



SECRETARE MEDICALE ET MEDICO-SOCIALE

REFERENTIEL ACTIVITES-COMPETENCES- EVALUATION

METIER, FONCTIONS ET ACTIVITES VISE(ES)

1) Désignation du métier et des fonctions

A. Désignation du métier

Ce métier recouvre différentes appellations :

secrétaire médicale, secrétaire médicosocial, secrétaire assistant médicosocial, secrétaire assistante médicale, assistant hospitalier, employée administratif catégorie C, secrétaire en laboratoire, secrétaire en radiologie.

B. Les fonctions

Le (la) secrétaire médical(e) et médicosocial(e) assure la prise en charge administrative globale de l'usager de structures médicales, sanitaires et/ou sociales, publiques et privées, ainsi que la gestion administrative du secrétariat et de son environnement.

Le (la) secrétaire médical(e) et médicosocial(e) constitue l'interface entre tous les intervenants du réseau de soins, qu'ils soient internes ou externes à la structure. Tenu(e) au secret professionnel, il (elle) exerce ce métier, à forte composante relationnelle, dans un environnement informatisé.

Il (elle) est le pivot de la bonne transmission de l'information et à ce titre, se doit d'être clair(e) et précis(e) dans ses messages.

Le métier de secrétaire médico-social(e), transversal, multi catégoriel, fait appel à des compétences de plus en plus diverses. Plus que jamais, le (la) secrétaire médico-social(e) doit être polyvalente, réactive et adaptable.

Le contenu réel de la fonction peut être très différent d'une structure à une autre ; chaque praticien, chaque hôpital, chaque clinique, affecte à son personnel des tâches qu'il définit lui-même.

2) Description des activités

A. Les activités

Le métier est polyvalent et selon l'emploi, le (la) secrétaire peut être amené à réaliser les activités suivantes :

- **l'accueil (physique et téléphonique) et la prise en charge des personnes (agents, patients, usagers)**
- **le traitement des informations et la réalisation de documents :**
 - traitement courrier
 - prise de notes dans des situations de communication orale
 - production de documents
 - gestion et relais d'information : communication et transmission d'informations et de documents (utiles à l'interne et à l'externe)
 - classement et archivage des documents et dossiers
 - participation au bilan d'activités du service
- **l'organisation et la planification des activités, réunions et déplacements**
- **la gestion des dossiers administratifs, médicaux/sociaux des usagers**
- **la gestion des produits, du matériel et des locaux**
- **la comptabilité courante**
- **autres activités :**
 - participation à l'élaboration du projet de service au cours des réunions de service
 - participation en tant qu'utilisateur au projet de développement du système d'information
 - collaboration à la recherche de solution dans le cas d'un dysfonctionnement
 - organisation de la formation continue du personnel
 -

3) Cadres d'exercice les plus fréquents

Les secrétaires médicaux et médicosociaux exercent dans des structures médicales et/ou sociales de tailles, de missions et de statuts différents : secteur public ou privé, soit l'ensemble des structures administratives libérales, collectives ou associatives participant au système de protection sociale ou système de santé :

Les structures sanitaires :

- le secteur hospitalier (établissements publics ou privés, de longs, moyens et courts séjours) : hôpitaux, (CHR, CHU, CHS, hôpitaux des armées) cliniques, établissements de soins
- les cabinets médicaux et maisons médicales, : médecins, dentistes, laboratoires d'analyses biologiques et d'anatomopathologie, centres d'imagerie médicale...
- les cabinets de soins paramédicaux pluridisciplinaires ou non : infirmiers, kinésithérapeutes
- cabinets d'expertises médicales
- laboratoires de recherche médicale et pharmaceutique

Les structures sociales :

- caisses d'allocations familiales CAF,
- directions départementales et régionales des affaires sanitaires et sociales (DDASS)
- commissions des droits à l'autonomie des personnes handicapées services sociaux d'entreprise (CDAPH)

- centres et services sociaux communaux (centres communaux d'action sanitaire et sociale CCAS), du conseil général, du conseil régional et des ministères (Centres Médico-Psycho-Pédagogique CMPP, Centre d'Action Médico Sociale Précoce CAMSP, Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), services de PMI, Protection maternelle et infantile)
- services sociaux d'entreprise
- parfois dans des associations à caractère social : centres d'hébergement, sauvegarde de l'enfance services dédiés à la petite enfance et aux personnes âgées, personnes handicapées

Les structures médicosociales :

- associations d'hospitalisation à domicile
- organismes publics, privés, associatifs d'entraide, de secours, d'assistance et d'urgence
- réseaux de soins palliatifs,...)
- centres de médecine du travail et/ou préventive, scolaire et universitaire
- centres de rééducation fonctionnelle et de convalescence (enfants/adultes)
- centres de bilan de santé de sécurité sociale
- contrôle médical des organismes de protection sociale

Autres :

- mutuelles et assurances complémentaires, entreprises de matériel médical (MAD-HAD)

4) Responsabilité et autonomie

En réalité, on constate que, quel que soit le lieu d'exercice et le positionnement dans la structure, **l'autonomie tient une place prépondérante dans ce métier** ; la secrétaire est souvent en première ligne et est amenée à prendre sans cesse des décisions : elle doit mesurer précisément les conséquences de l'ensemble de ses actes professionnels, ceux-ci pouvant entraîner des erreurs parfois graves, voire vitales.

Cependant, **elle ne doit en aucun cas effectuer des tâches ne relevant pas strictement de sa compétence**, notamment en matière d'actes médicaux (prescription de transport, signature d'ordonnances...), paramédicaux, thérapeutiques (stérilisation d'instruments, aide aux soins infirmiers, brancardage, ...)

Sa responsabilité personnelle peut être engagée en cas de non respect des droits du patient : confidentialité et secret professionnel.

REFERENTIEL ACTIVITES ET COMPETENCES

| ACTIVITE ET TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES |
|--|--|
| <p>A1 Accueil (physique et téléphonique) et prise en charge des personnes (patients, agents, usagers)</p> <p>Identification des patients et de leurs familles, des usagers et de tout autre interlocuteur</p> <p>Mise en confiance, écoute, dialogue et négociation avec une personne et/ou son entourage ou avec un groupe</p> <p>Gestion relationnelle des usagers, des patients et de leur entourage, des visiteurs médicaux, ...</p> <p>Recueil d'informations et de documents utiles pour traiter spécifiquement une demande, une prise de RV, ou pour créer ou actualiser un dossier</p> <p>.</p> <p>Information (renseigner, filtrer) et orientation du public vers les services médicosociaux ou administratifs compétents ; classification et évaluation des demandes, facilitation de l'attente, gestion des situations difficiles.</p> | <p>C1 Accueillir et orienter des personnes, des groupes, des publics</p> <p>Etablir et faciliter la relation de communication Organiser son poste de travail Se présenter, présenter une personne, le service, la structure Adopter une attitude de disponibilité et d'écoute Adapter sa présentation personnelle au poste occupé et à la situation Anticiper et gérer les relations difficiles et sources de conflit</p> <p>S'exprimer clairement vis à vis d'interlocuteurs divers : Utiliser un vocabulaire professionnel adapté Poser les questions permettant d'identifier le visiteur et le motif de sa visite Gérer de façon adaptée les difficultés de communication (difficultés d'expression de l'interlocuteur, blocage) : aider à formuler ou reformuler, rassurer</p> <p>Recueillir les informations et trouver des solutions adaptées au cas particulier Informier et conseiller les patients et leurs familles Renseigner et orienter ses interlocuteurs (patients ou professionnels) Trouver l'information demandée au sein du système d'information et la communiquer via internet/intranet...</p> <p>Appliquer les procédures en vigueur Appliquer les procédures d'identification des patients et de leurs</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Accueil téléphonique : réception des messages téléphoniques</p> <p>Gestion de la situation d'urgence médicale ou sociale dans la limite de ses compétences, en relation avec d'autres professionnels</p> <p>Facilitation du parcours de soins (explications sur la préparation et le déroulement des examens) ou du circuit de prise en charge sociale (explications sur la préparation et le déroulement de l'entretien)</p> | <p>familles, des usagers et de tout autre interlocuteur Respecter le secret professionnel et médical et les droits des usagers Identifier ce qui ne doit pas être divulgué et préserver la confidentialité Appliquer les procédures qualité en vigueur</p> <p>Gérer la multiplicité des appels Recevoir et émettre des appels Filtrer et orienter les appels et demandes téléphoniques internes ou externes Prendre des notes rapidement Utiliser un standard téléphonique et une messagerie vocale</p> <p>Mesurer le degré d'urgence de la demande Poser les questions nécessaires à l'évaluation de la situation</p> <p>Faciliter le parcours de soins - Expliquer la préparation et le déroulement des examens médicaux ou des entretiens sociaux</p> |
| <p>A2 Traitement des informations et réalisation de documents Traitement et exploitation des informations recueillies lors de l'accueil physique et téléphonique, ou par voie de courrier postal et électronique</p> | <p>C2 Traiter les informations</p> |
| <p>A2.1 Traitement du courrier Annotations sur documents pour suite à donner Rédaction de réponses par la secrétaire directement (tâches lui ayant été confiées : logistique, tâches administratives...) Dispatching du courrier : au(x) médecin(s) ou autres acteurs de la structure</p> | <p>C2.1 Traiter les courriers Collecter, enregistrer, prendre connaissance, vérifier les pièces jointes, préparer la réponse et joindre les pièces nécessaires à la réponse, faire valider, distribuer avec annotations éventuelles</p> |

| | |
|--|--|
| <p>A2.2 Prise de notes dans des situations de communication orale Prise rapide de notes lors de consultations médicales, de bilans paramédicaux et/ou sociaux, de comptes rendus opératoires, Prise rapide de notes lors de réunions institutionnelles</p> | <p>C2.2 Prendre des notes Repérer les infos pertinentes, les noter, relire et compléter Synthétiser, transcrire l'essentiel</p> |
| <p>A2.3 Réalisation de documents Saisie de courriers médicaux, comptes rendus opératoires ou d'interventions sociales, certificats médicaux, observations médicales, Mise en forme d'ordonnances et de prescriptions : médicaments, matériel médical, soins infirmiers, personnel d'accompagnement à domicile, aides ménagères Rédaction de différents messages écrits : messages, notes, convocations, résumés de communications téléphoniques, courriers, comptes rendus de réunion, Création de supports permettant aux différents intervenants de noter leur activité ainsi que les éléments administratifs ou médicaux nécessaires à l'enregistrement de l'activité, impactant les moyens alloués Conception et réalisation d'outils de communication : affiches pour la salle d'attente, rédaction de procédures à l'attention de remplaçants,...</p> | <p>C2.3 Réaliser des documents Analyser la situation de communication Rechercher, sélectionner et organiser les informations pertinentes en fonction de l'objectif défini Elaborer la structure du document et de son contenu Respecter les consignes reçues Choisir et mettre en œuvre le logiciel adapté (tableur, texteur, logiciel de gestion médicale) Déterminer et choisir la mise en page Rédiger clairement dans le respect des règles de syntaxe et d'orthographe et en utilisant un vocabulaire professionnel adapté Contrôler les documents produits : vérifier l'exactitude des informations Apporter les corrections nécessaires en mettant en œuvre les procédures de contrôle en vigueur Choisir le moyen et le support approprié Faire valider Assurer un contrôle final Transmettre le document</p> |
| <p>A2.4 Communication et transmission d'informations et documents à l'interne et à l'externe Transcription et transmission de procédures, de consignes médicales et de protocoles sociaux validés ou d'informations diverses validées</p> | <p>C2.4 Communiquer et transmettre les informations et documents Etablir des listes de destinataires Mettre à jour le répertoire des acteurs Cibler les interlocuteurs</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Prise de contact avec tout service extérieur pour traiter un dossier (médical, paramédical, social ou administratif) Gestion et relai d'information au service des équipes médicales et soignantes</p> | <p>Repérer les éléments qui nécessitent une validation</p> |
| <p>A2.5 Classement et archivage des documents et dossiers Choix du mobilier et des éléments de classements Organisation des lieux de rangement Mise en place de l'arborescence informatique Organisation de l'archivage</p> | <p>C2.5 Classer archiver les documents et dossiers Choisir le mode de classement adapté Concevoir un plan de classement : réaliser procédures et arborescence Assurer sauvegarde, pérennité et mise à jour Respecter la confidentialité</p> |
| <p>A2.6 Participation au bilan de l'activité du service Réalisation de tableaux de suivi et de statistiques simples sur l'activité médico-sociale : nombre, fréquence et nature des appels Saisie de la codification (PMSI, T2A, CCAM) Actualisation des données Collaboration au rapport d'activité du service ou de la structure – mise en forme et saisie</p> | <p>C2.6 Rendre compte de l'activité du service Collecter l'information Saisir les codes (PMSI, T2A, CCAM) Utiliser un tableur : réaliser calculs, tableaux, statistiques et graphiques Actualiser les données,</p> |
| <p>3 Organisation et planification des activités, réunions et déplacements</p> <p>Planification de l'activité journalière du service : gestion des agendas, organisation des rendez-vous de consultations, des interventions, des déplacements, des entretiens sociaux ; tenue des agendas des personnels de la structure et des intervenants médicaux et médicosociaux extérieurs</p> <p>Programmation des examens para-cliniques, des hospitalisations, des circuits de soins en réseaux et des traitements</p> <p>Coordination de l'intervention des différents professionnels (soignants, travailleurs sociaux) Planification des réservations de salles Gestion des absences des personnels : congés, maladie, formation</p> | <p>C3 Planifier les activités de la structure en fonction des intervenants, des locaux, des spécificités et de la nature du rendez-vous.</p> <p>Organiser son travail en fonction des priorités</p> <p>Utiliser un agenda électronique ou papier</p> <p>Réaliser un planning et le mettre à jour</p> <p>Réagir rapidement aux absences imprévues en adaptant et rectifiant les plannings établis en fonction de circonstances particulières.</p> |

A4 Gestion des dossiers administratifs, médicaux / sociaux des usagers

Création du dossier médical/social, administratif, papier et informatisé dans le respect des procédures qualité

Recherche, préparation

Vérification et mise à jour des données.

Classement chronologique de toutes les pièces relatives au parcours de santé du patient

Transmission du dossier ou d'éléments du dossier aux interlocuteurs concernés dans le respect de la législation, sur demande des médecins et avec leur accord.

C4 Gérer et archiver les données du dossier

Collecter les documents et informations nécessaires à la constitution du dossier

Vérifier la validité des documents et informations : prise en charge de l'assurance et des complémentaires, aides sociales

Dupliquer et classer les documents utiles

Rechercher les informations manquantes

Recueillir et pointer de façon exhaustive les données codifiées par les praticiens

Appliquer la législation concernant la gestion et la transmission du dossier médical et les procédures qualités

A5 Gestion des produits, du matériel et des locaux

- Tenue et vérification des stocks (consommables médicaux et paramédicaux, fournitures administratives)

- Passage des commandes

- Aménagement et/ou préparation des locaux : secrétariat, accueil, salle d'attente, salle de réunion, salle de séminaire

- Suivi des contrats maintenance du matériel (photocopieur, extincteur, etc.)

Suivi du dossier de gestion des risques du personnel

C5 Gérer produits, matériel et locaux

- Tenir des fiches de stocks en quantité et en valeur

- Gérer des commandes

- Traiter avec les fournisseurs de services : devis, choix, relances, suivi)

- Créer un environnement matériel favorable, esthétique et sécurisant (choix du mobilier, éclairage, bruit, ergonomie, accessibilité)

Préserver la confidentialité

A6 Comptabilité courante

- Gestion de la trésorerie et de la facturation
- Encaissement des honoraires en espèces, chèques, carte de crédit
- Gestion des devis, facturation, tenue de caisse, gestion des tiers payants
- Vérification de la concordance entre les pièces comptables, les dossiers ainsi que la trésorerie
- Collaboration (pour la secrétaire sociale) au montage de dossiers de demandes d'aide financière ; suivi des budgets alloués ; élaboration de budget prévisionnel
- Opérations comptables relatives aux structures médicales et sociales
- Financement des dépenses

A.7 Autres activités

- Participation à l'élaboration du projet de service au cours des réunions de service
- Participation en tant qu'utilisateur au projet de développement du système d'information
- Collaboration à la recherche de solution dans le cas d'un dysfonctionnement
- Organisation de la formation continue du personnel

C6 Assurer la comptabilité courante

- Gérer la facturation (secteur libéral ou cas du guichet unique)
- Préparer les bordereaux de remise à la banque et assurer le suivi
- Préparer et transmettre les bordereaux de facturation pour les organismes concernés :
- Codifier des documents comptables en vue de la saisie (tickets et bordereaux)
- Différencier dépenses professionnelles et patrimoniales
- Enregistrer les dépenses courantes
- Repérer les erreurs de trésorerie

Formaliser ses besoins et son opinion :

- expliquer la situation
- décrire le dysfonctionnement éventuel
- proposer des améliorations acceptables pour l'ensemble des acteurs

Gérer l'organisation d'une formation : accueil, convocations, planning

Savoirs associés

| | Connaître ... |
|-----------------------|--|
| Secteur de la santé | le métier et la fonction le vocabulaire médical, médicosocial, administratif et juridique de la santé l'activité médicale, sociale de la structure le fonctionnement administratif, médico-économique, organisationnel de l'établissement l'environnement territorial sanitaire et médico-social (liée au poste d'affectation) |
| Accueil des patients | L'Identito vigilance (gestion des risques) : procédure d'identification du patient (à l'admission (parfois mise en place de bracelet) , dans le système d'information,) Le Système de facturation (cas du guichet unique) |
| Système d'information | Les droits du patient relatifs au dossier médical la législation concernant la gestion et la transmission du dossier médical et les procédures qualités Le codage des actes La réglementation sur les archives |
| Secrétariat | Le français parlé et écrit : orthographe-grammaire-syntaxe- Des notions de calcul et de statistiques et représentation graphique Les types de classement : alphanumérique... |
| Langue étrangère | L'anglais médico-social pour certains postes |

Savoir faire clés

| | Utiliser avec dextérité |
|---------------------------------------|--|
| Bureautique | les répertoires informatiques sur son poste et en réseau les outils bureautiques les logiciels dédiés |
| TIC utiliser avec dextérité | un lecteur de carte de crédit, de carte vitale internet et intranet pour communiquer, internet et intranet pour réaliser des recherches documentaires un vidéoprojecteur un système de visioconférence |
| Communication | Se positionner au sein d'une équipe pluridisciplinaire |

Savoir être

- sens de l'écoute, diplomatie, disponibilité, discrétion, calme et empathie,
- aptitude à la négociation
- capacité d'adaptation à l'organisation, l'environnement,
- autonomie et capacité à travailler en équipe
- capacité à prendre des initiatives
- capacité à se positionner au sein d'une équipe pluridisciplinaire

EVALUATION DES COMPETENCES

| COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
|--|--|--|
| <p>1. Réaliser des documents professionnels C2 Traiter les infos C2.1 Traiter les courriers prendre connaissance, vérifier les pièces jointes, préparer réponse</p> | <p><u>EP1 épreuve écrite ponctuelle</u> <u>Réalisation de documents professionnels</u> 3 h</p> <p>se présente sous forme d'une étude de cas reproduisant une situation professionnelle ; elle permet de vérifier les capacités de rédaction de documents : messages, notes, résumés de communications téléphoniques, courriers (demandes de rendez-vous, d'examen complémentaires, relances, affiches, plannings,...) et de mise en forme de documents courants à partir de notes (compte rendu opératoire, compte rendu d'examen, d'hospitalisation, ordonnance ou prescription, rapport d'enquête sociale, facture, bordereau)</p> | <p>Repérage des éléments importants Pertinence du contenu de la réponse, des annotations Choix des pièces jointes Choix du délai de réponse</p> |
| <p>C2.3 Réaliser des documents Analyser la situation de communication Rechercher, sélectionner et organiser les informations pertinentes en fonction de l'objectif défini Elaborer la structure du document et de son contenu Respecter les consignes reçues Mettre en œuvre le logiciel adapté Déterminer et choisir la mise en page</p> <p>Rédiger clairement, dans le respect des règles de syntaxe et d'orthographe, en utilisant un vocabulaire professionnel adapté.</p> <p>Présenter le document Contrôler les documents produits : vérifier la vraisemblance et l'exactitude des informations et du document Apporter les corrections nécessaires en mettant en œuvre les procédures de contrôle en vigueur Faire le contrôle final Choisir le moyen et le support approprié Appliquer les procédures qualités</p> | <p>Production de documents adaptés adapté au besoin Pertinence du contenu de l'écrit et du choix de la forme (texte, tableau, schéma...) Respect des consignes de présentation Qualité de l'expression écrite : clarté, respect des règles de syntaxe et d'orthographe, lexique adapté à la situation et au destinataire Respect des procédures qualités</p> | |

| | | |
|---|--|---|
| <p>C2.4 Communiquer et transmettre les informations et documents Etablir des listes de destinataires Mettre à jour le répertoire des acteurs Cibler les interlocuteurs Repérer les éléments qui nécessitent une validation</p> | | <p>Choix des destinataires</p> <p>Repérage des éléments à valider</p> |
| <p>C2.5 Classer archiver les documents et dossiers Choisir le mode de classement adapté Concevoir un plan de classement : réaliser procédures et arborescence</p> | | <p>Pertinence du choix du mode de classement Pertinence de l'arborescence Rigueur et clarté du nommage des dossiers et fichiers</p> |
| <p>C4 Gérer et archiver les données du dossier de l'utilisateur Collecter les documents et informations nécessaires à la constitution du dossier Vérifier la validité des documents et informations : prise en charge de l'AM et complémentaires, aides sociales... Recueillir et pointer de façon exhaustive les données codifiées par les praticiens Appliquer la législation en vigueur</p> | | <p>Correspondance avec les normes en vigueur ou avec les procédures de la structure</p> |
| <p>C5 Gérer produits, matériel et locaux Tenir des fiches de stocks en quantité et en valeur Gérer des commandes Traiter avec les fournisseurs de services : devis, choix, relances, suivi)</p> | | <p>Choix des produits et matériaux Pertinence de la procédure Choix des priorités Prise en compte du budget</p> |
| <p>C6 Assurer la comptabilité courante Préparer les bordereaux de remise à la banque Préparer et transmettre les bordereaux de facturation pour les organismes concernés : Utiliser un plan de compte en vue de la saisie sur informatique Utiliser un livre journal Repérer le contexte, le statut juridique et le régime fiscal Vérifier les factures</p> | | <p>Respect des procédures et des cadres de fonctionnement comptables</p> <p>Pointage des erreurs</p> <p>Exactitude des numéros de compte, des résultats comptables, des enregistrements</p> |

2. Appréhender la situation de l'utilisateur lors de sa prise en charge administrative dans un service médicosocial en interaction avec l'équipe pluridisciplinaire.

C1 Accueillir et orienter des personnes, des groupes, des publics

Présenter le service, la structure

S'exprimer clairement vis à vis d'interlocuteurs divers :

Utiliser un vocabulaire professionnel adapté

Appliquer les procédures en vigueur

Respecter le secret professionnel et médical et les droits des usagers

Identifier ce qui ne doit pas être divulgué et préserver la confidentialité

Appliquer les procédures d'identification des patients et de leurs familles, des usagers et de tout autre interlocuteur

Mesurer le degré d'urgence de la demande

Poser les questions nécessaires à l'évaluation de la situation

Faciliter le parcours de soins

Expliquer la préparation et le déroulement des examens médicaux ou des entretiens sociaux

C4 Gérer et archiver les données du dossier de l'utilisateur

Appliquer la législation en vigueur concernant la gestion et la transmission du dossier médical et les procédures qualité

EP2 : épreuve écrite ponctuelle
Prise en charge administrative de l'utilisateur
2 h

se présente sous forme d'une **étude de cas*** reproduisant une situation professionnelle ; elle permet de vérifier la pertinence du contenu de la réponse à l'utilisateur dans le respect des règles de déontologie, les capacités d'exploitation d'un texte sur l'actualité sanitaire et sociale ainsi que les connaissances relatives au métier, aux publics et aux institutions, au vocabulaire médical, aux pathologies et à la biologie associée.

Elle permet également de vérifier la capacité à trouver l'information et à exploiter les ressources mises à disposition.

* Etude de cas à partir d'un compte rendu médical et/ ou d'un texte d'actualités médicosociales mettant en jeu le vocabulaire médical, la biologie humaine et la connaissance du métier des publics et des institutions
Exemple de situation professionnelle : réponse à une demande d'utilisateur lors d'une prise de rendez-vous, de la transmission de dossier médical, d'informations sur un examen médical,...

Compréhension de la demande :

repérage des éléments clés

Qualité de la réponse apportée :

- contenu : fiabilité des informations concernant l'activité médicale, sociale de la structure, à son fonctionnement administratif, médico-économique, organisationnel et à l'environnement territorial sanitaire et médico-social ; fiabilité de la source d'information ; utilisation du vocabulaire médical, médicosocial, administratif et juridique de la santé adapté, orientation vers le service ou la structure compétente

- forme : expression adaptée à l'interlocuteur

Respect des règles de déontologie : confidentialité, secret professionnel ; Respect des droits du patient relatifs au dossier médical

Respect des règles de syntaxe et d'orthographe

Gestion des risques liée à l'identification du patient à

l'admission (Identito vigilance)

Appréciation du degré d'urgence

Respect de la posture professionnelle par rapport à sa mission et à son rôle limité à la gestion administrative (pas d'initiative inappropriée)

3 Décrire et analyser de manière construite et cohérente sa propre pratique professionnelle

C1 Accueillir et orienter des personnes, des groupes, des publics

Etablir et faciliter la relation de communication

Organiser son poste de travail

Se présenter, présenter une personne, le service, la structure

Adopter une attitude de disponibilité et d'écoute

Adapter sa présentation personnelle au poste occupé et à la situation

Anticiper et gérer les relations difficiles et sources de conflit

S'exprimer clairement vis à vis d'interlocuteurs divers :

Utiliser un vocabulaire professionnel adapté

Poser les questions permettant d'identifier le visiteur et le motif de sa visite

Gérer de façon adaptée les difficultés de communication (difficultés d'expression de l'interlocuteur, blocage) : aider à formuler ou reformuler, rassurer

Recueillir les informations et trouver des solutions adaptées au cas particulier

Appliquer les procédures en vigueur

Respecter le secret professionnel et médical et les droits des usagers

Identifier ce qui ne doit pas être divulgué et préserver la confidentialité

EP3 Dossier professionnel

Epreuve pratique réalisée en cours de formation

Description et analyse de sa propre pratique professionnelle

Dossier professionnel réalisé soit à partir d'un stage en entreprise de 280 h soit à partir de l'expérience professionnelle en secrétariat médical ou médicosocial.

Ce rapport doit contenir :

La présentation de l'établissement et du secrétariat

La description et l'analyse de 2 activités au choix

Une réflexion sur le secret professionnel et sur les rapports humains

Les éléments de preuve d'une pratique professionnelle : attestations et travaux professionnels

La fiche d'évaluation complétée par le maître de stage portant sur les savoir faire et savoir être

Respect des consignes de présentation

Cohérence et rigueur du plan

Pertinence du choix des activités et des travaux présentés

Vraisemblance des informations liées au fonctionnement administratif, médicoéconomique, organisationnel de l'établissement et de son environnement territorial, sanitaire et médicosocial

Prise en compte de l'évaluation sur le lieu de stage :

Utilisation des TIC avec dextérité : un lecteur de carte de crédit, de carte vitale ; internet et intranet pour communiquer

Utilisation de la bureautique avec dextérité :

les répertoires informatiques sur son poste et en réseau ; les outils bureautiques (vitesse de frappe) ; les logiciels dédiés

Nature du comportement/situation : écoute, diplomatie, disponibilité, discrétion, adaptation à

l'environnement, autonomie et capacité à travailler en équipe, positionnement au sein de l'équipe

Respect des règles de déontologie : confidentialité, secret professionnel

| | | |
|---|---|--|
| <p>C2.3 Réaliser des documents mettre en œuvre le logiciel adapté Déterminer et choisir la mise en page Présenter le document Contrôler les documents produits : vérifier la vraisemblance et l'exactitude des informations et du document Apporter les corrections nécessaires en mettant en œuvre les procédures de contrôle en vigueur Vérifier</p> | | <p>Pertinence du contenu de l'écrit Production de doc adapté au besoin : choix de la forme de la réponse (texte, tableau, schéma...) Respect des consignes de présentation</p> <p>Existence des éléments de preuve de la pratique professionnelle : attestations et travaux professionnels</p> |
| <p>4. Maîtriser les outils bureautiques</p> <p>C2.4 Communiquer et transmettre les informations et documents</p> <ul style="list-style-type: none"> - établir des listes de destinataires - mettre à jour le répertoire des acteurs - cibler les interlocuteurs <p>Repérer les éléments qui nécessitent une validation</p> | <p><u>EP4 Dossier informatique</u> <u>Mise en œuvre des logiciels professionnels</u></p> <p>Epreuve pratique réalisée en cours de formation</p> <p>Dossier informatique comprenant 3 études de cas mettant en œuvre 3 logiciels (texteur, tableur, logiciel de gestion médicale)</p> | <p>Choix pertinent du logiciel et des fonctions utilisées</p> <p>Respect des consignes de présentation</p> <p>Pertinence de la réponse / demande Exactitude des résultats Lisibilité du document réalisé</p> |
| <p>C2.3 Réaliser des documents Rechercher, sélectionner et organiser les informations pertinentes en fonction de l'objectif défini Elaborer la structure du document et de son contenu Respecter les consignes reçues Choisir et mettre en œuvre le logiciel adapté Déterminer et choisir la mise en page Présenter le document Contrôler les documents produits : vérifier la vraisemblance et l'exactitude des informations et du document Apporter les corrections nécessaires en mettant en œuvre les procédures de contrôle en vigueur Vérifier Choisir le moyen et le support approprié</p> | <p>Exemples de travaux pour lesquels les compétences informatiques sont évaluées : Saisie de courriers et compte rendus Constitution d'un dossier patient ou usager, saisie et mise à jour Réalisation de calculs, tableaux, statistiques, graphiques Edition d'ordonnances et de certificat médicaux</p> | <p>Pertinence du contenu de l'écrit Production de doc adapté au besoin : choix de la forme de la réponse (texte, tableau, schéma...) Respect des consignes de présentation</p> |