

BACHELOR EN SOINS INFIRMIERS

**PROGRAMME PATIENT-E-S
STANDARDISÉ-E-S OU
SIMULÉ-E-S**

MANUEL D'ORIENTATION POUR LES
PERSONNES
JOUANT LES RÔLES DE PATIENT-E-S

Impressum

Haute école de santé Fribourg | Hochschule für Gesundheit Freiburg Rte
des Cliniques 15 | CH-1700 Fribourg | T. 026 429 60 00 | heds@hefr.ch
www.heds-fr.ch

© HEdS-FR – 10.11.2017

Diese Broschüre ist ebenfalls auf Deutsch erhältlich.

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES.....	3
PRÉAMBULE.....	4
CE QU'IL EST NÉCESSAIRE DE SAVOIR SUR UN-E PATIENT-E STANDARDISÉ-E OU SIMULÉ-E	4
• RÔLE DES PATIENT-E-S STANDARDISÉ-E-S OU SIMULÉ-E-S (PS)	4
• DÉFINITIONS GÉNÉRALES À L'INTENTION DES PS.....	5
• QUI SONT LES PATIENT-E-S STANDARDISÉ-E-S OU SIMULÉ-E-S	5
• QUE DOIS-JE FAIRE EN TANT QUE PS ?.....	5
• MON RÔLE EST-IL IMPORTANT ?.....	5
QUALITÉS SOUHAITÉES POUR TENIR VOTRE RÔLE DE PS	6
QUELQUES INFORMATIONS UTILES À PROPOS.....	6
• ... DES SILENCES.....	6
• ... DE L'ÉTAT DE SANTÉ D'UN PS	6
• ... DES ERREURS POSSIBLES EN SITUATION DE FORMATION	7
• ... DES ERREURS POSSIBLES EN SITUATION D'EXAMEN	7
• ... DES GESTES TECHNIQUES	7
• ... DES EXAMENS PHYSIQUES.....	7
QUELS TYPES DE SIMULATION VAIS-JE RENCONTRER ?	7
QUELS TYPES DE CAS SERAI-JE AMENÉ À SIMULER ?.....	8
COMMENT FAIRE FACE À CES SITUATIONS SI JE NE CONNAIS PAS L'ANATOMIE ET LA PHYSIOLOGIE ?.....	8
COMMENT VAIS-JE ABORDER MON RÔLE ?.....	8
EST-CE QUE MA PROPRE HISTOIRE MÉDICALE A DE L'IMPORTANCE ?	9
DEVRAI-JE ME DÉVÊTIR LORS DE L'EXAMEN PHYSIQUE ?.....	9
ET SI JE CONNAIS UN-E ÉTUDIANT-E.....	9
EST-CE QUE MA PRESTATION SERA FILMÉE ?	10
DEVENIR UN-E PATIENT-E SIMULÉ-E	10
• COMMENT RECRUTE-T-ON LES PS?.....	10
• A QUELLE FRÉQUENCE UN-E PS PEUT ÊTRE AMENÉ-E À PARTICIPER ?	10
DÉROULEMENT DES ÉVALUATIONS	10
• DURÉE DE LA SIMULATION EN SITUATION D'EXAMEN	10
• FEEDBACK DES FORMATEUR-TRICE-S.....	11
BIBLIOGRAPHIE	11

PRÉAMBULE

Ce document s'adresse à vous qui êtes intéressé-e ou qui avez accepté de jouer le rôle de patient-e standardisé-e ou simulé-e (PS) au sein de la Haute école de Santé Fribourg.

Il a pour objectif de vous familiariser à cette pratique de l'enseignement par simulation. Les chapitres qui suivent apporteront un éclairage sur votre rôle de (PS) et les différents types de situations cliniques que vous pourrez rencontrer.

Il vous sera également expliqué ce que sont les stations cliniques, les rôles des principaux acteur-trice-s que vous côtoierez dans cette activité de PS (étudiant-e-s, examinateur-trice-s et personnel de l'école) et les étapes et procédures nécessaires à votre formation de patient-e standardisé-e ou simulé-e (PS). Enfin, ce guide tente de répondre aux questions que vous pourriez vous poser dans le cadre de cette activité.

Personnes de contact :

- Christine Baeriswyl, professeure HES, Haute école de santé Fribourg
T. 026 429 6044 ou 026 429 6000 (secrétariat.) | Courriel : christine.baeriswyl@hefr.ch
- Isabelle Schouwey, collaboratrice scientifique, responsable du programme patients simulés MED3 – Université de Fribourg
T. 026 300 94 40 | Courriel : isabelle.schouwey@unifr.ch

Un-e patient-e standardisé-e (PS) est une personne qui a été formée à simuler une histoire clinique, à reproduire systématiquement des signes cliniques, le langage corporel, les réactions émotionnelles, la personnalité d'un-e vrai-e patient-e avec suffisamment de cohérence et de réalisme.

Le recours au PS permet de confronter les étudiant-e-s du domaine de la santé à des situations quasi réelles sans crainte de blesser ou de nuire à un-e vrai-e patient-e. Par exemple, pour procéder à une anamnèse, réaliser un examen clinique, un entretien thérapeutique, comme dans la réalité.

CE QU'IL EST NÉCESSAIRE DE SAVOIR SUR UN-E PATIENT-E STANDARDISÉ-E OU SIMULÉ-E

• RÔLE DES PATIENT-E-S STANDARDISÉ-E-S OU SIMULÉ-E-S (PS)

Le-La PS donne à l'étudiant-e l'opportunité de se confronter à une situation professionnelle proche de la réalité dans laquelle elle-il peut exercer son savoir-être (créer une relation professionnelle et communiquer avec le-la PS), son savoir-faire (réaliser une anamnèse ou une prise en charge, etc.) sans crainte de porter préjudice au-la PS.

L'étudiant-e peut ainsi mobiliser les différents registres de son savoir et exercer les différentes compétences professionnelles dans une situation fictive, et ceci dès le début de leur formation.

Vous leur permettez ainsi de développer la confiance en eux et d'améliorer leurs interactions avec les personnes soignées. Au travers des commentaires que vous pourrez lui donner sur votre vécu de patient-e ou que les enseignant-e-s lui feront, l'étudiant-e pourra prendre progressivement conscience de l'importance de la dimension relationnelle et de mieux la maîtriser.

L'utilisation des patient-e-s simulé-e-s est donc utile pour la communication au sens large incluant la capacité de comprendre, de se faire comprendre, aussi bien au niveau verbal qu'au niveau de la communication non verbale et pour l'apprentissage des interventions infirmières.

- **DÉFINITIONS GÉNÉRALES À L'INTENTION DES PS**

La simulation est une technique de reproduction artificielle, et aussi réaliste que possible, de situations complexes à des fins scientifiques, ludiques ou éducatives.

À la HEdS-FR, la simulation est utilisée pour donner la possibilité aux étudiant-e-s en soins infirmiers de pratiquer les interventions professionnelles dans un contexte exempt de risque pour les personnes qui jouent le-la patient-e et les étudiant-e-s.

A ces fins, les simulations sont conçues et réalisées afin que chaque étudiant-e puisse, dans une situation bien déterminée, exercer les compétences requises comme il-elle pourrait le faire dans la réalité.

Les compétences généralement entraînées sont de l'ordre de la communication, des relations interpersonnelles, de la conduite d'une évaluation clinique et/ou des techniques d'examens physiques ou de soins.

Dans toutes ces activités, aucun acte de soins invasifs n'est pratiqué sur le-la PS.

Les simulations ont lieu généralement dans les locaux de la Haute Ecole de Santé de Fribourg. Les informations nécessaires (accès, possibilités de stationnement, ligne de bus) vous seront transmises. Un-e professeur-e sera toujours présent-e dans chaque salle où se déroule une simulation.

- **QUI SONT LES PATIENT-E-S STANDARDISÉ-E-S OU SIMULÉ-E-S ?**

Ce sont des personnes, hommes ou femmes, (dès 18 ans) capables de discernement.

Il n'est pas nécessaire d'avoir une expérience d'acteur pour devenir PS ; bien que celle-ci soit d'une grande utilité.

Il est nécessaire d'avoir des disponibilités afin de pouvoir participer, durant les heures ouvrables, aux formations organisées pour les étudiant-e-s.

- **QUE DOIS-JE FAIRE EN TANT QUE PS ?**

Votre rôle est, à partir d'un scénario, de vous préparer et de jouer le rôle d'un-e patient-e ou d'un proche, dans une situation définie par les professeur-e-s.

Selon le cas simulé, vous recevrez des consignes précises qui vous permettront de répondre aux questions de l'étudiant-e. De plus une séance d'entraînement est organisée pour vous préparer à jouer au plus près du scénario.

Après une courte formation spécifique, vous pouvez être invité-e à donner votre feed-back sur le déroulement de l'entretien avec l'étudiant-e. Dans ce cas, il vous est demandé de répondre le plus objectivement possible au questionnaire prévu à cet effet. La formation au feedback est régulièrement organisée.

- **MON RÔLE EST-IL IMPORTANT ?**

Il est important de rappeler que votre rôle est d'incarner un-e patient-e qui se fait soigner ou qui consulte un-e infirmier-ère pour une raison précise. Votre rôle doit donc être le plus proche possible de la réalité face à vos interlocuteur-trice-s. Les étudiant-e-s savent que vous êtes un-e PS mais comme ils-elles ignorent les caractéristiques du rôle que vous interprétez, ils-elles sont amené-e-s à réaliser un entretien, une récolte de données ou un enseignement, etc. comme ils-elles le feraient avec un-e patient-e réel-le.

QUALITÉS SOUHAITÉES POUR TENIR VOTRE RÔLE DE PS

Pour jouer votre rôle dans les meilleures conditions, il est nécessaire de manifester

- **de l'intérêt** à collaborer à la formation en soins infirmiers. Les situations simulées ne nécessitent aucune connaissance particulière du domaine, si ce n'est l'intérêt à incarner un-e patient-e.
- **de la loyauté**: il serait contreproductif pour les apprentissages des étudiant-e-s d'utiliser la simulation pour régler des comptes avec des professionnel-le-s de la santé car vos expériences passées pourraient influencer votre façon d'agir ou de réagir lors de la simulation avec les étudiante-s. Si un rôle vous implique trop, il est judicieux de le signaler au-à la responsable PS ou de refuser de le jouer.
- **une attitude responsable**: en devenant PS, vous vous engagez à assister à toutes les séances d'entraînement, à mémoriser toutes les informations données pour le rôle que vous avez accepté de jouer. Dans certaines simulations, vous pourrez participer à l'évaluation de la prestation de l'étudiant-e en lui donnant un feed-back sur votre vécu.
- **de la fiabilité**: Vous devez vous présenter avec ponctualité selon l'horaire prévu (une demi-heure avant le début de l'exercice). En cas d'empêchement majeur, vous vous engagez à informer les personnes concernées dans les meilleurs délais; vous devez contacter Mme Christine Baeriswyl, T. 026 429 6044 P.079 270 58 44 ou 026 429 6000 (secrétariat.) christine.baeriswyl@hefr.ch, le plus rapidement possible.
- **de la précision, de la cohérence et de l'équité**: particulièrement lors des évaluations ; et pour assurer un entretien standardisé, il est important que vous puissiez reproduire, pour chaque candidat-e, le plus précisément possible toutes les informations qui vous auront été données lors des entraînements et que vous aurez intégrées dans votre rôle. Chaque étudiant-e doit bénéficier de la même information pour pouvoir être évalué-e équitablement et sur la base des mêmes critères. Le scénario précise l'ensemble des informations dont vous devrez tenir compte pour votre rôle.
- **De la bienveillance envers les étudiant-e-s**

QUELQUES INFORMATIONS UTILES À PROPOS...

• ... DES SILENCES

Dans la vie de tous les jours, les silences, même s'ils peuvent nous mettre mal à l'aise, font partie de nos modes de communication. Lors d'un entretien avec un-e étudiant-e, il est important d'utiliser aussi le silence comme mode de réponse. Cependant, si dans l'entretien votre interlocuteur prolonge cette pause verbale au point de vous mettre mal à l'aise, il vous est possible de relancer la communication en posant des questions en relation avec les problèmes que vous avez évoqués dans le cas que vous simulez.

• ... DE L'ÉTAT DE SANTÉ D'UN PS

Bien que vous soyez amené à jouer le rôle d'un-e patient-e atteint d'une maladie, vous n'avez pas besoin d'avoir l'expérience de cette maladie pour que le rôle vous soit attribué.

Votre bien-être est important pour nous. C'est dans ce sens que le formateur fera le nécessaire pour vous confier des rôles appropriés à vos caractéristiques et évitera la pratique ou la répétition de manipulations maladroites ou erronées. Un entretien avec le-la professeur-e ou la personne responsable du programme PS (débriefing) en fin de participation à une session de simulation est toujours organisé.

- **... DES ERREURS POSSIBLES EN SITUATION DE FORMATION**

Si par erreur vous transmettez une information erronée pendant l'entretien, il vous est possible, en cours d'entretien, de corriger votre erreur (ex. l'âge d'un membre de votre famille fictive). Ce type d'erreur arrive assez fréquemment dans les entretiens réels.

- **... DES ERREURS POSSIBLES EN SITUATION D'EXAMEN**

Si vous donnez une information incorrecte, qui peut entrer en contradiction avec le cas que vous simulez, ou que vous omettez de donner une information importante à l'étudiant-e et que cela lui est préjudiciable, vous devez attendre la fin de l'examen pour en parler au professeur afin que cette erreur soit prise en compte dans l'évaluation de l'étudiant-e.

- **... DES GESTES TECHNIQUES**

Des ressources matérielles (enregistrements, faux bras, appareils de surveillance) pour simuler certains gestes techniques (prise de sang, etc.) ou signes cliniques (souffles cardiaques et pulmonaires, etc.) peuvent être également utilisées pour amener l'étudiant-e à faire des hypothèses diagnostiques ou à exercer une technique et la communication avec le-la patient-e.

Tous les moyens utilisés pour se rapprocher de la réalité ne sont ni invasifs, ni douloureux. Ils vous sont fournis par l'école. Il est recommandé de ne rien ajouter aux accessoires fournis de votre propre initiative.

- **... DES EXAMENS PHYSIQUES**

Lorsque le cas que vous simulez nécessite un examen clinique (observation, palpation, percussion et auscultation), le-la formateur-trice vous expliquera les manipulations que l'étudiant-e est susceptible de faire pour vous examiner. De même, ils vous enseigneront les réponses que vous devrez donner aux questions de l'étudiant-e. Ces exercices se pratiqueront à plusieurs reprises lors des séances d'entraînement auxquelles vous participerez.

La répétition d'un examen clinique avec différent-e-s étudiant-e-s pourrait développer chez vous une tendance à l'anticipation des gestes ou des consignes : par exemple, vous allonger pour un examen abdominal avant qu'il vous demande de le faire ou ouvrir la bouche spontanément avant que l'étudiant-e vous explique qu'il-elle va pratiquer un examen de votre gorge. Dans une situation réelle, le-la patient-e ignore ce que l'infirmier-ère va lui demander de faire. Aussi, il vous est demandé d'être attentif-ive à ce risque et de vous comporter comme un-e vrai-e patient-e qui attend les instructions du personnel soignant. En anticipant les desseins de l'étudiant-e, vous lui donnez les solutions aux problèmes qu'il-elle doit résoudre. Lors d'une simulation, vous devez donc impérativement vous en tenir aux instructions données et jouer votre rôle comme une personne naïve.

QUELS TYPES DE SIMULATION VAIS-JE RENCONTRER ?

Les trois principales simulations que vous allez rencontrer sont :

- L'évaluation clinique: l'interview sert à réaliser l'anamnèse d'un-e patient-e qui se plaint d'un symptôme (douleur, fièvre, affection de la peau, ...) ou d'un problème.
- L'examen physique: Il s'agit toujours d'examens non douloureux et sans risque qui varient en fonction du cas choisi (auscultation cardiaque, pulmonaire, prise de tension, examen de la gorge, manipulation des articulations, etc.) ; si vous ne souhaitez pas participer à des situations nécessitant un examen physique, il faut le signaler à la personne responsable.
- Le conseil et l'éducation à la santé: lors de ce type de séance, l'objectif de l'étudiant-e est de vous expliquer une mesure thérapeutique ou préventive et de vous donner les informations qui vous seront utiles.

QUELS TYPES DE CAS SERAI-JE AMENÉ À SIMULER ?

Les cas simulés couvrent un large éventail de problèmes de soins. Les principales situations que vous pourrez rencontrer sont :

- les plaintes physiques ;
- les plaintes psychologiques ;
- les problèmes sociaux ;
- et des problèmes associés.

COMMENT FAIRE FACE À CES SITUATIONS SI JE NE CONNAIS PAS L'ANATOMIE ET LA PHYSIOLOGIE ?

Avant de vous retrouver face à un-e étudiant-e, des professeur-e-s ou des professionnel-le-s de la santé vous donneront toutes les informations nécessaires à la tenue de votre rôle de PS. Ils-Elles l'exerceront avec vous. Vous serez informé-e sur la manière de répondre aux questions de l'étudiant-e et sur la manière de vous comporter si vous devez être examiné-e physiquement. De même, vous aurez toutes les indications utiles sur la manière de vous vêtir pour faciliter l'examen physique, etc.

Plusieurs sessions d'entraînement sont prévues à cet effet.

Si vous êtes amené-e à évaluer l'étudiant-e ou à lui donner votre feed-back (votre ressenti et votre vécu) à l'issue de l'entretien, des informations précises et une formation vous seront données pour vous guider sur la manière de procéder : utilisation de critères et de grilles d'évaluation. Il ne vous sera pas demandé d'attribuer une note à un-e étudiant-e.

COMMENT VAIS-JE ABORDER MON RÔLE ?

Tous les documents nécessaires au rôle que vous devrez jouer vous seront remis sous la forme d'un document récapitulatif qui regroupera :

- le scénario qui précise tout ce que vous devez faire et dire lors de votre entretien. Le script vous informe de manière systématique sur l'âge du-de la patient-e, la plainte/raison principale qui l'amène chez les professionnel-le-s de la santé et les éléments essentiels de son parcours de vie;

Le scénario doit vous servir à vous familiariser avec toutes les informations relatives à votre rôle. En dehors de la phase initiale de l'entretien où vous devez dire précisément pour quelles raisons vous consultez, vous pouvez transmettre les informations que vous avez retenues avec vos propres mots, de manière claire et conformément aux instructions que vous avez reçues dans le script et lors de l'entraînement. Il vous est attribué et envoyé par courrier électronique bien avant les simulations avec les étudiant-e-s afin de vous entraîner suffisamment. Il est de votre responsabilité de connaître votre script avant les sessions d'entraînement et les entrevues avec les étudiant-e-s. Lors des simulations avec les étudiant-e-s, il vous est possible de jeter un coup d'œil à votre script pour vous rafraîchir la mémoire. Si cela est le cas, soyez attentif-ive à ne pas laisser vos notes au vu et au su des étudiant-e-s.

Vous devez impérativement vous conformer aux éléments présents dans le scénario. Il n'est pas nécessaire, ni recommandé, de produire des éléments de réponse qui ne figurent pas dans votre script. Une improvisation de votre part pourrait empêcher l'atteinte des objectifs de formation.

Pour vous aider à maîtriser votre rôle et éviter certains pièges, des séances d'entraînement sont programmées. Durant la séance (qui peut se dérouler en 2 temps), le-la formateur-trice passera en revue toutes les phases du scénario et répondra à toutes vos questions. Vous aurez également la possibilité de répéter votre rôle avec le-la formateur-trice. Vous serez ainsi à l'aise avec la situation pour participer aux séances de simulation.

EST-CE QUE MA PROPRE HISTOIRE MÉDICALE A DE L'IMPORTANCE ?

Oui, car selon le scénario choisi votre histoire peut perturber la prise en charge que l'étudiant-e est censée proposer. Par exemple, si vous avez une cicatrice à la suite d'une opération de l'appendicite (appendicectomie), vous ne pourrez pas avoir le rôle d'un-e patient-e souffrant d'une appendicite car en voyant votre cicatrice, l'étudiant va écarter cette hypothèse de son raisonnement. De même, si vous souffrez d'hypertension, d'hypotension, d'un souffle au cœur ou d'un pouls difficile à détecter, il est nécessaire de nous en informer car vous ne pourrez pas jouer le rôle d'un patient qui ne présente aucun de ces problèmes.

En revanche, dans certaines conditions, votre situation médicale personnelle peut s'avérer être une plus-value lors des simulations car vous connaissez déjà les caractéristiques de votre maladie.

DEVRAI-JE ME DÉVÊTIR LORS DE L'EXAMEN PHYSIQUE ?

Quelle que soit la situation que vous devrez jouer, il ne vous sera pas demandé de vous dévêtir entièrement. Généralement, seule la partie du corps faisant l'objet de vos plaintes sera découverte. En aucun cas vous ne devrez ôter vos sous-vêtements. Pour faciliter l'examen, il pourrait vous être demandé de porter une chemise d'hôpital.

Lors des entraînements, toutes les informations nécessaires vous seront transmises concernant le type de vêtements conseillé pour faciliter le travail de l'étudiant-e et limiter les pertes de temps au moment de l'examen.

ET SI JE CONNAIS UN-E ÉTUDIANT-E

Généralement ce type de situation est évité car lors des entraînements les formateur-trice-s vous donnent des indications utiles sur les étudiant-e-s auprès desquel-le-s vous allez intervenir. Si vous vous rendez compte que vous connaissez un-e étudiant-e, vous êtes tenu de le signaler au-à la responsable des PS.

Si le hasard faisait que vous vous trouviez face à un-e étudiant-e que vous connaissez, faites comme si de rien n'était et continuez à jouer votre rôle de PS de la manière la plus crédible possible (pas d'interruption pour des échanges conviviaux).

EST-CE QUE MA PRESTATION SERA FILMÉE ?

Si une situation devait être enregistrée ou filmée, votre consentement écrit vous sera demandé.

DEVENIR UN-E PATIENT-E SIMULÉ-E

- **COMMENT RECRUTE-T-ON LES PS?**

Les critères retenus dans un premier temps sont votre profil et votre disponibilité. Une excellente mémoire, une aptitude à jouer un rôle d'acteur-trice sont des atouts supplémentaires. Ponctualité, confidentialité, fiabilité, flexibilité sont également des critères de sélection.

Un-e PS est amené-e à être interrogé-e et examiné-e physiquement par plusieurs étudiant-e-s lors d'une séance de participation. Il est important que vous soyez à l'aise dans votre corps et que vous acceptiez d'être touché-e et examiné-e par des étudiant-e-s.

De bonnes aptitudes à la communication peuvent être utiles dans certains types d'activités.

- **A QUELLE FRÉQUENCE UN-E PS PEUT ÊTRE AMENÉ-E À PARTICIPER ?**

Cette activité ne doit pas être considérée comme un travail. Votre participation est ponctuelle. Vous serez appelé à intervenir une à deux fois dans l'année en fonction de vos disponibilités.

- **LES INTERVENTIONS DES PS SONT-ELLES RÉMUNÉRÉES ?**

Une somme de CHF 30.--/heure vous sera remise à titre de dédommagement.

DÉROULEMENT DES ÉVALUATIONS

Les seules informations transmises à chaque étudiant-e, quelques minutes avant d'entrer dans une salle d'examen, sont celles qui se trouvent placardées sur la porte de la salle. Les indications données concernent :

- nom ;
- son âge ;
- plaintes ;
- motifs de la demande ;
- et parfois signes vitaux (tension artérielle, pulsation cardiaque, fréquence respiratoire, température et douleur).

- **DURÉE DE LA SIMULATION EN SITUATION D'EXAMEN**

Un temps maximum est attribué à une simulation en fonction des cas choisis. Vous serez informé-e lors de votre premier entraînement du temps accordé à votre simulation.

- **FEEDBACK DES FORMATEUR-TRICE-S**

En vue d'améliorer la collaboration avec les PS, les formateur-trice-s vont régulièrement vous donner des feedbacks sur vos prestations. Ces échanges sont une opportunité pour exprimer vos ressentis ou vos besoins pour une future situation.

BIBLIOGRAPHIE

- InFormation/med N°3, 2002
 - L. Saez, M.T Alfonso, "Programa del paciente estandarizado" Universidad Castilla de la Mancha, nov.2004
 - UNIGE. Programme du patient standardisé. Université de Genève, novembre 2007. - Guide pour patient standardisé 2011: Université de Fribourg, faculté des sciences. <http://www.unifr.ch/clinical-skills/assets/files/Patients%20simules/prog%20ps.pdf>
-
-