

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« *Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis.* »

Le bloc **A** est orienté vers les missions d'accueil et d'assistance au patient.

Le bloc **B** est orienté vers les missions d'organisation de l'activité et de gestion administrative et comptable.

Le bloc **C** est orienté vers la production de documents et la gestion des dossiers médicaux.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

BLOC DE COMPETENCES A : Accueil et assistance aux patients et aux usagers

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITES	CRITERES
<p><u>Activités relevant de l'accueil physique et téléphonique d'un patient ou d'un usager</u></p> <p>A 1 : Prendre les appels téléphoniques d'un patient ou d'un usager</p> <p>A 2 : A partir de la demande de l'utilisateur, fixer un rendez-vous ou orienter vers une autre structure</p> <p>A 3 : Communiquer des informations à un patient ou à un usager en langue anglaise</p> <p>A 4 : Réaliser l'admission d'un patient, l'orienter dans son parcours de soins</p>	<p>Lors d'un contact téléphonique, évaluer la demande et y répondre avec discernement</p> <p>Orienter les personnes qui appellent vers le service approprié</p> <p>Planifier des RV en prenant en compte le degré d'urgence et les contraintes du service</p> <p>Accueillir un patient, l'orienter afin qu'il respecte les différentes étapes de son parcours de soins</p> <p>Repérer une situation anormale ou une situation d'urgence au téléphone et réagir de façon adaptée</p>	<p>Mise en situation lors des périodes de stage en milieu hospitalier</p> <p>Exercice de simulation à partir d'un appel d'un usager ou d'un patient fictif</p> <p>Exercice de simulation à partir d'un appel d'une personne s'exprimant en anglais</p> <p>Enregistrement d'une admission d'un patient fictif pour un parcours de soin</p> <p>Tests à partir de parcours de soins erronés</p> <p>Cas pratique d'une situation relevant de l'urgence</p>	<p>Avis donné par le(la) maître de stage sur la qualité de l'accueil du public et de la relation avec le patient</p> <p>Réactivité, clarté de l'élocution et cohérence de la réponse</p> <p>Utilisation adaptée des termes médicaux en langue anglaise</p> <p>Procédure correcte exécutée dans le respect des consignes d'identitovigilance</p> <p>Bonne connaissance des pathologies et de leurs traitements</p> <p>Bonne connaissance des gestes et des consignes en cas d'urgence</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><u>Activités relevant de l'assistance administrative aux patients</u></p> <p>A 5 : Conseiller pour la prise en charge des frais médicaux : sécurité sociale, mutuelle</p> <p>A 6 : Renseigner sur les conséquences d'un arrêt de travail</p> <p>A 7 : Aider à la rédaction d'un bon de transport</p> <p>A 8 : Conseiller pour créer un dossier de demande d'aide financière</p>	<p>Renseigner, conseiller, guider un patient en vue de lui faciliter ses démarches administratives</p>	<p>Cas pratique : soins pris en charge par la sécurité sociale et les mutuelles</p> <p>Exercices construits à partir de différents formulaires administratifs : arrêt ou accident du travail, bon de transport...</p>	<p>Réponses en accord avec la législation du travail, de la sécurité sociale et les pratiques des mutuelles.</p> <p>Connaissance des documents, CERFA, propres à chaque administration</p>
--	--	---	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

BLOC DE COMPETENCES **B** : Organisation et gestion d'un service médical

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITES	CRITERES
<p><u>Activités en rapport avec la gestion de l'agenda d'un médecin ou d'une équipe médicale</u></p> <p>B 1 : Organiser l'agenda des consultations, des examens et des hospitalisations</p> <p>B 2 : vérifier le planning et la coordination des soins de chaque parcours</p> <p>B 3 : Diffuser les convocations pour les consultations, les examens et les admissions en hospitalisations</p>	<p>Mettre en place un planning opérationnel pour un service médical en respectant les contraintes du service et le calendrier du parcours de soins des patients</p>	<p>Exercices de conception de plannings en utilisant Outlook ou les agendas intégrés à des logiciels spécifiques</p> <p>Correction d'erreurs dans des calendriers de parcours de soins fictifs erronés ou incohérents</p> <p>Rédaction de courriers de convocation pour des examens médicaux</p>	<p>Cohérence des organisations proposées.</p> <p>Maîtrise des différents logiciels permettant d'enregistrer un agenda</p> <p>Pertinence de l'analyse capacité à contrôler un planning</p> <p>Correction dans l'orthographe et connaissance du sens des termes médicaux</p>
<p><u>Activités en rapport avec l'organisation d'un évènement pour l'équipe</u></p> <p>B 4 : Planifier une réunion d'équipe, une conférence</p> <p>B 5 : Prendre des notes pendant une réunion, en faire le compte-rendu</p>	<p>Concevoir l'organisation pratique et logistique d'une réunion ou d'une conférence pour le service auquel on appartient</p>	<p>Mise en situation lors des périodes de stage en milieu hospitalier</p> <p>Test de prise de notes à partir d'un enregistrement</p> <p>Présentation d'un document en POWERPOINT</p>	<p>Avis donné par le(la) maître de stage notamment sur les capacités à participer à l'organisation d'un évènement, d'une réunion.</p> <p>Réactivité et qualité du rendu</p> <p>Qualité du document projeté en termes de clarté et d'esthétique</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><u>Activités relevant de la gestion comptable pour le médecin ou l'équipe médicale</u></p>	<p>Effectuer les démarches adaptées permettant le paiement des actes médicaux</p>	<p>Enregistrer les encaissements, les achats, gérer les facturations</p>	<p>Respect des règles dans les écritures comptables</p>
<p>B 6 : Procéder à des encaissements, éditer des factures</p>	<p>Elaborer et actualiser les documents comptables utiles dans le cadre de la gestion du service</p>	<p>Edition de demandes de paiements d'actes</p>	<p>Connaissance des règles liées au codage des actes médicaux</p>
<p>B 7 : Télétransmettre les états récapitulants les actes effectués</p>	<p>Assurer le réassort des produits nécessaires au bon fonctionnement du service</p>	<p>Exercices d'enregistrement et de vérification de comptes faits sur des tableaux EXCEL</p>	<p>Bonne maîtrise d'EXCEL</p>
<p>B 8 : Tenir un livre de comptes, remplir un tableau de suivi budgétaire</p>			
<p>B 9 : Gérer les stocks et commander des fournitures</p>			

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

BLOC DE COMPETENCES **C** : Production et communication des documents médicaux

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITES	CRITERES
<p><u>Activités en rapport avec la production de documents nécessaires à la communication de l'équipe soignante</u></p> <p>C 1 : Saisir un compte rendu de consultation ou d'opération</p> <p>C 2 : Rédiger des courriers ou les mails destinés aux soignants</p> <p>C 3 : Diffuser ces documents écrits aux patients et aux personnels médicaux concernés</p>	<p>Transcrire un compte-rendu en utilisant le matériel d'enregistrement en usage dans le service</p> <p>Transcrire un compte rendu de consultation ou d'intervention chirurgicale en respectant la terminologie adaptée,</p> <p>Mettre en forme un document écrit (mail ou un courrier médical)</p> <p>Rédiger un écrit sans faute de français, en respectant les règles d'orthographe</p> <p>Diffuser les documents écrits dans le respect des règles de confidentialité des données</p>	<p>Mise en situation lors des périodes de stage en milieu hospitalier</p> <p>Saisie à partir d'enregistrements réalisés par différentes techniques (dictaphone ou dictée numérique)</p> <p>Corrigé d'un compte-rendu de consultation ou d'intervention chirurgicale fautif</p> <p>Saisie de mails ou de courriers destinés à des patients ou à des soignants</p>	<p>Avis donné par le(la) maître de stage notamment sur les capacités à rédiger des compte rendus ou des courriers</p> <p>Vitesse de frappe, maîtrise des différents matériels de saisie. Qualité de la mise en forme (WORD)</p> <p>Utilisations des termes adaptés. bonne connaissance des pathologies et de leurs traitements.</p> <p>Expression. écrite correcte Performance en nombre de points sur le parcours VOLTAIRE (minimum 500 points)</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><u>Activités en rapport avec la gestion des dossiers médicaux des patients</u></p> <p>C 4 : Créer un nouveau dossier patient</p> <p>C 5 : Récupérer l'intégralité des pièces concernant le patient, les numériser et les insérer au dossier</p> <p>C 6 : Archiver et classer le dossier</p> <p>C 7 : Répondre à une demande de transmission d'un dossier patient, dans le respect de la législation</p> <p>Archiver et classer le dossier</p>	<p>Créer un dossier médical pour un nouveau patient en utilisant la procédure numérique adaptée</p> <p>Gérer l'actualisation des dossiers médicaux</p> <p>Assurer la traçabilité et la sauvegarde des dossiers des patients en respectant les procédures de classement et d'archivage</p> <p>Transmettre une partie ou la totalité du dossier dans le respect de la protection des données</p>	<p>Exercice de création d'un dossier fictif en utilisant différents logiciels spécifiques</p> <p>Exercice de classement et de recherche de pièces dans un dossier</p>	<p>Maîtrise des logiciels spécifiques à la création de dossiers médicaux</p> <p>Bonne connaissance des procédés utilisés pour le classement et l'archivage et de la législation concernant sa protection</p>
<p><u>Activités liées à l'enregistrement et la diffusion aux personnes du service de textes réglementaires actualisés</u></p> <p>C 8 : Actualiser et diffuser les textes régissant le traitement des données</p> <p>C 9 : Actualiser et diffuser les textes régissant les règles d'hygiène et de sécurité</p> <p>C 10 : Actualiser et diffuser les consignes adoptées en matière de démarche qualité environnementale.</p>	<p>Collecter les informations réglementaires actualisées et les diffuser vers les personnes appartenant au service</p>	<p>Relecture et corrections de documents fautifs en matière de confidentialité des données administratives et médicales ou de respect des droits de l'utilisateur</p> <p>Test sur les règles d'hygiène et de sécurité à respecter dans le service</p> <p>Test sur la consommation des fournitures médicales</p>	<p>Bonne connaissance des règles en vigueur, des établissements de santé et des personnels soignants</p> <p>Bonne connaissance des règles en vigueur concernant l'hygiène et la sécurité dans le service</p> <p>Connaissances des bonnes pratiques en matière de consommation de fournitures («zéro papier»)</p>