

Thématique : SANTE

Auteurs : Hélène CHADOEUF, Loup JUILLET, Nelly MORAIS et Nathalie VIALA

AU SERVICE DES URGENCES EN FRANCE

Public : Infirmier(e) – Équipe soignante

Niveau CECR : B1

Durée : 3-4 heures

1. ENRICHIR SES CONNAISSANCES : LES SERVICES D'URGENCE

1. Les services d'urgence

a) Le service des Urgences et les numéros à composer

Descriptif de l'activité :

Compréhension écrite sur une présentation du service des Urgences et les numéros à composer.

Consigne :

Lisez le texte suivant et cochez la bonne réponse.

Qu'est-ce que le service des Urgences ?

Comme son nom l'indique, le service des Urgences a été conçu pour les interventions médicales urgentes. Ce service est aussi bien disposé à se rendre rapidement sur le lieu d'un accident qu'à accueillir à l'hôpital des patients ayant subi un traumatisme quelconque.

En France, plusieurs corps de métiers interviennent en collaboration lorsqu'un accident se produit. Les pompiers, la police et les ambulanciers sont mobilisés conjointement pour porter secours à toute personne en danger. Des numéros de téléphone d'urgence sont disponibles 24h/24h pour les prévenir.

Des numéros pour les Urgences

Pour joindre une ambulance, il suffit de composer le 15 sur son téléphone. Vous êtes alors mis en relation avec le Centre 15. Ce centre d'accueil téléphonique d'urgence dispose de deux services d'intervention rapide :

- le **SAMU**, service d'aide médicale d'urgence, pour une urgence dans un environnement urbain ;
- le **SMUR**, service mobile d'urgence et de réanimation, pour une intervention en dehors des zones urbaines.

Pour joindre la police, faites le 17.

Pour appeler les pompiers, composez le 18.



Réponse

1. La police, les ambulanciers et les pompiers interviennent ensemble sur les lieux d'un accident. Vrai Faux
2. Le service des Urgences a un numéro unique. Vrai Faux
3. Le service des Urgences n'est pas joignable le weekend. Vrai Faux
4. Pour appeler le SAMU, il faut composer le 15. Vrai Faux

b) Quel service d'urgence contacter?

Descriptif de l'activité :

Activité d'appariement permettant aux apprenants de découvrir quel service d'urgence contacter dans une situation donnée.

Consigne :

Il existe d'autres services d'urgences qui sont sollicités selon les circonstances. Reliez les situations suivantes au service adéquat.

Réponse

- a) Votre enfant a bu dans un récipient contenant des produits ménagers toxiques. →→→ 3) J'appelle le Centre Antipoison
- b) En pleine nuit, vous vous réveillez avec une forte fièvre. →→→ 4) J'appelle SOS Médecins (médecins de garde)
- c) Vous vous inquiétez pour un sans domicile fixe que vous croisez régulièrement dans votre quartier. →→→ 2) J'appelle le 115 (SAMU social)
- d) Vous êtes en voyage en Espagne et vous êtes témoin d'un accident de la route. →→→ 5) J'appelle le 112 (Numéro d'urgence européen)
- e) À la sortie de l'école, un enfant se fait renverser sous vos yeux. →→→ 1) J'appelle le Centre 15

2. La salle de régulation du Centre 15

Tous les appels téléphoniques du numéro 15 sont dirigés vers la salle de régulation du Centre 15. C'est ici que des médecins et des urgentistes répondent 24h/24 aux besoins des sinistrés. Le plus rapidement possible, ils vont analyser la situation afin d'opter pour la solution adéquate parmi les suivantes :

- donner des conseils pour soulager l'interlocuteur si son état ne nécessite aucun traitement particulier mais plutôt un soutien psychologique ;
- l'interlocuteur pouvant se déplacer sans risque, le Centre 15 lui indiquera l'adresse d'un professionnel de la santé proche de son domicile afin qu'il se procure du matériel de soin ;
- la situation nécessite la mise en place d'une aide médicale d'urgence.

a) Poser les bonnes questions.

Descriptif de l'activité

Cette activité vise à repérer les questions pertinentes pour analyser une situation d'urgence et à l'ordre dans lequel il est préférable de les poser.

Consigne :

Vous êtes urgentiste et vous travaillez au standard téléphonique du Centre 15.

Soulignez dans la liste suivante les questions que vous poserez à votre interlocuteur afin d'analyser le plus précisément sa situation.

Réponse

Êtes-vous marié ? / Avez-vous perdu du sang ? / Avez-vous perdu connaissance ? /

Quelle est votre profession ? / Combien de personnes sont concernées dans cet accident ? /

Pouvez-vous vous déplacer facilement ? / Où a eu lieu l'accident ? / Votre enfant est-il scolarisé ? /

Quelle est votre adresse ? / Souhaitez-vous prendre un avocat ? / Que vous arrive-t-il ? /

Consommez-vous régulièrement de l'alcool ? / Quel âge avez-vous ? / Comment vous sentez-vous ? /

Avez-vous consommé de l'alcool ou des stupéfiants ? / Êtes-vous végétarien ? /

Avez-vous des antécédents médicaux ? / Êtes-vous propriétaire ou locataire de votre logement ? /

Persiste-t-il des risques d'accident autour de vous ?

b) Organiser ses questions

Consigne :

À présent, recopiez et classez les questions choisies en fonction de ce que vous voulez savoir. Essayez de les placer dans un ordre logique : par quelle question allez-vous commencer ? Quelle sera la deuxième ? Etc. (Une même question peut éventuellement servir plusieurs objectifs).

Réponse

1. Vous voulez vous renseigner sur l'état de votre interlocuteur :
 - Que vous arrive-t-il ?
 - Comment vous sentez-vous ?
 - Avez-vous perdu du sang ?
 - Avez-vous perdu connaissance ?
 - Avez-vous consommé de l'alcool ou des stupéfiants ?
 - Pouvez-vous vous déplacer facilement ?
2. Vous voulez vous renseigner sur l'accident :
 - Combien de personnes sont concernées dans cet accident ?
 - Où a eu lieu l'accident ?
 - Persiste-t-il des risques d'accident autour de vous ?
3. Vous avez besoin d'informations sur votre interlocuteur :
 - Quel âge avez-vous ?
 - Quelle est votre adresse ?
 - Avez-vous des antécédents médicaux ?
4. Vous désirez évaluer les risques encourus par votre interlocuteur :
 - Persiste-t-il des risques d'accident autour de vous ?
 - Avez-vous perdu du sang ?
 - Avez-vous perdu connaissance ?
 - Avez-vous consommé de l'alcool ou des stupéfiants ?
 - Quel âge avez-vous ?
 - Avez-vous des antécédents médicaux ?
5. Vous voulez savoir où les secours doivent se rendre :
 - Quelle est votre adresse ? (si l'interlocuteur appelle de son domicile)
 - Où a eu lieu l'accident ?

3. Évaluer le degré de gravité d'un accident

Descriptif de l'activité

Cette activité de classement des motifs d'appels fait appel aux savoirs médicaux et à l'expérience des apprenants. Certaines réponses peuvent donner lieu à des débats entre étudiants. Il n'y a pas de corrigé pour cette activité.

Consigne :

Voici une liste de cas pour lesquels des personnes ont appelé les services d'urgence. Faites appel à vos compétences professionnelles pour prendre la bonne décision. Classez les différents motifs d'appel dans le tableau suivant et justifiez votre choix.

1. corps étranger dans le bras,
2. morsures d'animal,
3. demande de soutien psychologique,
4. fracture du poignet,
5. allergie à une piqûre d'abeille,
6. entorse,
7. intoxication alimentaire,
8. douleurs abdominales,
9. pic de fièvre,
10. brûlures graves,
11. maux de tête récurrents,
12. plaie infectée,
13. perte brutale de l'équilibre,
14. déchirure musculaire,
15. saignements de nez abondants,
16. accident de la route avec blessés.

Vous donnez un conseil téléphonique	Vous dirigez votre interlocuteur vers un professionnel de la santé	Vous déclenchez un processus d'aide médicale d'urgence

2. LA TRANSMISSION HOSPITALIÈRE : AU CŒUR DU SERVICE DES URGENCES

1. La gestion des dossiers en interne

a) La transmission infirmière des dossiers lors du changement de service

Descriptif de l'activité

Compréhension orale globale : la transmission infirmière des dossiers lors du changement de service.

Enregistrez le document suivant. Il s'agit d'une transmission infirmière au service des urgences. Cette transmission orale de dossier se fait lors de chaque changement d'équipe dans le service.

Transcription :

« Alors, au box 1, on reçoit Madame Gérard qui est une dame de 82 ans pour une suspicion d'OAP. En fait, elle a été retrouvée à domicile, amenée par les pompiers parce que depuis quelques jours elle a du mal à respirer avec œdèmes des membres inférieurs. Donc, les pompiers nous l'amènent, elle est saturée en air ambiant à 88 de sat, elle était vraiment pas bien. On lui a fait les gaz du sang, on lui a mis une perf et mis de l'oxygène sous O2, 6 litres au masque. Elle resature bien : là, elle est dans les 95-96 de sat. Voilà, donc le bilan est en cours, on attend les résultats. Là, il va falloir l'emmener en radiothorax, puis on a demandé au cardiologue de venir la voir. La famille est au courant, son petit-fils qui est en province devrait essayer de venir dans la journée et, sinon, il y a une aide-ménagère qui devrait venir la voir. Voilà pour la dame du 1.

Au box 3, on reçoit Madame Dupin, c'est une dame de 52 ans qui a ressenti des palpitations ce matin. Elle est venue nous voir et c'est une probable ACFA de découverte donc fortuite. On lui a fait un électro, le cardiologue devrait également venir la voir, un bilan est en cours. Il ne nous manque plus que les derniers résultats, ensuite elle devrait être hospitalisée en cardio dans la journée.

Au Box 5, on a Monsieur Lemarchand. C'est un monsieur de 27 ans qui a été retrouvé inconscient chez lui par le SAMU, qui nous l'a amené tout à l'heure directement. C'est une intoxication médicamenteuse volontaire : il a pris une boîte de Xanec 0.25 vers 11 heures ce matin. Voilà, il a été retrouvé en Glasgow 10 stimuable qu'à la douleur et en plus, vu qu'il avait un myosis serré, on se doutait de prise d'autres toxiques tels qu'un morphinique, c'est pourquoi on lui a fait un test au Narcan qui s'est révélé positif. Le réanimateur devrait venir le voir, on attend le résultat des toxiques qui devrait arriver également dans la journée.

Voilà pour les trois patients. M. Lemarchand devrait avoir la visite de sa femme qui est très inquiète et qui attend en salle d'attente, mais pour l'instant on lui a demandé d'attendre que les soins soient effectués. »

Consigne :

Vous allez écouter un enregistrement dans son intégralité. À la fin de la première écoute, vous devrez pouvoir répondre cocher la bonne réponse dans le QCM suivant.

Réponse

1. L'enregistrement est : une transmission d'informations entre professionnels de la santé.
2. La personne qui parle est: un(e) infirmier(ère).
3. La personne qui parle s'adresse à: un collègue.
4. À quel moment a lieu l'échange? à la mi-journée.
5. Combien de cas médicaux sont traités? trois

b) Classement des informations générales des patients

Descriptif de l'activité

Compréhension orale détaillée : classement des informations générales des patients

Faire un exemple avec les apprenants et arrêter l'enregistrement après chaque box

Consigne :

À l'aide du tableau suivant, notez les informations générales sur chaque patient.

Réponse

BOX	Identité du patient Nom, âge	Etat de santé du patient à son arrivée	Qui a amené le patient aux urgences	Autres informations
BOX 1	Mme Gérard, 82 ans	Elle a du mal à respirer	Les pompiers	Suspicion OAP
BOX 3	Mme Dupin, 52 ans	Palpitations	Elle-même	Probable ACFA
BOX 5	M. Lemarchand, 27 ans	Retrouvé inconscient	Le SAMU	Intoxication médicamenteuse volontaire

c) Des informations précises sur les patients

Descriptif de l'activité

Compréhension orale fine : repérage des informations précises des patients

Il s'agit d'un exercice de compréhension orale, le vocabulaire de l'enregistrement sera étudié ultérieurement.

Faire le premier box avec les apprenants pour leur montrer la méthode et arrêter l'enregistrement après chaque box.

Consigne :

Rassemblez un maximum d'informations sur chaque patient et classez-les dans le tableau.

Réponse

BOX	Diagnostic établi par les Urgences	Examens faits par les Urgences	Bilan	Suivi du patient	Autres informations
BOX 1	suspicion OAP : saturation air ambiant à 88 de sat	gaz du sang perf, oxygène sous O ₂ 6 litres au masque	en cours attente des résultats	le cardiologue il faut l'emmener au radiothorax	la famille est au courant, son petit-fils qui est en province devrait essayer de venir dans la journée, une aide-ménagère devrait venir la voir
BOX 3	ACFA de découverte	électro	en cours manque les derniers résultats	cardiologue hospitalisation en cardio dans la journée	il manque les derniers résultats
BOX 5	intoxication médicamenteuse volontaire myosis serré Glasgow 10	test au Narcan positif	attente résultats des toxiques	réanimateur	visite de sa femme très inquiète qui attend en salle d'attente que les soins soient effectués

En guise de conclusion, faites reformuler les informations recueillies sur chaque patient.

2. La terminologie médicale

Ces activités permettent à l'apprenant de repérer et de s'approprier le vocabulaire médical présent dans le document sonore sur lequel ils viennent de travailler. Les deux premières activités fonctionnent en binôme. Il est donc préférable de demander aux apprenants de les faire ensemble. Une fois ces activités terminées, corrigez l'activité 2 afin que les étudiants puissent s'autocorriger pour l'activité 1.

a) Le lexique médical

Descriptif de l'activité

Repérage du lexique médical dans un document sonore

Consigne :

Relevez, dans l'enregistrement, les mots à caractère médical que vous entendez, puis classez-les dans le tableau suivant.

Réponse

Symptômes	Diagnostic	Examens	Traitements	Spécialités médicales
<ul style="list-style-type: none"> • myosis serré • palpitations • a du mal à respirer • œdèmes des membres inférieurs 	<ul style="list-style-type: none"> • OAP • ACFA • intoxication médicamenteuse volontaire 	<ul style="list-style-type: none"> • gaz du sang • radiothorax • électrocardiogramme • test au Narcan 	<ul style="list-style-type: none"> • perfusion • oxygène 6 litres au masque 	<ul style="list-style-type: none"> • réanimateur • cardiologue

b) Les symptômes et leur définition

Descriptif de l'activité

Les symptômes et leur définition : exercice d'appariement

Consigne :

Reliez les termes médicaux et leur définition.

Réponse

1. œdème → D. gonflement d'un organe ou d'un tissu
2. myosis → A. diminution du diamètre de la pupille par contraction de l'iris
3. palpitations → F. fait de ressentir ses propres battements cardiaques
4. perfusion → C. système de goutte à goutte permettant l'administration d'un produit par voie veineuse
5. électrocardiogramme → E. tracé de l'activité du cœur
6. gaz du sang → B. examen permettant d'apprécier la fonction respiratoire de l'organisme

c) Les abréviations

Consigne :

Choisissez la bonne abréviation.

Réponse

1. Nous avons posé une *perfu'* / **perf'** à Madame Caron.
2. Monsieur Blondin doit subir un **scan'** / *sca'*.
3. Le docteur pense que c'est un ulcère, nous allons devoir vous faire une **fibro'** / *fibroscop'*.
4. Madame Lestang est enceinte, le médecin réalise une *échograph'* / **écho'**.
5. Mademoiselle Lavoine est à 89 de **sat'** / *satur'*.

d) Les abréviations et les mots d'origine

Consigne :

À partir des abréviations suivantes, retrouvez les termes médicaux dans leur intégralité.

Réponse

- un scan' -----→ un scanner
- un électro' (ou ECG) ---→ un électrocardiogramme
- un cardio' -----→ un cardiologue
- la sat' -----→ la saturation
- une perf' -----→ une perfusion
- une fibro' -----→ une fibroscopie
- une écho' -----→ une échographie

e) Les sigles

Consigne :

Que signifient ces sigles ? Cochez la bonne réponse.

Réponse

1. **IVG :** interruption volontaire de grossesse
2. **OAP :** œdème aigu du poumon
3. **ACFA :** arythmie cardiaque par fibrillation auriculaire

3. Écrits médicaux

a) La fiche d'observation

Descriptif de l'activité

Ces activités de production écrite permettent à l'apprenant de se s'entraîner à remplir une fiche d'observation et à rédiger une note spéciale à l'intention d'un collègue.

Consigne :

Vous avez vu Monsieur Lemarchand à l'instant. Pour que tout le personnel puisse savoir de quoi souffre ce patient, il est important que vous laissiez une trace écrite de vos observations dans son dossier médical.

Réponse

FICHE D'OBSERVATION	
MÉDECIN EN CHARGE DU DOSSIER :	Pas d'indication
DATE :	Pas d'indication
MOTIF D'HOSPITALISATION :	M. Lemarchand, âgé de 27 ans, a été amené aux urgences par le SAMU à cause d'une intoxication médicamenteuse volontaire.
MODE DE VIE :	Marié
ANTÉCÉDENTS :	L'enregistrement ne permet pas de connaître ses antécédents.
HISTOIRE DE LA MALADIE :	Intoxication médicamenteuse volontaire (prise d'une boîte de Xanec 0,25 + prise de morphinique). Il a été retrouvé en Glasgow 10 et avait un myosis serré. Un réanimateur va venir le voir.
EXAMENS COMPLÉMENTAIRES :	Test au Narcan (résultats ci-joints) ; recherche de toxiques : attente des résultats.

b) Note pour un collègue

Consigne :

Mme Dupin doit être hospitalisée en cardiologie à cause de son ACFA. En plus du dossier médical à transmettre, vous rédigez une petite note à l'intention de votre collègue cardiologue pour l'informer que le cas de Mme Dupin vous inquiète particulièrement et qu'elle a besoin d'être surveillée.

Réponse

Cher confrère,

Je vous adresse Mme Dupin, âgée de 52 ans. Cette dame est venue nous voir aux urgences ce matin car elle ressentait des palpitations. Nous lui avons diagnostiqué une probable ACFA. Un ECG a été effectué et comme les résultats (que je vous envoie d'ailleurs ci-joint) sont assez inquiétants, je préfère l'avis d'un spécialiste. Je vous remercie de ce que vous ferez pour elle.

Confraternellement

Docteur X.

4. Entretien avec le patient

Descriptif de l'activité

Activité de production orale dans lequel l'apprenant est amené à jouer le rôle d'un réanimateur chargé de s'entretenir avec le patient de son état de santé.

Consigne :

Vous êtes le réanimateur qui va voir M. Lemarchand. Vous lui expliquez ce qui lui est arrivé, vous l'informez des risques qu'il a encourus puis vous lui conseillez de consulter un psychologue.

5. Le conditionnel hypothétique

Les apprenants sont invités à repérer les verbes conjugués au conditionnel dans le document et à déduire dans quel contexte il est employé. Ils pourront ensuite s'exercer à le conjuguer.

a) Repérage des verbes conjugués au conditionnel

Descriptif de l'activité

Distribuer la transcription du document aux apprenants.

Consigne

Surlignez dans le texte les informations non confirmées.

Réponse

Transcription

« Alors au box 1 on reçoit Mme Gérard qui est une dame de 82 ans pour une suspicion d'OAP. En fait, elle a été retrouvée à domicile, amenée par les pompiers parce que depuis quelques jours elle a du mal à respirer avec œdèmes des membres inférieurs. Donc, les pompiers nous l'amènent, elle est saturée en air ambiant à 88 de sat, elle était vraiment pas bien. On lui a fait les gaz du sang, on lui a mis une perf et mis de l'oxygène sous O2 6 litres au masque, elle resature bien, là elle est dans les 95-96 de sat. Voilà, donc le bilan est en cours, on attend les résultats. Là il va falloir l'emmener en radiothorax, puis on a demandé au cardiologue de venir la voir. La famille est au courant, son petit-fils qui est en province *devrait* essayer de venir dans la journée et sinon il y a une aide-ménagère qui *devrait* venir la voir. Voilà pour la dame du 1.

Au box 3, on reçoit Mme Dupin, c'est une dame de 52 ans qui a ressenti des palpitations ce matin. Elle est venue nous voir et c'est une probable ACFA de découverte donc fortuite. On lui a fait un électro, le cardiologue *devrait* également venir la voir, un bilan est en cours. Il ne nous manque plus que les derniers résultats, ensuite elle *devrait* être hospitalisée en cardio dans la journée.

Au Box 5, on a M. Lemarchand. C'est un monsieur de 27 ans qui a été retrouvé inconscient chez lui par le SAMU, qui nous l'a amené tout à l'heure directement. C'est une intoxication médicamenteuse volontaire : il a pris une boîte de Xanec 0.25 vers 11 heures ce matin. Voilà, il a été retrouvé en Glasgow 10 stimuable qu'à la douleur et en plus, vu qu'il avait un myosis serré, on se doutait de prise d'autres toxiques tels qu'un morphinique, c'est pourquoi on lui a fait un test au Narcan qui s'est révélé positif. Le réanimateur *devrait* venir le voir, on attend le résultat des toxiques qui *devrait* arriver également dans la journée.

Voilà pour les trois patients. M. Lemarchand *devrait* avoir la visite de sa femme qui est très inquiète et qui attend en salle d'attente, mais pour l'instant on lui a demandé d'attendre que les soins soient effectués. »

Ici, le conditionnel exprime une éventualité, il est employé dès que l'information n'est pas confirmée.

Formation du conditionnel présent

Radical du futur + terminaisons de l'imparfait : *-ais, -ais, -ait, -ions, -iez, -aient*

DEVOIR :	je	devrais
	tu	devrais
	il, elle, on	devrait
	nous	devrions
	vous	devriez
	ils, elles	devraient

b) Systématisation du conditionnel

Consigne :

Mettez les verbes au conditionnel.

Réponse

1. Le cardiologue **devrait** venir voir mademoiselle Lepic.
2. Monsieur Warzinski **aurait** un OAP.
3. Monsieur Tilleul est venu aux urgences car il avait des vertiges. Il **s'agirait** d'un problème de tension.
4. Il **aurait** bu de l'eau de Javel par erreur.
5. Ce patient **serait** allergique au paracétamol, nous attendons les résultats des tests avant de lui prescrire des analgésiques.
6. D'après le docteur Michelet, cela **pourrait** être un ulcère.