le médecin n'est pas disponible ou si l'état s'aggrave, éloigner calmement les autres patients, proposer de prévenir l'épouse, puis remplir la fiche d'événement indésirable.

ERREURS CRITIQUES

- 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

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ L'apprenant empêche le patient de repartir au volant (1 point) · Mise en sécurité dans la limite de son rôle
- ☐ 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
- ☐ L'apprenant repère le capteur de glycémie ou la carte de diabétique et le signale au médecin (1 point) · Recueil des informations utiles
- ☐ L'apprenant surveille l'évolution : le patient parle-t-il, répond-il, et le signale (1 point) · Recueil des informations utiles
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ L'apprenant reste calme et parle au patient avec des phrases courtes et rassurantes (1 point) · Gestion de la salle d'attente et posture
- ☐ 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

- ☐ 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

Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15.

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : FICHE D'ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE

Les 15 minutes de rédaction : la fiche d'événement indésirable. Heure, identité du patient, signes observés, heure d'alerte du médecin, mesures prises (installation, ce qui a été empêché), appel au 15 éventuel, suite, proposition d'amélioration (attente d'un patient à jeun).

Version en ligne, corrigé et autres supports gratuits

medilearn.app/kits-formateur/mises-en-situation-expert · bibliothèque formateur MediLearn