

## 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. »

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>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir en face à face et/ou au téléphone les patients ou usagers et les partenaires.</li> <li>- Identifier l'interlocuteur et sa demande.</li> <li>- Orienter et informer en face à face et/ou au téléphone les patients ou usagers.</li> <li>- Prendre en charge les patients à leur arrivée dans le service et les conduire auprès du médecin.</li> <li>- Respecter la charte d'accueil de l'organisation.</li> </ul>	<p><b><u>1) Assurer l'accueil et l'assistance aux patients</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir physiquement ou au téléphone les personnes, les identifier afin de les diriger correctement ou de les renseigner.</li> <li>- Evaluer les besoins de l'interlocuteur et le degré d'urgence de sa demande afin de l'orienter correctement vers le soignant ou le service adapté à partir des renseignements fournis .</li> <li>- Organiser l'attente afin d'assurer la fluidité de la circulation.</li> </ul>	<p>En contrôle continu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Epreuve pratique à l'oral consistant en une étude de cas portant sur l'accueil physique ou téléphonique.</li> <li>- Epreuve pratique à l'oral consistant en une étude de cas portant sur l'évaluation des besoins d'un interlocuteur et sa bonne orientation dans le service adapté.</li> <li>- Epreuve pratique à l'oral consistant en mise en situation professionnelle portant sur l'organisation de l'accueil et de l'attente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'interlocuteur est identifié et sa demande cernée. L'expression est correcte et adaptée à l'interlocuteur. La terminologie médicale est connue.</li> <li>- L'interlocuteur est identifié et sa demande cernée. L'expression est correcte et adaptée à l'interlocuteur.</li> <li>- La charte d'accueil de l'organisation est respectée. Le stress face à une situation et/ou à un public particulier est correctement géré.</li> </ul>

- Répondre aux situations d'urgence et gérer les priorités mais aussi les situations sensibles ou conflictuelles avec certains patients.

- Epreuve pratique à l'oral consistant en une mise en situation professionnelle portant sur la gestion des situations sensibles ( personnes "agressives", personnes faisant un malaise,...), décrire le comportement à avoir et les actions à mettre en œuvre.

- Les consignes de sécurité sont respectées.  
Le comportement et le vocabulaire respectent les codes sociaux implicites ou explicites liés à la situation.  
Le comportement à avoir est correctement décrit et les actions à mettre en œuvre sont bien identifiées.  
L'urgence est prise en compte

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier l'objet, les destinataires et le contexte de communication afin de rédiger le message ou le courrier le mieux adapté à la situation.</li> <li>- Connaître un logiciel de traitement de texte (saisir et mettre en forme avec dextérité) et utiliser un tableur.</li> <li>- Utiliser un dictaphone pour saisir des comptes rendus opératoires ou de consultation.</li> <li>- Savoir prendre des notes et savoir les traiter.</li> <li>- Réaliser une lettre sans faire de fautes (orthographiques ou grammaticales)</li> <li>- Recueillir les informations pratiques nécessaires afin d'organiser une réunion ou le déplacement d'un praticien</li> </ul>	<p><b><u>2) Produire et gérer des documents servant à la communication médicale.</u></b></p> <p><b><u>2-1 ) Saisir, traiter et mettre en forme des documents professionnels</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'occuper de la correspondance courante : rédiger des courriers professionnels simples...en utilisant le logiciel le plus adapté, transmettre aux patients les convocations confirmant les rendez-vous.</li> <li>- Connaître la terminologie professionnelle afin de communiquer et de retranscrire correctement des informations à caractère médical.</li> </ul>	<p><u>En contrôle continu :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédiger une note et/ou un courrier simple et/ou une convocation à un rendez-vous, le saisir et le mettre en forme à l'aide des outils bureautique mis à disposition.</li> <li>- QCM de terminologie médicale</li> <li>- Réalisation d'un mémoire portant sur un thème lié au secteur médical.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le document produit est fidèle au contenu à saisir et respecte : <ul style="list-style-type: none"> <li>Les consignes de travail</li> <li>Le modèle de documents et les règles de présentation</li> <li>Les règles de syntaxe, d'orthographe et de grammaire.</li> <li>Le style adapté à la situation.</li> <li>Les délais imposés pour l'épreuve.</li> </ul> </li> <li>- La terminologie médicale est connue.</li> <li>- Le mémoire est évalué en fonction des critères suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>Le plan du mémoire communiqué à l'avance est respecté</li> <li>La terminologie médicale est connue</li> <li>Les règles de syntaxe, d'orthographe et de grammaire sont respectées.</li> </ul> </li> </ul>
--	--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saisir les comptes rendus des consultations, des examens ou des interventions chirurgicales.</li>   <li>- Transmettre les informations et documents utiles auprès du personnel médical.</li>   <li>- Gérer les plannings et agendas des praticiens (agenda des consultations, des examens ou des admissions) afin d'éviter des erreurs dans la gestion globale des rendez-vous avec les patients, les laboratoires,...à l'aide de logiciels spécialisés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Epreuve pratique avec une mise en situation professionnelle : Saisir et mettre en forme un compte- rendu de consultation à partir des outils bureautique mis à disposition.</li>   <li>- Epreuve pratique à l'oral consistant en une mise en situation professionnelle portant sur une étude de cas : " Choisissez quels sont les documents et les informations utiles à transmettre au personnel médical dans une situation donnée".</li>   <li>- Epreuve pratique qui consiste à réaliser et à compléter les plannings de plusieurs praticiens à partir de différentes informations données à l'aide des outils bureautique mis à disposition.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le document produit est fidèle au contenu à saisir et respecte : <ul style="list-style-type: none"> <li>Les consignes de travail</li> <li>Le modèle de documents et les règles de présentation</li> <li>Les règles de syntaxe, d'orthographe et de grammaire.</li> </ul> </li>   <li>- La demande est correctement analysée. <ul style="list-style-type: none"> <li>Les documents à fournir sont bien identifiés, les informations sont correctement classées et facile à retrouver.</li> <li>Le choix de l'outil de transmission est judicieux.</li> </ul> </li>   <li>- Les différentes informations sont analysées et correctement traitées. <ul style="list-style-type: none"> <li>L'outil bureautique choisi est bien adapté à la situation</li> <li>La connaissance technique du support choisi ( traitement de texte, tableur,...) est satisfaisante.</li> <li>La procédure de sauvegarde est appliquée.</li> </ul> </li> </ul>
--	--	--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Organiser les réunions, séminaires et déplacements des praticiens.</li> <li>- Traiter le courrier et les mails arrivant dans le service: tri, diffusion, numérisation, archivage.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Epreuve pratique portant sur l'organisation d'un congrès et la diffusion des invitations : utilisation d'un traitement de texte, d'un tableur en faisant la synthèse de plusieurs informations.</li> <li>- Epreuve orale portant sur la gestion du courrier, le tri des documents...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Les différentes informations sont analysées et correctement traitées. L'outil bureautique choisi est bien adapté à la situation La connaissance technique du support choisi ( traitement de texte, tableur,...) est satisfaisante.</li> <li>- Les connaissances dans le domaine du traitement et du tri des courriers et / ou des mails sont satisfaisantes et respecte une procédure de classement établie à l'avance.</li></ul>
--	---	--	---

**2-2) Traiter, organiser et procéder au suivi des dossiers patients et usagers.**

- Traiter correctement les informations concernant le patient (Nom, prénom...).
- Utiliser un logiciel spécialisé.
- Appliquer une procédure de classement.
- Respecter les procédures de transmission et de circulation du dossier patient dans le strict respect du secret professionnel.
- Appliquer une procédure de sauvegarde et de restauration.
- Organiser la prise de rendez-vous (par téléphone ou physiquement) en choisissant le logiciel ou l'outil (agenda ...) adapté à la tâche.
- Trier les informations nécessaires pour optimiser la prise de rendez-vous.
- Choisir l'outil le mieux adapté afin de gérer les dossiers patients (création, mise à jour, classement, archivage) et le mettre en place.

- Créer un dossier patient afin d'y trouver les informations nécessaires pour le praticien à l'aide d'un logiciel spécialisé adapté et dans le respect de la protection des données.
- Prendre les rendez-vous de patients ou d'usagers.
- Suivre les dossiers patients en vérifiant avant une consultation que le dossier est complet (examens demandés réalisés...), en planifiant les différents examens complémentaires ( disponibilité de la salle d'opération, rendez-vous avec l'anesthésiste...), mettre à jour les dossiers patients, les classer et les archiver.

En contrôle continu :

- Epreuve pratique : Création d'un dossier patient à partir de diverses informations données.  
Mise à disposition des outils de bureautique.
- Epreuve pratique à l'oral avec mise en situation professionnelle : simulation de prise de rendez-vous dans différentes situations
- Epreuve pratique consistant en une étude de cas portant sur le suivi d'un dossier patient nécessitant la planification d'examens complémentaires demandés par le praticien.

- L'outil choisi pour gérer le dossier patient est bien adapté à la situation : présentation du dossier et qualité de la mise en forme.  
Le choix du classement est judicieux et permet de retrouver facilement des informations.  
La procédure de sauvegarde est appliquée.  
La connaissance technique du support choisi ( traitement de texte ... ) est satisfaisante.
- Synthèse et concision de la prise de parole.  
Les informations recueillies sont suffisantes.  
L'outil choisi pour gérer la prise de rendez-vous est bien adapté à la situation.
- Le choix du classement est judicieux et permet de retrouver facilement des informations.  
L'outil choisi pour gérer le dossier patient est bien adapté à la situation. Les différents interlocuteurs sont bien identifiés.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'occuper de la télétransmission (carte VITALE...) et établir la feuille de soin électronique.</li> <li>- Identifier les différents types de couverture sociale et les appliquer.</li> <li>- Utiliser les outils de gestion comptable se rapportant à un cabinet médical afin d'enregistrer les divers éléments comptables.</li> <li>- Appliquer les différentes cotations en fonction des secteurs des médecins et des examens réalisés.</li> <li>- Analyser et identifier les besoins (stocks de médicaments ou de fournitures)</li> <li>- Mettre en œuvre les outils de gestion des stocks (fichiers de stocks, logiciel de commande ou tableur) afin d'approvisionner les stocks.</li> <li>- Analyser les besoins puis identifier, contrôler et préparer le matériel nécessaire au praticien</li> <li>- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité à l'intérieur d'une entité médicale.</li> <li>- Appliquer les différents types de stérilisation aux matériels utilisés.</li> </ul>	<p><b>3) <u>Gérer et suivre l'activité.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer une gestion comptable succincte du cabinet en enregistrant les honoraires du praticien et en établissant les bordereaux de remise de chèques ou d'espèces pour la banque.</li> <li>- Gérer les stocks de médicaments ou de fournitures et mettre en œuvre une procédure de réapprovisionnement.</li> <li>- Etablir, envoyer, réceptionner et contrôler les commandes de matériel.</li> <li>- Assister le praticien en préparant le matériel nécessaire, en s'occupant de l'entretien des instruments en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité à l'intérieur d'une entité médicale et en s'occupant de l'enlèvement des déchets médicaux selon une procédure spécifique.</li> </ul>	<p><u>En contrôle continu :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Epreuve écrite sur un cas pratique de gestion comptable.</li> <li>- Epreuve pratique à l'écrit portant sur l'élaboration d'un bordereau de commandes.</li> <li>- QCM (questionnaire à choix multiples) des questions sont posées au candidat sur les différents risques liés aux règles d'hygiène, de sécurité et de stérilisation d'une entité médicale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le candidat utilise à bon escient ses connaissances dans le domaine de la comptabilité</li> <li>- La connaissance technique du support choisi ( tableur,... ) est satisfaisante.</li> <li>- Les techniques de stérilisation sont connues. Les risques liés à une situation et la manière de les prévenir sont connus.</li> </ul>
---	--	--	---