

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
BLOC 1 – COMMUNIQUER AUPRES D'UNE PATIENTELE AU SEIN D'UN ETABLISSEMENT DE SANTE ET/OU CABINET MEDICAL			
A.1 Accueil, information et orientation de la patientèle au sein d'un établissement de santé et/ou cabinet médical	<u>Compétence 1</u> Accueillir des patients en prenant en compte leurs difficultés (sociales, addictions, liées au handicap, etc.) et en respectant les procédures d'identitovigilance en conformité avec la CNIL à l'aide d'outils numériques afin de répondre aux enjeux d'un établissement de santé et/ou cabinet médical	Mise en situation orale : 30 minutes au total dont 10 minutes de préparation Un entretien de 20 minutes en français se déroule devant le jury ; il est précédé de 10 min de préparation Cette épreuve fait appel à des mises en situation et/ou jeux de rôle élaborés à partir de situation réelles ou reconstituées. Le candidat doit : <ul style="list-style-type: none"> - Assurer l'accueil physique et/ou téléphonique d'un patient - Appliquer les règles et procédures d'identitovigilance - Être en capacité d'apporter des éléments de réponses aux 	<u>Critère 1 :</u> <ul style="list-style-type: none"> - La posture est adaptée - L'expression orale est claire - La procédure d'identitovigilance est respectée et appliquée
	<u>Compétence.2</u> Utiliser les techniques de communication adaptées à la situation rencontrée en favorisant une communication constructive et rassurante afin de répondre aux demandes et besoins spécifiques de patients		<u>Critère 2</u> <ul style="list-style-type: none"> - Les techniques d'accueil sont maîtrisées et adaptées - L'écoute active et la reformulation sont utilisées - La demande est traitée - Les réponses apportées sont précises - La communication est adaptée aux difficultés du patient (sociales, addictions, liées au handicap, etc.)

	<p><u>Compétence 3</u> Orienter les patients vers les services adéquats en identifiant la nature des professionnels de santé intervenant dans le système de santé afin de fluidifier les parcours de soins</p>	<p>demandes spécifiques de patients</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orienter et/ou réorienter si nécessaire le patient - Évaluer et gérer une situation d'urgence et/ou conflictuelle 	<p><u>Critère 3</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les différents professionnels intervenants dans le système de santé sont identifiés - Le patient est orienté vers le ou les services adéquats
<p>A.2 Médiation des situations complexes au sein d'un établissement de santé et/ou cabinet médical et prise d'initiative en fonction des urgences</p>	<p><u>Compétence 4</u> Évaluer les situations d'urgence en tenant compte des difficultés des patients (sociales, addictions, liées au handicap, etc.) dans l'objectif d'optimiser l'anticipation de leur prise en charge en proposant des solutions.</p>		<p><u>Critère 4</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - L'objet de l'urgence et ses caractéristiques sont identifiés - Le délai de prise en charge du patient est conforme à la situation d'urgence - Les actions proposées sont en adéquation avec la planification des activités de l'établissement de santé et/ou cabinet médical - L'urgence médicale est traitée avec calme et fermeté - Le patient est écouté, informé et rassuré - La solution proposée est pertinente au regard de la problématique
	<p><u>Compétence 5</u> Gérer les situations conflictuelles et l'agressivité en instaurant un dialogue serein et une communication adaptée pour rassurer les patients et éviter les conflits</p>		<p><u>Critère 5</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - L'attitude est courtoise et adaptée à la situation - La situation conflictuelle est gérée et maîtrisée

BLOC 2 –GERER LES ACTIVITES ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES D’UN ETABLISSEMENT DE SANTE ET/OU CABINET MEDICAL

<p>A.3 Gestion des activités administratives au sein d’un établissement de santé et/ou cabinet médical</p>	<p><u>Compétence 6</u> Organiser les différentes réunions, les déplacements professionnels, les visioconférences pour optimiser la gestion du temps et améliorer la qualité de vie au travail des professionnels de santé en utilisant les outils numériques</p>	<p>Cas pratique administratif : 2H30</p> <p>À partir d’une mise en situation réelle ou reconstituée le candidat devra traiter les différentes demandes dans le respect des exigences des professionnels de santé et des procédures.</p> <p>Le candidat devra :</p> <ul style="list-style-type: none"> - organiser une réunion en présentiel et/ou à distance, et/ou un déplacement professionnel. - produire une TO DO LIST, avec les différentes étapes à respecter en amont, pendant et en aval. - retranscrire un message à transmettre en rédigeant une synthèse à l’aide d’une prise de note adéquate - organiser un rendez-vous de consultation et/ou d’hospitalisation à l’aide d’un outil numérique spécifique de planification, définir une méthodologie de classement et d’archivage numérique en respectant Les obligations légales relatives à la RGPD 	<p><u>Critère 6</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les tâches à réaliser sont classées par ordre chronologique et reportées sur une TO DO LIST - Les actions sur la liste des tâches sont pointées au fur et à mesure de leur réalisation - Les informations à obtenir en fonction de l’évènement à organiser sont déterminées - Les outils utilisés sont appropriés à l’évènement (Doodle, teams...) - Les contraintes budgétaires et de moyens matériels et humains sont pris en compte et justifiés
	<p><u>Compétence 7</u> Prendre des notes en utilisant les techniques appropriées pour retranscrire efficacement le contenu d’une information à transmettre</p>		<p><u>Critère 7</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le contenu du message est compris et analysé - Les informations sont triées de façon pertinentes - Les idées importantes sont repérées - Les outils pour la prise de note (abréviations) sont utilisés
	<p><u>Compétence 8</u> Planifier les activités des professionnels de santé en gérant les plannings et les priorités pour organiser et améliorer les prises en charge des patients à l’aide d’un outil numérique spécifique</p>		<p><u>Critère 8</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les priorités du service de soin et/ou établissement de santé sont identifiées

	<p>(logiciel de prise de rdv en ligne, télémedecine, etc.) au sein d'un établissement de santé et/ou cabinet médical</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les activités sont planifiées en prenant en compte les priorités et les exigences des professionnels de santé - La temporalité des rdv est prise en compte - Les rendez-vous sont planifiés en fonction des contraintes du service et des urgences - Les annulations, les reports et les imprévus sont pris en compte <p>Les annulations et/ou les reports sont déplacés sur le planning</p>
	<p><u>Compétence 9</u> Classer à l'aide des technologies numériques à court, moyen et long terme pour permettre un accès à l'information et une bonne conservation des documents dans le respect de la confidentialité, du secret médical et du règlement général sur la protection des données (RGPD)</p>		<p><u>Critère 9</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les notions de classement et d'archivage sont différenciées et justifiées - Le mode de classement proposé répond aux besoins de la structure - Le classement permet de retrouver facilement les documents - Les différents supports de stockage sont identifiés - Les outils et les procédures d'archivage sont maîtrisés <p>Les obligations légales relatives à la RGPD sont respectées</p>
<p>A.4 Gestion financière d'un établissement de santé et/ou cabinet médical</p>	<p><u>Compétence 10</u> Tarifier les activités des professionnels de santé selon les tarifs conventionnels de la classification commune des actes médicaux (CCAM) et/ou la nomenclature générale des actes professionnels (NGAP) en complétant une feuille de soin électronique pour facturer les patients et/ou les services appropriés</p>	<p>Cas pratique de gestion financière : 1H30</p> <p>À partir d'une mise en situation réelle ou reconstituée le candidat devra :</p>	<p><u>Critère 10</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - La nomenclature générale des actes professionnels est conforme - La classification commune des actes médicaux est conforme

		<ul style="list-style-type: none"> - compléter une feuille de soin électronique 	<ul style="list-style-type: none"> - La tarification est conforme - La feuille de soin électronique est dûment complétée
	<p><u>Compétence 11</u> Participer à la gestion financière d'un service de soin en assurant les travaux courants de comptabilité afin de réaliser le suivi de la facturation des honoraires et le suivi des factures liés aux dépenses d'un service de soin</p>	<ul style="list-style-type: none"> - réaliser un tableau de suivi des commandes saisir les opérations comptables du service de soin et régulariser les erreurs comptables 	<p><u>Critère 11</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le tableau de bord de suivi des activités élaboré permet de suivre et pointer les honoraires et les retours Noémie - L'interface entre les différents organismes payeur et le service est assurée - La procédure de gestion des impayées est maîtrisée et mise en œuvre - Le tableau élaboré pour procéder au rapprochement bancaire est conforme aux dispositions prévues - L'utilisation du logiciel tableur est maîtrisé
	<p><u>Compétence 12</u> Assurer la gestion des stocks de fournitures nécessaires au bon fonctionnement d'un service de soin en gérant les approvisionnements pour optimiser la politique d'achat responsable du service et s'inscrire dans une démarche de responsabilité sociétale des entreprises</p>		<p><u>Critère 12</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les besoins en fournitures sont identifiés et gérés - Le tableau de suivi des commandes créé permet un suivi de facturation efficace - La politique d'achat responsable du service est respectée - Le bon de commande établi est conforme - La facture est contrôlée par rapport au bon de livraison

BLOC 3 – ASSURER LES ACTIVITES SPECIFIQUES AU SECRETARIAT MEDICAL

A.5 Gestion d'activités spécifiques au secrétariat médical au sein d'un établissement de santé et/ou cabinet médical en lien avec la transformation du système de santé	<u>Compétence 13</u> Elaborer les différents documents médicaux (compte-rendu opératoire, compte-rendu de consultation, courrier de sortie/hospitalisation...) à l'aide d'un logiciel de reconnaissance vocale et/ou dictée numérique en respectant les règles de correspondance, les règles orthographiques et syntaxiques afin d'organiser la communication interne et externe en utilisant les formules et les supports adaptés	Cas pratique Secrétariat Médical 2H00 : À partir d'une mise en situation réelle ou reconstituée le candidat devra traiter les différentes demandes dans le respect des exigences des professionnels de santé et des procédures, créer un dossier patient en respectant les recommandations du service, Mettre en forme un écrit professionnel à l'aide d'un logiciel de reconnaissance vocale et/ou dictée numérique. Organiser le parcours de soin d'un patient. Le candidat devra libeller les documents adéquats Les types de documents attendus sont : <ul style="list-style-type: none"> - Demande d'accord préalable - Prescription médicale de transport - Avis d'arrêt et/ou accident de travail - Etc. 	<u>Critère 13</u> <ul style="list-style-type: none"> - Le document final est strictement conforme à la dictée - La correspondance est saisie dans le délai imparti - Les règles de correspondance sont appliquées - Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées - La mise en forme des supports et des contenus est conforme aux normes professionnelles attendues - La terminologie médicale est maîtrisée
	<u>Compétence 14</u> Libeller les différents imprimés de la sécurité sociale afin de réduire la charge administrative des professionnels de santé au sein d'un établissement de santé et/ou cabinet médical		<u>Critère 14</u> <ul style="list-style-type: none"> - La typologie du formulaire est identifiée et explicitée - L'imprimé de la sécurité sociale est libellé et conforme
	<u>Compétence 15</u> Créer et mettre à jour les dossiers médicaux des patients avec des logiciels numériques spécifiques afin d'en assurer l'actualisation et le suivi		<u>Critère 15</u> <ul style="list-style-type: none"> - La création des dossiers médicaux est conforme à l'organisation hiérarchique des informations souhaitée - Les règles de gestion et de tenue du dossier patient sont maîtrisées

			<ul style="list-style-type: none"> - La tenue des documents relative au dossier patient permet un accès simple
	<p><u>Compétence 16</u> Organiser la prise de rendez-vous des examens complémentaires prescrits par le professionnel de santé afin de faciliter le parcours de soin des patients</p>		<p><u>Critère 16</u> Les rendez-vous proposés sont cohérents avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les examens complémentaires demandés - Les spécificités organisationnelles de chaque prestation et de chaque service - Les contraintes des patients
<p>A.6 Application des procédures d'hygiène et de prévention de risques infectieux au sein d'un établissement de santé et/ou cabinet médical</p>	<p><u>Compétence 17</u> Appliquer les règles d'hygiène et de prévention en respectant les protocoles en vigueur pour prévenir du risque infectieux selon les recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS)</p>	<p>Examen écrit (30 minutes) : À partir d'un cas concret, le candidat devra décrire les règles d'hygiène et les protocoles en vigueur</p>	<p><u>Critère 17</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les mesures et règles d'hygiènes sont maîtrisées et appliquées - Les recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS) sont respectées - Une veille informationnelle et juridique sur l'évolution des protocoles est mise en œuvre