🎭 Mises en situation orales

Mises en situation orales — niveau intermédiaire

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 : 🟠 Intermédiaire

💡 **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. Secret médical — Demande d'un proche

Mme Diallo · Père hospitalisé · Secrétariat du service de médecine · comptoir · 12 h 50 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale du service de médecine. M. Diallo, 64 ans, hospitalisé chambre 12, a fait un malaise hier matin, pris en charge par l'équipe. Sa fille se présente au comptoir du secrétariat, qui donne sur le couloir où passent d'autres familles.

Dossier et consignes du cabinet : Dossier de M. Diallo : personne de confiance déclarée = son épouse, Mme Aminata Diallo. Le patient est conscient et peut recevoir des visites (visites à partir de 13 h). Le médecin du service, Dr Lambert, passe dans le service de 14 h à 16 h. Procédure : toute demande d'information médicale par un tiers est transmise au médecin, qui propose un entretien ou recontacte la personne.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour, je suis la fille de M. Diallo, chambre 12. On m'a dit qu'il avait fait un malaise hier. Qu'est-ce qui s'est passé exactement ? Il a quoi ? »

> Tu es Fatou Diallo, la fille aînée de M. Diallo, debout au comptoir du secrétariat du service, sur ta pause déjeuner. Tu es inquiète, pressée, et en colère que personne ne t'ait prévenue. Tu veux des informations médicales : ce qu'il a eu, ses résultats, son traitement. Tu insistes : « c'est mon père », « j'ai le droit de savoir ». Tu t'agaces si on te refuse sèchement, tu hausses le ton, sans te soucier des autres familles qui passent dans le couloir. Si la secrétaire reconnaît ton inquiétude, t'explique calmement qu'elle ne peut pas donner d'information médicale, et te propose une solution concrète (aller voir ton père qui peut te dire lui-même, un entretien avec le médecin ou que le médecin te contacte, vérifier la personne de confiance), tu te calmes et tu acceptes. Ce que tu ne dis que si on te le demande : tu n'es pas la personne de confiance, c'est ta mère ; tu n'es pas encore passée voir ton père, tu es venue directement ici ; tu dois être revenue au travail à 13 h 30 mais tu peux repasser ce soir après 18 h. Si la secrétaire lâche une information médicale, tu rebondis dessus aussitôt (« et c'est grave ? ») pour en obtenir plus.

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

- Pourquoi personne ne m'a prévenue hier ?
- Il va sortir quand ?
- Je peux voir le médecin maintenant, deux minutes ?
- C'est à cause de son diabète, c'est ça ?
- Si je reviens ce soir, quelqu'un me dira quelque chose au moins ?
- Et pour l'hospitalisation, sa mutuelle, vous avez besoin de quelque chose de nous ?

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

- Elle n'est pas la personne de confiance (c'est sa mère)
- Elle n'a pas encore vu son père : elle est venue directement au secrétariat
- Elle doit être revenue au travail à 13 h 30 mais peut repasser ce soir après 18 h

- Elle est sur sa pause déjeuner et pressée
- Personne ne l'a prévenue, d'où sa colère

CE QU'ON ATTEND

Accueillir, identifier la demandeuse et vérifier si elle est la personne de confiance, reconnaître l'inquiétude, ne donner aucune information médicale et rester discrète au comptoir, expliquer simplement le secret médical, proposer une solution concrète (voir son père qui peut l'informer lui-même, entretien avec le médecin, personne de confiance), tracer.

ERREURS CRITIQUES

- Donner une information médicale (malaise, hypoglycémie, résultats, traitement) à la fille du patient
- Confirmer ou infirmer un diagnostic, même par oui ou non
- Répondre sèchement ou la laisser repartir sans proposer de solution

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant accueille et se présente : service et fonction (1 point si les deux) · Accueil et identification de la demandeuse
- ☐ L'apprenant identifie la demandeuse : nom, prénom et lien de parenté (1 point si 3/3) · Accueil et identification de la demandeuse
- ☐ L'apprenant identifie le patient concerné : nom, prénom, chambre ou date de naissance (1 point si 2/3) · Accueil et identification de la demandeuse
- ☐ L'apprenant vérifie si la demandeuse est la personne de confiance désignée (1 point) · Accueil et identification de la demandeuse
- ☐ L'apprenant reconnaît l'inquiétude ou la colère avant tout refus, en une phrase explicite (1 point) · Reconnaissance de l'inquiétude avant le refus
- ☐ L'apprenant ne donne aucune information médicale : malaise, cause, résultats, traitement (1 point si aucune) · Secret professionnel et médical respectés
- ☐ L'apprenant ne confirme ni n'infirme aucun diagnostic, même par oui ou non, même sous insistance (1 point) · Secret professionnel et médical respectés
- ☐ L'apprenant parle à voix basse ou s'écarte avec elle, sans rien évoquer du patient devant les familles du couloir (1 point) · Secret professionnel et médical respectés
- ☐ L'apprenant explique le secret médical avec des mots simples, sans se retrancher derrière « c'est la règle » (1 point) · Explication claire et simple du cadre
- ☐ L'apprenant précise qui peut recevoir l'information : la personne de confiance ou le patient lui-même (1 point) · Explication claire et simple du cadre

- [ ] L'apprenant propose qu'elle aille voir son père, conscient, en chambre 12, dès 13 h ou ce soir après 18 h selon ses disponibilités (1 point) · Orientation vers une solution concrète
- [ ] L'apprenant propose un entretien avec le Dr Lambert ou qu'il la recontacte, et note ses coordonnées (1 point) · Orientation vers une solution concrète
- [ ] L'apprenant annonce qu'il transmet la demande au médecin ou au cadre de santé (1 point) · Orientation vers une solution concrète
- [ ] L'apprenant garde un ton posé jusqu'au bout et clôt par une formule courtoise (1 point) · Orientation vers une solution concrète
- [ ] Note de suivi : horodatage, identité de la demandeuse et lien, demande, réponse donnée, action attendue (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 DE SUIVI POUR LE MÉDECIN

Écris la note transmise au Dr Lambert : heure, qui s'est présenté, lien avec le patient, ce qui a été demandé, ce que tu as répondu, ce qui a été convenu (visite, entretien, coordonnées).

2. Identitovigilance — Homonymes à l'accueil

M. Martin · Échographie sans pièce d'identité · Accueil d'un centre d'imagerie · comptoir · 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. Un patient se présente pour une échographie. L'agenda de 9 h 30 affiche deux patients MARTIN.
Dossier et consignes du cabinet : Agenda 9 h 30 : MARTIN Pierre, né le 03/03/1961, échographie abdominale, Dr Roux · MARTIN Pierre, né le 12/08/1974, échographie thyroïdienne, Dr Roux. Procédure d'identitovigilance du centre : identité vérifiée sur nom de naissance, prénom, date de naissance, et pièce d'identité ; en l'absence de pièce, double vérification orale et signalement au manipulateur.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour, Martin, j'ai rendez-vous à 9 h 30 pour l'écho. Je suis un peu en retard, désolé. »

> Tu es Pierre Martin, 64 ans, né le 3 mars 1961, un peu pressé et gêné d'être en retard. Tu viens pour une échographie abdominale, tu es à jeun depuis minuit. Tu as ta carte Vitale mais tu as laissé ta pièce d'identité dans la voiture, garée loin, et tu n'as pas envie d'y retourner. Tu as déménagé il y a deux mois : si on te demande ton adresse, tu donnes la nouvelle (14 rue des Lilas) sans penser à dire que tu as déménagé, sauf si on te lit l'ancienne. Si la secrétaire ne te fait pas répéter ta date de naissance et passe à autre chose (adresse, examen), tu ne te corriges PAS de toi-même : l'erreur reste, c'est à elle de la détecter. PIÈGE D'IDENTITÉ : la première fois qu'on te demande ta date de naissance, tu réponds « le 3 mars 64 » avec assurance (tu confonds avec l'année de naissance de ta femme) ; tu ne te corriges (« ah non, pardon, 61, c'est ma femme qui est de 64 ») que si la secrétaire te fait répéter, te demande l'année en entier, compare avec ta carte Vitale ou te demande une seconde donnée (adresse, lieu de naissance). Tu réponds volontiers aux questions d'identité si on te les pose simplement, mais tu dis « oui oui » si la secrétaire suggère elle-même une réponse, même fausse (si elle dit « né en 1974 ? », tu réponds « oui c'est ça » distraitement, puis tu te corriges seulement si elle te demande de dire la date toi-même). Une reformulation de ce que tu viens de dire (« d'accord, 1961 ») n'est pas une suggestion : tu la confirmes simplement. Si elle parle fort de ton examen ou d'un autre patient Martin devant la salle d'attente, tu es gêné et tu le dis. Si elle est claire et rassurante, tu coopères.

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

- La carte Vitale ça suffit, ou il vous faut la mutuelle aussi ?
- J'en ai pour longtemps ? Je suis à jeun depuis hier soir.
- C'est bien pour le ventre, hein, pas la thyroïde ?
- Ma femme est dans la voiture, elle peut venir avec moi ?
- Les résultats, je les ai aujourd'hui ou on me les envoie ?
- Ma carte Vitale n'est pas à jour depuis longtemps, c'est un problème pour l'examen ?

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

- Son nom de naissance et son prénom complet (Pierre Martin)
- Sa date de naissance (3 mars 1961)
- Son adresse actuelle, différente de celle du dossier (il a déménagé)
- L'examen attendu (échographie abdominale, à jeun)
- Il est à jeun depuis minuit
- Il a sa carte Vitale sur lui, mais pas de pièce d'identité

CE QU'ON ATTEND

Accueillir, appliquer la procédure d'identitovigilance (nom de naissance, prénom, date de naissance, pièce d'identité ou double vérification), ne pas confondre les deux dossiers, mettre à jour les données administratives, vérifier la préparation à l'examen, orienter vers la salle d'attente et signaler l'absence de pièce.

ERREURS CRITIQUES

- Ouvrir ou confirmer le dossier sans avoir vérifié nom de naissance, prénom et date de naissance
- Suggérer la date de naissance ou l'examen au patient (« c'est bien vous, né en 61, pour l'abdomen ? »)
- Énoncer à voix haute des données de l'autre patient Martin

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant accueille le patient, salue et demande le motif de sa venue (1 point si les deux) · Accueil physique et posture
- ☐ L'apprenant fait énoncer le nom de naissance par le patient, sans le suggérer (1 point) · Identitovigilance : identité vérifiée selon la procédure
- ☐ L'apprenant fait énoncer le prénom complet (1 point) · Identitovigilance : identité vérifiée selon la procédure
- ☐ L'apprenant fait énoncer la date de naissance complète, sans la suggérer ni la lire (1 point) · Identitovigilance : identité vérifiée selon la procédure
- ☐ L'apprenant demande une pièce d'identité et, en son absence, pose au moins deux questions de double vérification : adresse, prescripteur, examen prévu (1 point) · Identitovigilance : identité vérifiée selon la procédure
- ☐ L'apprenant détecte l'homonymie et le dit au patient (1 point) · Identitovigilance : identité vérifiée selon la procédure
- ☐ L'apprenant n'énonce à voix haute aucune donnée de l'autre patient Martin (1 point) · Confidentialité au comptoir
- ☐ L'apprenant adapte sa voix ou sa position au comptoir pour préserver la confidentialité (1 point) · Confidentialité au comptoir

- [ ] L'apprenant vérifie ou met à jour l'adresse et relève le déménagement (1 point) · Données administratives collectées et fiables
- [ ] L'apprenant vérifie le téléphone, la carte Vitale et le médecin prescripteur ou traitant (1 point si 2/3) · Données administratives collectées et fiables
- [ ] L'apprenant vérifie l'examen attendu et la prescription : échographie abdominale (1 point) · Information adaptée à la demande et préparation vérifiée
- [ ] L'apprenant vérifie la préparation : à jeun depuis minuit (1 point) · Information adaptée à la demande et préparation vérifiée
- [ ] L'apprenant informe du déroulement : salle d'attente, délai, manipulateur qui vient chercher (1 point si 2/3) · Information adaptée à la demande et préparation vérifiée
- [ ] L'apprenant explique ce qui sera fait au sujet de la pièce d'identité manquante : signalement, à apporter la prochaine fois (1 point) · Information adaptée à la demande et préparation vérifiée
- [ ] Note : identité vérifiée selon la procédure, absence de pièce signalée, adresse mise à jour, transmission au manipulateur (1 point si 3/4) · Transmission et traçabilité

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

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : NOTE D'IDENTITOVIGILANCE ET TRANSMISSION AU MANIPULATEUR

Écris ce que tu notes au dossier et ce que tu transmets au manipulateur : identité vérifiée et comment, pièce manquante, données mises à jour, point de vigilance (homonymes).

3. Rendez-vous urgent — Agenda complet

M. Benali · Mal de gorge et fièvre · Cabinet de médecine générale · accueil · 11 h · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale à l'accueil. Le Dr Morel consulte jusqu'à 19 h, agenda complet. Un patient sans rendez-vous s'avance au comptoir ; deux personnes attendent en salle d'attente.
Dossier et consignes du cabinet : Agenda du jour : complet ; 2 créneaux « urgences du jour » réservés par le médecin, à attribuer uniquement sur consigne (fièvre élevée, douleur aiguë, enfant de moins de 2 ans, patient fragile). Demain : 8 h 30 et 16 h libres. Consigne : en cas de doute, installer le patient en salle d'attente et demander l'avis du médecin entre deux patients ; toute difficulté à respirer = prévenir le médecin immédiatement, et appeler le 15 s'il le demande ou s'il est indisponible. Identité : faire dire nom, prénom et date de naissance, et vérifier sur la carte Vitale ou une pièce d'identité.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour, Karim Benali. Je n'ai pas rendez-vous, mais il me faut le Dr Morel aujourd'hui : j'ai mal à la gorge depuis deux jours, je ne peux pas attendre. »

> Tu es Karim Benali, 42 ans, patient du cabinet, diabétique de type 2, venu au comptoir sans rendez-vous. PIÈGE D'IDENTITÉ : si on te demande ta date de naissance, tu donnes d'abord « 12 juillet 83 » (c'est celle de ton frère Samir, aussi patient du cabinet, vous avez l'habitude de prendre les rendez-vous l'un pour l'autre) ; tu ne corriges (« ah non, ça c'est mon frère, moi c'est le 5 mai 84 ») que si la secrétaire remarque que le dossier ne correspond pas (prénom, diabète absent du dossier), te demande de confirmer nom et prénom avec la date, ou te demande ta carte Vitale ou une pièce d'identité (tu la tends volontiers ; si elle te demande ce qui y est écrit ou en lit la date, c'est le 5 mai 1984). Tu as mal à la gorge depuis deux jours, de la fièvre à 39 depuis hier soir, tu as du mal à avaler même ta salive, ta voix est étouffée et tu respires moins bien allongé. Tu as pris du paracétamol. Tu insistes pour aujourd'hui parce que tu as une réunion importante demain, mais tu ne donnes pas spontanément les signes (fièvre, déglutition, respiration, diabète) : tu les dis seulement si on te pose la question. Si la secrétaire te propose demain sans rien demander, tu acceptes en râlant. Si elle te propose un créneau urgence, ou de patienter en salle d'attente pour que le médecin te voie entre deux patients, après t'avoir questionné, tu acceptes. Si elle te dit « c'est sûrement une angine, prenez… », tu demandes « vous êtes sûre ? je prends quoi ? » pour la pousser plus loin. Si elle est sèche, tu t'énerves et tu parles plus fort devant la salle d'attente ; si elle reformule et explique, tu te calmes.

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

- Vous ne pouvez pas me caser entre deux patients ?
- Il n'y a pas un autre médecin dans le cabinet ?
- Je peux reprendre l'antibiotique de la dernière fois, il m'en reste ?
- Si je m'assois là et que j'attends, il me prend ?

- C'est grave si j'ai du mal à avaler ?
- Je suis en ALD pour le diabète, ça change quelque chose pour la consultation ?

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

- Il a de la fièvre à 39 depuis hier soir
- Il a du mal à avaler, même sa salive
- Il a une voix étouffée et un peu de mal à respirer couché
- Il n'a pris que du paracétamol
- Il a une réunion importante demain, d'où l'insistance
- Il est suivi pour un diabète

CE QU'ON ATTEND

Identifier le patient (faire dire et vérifier sur un document), questionner discrètement pour mesurer l'urgence (fièvre, difficulté à avaler, respiration, terrain), appliquer la consigne de planification (créneau urgence ou avis du médecin entre deux patients), prévenir le médecin sans délai si gêne respiratoire, ne pas promettre un créneau hors consigne ni donner de conseil médical, tracer dans l'agenda.

ERREURS CRITIQUES

- Promettre un créneau du jour hors consigne, ou renvoyer le patient sans avoir posé les questions d'urgence
- Donner un diagnostic ou conseiller un médicament
- Ne pas prévenir immédiatement le médecin (ou le 15) quand le patient décrit une difficulté à respirer

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant accueille le patient au comptoir et se présente : salutation et fonction (1 point si les deux) · Accueil et identification
- ☐ L'apprenant fait dire au patient son nom, son prénom et sa date de naissance (1 point si 3/3) · Accueil et identification
- ☐ L'apprenant vérifie l'identité sur la carte Vitale ou une pièce d'identité, ou relève l'incohérence avec le dossier (1 point) · Accueil et identification
- ☐ L'apprenant demande le motif précis avant de parler d'agenda (1 point) · Demande analysée et urgence mesurée
- ☐ L'apprenant recherche la fièvre et depuis quand (1 point si les deux) · Demande analysée et urgence mesurée
- ☐ L'apprenant recherche la difficulté à avaler ou la voix modifiée (1 point si au moins 1) · Demande analysée et urgence mesurée
- ☐ L'apprenant recherche une gêne respiratoire, y compris allongé (1 point) · Demande analysée et urgence mesurée

- [ ] L'apprenant recherche le terrain et les traitements pris : diabète, paracétamol (1 point si au moins 1) · Demande analysée et urgence mesurée
- [ ] L'apprenant applique la consigne : créneau d'urgence ou avis du médecin entre deux patients, sans promettre un créneau hors consigne (1 point) · Consignes de planification appliquées
- [ ] L'apprenant prévient le médecin sans attendre dès que la difficulté à respirer est décrite (1 point) · Limites du rôle respectées
- [ ] L'apprenant ne donne ni diagnostic ni conseil médicamenteux (1 point) · Limites du rôle respectées
- [ ] L'apprenant reconnaît la contrainte du patient, sa réunion de demain, sans céder sur la règle (1 point) · Posture face à l'insistance
- [ ] L'apprenant reste calme et ferme face à l'insistance, à voix posée devant la salle d'attente, sans ton sec ni justification excessive (1 point) · Posture face à l'insistance
- [ ] L'apprenant reformule la suite convenue avant de clore : où patienter ou quand revenir, qui le reçoit, que faire si ça s'aggrave (1 point si 2/3) · Posture face à l'insistance
- [ ] Agenda et message : horodatage, identité vérifiée, motif en termes médicaux, décision prise, consigne donnée (1 point si 4/5) · Traçabilité du passage et de la décision

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

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : AGENDA MIS À JOUR ET MESSAGE AU MÉDECIN

Les 15 minutes de rédaction : ligne d'agenda (créneau ou demande d'avis) avec identité vérifiée, motif résumé en termes médicaux, heure ; et le message au Dr Morel.

4. Patient anglophone — Prise de rendez-vous

Mrs Walker · Enfant fiévreux · Cabinet de médecine générale · accueil · 16 h 15 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale à l'accueil. Une mère s'avance au comptoir avec son fils : elle parle anglais et presque pas français. Le Dr Morel reçoit les patients non francophones.
Dossier et consignes du cabinet : Agenda du Dr Morel : complet aujourd'hui ; créneaux libres demain 10 h 15 et 15 h 30. Procédure : pour un nouveau patient, créer la fiche avec nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone, e-mail, motif résumé ; faire épeler, vérifier sur un document d'identité si possible (passeport), faire confirmer. Fiche « anglais d'accueil » du cabinet disponible au comptoir.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Hello, good afternoon… sorry, my French is not good. I would like to make an appointment with a doctor, please. For my son, he is here with me. He has a fever since yesterday. »

> Tu es Sarah Walker, 38 ans, britannique, installée en France depuis un mois ; tu es venue directement au cabinet avec ton fils, parce qu'il est plus facile pour toi de te faire comprendre en face. Tu parles anglais et seulement quelques mots de français (« bonjour », « merci », « rendez-vous »). Tu réponds en anglais simple. Ton fils Oliver, 6 ans, né le 14 février 2020, est avec toi, il joue dans le coin enfants de la salle d'attente ; il a 38,5 de fièvre depuis hier, il boit et joue, rien d'autre. Tu n'as pas encore de médecin traitant. Tu donnes ton nom, le prénom de ton fils, sa date de naissance, ton numéro (06 12 34 56 78) et ton e-mail (sarah.walker@mail.com) quand on te les demande, et tu les épelles si on te le demande ; tu as ton passeport et celui d'Oliver dans ton sac et tu les sors si on te demande une pièce d'identité ; si la secrétaire ne fait pas épeler et ne demande aucun document, tu dis les noms vite et normalement. Si elle parle français vite, tu dis « sorry, I don't understand ». Si elle parle lentement et simplement, tu comprends et tu confirmes. Si elle te demande de revenir avec quelqu'un qui parle français, tu es découragée et tu dis que tu ne connais personne.

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

- Do I need to bring anything? We don't have the carte Vitale yet.
- Is it expensive? How do we pay?
- Should I give him something for the fever tonight?
- Can he still go to school tomorrow?
- We are here now… can the doctor see him today?
- Do we need French health insurance? We only have the European health card for now.

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

- Son nom : WALKER, épelé W-A-L-K-E-R
- Le prénom et l'âge de l'enfant : Oliver, 6 ans, né le 14/02/2020
- Son numéro : 06 12 34 56 78

- Son e-mail : sarah.walker@mail.com
- La fièvre est à 38,5, l'enfant boit et joue, pas d'autre signe
- Ils sont en France depuis un mois, pas encore de médecin traitant
- Elle a son passeport et celui d'Oliver dans son sac

CE QU'ON ATTEND

Accueillir en anglais simple, identifier la mère et l'enfant en faisant épeler et en vérifiant sur le passeport, transcrire nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone, e-mail, recueillir le motif et vérifier l'absence de signe d'urgence, proposer un créneau adapté, confirmer en reformulant, créer la fiche et tracer.

ERREURS CRITIQUES

- Noter un nom, une date ou un numéro sans l'avoir fait épeler, vérifier ou confirmer
- Donner un rendez-vous sans aucune question sur l'état de l'enfant
- Abandonner l'échange ou passer au français en demandant de revenir avec quelqu'un

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant accueille en anglais simple et se présente : salutation et fonction (1 point si en anglais) · Accueil en anglais et posture
- ☐ L'apprenant reste en anglais jusqu'au bout, sans demander de revenir avec quelqu'un (1 point) · Accueil en anglais et posture
- ☐ L'apprenant fait épeler le nom de famille et le répète lettre par lettre (1 point si les deux) · Identification épelée et transcrite
- ☐ L'apprenant recueille le prénom de l'enfant et le fait épeler, confirmer ou le vérifie sur le passeport (1 point) · Identification épelée et transcrite
- ☐ L'apprenant recueille la date de naissance de l'enfant et la reformule en entier ou la vérifie sur le passeport (1 point) · Identification épelée et transcrite
- ☐ L'apprenant recueille le numéro de téléphone et le répète chiffre par chiffre (1 point si les deux) · Coordonnées retranscrites
- ☐ L'apprenant recueille l'e-mail et le fait épeler ou confirmer (1 point) · Coordonnées retranscrites
- ☐ L'apprenant recueille la situation administrative : arrivée en France, médecin traitant, couverture (1 point si au moins 1) · Coordonnées retranscrites
- ☐ L'apprenant demande le motif et la température (1 point si les deux) · Demande analysée et urgence mesurée
- ☐ L'apprenant recherche les signes de gravité : boit, joue, respiration, boutons, somnolence (1 point si au moins 2) · Demande analysée et urgence mesurée

- [ ] L'apprenant demande depuis quand et les traitements déjà donnés (1 point si au moins 1) · Demande analysée et urgence mesurée
- [ ] L'apprenant propose un créneau avec le Dr Morel dans un délai cohérent avec l'état de l'enfant (1 point) · Rendez-vous planifié et confirmé
- [ ] L'apprenant confirme le rendez-vous en reformulant date, heure et médecin, et le lui écrit sur une carte ou un papier (1 point si 3/4) · Rendez-vous planifié et confirmé
- [ ] L'apprenant indique quoi apporter et quoi faire si l'état s'aggrave avant le rendez-vous (1 point si les deux) · Rendez-vous planifié et confirmé
- [ ] Fiche patient : nom, prénom, date de naissance, numéro, e-mail, motif, créneau (1 point si 6/7) · Fiche patient créée et tracée

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

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : FICHE PATIENT ET RENDEZ-VOUS

Rédige la fiche créée après l'échange, en français : identité de l'enfant et du parent (épelées), date de naissance, numéro, e-mail, motif en termes médicaux, créneau donné, remarque « non francophone ».

5. ALD — Démarches et prise en charge

Mme Rousseau · Mari diabétique · Cabinet de médecine générale · accueil · 9 h 40 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale du Dr Morel, à l'accueil. L'épouse d'un patient vu hier s'avance au comptoir avec des questions sur l'ALD ; trois patients attendent dans la salle d'attente, juste à côté.
Dossier et consignes du cabinet : Dossier ROUSSEAU Marc, né le 09/04/1966, médecin traitant déclaré : Dr Morel. Consultation d'hier : diabète de type 2 découvert, protocole de soins ALD « à établir » (noté par le médecin). Procédure du cabinet : le protocole de soins est rempli par le médecin traitant lors d'une consultation dédiée, signé par le patient, télétransmis à la CPAM ; la secrétaire explique les démarches, ne commente jamais la maladie, et planifie le rendez-vous. Créneaux « protocole » : mardi 11 h, jeudi 17 h 30. Fiche mémo : ALD exonérante = prise en charge à 100 % du tarif de la Sécurité sociale pour les soins en rapport avec l'affection, après accord du médecin-conseil ; ordonnance bizone ; mise à jour de la carte Vitale en borne après l'accord ; restent dus : dépassements d'honoraires, forfait hospitalier, participations forfaitaires et franchises, soins sans rapport avec l'ALD.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour, je suis Mme Rousseau, la femme de Marc Rousseau. Le docteur l'a vu hier, il a parlé d'une ALD… ça veut dire que tout est gratuit maintenant ? Il faut faire quoi ? »

> Tu es Sylvie Rousseau, 58 ans, épouse de Marc Rousseau, 60 ans. Vous êtes venus ensemble au cabinet : Marc s'est assis en salle d'attente et t'a envoyée au comptoir parce qu'il n'aime pas « les papiers » (tu le dis si on te demande s'il est d'accord ou s'il est là ; si la secrétaire propose de le faire venir au comptoir, il vient et dit seulement « oui, oui, elle peut tout savoir, c'est elle qui s'occupe des papiers », puis retourne s'asseoir). Tu as sa carte Vitale dans ton sac et tu la donnes si on te la demande. Tu parles assez fort, sans penser aux autres patients ; si la secrétaire baisse la voix ou te propose de vous mettre à l'écart, tu suis. Hier, le Dr Morel lui a dit qu'il avait du diabète et qu'il allait le mettre « en ALD ». Tu crois que l'ALD veut dire que tout devient gratuit, pharmacie, lunettes, hôpital, et que vous pouvez arrêter la mutuelle (vous n'en avez plus depuis ta retraite). Tu crois aussi que le papier est déjà parti à la Sécu. Tu ne dis que si on te le demande : que Marc n'a pas de rendez-vous prévu, que sa carte Vitale n'a pas été mise à jour depuis deux ans, que vous n'avez pas de complémentaire, qu'il doit changer ses lunettes, que tu as un compte ameli mais ne sais pas t'en servir. Tu poses des questions médicales (« c'est grave le diabète ? », « il devra faire des piqûres ? ») : si la secrétaire répond sur la maladie, tu t'engouffres et tu en redemandes ; si elle renvoie gentiment au médecin, tu acceptes. Si elle t'explique les démarches avec des mots simples et te donne un rendez-vous, tu es soulagée et tu remercies. Si elle emploie du jargon (« exonération du ticket modérateur ») sans l'expliquer, tu dis que tu ne comprends pas.

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

- Et la pharmacie, il ne paiera plus rien du tout ?

- C'est vous qui envoyez le papier à la Sécu ?
- Il faut une nouvelle carte Vitale ?
- C'est pour combien de temps, l'ALD ?
- Et la mutuelle, on peut l'arrêter alors ?

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

- Marc est venu avec elle : il attend assis en salle d'attente parce qu'il « n'aime pas les papiers »
- Le patient n'a pas de rendez-vous pour le protocole de soins (elle croit que c'est déjà fait)
- Sa carte Vitale n'a pas été mise à jour depuis deux ans
- Le couple n'a plus de complémentaire santé depuis la retraite de madame
- Elle croit que « 100 % » veut dire tout gratuit, y compris les dépassements et l'hôpital
- Marc Rousseau doit aussi changer ses lunettes, sans rapport avec l'ALD
- Elle a un compte ameli mais ne sait pas s'en servir

CE QU'ON ATTEND

Identifier la personne au comptoir et le patient, vérifier le lien et l'accord du patient (présent en salle d'attente), rester discrète devant les autres patients, expliquer l'ALD sur le plan administratif seulement (protocole de soins rempli par le médecin traitant, signé par le patient, transmis à la CPAM, accord du médecin-conseil, 100 % du tarif Sécurité sociale pour les soins liés, ordonnance bizone, mise à jour de la carte Vitale), corriger l'idée du « tout gratuit », planifier le rendez-vous protocole, ne rien dire sur la maladie ni le traitement, tracer.

ERREURS CRITIQUES

- Donner une information médicale sur le patient (maladie, traitement, gravité) à son épouse
- Affirmer que l'ALD rend tous les soins gratuits ou promettre une prise en charge sans réserve
- Dire que la secrétaire remplit ou envoie elle-même le protocole de soins à la place du médecin

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant accueille et se présente : salutation et fonction (1 point si les deux) · Accueil et identification
- ☐ L'apprenant identifie Mme Rousseau et le patient : nom, prénom, date de naissance du patient, avec la carte Vitale si possible (1 point si 3/3) · Accueil et identification
- ☐ L'apprenant vérifie le lien et l'accord du patient, présent en salle d'attente, pour évoquer ses démarches avec son épouse (1 point) · Accueil et identification
- ☐ L'apprenant fait préciser ce que Mme Rousseau a compris et ce dont elle a besoin avant d'expliquer (1 point) · Demande analysée
- ☐ L'apprenant repère et corrige l'idée « 100 % = tout gratuit » (1 point) · Demande analysée
- ☐ L'apprenant explique le protocole de soins : établi par le médecin traitant, signé par le patient, transmis à la CPAM, accord du médecin-conseil (1 point si 3/4) · Information administrative exacte sur l'ALD

- [ ] L'apprenant explique la prise en charge : 100 % du tarif de la Sécurité sociale pour les soins en rapport avec l'ALD (1 point si les deux précisions) · Information administrative exacte sur l'ALD
- [ ] L'apprenant cite ce qui reste à payer : dépassements d'honoraires, forfait hospitalier, participations forfaitaires et franchises, soins sans rapport (1 point si au moins 2) · Information administrative exacte sur l'ALD
- [ ] L'apprenant explique l'ordonnance bizone en une phrase simple (1 point) · Information administrative exacte sur l'ALD
- [ ] L'apprenant ne donne aucune information sur la maladie, le traitement ou la gravité, et renvoie au médecin (1 point) · Limites du rôle et discrétion
- [ ] L'apprenant parle bas ou propose de se mettre à l'écart : rien de la maladie n'est audible depuis la salle d'attente (1 point) · Limites du rôle et discrétion
- [ ] L'apprenant fixe le rendez-vous « protocole de soins » avec le médecin traitant (1 point) · Orientation et planification
- [ ] L'apprenant explique la mise à jour de la carte Vitale en borne après l'accord de la CPAM et conseille une complémentaire santé, sans en désigner une (1 point si les deux) · Orientation et planification
- [ ] L'apprenant reformule en fin d'échange les démarches à faire, dans l'ordre (1 point) · Orientation et planification
- [ ] Note : horodatage, identité, demande, rendez-vous fixé, points à vérifier (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 ET FICHE DE DÉMARCHES

Les 15 minutes de rédaction : note au Dr Morel (passage au comptoir, demande, rendez-vous protocole fixé, points à vérifier) et la liste des démarches expliquées à la famille, dans l'ordre.

6. Arrêt de travail — Volet perdu

Mme Rivière · Fin d'arrêt demain · Cabinet de médecine générale · accueil · 17 h 20 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale à l'accueil. Le Dr Morel consulte jusqu'à 19 h. Une patiente se présente au comptoir au sujet de son arrêt de travail ; deux patients attendent en salle d'attente.
Dossier et consignes du cabinet : Dossier RIVIÈRE Camille, née le 02/08/1990, médecin traitant Dr Morel. Arrêt de travail prescrit le 12, jusqu'au 19 inclus (demain), télétransmis à la CPAM (volets 1 et 2 dématérialisés), volet 3 employeur remis à la patiente. Agenda : complet ; créneaux « renouvellement ou prolongation » demain 8 h 15 et 12 h 30. Procédure : seul le médecin prescrit, prolonge ou réédite un arrêt ; la secrétaire ne peut ni établir, ni imprimer, ni modifier, ni envoyer un volet ; une prolongation se fait en consultation, avant la fin de l'arrêt ; le volet 3 est à adresser à l'employeur sous 48 heures ; en cas de perte, le médecin peut rééditer un duplicata en consultation.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour, Camille Rivière. Je passe parce que mon employeur dit qu'il n'a rien reçu pour mon arrêt, il me menace. Il me faut le papier tout de suite, et aussi une prolongation, parce que je ne vais pas mieux. »

> Tu es Camille Rivière, 35 ans, née le 2 août 1990, en arrêt depuis une semaine pour un mal de dos, l'arrêt se termine demain. Tu es passée au cabinet en fin de journée, debout au comptoir. Tu as perdu le volet 3 et tu n'as rien envoyé à ton employeur ; lui a reçu un courrier de la CPAM et t'a écrit un message sec ce matin ; tu te sens coupable, tu es au bord des larmes. Tu crois que la secrétaire peut te « réimprimer le papier » tout de suite et « rallonger » l'arrêt que le docteur signera plus tard. Tu as ta carte Vitale et tu la donnes si on te la demande. Tu ne dis que si on te demande : que l'arrêt finit demain, que tu as perdu le volet 3, que tu n'as rien envoyé, que tu es libre demain matin. Si la secrétaire te promet quelque chose, tu t'y accroches (« donc c'est bon, vous me le prolongez ? »). Si elle t'explique calmement les volets, que la Sécu a déjà tout, qu'il manque juste le volet employeur, que le médecin peut refaire le papier en consultation et qu'il faut un rendez-vous avant la fin de l'arrêt, tu respires et tu acceptes le rendez-vous. Si elle te fait la morale sur les 48 heures, ou parle fort de ton arrêt devant la salle d'attente, tu te refermes et tu parles moins.

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

- Vous pouvez me réimprimer le papier, là, tout de suite ?
- Vous ne pouvez pas me rallonger l'arrêt de quelques jours, le docteur signera après ?
- Si je reprends demain et que je ne tiens pas, je fais quoi ?
- Mon employeur a le droit de me contacter pendant mon arrêt ?
- C'est quoi exactement qu'il a dû recevoir, mon employeur ?

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

- Son arrêt se termine demain

- Elle a perdu le volet 3 destiné à l'employeur
- Elle n'a rien envoyé à son employeur dans les 48 heures
- Son employeur a reçu un courrier de la CPAM et lui réclame le volet 3
- Elle est disponible demain matin
- Elle se sent coupable et est au bord des larmes

CE QU'ON ATTEND

Identifier la patiente (carte Vitale, dossier), comprendre la demande (volet employeur, prolongation), expliquer les trois volets et la télétransmission (CPAM déjà informée, volet 3 employeur sous 48 heures), proposer un duplicata réédité par le médecin en consultation, fixer le rendez-vous de prolongation avant la fin de l'arrêt, ne rien promettre sur la prolongation, ne jamais établir, imprimer ni modifier un document, rassurer sans juger et avec discrétion au comptoir, tracer.

ERREURS CRITIQUES

- Établir, imprimer, modifier, « rallonger » ou envoyer un arrêt ou un volet à la place du médecin
- Promettre que le médecin prolongera l'arrêt
- Donner une information fausse sur les délais ou les destinataires des volets

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant accueille et se présente : salutation et fonction (1 point si les deux) · Accueil et identification
- ☐ L'apprenant identifie la patiente : nom, prénom, date de naissance, vérifiés sur la carte Vitale ou au dossier (1 point si 3/3) · Accueil et identification
- ☐ L'apprenant fait préciser la demande : quel document, pour qui, pour quand (1 point si 2/3) · Demande analysée
- ☐ L'apprenant vérifie les dates de l'arrêt dans le dossier et dit à la patiente qu'il se termine demain (1 point) · Demande analysée
- ☐ L'apprenant recherche ce qui a été envoyé et à qui, et détecte la perte du volet 3 (1 point) · Demande analysée
- ☐ L'apprenant explique les trois volets : CPAM pour les volets 1 et 2, télétransmis ; employeur pour le volet 3 (1 point si les deux destinataires) · Information administrative exacte
- ☐ L'apprenant explique le délai de 48 heures pour l'employeur, sans faire la morale (1 point) · Information administrative exacte
- ☐ L'apprenant explique qu'un duplicata du volet 3 peut être réédité par le médecin en consultation (1 point) · Information administrative exacte
- ☐ L'apprenant explique qu'une prolongation se prescrit en consultation, avant la fin de l'arrêt (1 point) · Information administrative exacte

- ☐ L'apprenant n'établit, n'imprime, ne modifie et ne remet aucun document à la place du médecin (1 point) · Limites du rôle
- ☐ L'apprenant ne promet pas la prolongation : c'est le médecin qui décide en consultation (1 point) · Limites du rôle
- ☐ L'apprenant fixe le rendez-vous avant la fin de l'arrêt, demain matin (1 point) · Posture face à l'inquiétude
- ☐ L'apprenant reconnaît l'inquiétude liée à l'employeur et rassure sur ce que la CPAM a déjà reçu, à voix posée et discrète au comptoir (1 point) · Posture face à l'inquiétude
- ☐ L'apprenant récapitule : rendez-vous, documents à apporter, ce qu'il faut dire à l'employeur (1 point si 2/3) · Posture face à l'inquiétude
- ☐ Agenda et message : horodatage, identité, rendez-vous, duplicata à rééditer, contexte (1 point si 4/5) · Traçabilité

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

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : AGENDA ET MESSAGE AU MÉDECIN

Les 15 minutes de rédaction : ligne d'agenda (rendez-vous de prolongation), message au Dr Morel (duplicata du volet 3 à rééditer, contexte), ce qui a été expliqué à la patiente.

7. Résultats d'analyses — Demande au comptoir

Mme Roux · Bilan sanguin reçu · Cabinet de médecine générale · accueil · 11 h 10 · 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. Une patiente se présente à l'accueil pour connaître les résultats de sa prise de sang, arrivés au cabinet ce matin. Trois patients attendent dans la salle d'attente, ouverte sur l'accueil.

Dossier et consignes du cabinet : Dossier ROUX Claire, née MERCIER le 17/05/1971, médecin traitant Dr Morel, téléphone enregistré : 04 76 21 58 33 (fixe). Courrier du laboratoire reçu ce matin : compte rendu du bilan sanguin prescrit le 14, classé sous enveloppe dans le dossier. Post-it du Dr Morel collé sur l'enveloppe : « Patiente à voir en priorité cette semaine. Ne rien lui communiquer à l'accueil, je lui expliquerai moi-même. » Dossier ROUX Thierry, né le 08/12/1969 (son époux) : bilan prescrit le même jour, compte rendu reçu, aucune consigne. Agenda : créneaux réservés par le médecin à ses patients prioritaires, mercredi 12 h 15 et jeudi 18 h 30 ; le médecin peut aussi joindre lui-même la patiente entre 12 h 30 et 13 h 30. Contexte : salle d'attente ouverte sur l'accueil, trois patients assis à quelques mètres ; le petit bureau derrière l'accueil est libre. Procédure du cabinet : identité vérifiée sur pièce d'identité avant toute démarche sur un dossier ; le secrétariat ne lit, ne montre, ne confirme et ne commente aucun résultat ; le laboratoire remet aussi les résultats au patient selon ses propres modalités (site de résultats avec identifiants remis au prélèvement, version papier) ; selon le cas, le compte rendu peut apparaître dans Mon espace santé si le profil est activé ; chaque patient majeur fait lui-même ses demandes le concernant.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour madame. Claire Roux. Le labo m'a dit que mes résultats de prise de sang étaient partis chez vous. Vous pouvez me les donner, vite fait ? Je commence le travail à 11 h 30, je n'ai pas beaucoup de temps. »

> Tu es Claire Roux, née Mercier le 17 mai 1971, 55 ans, agente de restauration dans la cantine d'une école, à deux rues du cabinet. Tu passes à l'accueil juste avant ta prise de poste de 11 h 30, pressée, pour qu'on te donne tes résultats de prise de sang : le laboratoire t'a dit qu'ils étaient partis chez le médecin. Tu parles à voix normale, sans faire attention aux trois personnes qui attendent juste à côté. Tu donnes « Claire Roux » d'emblée ; tu donnes ton nom de naissance et ta date de naissance seulement si on te les demande ; si on te demande une pièce d'identité, tu dis que tu présentes ta carte d'identité. Ce que tu ne dis QUE si on te pose la question correspondante : ton seul numéro est maintenant le portable 06 71 34 88 20, le fixe a été résilié (si on te demande ton numéro ou si on te relit l'ancien) ; tu ne peux pas répondre au téléphone entre 11 h 30 et 14 h, sauf le mercredi où tu ne travailles pas (si on te demande quand tu es disponible ou joignable) ; tu pars en vacances samedi pour deux semaines (si on te demande si tu es là cette semaine ou si on te propose un rendez-vous la semaine prochaine) ; le laboratoire t'a donné un papier avec un code pour voir tes résultats sur internet, tu ne t'es jamais connectée (si on te demande si le laboratoire t'a donné un accès ou un code) ; tu n'as jamais activé Mon espace santé (si on t'en parle) ; tu es inquiète depuis la prise de sang

et tu as mal dormi (si on te demande comment tu vas ou si on reconnaît ton inquiétude). PIÈGE DE CONFIDENTIALITÉ : vers le milieu de l'échange, tu demandes de toi-même : « et tant que j'y suis, ceux de mon mari, Thierry, ils sont arrivés ? Il m'a demandé de demander. » Si la secrétaire te donne la moindre information sur lui, tu enchaînes (« et alors, c'est bon pour lui ? »). Si elle t'explique gentiment qu'il doit faire lui-même sa demande, tu acceptes en soupirant. Tu insistes deux fois pour avoir tes résultats (« juste me dire si c'est normal », puis « montrez-moi juste la feuille, je saurai lire »). PIÈGE DE DISCRÉTION : si la secrétaire annonce devant tout le monde, sans précaution, que le docteur veut te voir en priorité, tu dis, gênée : « vous pouvez parler moins fort ? il y a du monde », et ton inquiétude monte ; si elle te propose de parler plus bas ou d'aller dans le bureau à côté, tu acceptes et tu te détends un peu. Si la secrétaire lâche un indice (« c'est un peu urgent », « il y a quelque chose »), tu paniques et tu exiges de savoir quoi. Si elle te dit que tout va bien, tu te détends et tu dis que le rendez-vous n'est plus utile. Si elle t'explique calmement que les résultats sont commentés par le médecin, que le docteur souhaite te voir pour en parler et te propose un rendez-vous cette semaine qui tient compte de tes horaires, tu acceptes, tu demandes seulement « mais c'est grave ? » une fois, et si elle te répond qu'elle ne peut pas te le dire et que le médecin t'expliquera tout, tu te calmes. Si elle te propose un rappel du médecin entre 12 h 30 et 13 h 30 un jour où tu travailles, tu acceptes sans dire que tu ne pourras pas répondre, sauf si elle te demande tes disponibilités.

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

- Vous l'avez sous les yeux, là ? Dites-moi juste si c'est bon.
- Pourquoi il veut me voir, le docteur ? Il y a quelque chose ?
- Et ceux de mon mari, ils sont arrivés aussi ?
- Je peux les voir sur internet, mes résultats ?
- Vous ne pouvez pas me les envoyer par mail, tout simplement ?

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

- Elle n'a plus le fixe enregistré au dossier, son seul numéro est désormais le portable 06 71 34 88 20
- Elle travaille à la cantine d'une école et ne peut pas répondre au téléphone entre 11 h 30 et 14 h, sauf le mercredi où elle ne travaille pas
- Elle part en vacances samedi pour deux semaines
- Le laboratoire lui a donné un code pour consulter ses résultats en ligne, elle ne s'est jamais connectée
- Elle n'a jamais activé Mon espace santé
- Elle est inquiète depuis la prise de sang et a mal dormi

CE QU'ON ATTEND

Accueillir avec discrétion (voix basse ou bureau à l'écart), identifier la patiente (nom, nom de naissance, prénom, date de naissance, pièce d'identité) et mettre à jour son numéro, ne lire, montrer, confirmer ni commenter aucun résultat, refuser toute information sur les analyses du mari en l'invitant à faire lui-même sa demande, expliquer comment obtenir ses résultats (médecin en consultation, laboratoire, Mon espace santé selon le cas), repérer la consigne du médecin et fixer un rendez-vous cette semaine compatible avec ses contraintes sans l'alarmer ni lui mentir, rien dire de la consigne devant la salle d'attente, rester calme face à l'insistance, tracer le passage de la patiente pour le médecin.

ERREURS CRITIQUES

- Lire, montrer, confirmer ou commenter un résultat, y compris par « tout va bien » ou « ce n'est rien de grave »
- Donner une information sur les analyses du mari, même pour dire ce qu'elles montrent ou qu'elles sont bonnes
- Révéler que le résultat pose problème, notamment devant la salle d'attente, ou laisser la patiente repartir sans rendez-vous ni rappel organisé malgré la consigne du médecin

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant identifie la patiente : nom, nom de naissance, prénom, date de naissance (1 point si 3/4) · Accueil et identification
- ☐ L'apprenant vérifie l'identité sur une pièce d'identité avant d'ouvrir le dossier (1 point) · Accueil et identification
- ☐ L'apprenant vérifie le numéro enregistré au dossier et enregistre le nouveau portable (1 point) · Accueil et identification
- ☐ L'apprenant parle à voix basse ou propose le bureau à l'écart, sans évoquer les résultats ni la consigne du médecin devant la salle d'attente (1 point) · Secret professionnel et confidentialité
- ☐ L'apprenant ne lit, ne montre, ne confirme ni ne commente aucun résultat, même par « tout va bien » (1 point) · Secret professionnel et confidentialité
- ☐ L'apprenant ne donne aucune information sur les analyses du mari et indique qu'il doit faire lui-même sa demande (1 point si les deux) · Secret professionnel et confidentialité
- ☐ L'apprenant explique que le médecin commente les résultats en consultation et que le laboratoire les remet aussi au patient (site avec code, papier) (1 point si les deux) · Information exacte sur l'accès aux résultats
- ☐ L'apprenant évoque Mon espace santé comme autre accès possible selon le cas, sans le promettre (1 point) · Information exacte sur l'accès aux résultats
- ☐ L'apprenant repère la consigne du médecin et propose un rendez-vous cette semaine ou un rappel du médecin (1 point) · Consigne du médecin appliquée sans alarmer
- ☐ L'apprenant formule la demande du médecin de façon neutre, sans dire que c'est grave ni que tout est normal (1 point) · Consigne du médecin appliquée sans alarmer
- ☐ L'apprenant demande les disponibilités de la patiente et fixe une solution compatible avec ses horaires et son départ samedi (1 point si les deux) · Consigne du médecin appliquée sans alarmer
- ☐ L'apprenant reconnaît l'inquiétude de la patiente et rassure sur la démarche, pas sur le résultat (1 point) · Posture face à l'insistance et à l'inquiétude

- [ ] L'apprenant reste calme et ferme face à l'insistance, y compris quand elle demande à voir la feuille, avec des phrases courtes (1 point) · Posture face à l'insistance et à l'inquiétude
- [ ] L'apprenant récapitule : jour et heure du rendez-vous ou du rappel, numéro enregistré, accès aux résultats (1 point si 2/3) · Posture face à l'insistance et à l'inquiétude
- [ ] Note : horodatage, identité et pièce vérifiée, demande faite à l'accueil, consigne appliquée (rendez-vous ou rappel), nouveau numéro et plages joignables, demande concernant le mari (1 point si 4/6) · Transmission écrite et traçabilité

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

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : NOTE AU MÉDECIN

Les 15 minutes de rédaction : note au Dr Morel avec l'heure, l'identité de la patiente et la pièce vérifiée, sa demande à l'accueil, ce que tu as répondu, le rendez-vous ou le rappel fixé, le nouveau numéro et les plages où elle est joignable, la demande concernant son mari.

8. Complémentaire santé solidaire — Tiers payant au comptoir

M. Baptiste · Droits CSS à vérifier · Accueil d'un centre médical · comptoir · 10 h 35 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale à l'accueil du centre médical. Un patient sort de consultation de rhumatologie et vient régler ; le logiciel n'affiche aucune complémentaire et propose le tarif habituel du médecin, avec dépassement.

Dossier et consignes du cabinet : Logiciel : BAPTISTE Yannick, né le 06/02/1988, consultation du jour avec le Dr Vasseur, rhumatologue conventionné en secteur 2 (honoraires habituels avec dépassement), à régler. Carte Vitale lue : droits de base ouverts, aucune complémentaire, dernière mise à jour il y a 15 mois. Le logiciel permet aussi de consulter les droits en ligne à partir de la carte. Fiche mémo du centre sur la Complémentaire santé solidaire (CSS) : tiers payant intégral, rien à avancer ni sur la part Sécurité sociale ni sur la part complémentaire ; le médecin applique le tarif de la Sécurité sociale, sans dépassement d'honoraires, sauf exigence particulière du patient (par exemple un rendez-vous hors des horaires habituels à sa demande) ; pas de participation forfaitaire ni de franchise ; la CSS se prouve par l'attestation de droits (compte ou application ameli, courrier de la caisse) ou par la carte Vitale mise à jour ; droits accordés pour 12 mois, renouvellement à demander avant la date de fin (la caisse conseille de le faire 2 à 4 mois avant) ; selon les ressources, la CSS est gratuite ou avec une participation financière mensuelle ; l'éligibilité se vérifie auprès de la caisse ou avec le simulateur sur ameli, le centre ne se prononce pas. La facture doit être corrigée avant tout encaissement. Salle d'attente pleine, file de trois personnes derrière le patient.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour, on m'a dit de passer vous voir pour payer. … Combien ? Attendez, il y a une erreur, là. J'ai la CSS, moi, je ne devrais rien payer. Enfin, je crois que je l'ai toujours. »

> Tu es Yannick Baptiste, né le 6 février 1988, 38 ans, ancien magasinier, au chômage depuis un an. Tu sors de chez le rhumatologue pour ton dos et on te demande de payer une somme avec dépassement : tu es surpris et un peu sur la défensive, mais poli. Tu as la Complémentaire santé solidaire depuis l'an dernier, « je crois que je l'ai toujours ». Ce que tu ne dis QUE si on te pose la question correspondante : tu as l'attestation dans l'application ameli sur ton téléphone (si on te demande une attestation ou une preuve, tu sors ton téléphone et tu lis : « droits jusqu'au 30 novembre ») ; tu n'as pas demandé le renouvellement, tu ne savais pas qu'il fallait le faire (si on te parle de la date de fin ou du renouvellement) ; tu n'as jamais mis ta carte Vitale à jour (si on te le demande) ; ta compagne et ton fils de 6 ans sont sur la même CSS (si on te demande qui est couvert, ou ta situation familiale) ; le mois dernier tu as payé un dépassement chez un dermatologue sans rien dire (si on te demande si c'est déjà arrivé, ou si tu as consulté ailleurs) ; tu as perdu ton emploi il y a un an (seulement si la secrétaire te parle discrètement et te met en confiance). PIÈGE DE CONFIDENTIALITÉ : ta voisine, Mme Leroy, est juste derrière toi dans la file. Si la secrétaire dit « CSS », « complémentaire solidaire » ou parle de tes ressources à voix normale, tu te raidis et tu dis tout bas : « parlez moins fort, s'il vous plaît, ma voisine est juste derrière ». Si elle te dit « avec la CSS, vous, vous ne payez rien

», tu te sens jugé et tu réponds sèchement que tu as travaillé quinze ans. Si elle encaisse sans vérifier, tu paies en serrant les dents et tu dis « bon, tant pis ». Si elle te demande ton attestation, vérifie, t'explique calmement que tu n'as rien à avancer et pas de dépassement à payer, et te dit quoi faire pour la carte et le renouvellement, tu es soulagé et tu remercies. Tu demandes à la fin si ta mère, qui a une petite retraite, pourrait l'avoir : si la secrétaire répond « oui sûrement » ou « non, sûrement pas », tu la crois ; si elle t'oriente vers la caisse ou le simulateur sur ameli, tu notes.

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

- Pourquoi vous me demandez de payer ? Normalement, avec la CSS, je ne paie rien, non ?
- Le dépassement, là, je suis obligé de le payer ?
- Elle sert à quoi, ma carte Vitale, si elle ne marche pas ?
- Ça s'arrête quand, mes droits ? Il faut refaire un dossier ?
- Ma mère touche une petite retraite, elle pourrait l'avoir, elle aussi ?

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

- Il a son attestation de droits CSS dans l'application ameli sur son téléphone, mais n'a pas pensé à la montrer
- Ses droits CSS se terminent fin novembre et il n'a pas demandé le renouvellement
- Il n'a jamais mis sa carte Vitale à jour depuis l'ouverture de la CSS
- Sa compagne et leur fils de 6 ans sont couverts par la même CSS
- Le mois dernier, il a payé un dépassement chez un autre spécialiste sans rien dire
- Il a perdu son emploi il y a un an et il est gêné d'en parler devant la file, sa voisine est juste derrière lui

CE QU'ON ATTEND

Accueillir avec discrétion, vérifier l'identité, ne pas encaisser tant que la situation n'est pas vérifiée, demander l'attestation de droits ou consulter les droits en ligne, expliquer la CSS sur le plan administratif (tiers payant intégral, tarif de la Sécurité sociale sans dépassement sauf exigence particulière, pas de participation forfaitaire ni de franchise), corriger la facture, conseiller la mise à jour de la carte Vitale et le renouvellement avant la date de fin, orienter vers la caisse pour la question de sa mère sans se prononcer, rester sans jugement, tracer.

ERREURS CRITIQUES

- Faire régler un dépassement d'honoraires, ou exiger l'avance des frais, à un patient dont les droits à la CSS sont prouvés
- Parler de la CSS ou de la situation du patient à voix haute devant la file, ou tenir un propos jugeant
- Affirmer sans vérification qu'une personne a droit ou n'a pas droit à la CSS (le patient ou sa mère)

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant accueille et vérifie l'identité : nom, prénom, date de naissance (1 point si 3/3) · Accueil, identification et discrétion au comptoir

- [ ] L'apprenant baisse la voix ou propose un endroit discret, sans évoquer la CSS ni les ressources devant la file (1 point) · Accueil, identification et discrétion au comptoir
- [ ] L'apprenant n'encaisse pas avant d'avoir vérifié la situation (1 point) · Situation analysée et droits vérifiés
- [ ] L'apprenant demande l'attestation de droits ou consulte les droits en ligne (1 point) · Situation analysée et droits vérifiés
- [ ] L'apprenant relève la date de fin des droits et demande si la carte Vitale a été mise à jour (1 point si les deux) · Situation analysée et droits vérifiés
- [ ] L'apprenant explique le tiers payant intégral : rien à avancer, ni part Sécurité sociale ni part complémentaire (1 point) · Information exacte sur la CSS
- [ ] L'apprenant explique que le médecin applique le tarif de la Sécurité sociale, sans dépassement, sauf exigence particulière du patient (1 point si la règle et l'exception) · Information exacte sur la CSS
- [ ] L'apprenant explique que les droits sont accordés pour une durée limitée et que le renouvellement se demande avant la date de fin (1 point) · Information exacte sur la CSS
- [ ] L'apprenant fait corriger la facture et enregistre la complémentaire au dossier (1 point si les deux) · Facturation corrigée et démarches organisées
- [ ] L'apprenant conseille la mise à jour de la carte Vitale et indique où la faire (1 point) · Facturation corrigée et démarches organisées
- [ ] L'apprenant indique comment demander le renouvellement : compte ameli ou caisse (1 point) · Facturation corrigée et démarches organisées
- [ ] L'apprenant oriente la question de la mère vers la caisse ou le simulateur, sans se prononcer sur son droit (1 point) · Facturation corrigée et démarches organisées
- [ ] L'apprenant reste neutre et courtois, sans aucun propos jugeant sur la situation du patient (1 point) · Posture sans jugement face au patient gêné
- [ ] L'apprenant reconnaît l'erreur de facturation sans accuser le patient ni le médecin (1 point) · Posture sans jugement face au patient gêné
- [ ] Note : horodatage, identité, attestation vérifiée et date de fin, facture corrigée, démarches conseillées, information du médecin ou de la comptabilité (1 point si 4/6) · Transmission écrite et traçabilité

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

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : MISE À JOUR DU DOSSIER ET NOTE

Les 15 minutes de rédaction : ce qui a été vérifié (attestation, dates de droits), ce qui a été corrigé (facture, complémentaire enregistrée), ce qui a été conseillé au patient (carte Vitale, renouvellement, question pour sa mère), la note pour le Dr Vasseur et la comptabilité.

9. Préparation d'examen — Coloscopie sous anesthésie

M. Ferreira · Coloscopie à programmer · Cabinet de gastro-entérologie · accueil · 12 h 40 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale du Dr Hamon, gastro-entérologue. Un patient se présente à l'accueil pendant sa pause déjeuner pour programmer la coloscopie prescrite en consultation.
Dossier et consignes du cabinet : Dossier FERREIRA Joël, né le 23/04/1967, vu par le Dr Hamon il y a dix jours : coloscopie sous anesthésie générale à programmer à la clinique du Parc, sans urgence ; ordonnance du produit de préparation et fiche de préparation remises en consultation. Procédure de la clinique : 1) consultation d'anesthésie obligatoire, au moins 3 jours avant l'examen ; 2) préparation selon la fiche remise : régime sans résidus les jours précédents, produit à acheter en pharmacie avec l'ordonnance, horaires de prise et de jeûne indiqués par la fiche et confirmés par l'anesthésiste ; 3) examen en ambulatoire, sortie uniquement avec un adulte accompagnant, pas de conduite le jour de l'examen. Tout traitement anticoagulant ou antiagrégant, tout diabète, toute allergie est signalé au Dr Hamon et à l'anesthésiste, qui donnent eux-mêmes les consignes : le secrétariat n'en donne aucune. Agenda des coloscopies : lundi 2 novembre 8 h, jeudi 12 novembre 8 h 30, vendredi 20 novembre 10 h. Consultations d'anesthésie : mardi 3 novembre 17 h 30, jeudi 5 novembre 9 h, vendredi 13 novembre 11 h. Au comptoir : fiches de préparation à imprimer et cartes de rendez-vous ; la fiche peut aussi être envoyée par courriel ou par courrier. Deux patients attendent dans la salle d'attente.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour. Joël Ferreira. Le Dr Hamon m'a dit de passer pour la coloscopie. Je suis en pause, mon camion est garé devant, j'ai cinq minutes : donnez-moi la première date qui vient, lundi si vous pouvez. »

> Tu es Joël Ferreira, né le 23 avril 1967, 59 ans, chauffeur-livreur. Tu passes à l'accueil du cabinet pendant ta pause, ton camion de livraison garé juste devant, pressé, un peu bourru mais pas impoli. Le Dr Hamon t'a prescrit une coloscopie sous anesthésie il y a dix jours, tu veux « la première date, lundi si possible », pour être débarrassé. Si on te demande une pièce d'identité, tu dis que tu présentes ton permis de conduire. Ce que tu ne dis QUE si on te pose la question correspondante : tu prends tous les jours un anticoagulant, « un fluidifiant pour le cœur », tu ne te souviens pas du nom (si on te demande tes traitements ou si tu prends un médicament qui fluidifie le sang) ; tu as un diabète traité par comprimés (si on te demande tes problèmes de santé ou tes traitements, en même temps que l'anticoagulant) ; tu travailles du lundi au mercredi, tu es en repos le jeudi et le vendredi (si on te demande tes disponibilités) ; tu vis seul, seule ta fille peut te raccompagner, et uniquement le vendredi (si on te demande qui viendra te chercher) ; tu n'as pas encore acheté le produit, l'ordonnance est dans la boîte à gants du camion (si on te demande si tu as le produit) ; tu as égaré la fiche de préparation (si on te demande si tu as la fiche ou si tu sais comment te préparer) ; ton adresse électronique est joel.ferreira67@mail.fr (si on te la demande). Tu demandes de toi-même : « et mon traitement, je l'arrête combien de jours avant ? » Si la secrétaire te donne un nombre de jours ou te dit

d'arrêter ou de continuer, tu le retiens et tu dis « d'accord, je ferai comme ça ». Si elle te dit que c'est le médecin ou l'anesthésiste qui te donnera la consigne et qu'elle le leur signale, tu acceptes. Si elle te propose lundi 2 novembre, tu acceptes tout de suite, même si c'est un jour de travail. Si elle t'explique qu'il faut d'abord voir l'anesthésiste et te préparer, tu râles une fois (« c'est compliqué, votre truc ») puis tu acceptes. Tu demandes si tu peux venir et repartir en voiture tout seul : si elle te dit oui, tu es content ; si elle t'explique qu'il faut un accompagnant, tu parles de ta fille seulement si elle te demande qui pourrait venir. Si elle te propose une nouvelle fiche ou une carte avec les rendez-vous, tu la prends volontiers. Si elle parle avec des phrases courtes et va droit au but, tu restes ; si elle fait de longues explications, tu dis que ta pause se termine et que ton camion est mal garé.

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

- Lundi 2, c'est possible ? Le plus tôt sera le mieux.
- Et mon traitement, je l'arrête combien de jours avant ?
- Je peux venir en voiture et repartir tout seul, c'est juste un examen ?
- Le produit, là, je le prends quand exactement ?
- Le rendez-vous avec l'anesthésiste, c'est vraiment obligatoire ?

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

- Il prend un anticoagulant tous les jours, « un fluidifiant pour le cœur »
- Il a un diabète traité par comprimés
- Il est chauffeur-livreur du lundi au mercredi, en repos le jeudi et le vendredi
- Il vit seul ; seule sa fille peut le raccompagner, et uniquement le vendredi
- Il n'a pas encore acheté le produit de préparation, l'ordonnance est restée dans la boîte à gants de son camion
- Il a égaré la fiche de préparation remise en consultation

CE QU'ON ATTEND

Accueillir et identifier le patient (nom, prénom, date de naissance, pièce d'identité), faire préciser ses contraintes (jours de travail, accompagnant pour le retour), ses traitements et problèmes de santé à signaler, refuser la date trop proche en expliquant l'ordre (consultation d'anesthésie au moins 3 jours avant, préparation), planifier la consultation d'anesthésie puis la coloscopie sur des créneaux compatibles (par exemple jeudi 5 novembre 9 h puis vendredi 20 novembre 10 h), réexpliquer la préparation en s'appuyant sur la fiche (régime, produit à acheter en pharmacie avec l'ordonnance, jeûne, accompagnant, pas de conduite), lui remettre une nouvelle fiche et une carte avec les deux rendez-vous, ne donner aucune consigne sur l'anticoagulant et le signaler au médecin et à l'anesthésiste, tracer.

ERREURS CRITIQUES

- Dire au patient d'arrêter, de diminuer ou de poursuivre son anticoagulant ou tout autre traitement
- Programmer la coloscopie avant la consultation d'anesthésie ou sans respecter le délai de la clinique
- Accepter que le patient rentre seul ou en conduisant après l'examen sous anesthésie

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- [ ] L'apprenant accueille le patient et vérifie son identité sur une pièce d'identité (1 point) · Accueil et identification
- [ ] L'apprenant identifie le patient : nom, prénom, date de naissance, et retrouve la prescription (1 point si 3/4) · Accueil et identification
- [ ] L'apprenant demande les jours où le patient est disponible (1 point) · Contraintes et informations à signaler recueillies
- [ ] L'apprenant demande qui raccompagnera le patient après l'examen (1 point) · Contraintes et informations à signaler recueillies
- [ ] L'apprenant demande les traitements en cours et les problèmes de santé à signaler : anticoagulant, diabète, allergies (1 point si au moins 2) · Contraintes et informations à signaler recueillies
- [ ] L'apprenant vérifie si le patient a le produit de préparation et la fiche (1 point si les deux) · Contraintes et informations à signaler recueillies
- [ ] L'apprenant refuse le lundi 2 novembre en expliquant qu'il faut d'abord la consultation d'anesthésie et la préparation (1 point) · Planification dans le bon ordre
- [ ] L'apprenant fixe la consultation d'anesthésie au moins 3 jours avant la coloscopie (1 point) · Planification dans le bon ordre
- [ ] L'apprenant fixe une coloscopie compatible avec les repos du patient et la présence de sa fille (1 point) · Planification dans le bon ordre
- [ ] L'apprenant explique la préparation en s'appuyant sur la fiche : régime, produit à acheter en pharmacie avec l'ordonnance, jeûne selon la fiche (1 point si 2/3) · Information sur la préparation, sans consigne médicale
- [ ] L'apprenant explique que le retour se fait avec un adulte accompagnant et sans conduire (1 point si les deux) · Information sur la préparation, sans consigne médicale
- [ ] L'apprenant remet une nouvelle fiche de préparation, ou propose de l'envoyer en recueillant l'adresse électronique ou postale (1 point) · Information sur la préparation, sans consigne médicale
- [ ] L'apprenant ne donne aucune consigne sur l'anticoagulant et renvoie au médecin et à l'anesthésiste, en disant qu'il le leur signale (1 point) · Limites du rôle et posture face au patient pressé
- [ ] L'apprenant reste efficace et récapitule les dates et les étapes en peu de mots, à l'oral ou sur une carte de rendez-vous, malgré la pression (1 point) · Limites du rôle et posture face au patient pressé
- [ ] Agenda et message : horodatage, identité, consultation d'anesthésie, coloscopie, anticoagulant et diabète signalés, accompagnant, fiche et carte remises (1 point si 5/7) · Transmission écrite et traçabilité

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

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : AGENDA ET MESSAGE AU MÉDECIN

Les 15 minutes de rédaction : les deux lignes d'agenda (consultation d'anesthésie, coloscopie), le message au Dr Hamon et à l'anesthésiste (traitements et problèmes de santé signalés par le patient, accompagnant prévu), ce qui a été remis au patient (fiche de préparation, carte de rendez-vous).

10. Patient malentendant — Rendez-vous au comptoir

M. Garnier · Rendez-vous et coordonnées · Accueil d'un cabinet de médecine générale · comptoir · 16 h 50 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale à l'accueil. Un patient âgé, appareillé, se présente au comptoir avec son fils pour prendre un rendez-vous et corriger une information de son dossier ; la salle d'attente est bruyante. **Dossier et consignes du cabinet :** Dossier GARNIER Lucien, né le 11/09/1947, patient du Dr Morel, mention au dossier : « malentendant, appareillé, préfère l'écrit ». Coordonnées enregistrées : téléphone fixe 04 76 44 12 09, aucun portable, 3 rue des Écoles ; rappels de rendez-vous par appel automatique sur le fixe ; personne à prévenir non renseignée ; personne de confiance non désignée. Agenda du Dr Morel : mardi 10 h 20, mardi 17 h 40, jeudi 9 h, vendredi 15 h. Contexte : téléphone du cabinet qui sonne, deux enfants qui jouent dans la salle d'attente. Le comptoir dispose d'un bloc-notes et des cartes de rendez-vous ; un petit bureau calme est libre derrière l'accueil. Procédure : le patient choisit lui-même son rendez-vous et ses coordonnées ; toute modification est faite à sa demande et vérifiée avec lui ; les rappels peuvent être envoyés par SMS ; la personne de confiance se désigne par écrit, signé par le patient et cosigné par la personne désignée, ce n'est pas la même chose que la personne à prévenir.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « (le fils, avant que son père parle) Bonjour, c'est pour mon père, M. Garnier. Il lui faut un rendez-vous avec le Dr Morel, et il faut changer le téléphone. Mettez vendredi, c'est mieux pour moi. (M. Garnier, un peu fort) Bonjour, madame. »

> Tu es Lucien Garnier, né le 11 septembre 1947, 79 ans, ancien typographe, veuf, malentendant et appareillé des deux oreilles. Tu es venu avec ton fils Didier, 52 ans, qui t'a déposé en voiture ; tu joues aussi le fils quand c'est utile, en indiquant (le fils) avant ses répliques. Le fils est pressé, gentil mais envahissant : il répond à ta place, veut le vendredi 15 h « parce que c'est mieux pour moi » et propose de mettre son numéro à lui. Toi, tu veux un rendez-vous avec le Dr Morel et changer ton téléphone. Ce que tu ne dis QUE si on te pose la question correspondante : ton fixe est résilié depuis un mois, tu as un portable, le 06 52 19 73 40, mais tu n'entends pas la sonnerie et tu préfères les SMS (si on te demande ton numéro ou comment tu veux être prévenu) ; tu lis bien sur les lèvres si on te parle en face, sans se détourner et pas trop vite (si on te demande ce qui t'aide ou comment faire pour que ce soit plus simple) ; tes appareils saturent dans le bruit, tu entends bien mieux au calme (si on te demande si le bruit te gêne ou si on te propose d'aller à côté) ; tu préfères venir le matin, seul, en bus, plutôt que d'attendre ton fils le vendredi (seulement si c'est à toi qu'on demande quel jour te convient) ; tu as déjà manqué un rendez-vous parce que tu avais mal entendu le jour au téléphone (si on te propose de l'écrire, ou si on te demande si ça t'est déjà arrivé) ; tu veux que ton fils soit noté comme personne à prévenir, mais que les rappels arrivent sur ton portable à toi (si on te demande qui prévenir, ou si on te demande ton avis sur le numéro du fils). PIÈGE DE COMPRÉHENSION : si la secrétaire te parle en regardant son écran, en se détournant, trop vite, ou pendant que le téléphone sonne, tu

> réponds « oui, oui » à côté sans avoir compris (par exemple tu crois avoir entendu « jeudi » quand elle a dit « mardi ») ; tu ne te corriges que si elle te fait répéter le rendez-vous ou te le montre par écrit. Si elle crie, tu dis : « pas la peine de crier, ça siffle dans les appareils. » Si elle s'adresse à ton fils plutôt qu'à toi, tu te tais et tu laisses faire, l'air vexé, et le fils décide tout (vendredi 15 h, son numéro). Si elle te demande devant ton fils pourquoi tu veux voir le médecin, tu réponds gêné « c'est personnel, c'est pour voir le docteur ». Le fils demande s'il devient « personne de confiance » si on met son numéro. Si la secrétaire se place face à toi, parle posément, te propose d'aller dans le bureau calme ou d'écrire, et te demande à toi ce que tu préfères, tu te détends, tu remercies, et tu dis à ton fils : « tu vois, je me débrouille. »

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

- Pardon ? Vous pouvez répéter, je n'ai pas compris.
- Ce n'est pas la peine de crier, vous savez, ça siffle dans les appareils.
- Vous pouvez me l'écrire, le jour et l'heure ?
- Les rappels, vous les envoyez comment ? Le téléphone, je ne l'entends pas.
- Mon fils, il devient ma personne de confiance si vous mettez son numéro ?

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

- Le fixe est résilié depuis un mois ; il a un portable, 06 52 19 73 40, mais n'entend pas la sonnerie et préfère les SMS
- Il lit bien sur les lèvres si on lui parle en face, sans se détourner et sans aller trop vite
- Ses appareils saturent dans le bruit de la salle d'attente ; il entend bien mieux dans un endroit calme
- Il préfère venir le matin, seul, en bus, plutôt que d'attendre que son fils l'amène le vendredi
- Il a déjà manqué un rendez-vous parce qu'il avait mal entendu le jour au téléphone
- Il veut que son fils soit noté comme personne à prévenir, mais que les rappels arrivent sur son propre portable

CE QU'ON ATTEND

Saluer et s'adresser au patient lui-même, adapter le cadre (se placer face à lui, proposer l'endroit calme, réduire le bruit), parler distinctement sans crier, vérifier l'identité avec lui, lui demander ce qui l'aide, recueillir ses choix (créneau du matin, portable, rappels par SMS, fils comme personne à prévenir), écrire et faire reformuler le rendez-vous, ne pas exiger le motif devant le fils, distinguer personne à prévenir et personne de confiance, mettre à jour le dossier et tracer le mode de communication préféré.

ERREURS CRITIQUES

- S'adresser au fils à la place du patient pour l'identité, le rendez-vous ou les coordonnées, ou le laisser décider pour lui
- Crier, parler en se détournant ou manifester de l'impatience face au patient qui fait répéter
- Enregistrer un rendez-vous ou un numéro sans avoir vérifié que le patient l'a compris et validé

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant salue et s'adresse au patient lui-même dès le début, sans ignorer le fils (1 point) · Accueil et identification adressés au patient
- ☐ L'apprenant vérifie l'identité auprès du patient : nom, prénom, date de naissance (1 point si 3/3) · Accueil et identification adressés au patient
- ☐ L'apprenant se place face au patient ou propose d'aller dans le bureau calme (1 point) · Communication adaptée à la malentendance
- ☐ L'apprenant parle distinctement, avec des phrases courtes, sans crier (1 point) · Communication adaptée à la malentendance
- ☐ L'apprenant demande au patient ce qui l'aide à comprendre (1 point) · Communication adaptée à la malentendance
- ☐ L'apprenant utilise l'écrit : bloc-notes ou carte de rendez-vous (1 point) · Communication adaptée à la malentendance
- ☐ L'apprenant fait répéter ou relire au patient le jour et l'heure du rendez-vous (1 point) · Compréhension vérifiée et reformulation
- ☐ L'apprenant vérifie le numéro de portable chiffre par chiffre, à l'écrit ou en le faisant relire (1 point) · Compréhension vérifiée et reformulation
- ☐ L'apprenant laisse le patient choisir son créneau, sans retenir d'office celui du fils (1 point) · Autonomie et confidentialité respectées
- ☐ L'apprenant n'exige pas le motif de consultation à voix haute devant le fils (1 point) · Autonomie et confidentialité respectées
- ☐ L'apprenant demande l'accord du patient avant d'enregistrer le fils comme personne à prévenir (1 point) · Autonomie et confidentialité respectées
- ☐ L'apprenant remplace le fixe par le portable et propose les rappels par SMS (1 point si les deux) · Rendez-vous et coordonnées mis à jour
- ☐ L'apprenant explique simplement la différence entre personne à prévenir et personne de confiance (1 point) · Rendez-vous et coordonnées mis à jour
- ☐ L'apprenant fixe un rendez-vous du matin qui convient au patient (1 point) · Rendez-vous et coordonnées mis à jour
- ☐ Note et dossier : horodatage, identité, rendez-vous, portable et rappels par SMS, personne à prévenir, mode de communication préféré (1 point si 4/6) · Transmission écrite et traçabilité

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

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : MISE À JOUR DU DOSSIER ET CARTE DE RENDEZ-VOUS

Les 15 minutes de rédaction : la carte de rendez-vous remise au patient (jour, heure, médecin), et ce qui a été mis à jour dans le dossier (téléphone, rappels, personne à prévenir, mode de communication préféré).

Version en ligne, corrigé et autres supports gratuits

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