

REFERENTIELS ACTIVITES COMPETENCES ET EVALUATION - CQP DELEGUE D'ASSURANCE MALADIE

*Les compétences en gras sont les compétences désignées comme clés.

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
Bloc1 : Gestion de la relation avec les professionnels de santé			
Prépare, mène et suit les visites auprès des professionnels de santé en cohérence avec le plan de campagne national, régional et local	Gérer son agenda en planifiant ses rendez-vous afin d'élaborer un plan de visite organisé (regrouper ses visites en fonction des distances, des thèmes, ...)	Carnet de suivi des compétences : Remis au début du parcours. Ce carnet permet d'identifier les compétences maîtrisées en situation réelle de travail. Ces attestations de maîtrise des compétences consignées dans ce carnet sont attestées par le tuteur et par le manager du salarié.	<ul style="list-style-type: none"> - S'approprie et met à jour ses portefeuilles des PS, - Vérifie les spécificités organisationnelles et la situation administrative du PS, - Gère les appels sortants pour la prise de rendez-vous, - Organise son portefeuille géographique de façon optimale en fonction de ses visites journalières.
	Répondre et argumenter aux objections des professionnels de santé en utilisant les techniques de communication afin de défendre la posture de l'Assurance Maladie*	L'évaluation s'appuie sur une présentation orale par le candidat de 2 situations professionnelles traitées avec différents professionnels de santé ainsi que d'un dossier de synthèse. Entretien de 30 mn avec un jury professionnel	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise les recommandations scientifiques, l'argumentation sur les différents objectifs conventionnels, - Présente pédagogiquement le profil de prescription du PS

	<p>Adapter l'argumentaire type aux caractéristiques de chaque professionnel de santé en intégrant les éléments du plan de campagne de maîtrise médicalisée et les recommandations scientifiques afin d'informer sur les conventions médicales en vigueur et la politique de gestion du risque de l'Assurance Maladie*</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Maitrise les recommandations scientifiques, - Maitrise l'argumentation sur les différents objectifs conventionnels, - Présente pédagogiquement le profil de prescription du PS
	<p>Partager son retour d'expérience avec ses collègues en analysant sa visite afin d'améliorer et d'adapter les futurs argumentaires et rendez-vous</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Analyse les faits remarquables et capitalise avec l'équipe, - Identifie les actions, objections et arguments correctifs
	<p>Rédiger des comptes rendus et des synthèses des visites réalisés à partir des échanges avec le professionnel de santé afin de les restituer auprès du service et des services connexes*</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Extrait les éléments forts des visites - Réaffecte les éléments forts des visites dans les onglets correspondants - Alimente les outils de reporting des faits identifiés lors de la visite avec le PS
	<p>Alimenter les tableaux de bords de suivi de l'activité en complétant les reportings afin d'assurer le suivi du dossier et de garantir la continuité de service</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Alimente et exploite les tableaux de bord de suivi de l'actualité, - Etablit un compte rendu de visite et alerte sur les faits remarquables rencontrés lors des visites.

Bloc 2 : Gestion du risque

<p>Accompagne les professionnels de santé en les informant, les orientant et les conseillant dans les campagnes de gestion du risque</p>	<p>Assurer une veille technique et réglementaire en utilisant l'ensemble des outils informationnels et conventionnels mis à disposition afin d'actualiser ses connaissances et de donner la bonne information aux professionnels de santé</p>	<p>Carnet de suivi des compétences : Remis au début du parcours. Ce carnet permet d'identifier les compétences maîtrisées en situation réelle de travail. Ces attestations de maîtrise des compétences consignées dans ce carnet sont attestées par le tuteur et par le manager du salarié.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - S'approprie les textes réglementaires, conventionnels, et les nouveaux argumentaires, - Maintient ses connaissances sur l'actualité socio-professionnelle du corps médical, - Actualise ses connaissances sur l'offre de soins, l'état sanitaire, et les évolutions de sa région.
	<p>Hiérarchiser et préparer ses interventions en fonction des résultats et des profils des professionnels de santé (opposants, leviers, alliés, gros prescripteurs etc ...) afin d'adapter son argumentaire*</p>	<p>L'évaluation s'appuie sur une présentation orale par le candidat de 2 situations professionnelles traitées avec différents professionnels de santé. Entretien de 35 mn avec un jury professionnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Adapte l'argumentaire type aux caractéristiques de chaque PS, - Intègre les éléments de l'évolution conventionnelle, - Effectue des recherches informationnelles des données de profil de prescription ou de la Rémunération sur Objectifs de Santé Publique, - Prend connaissance des résultats des profils du PS afin d'adapter son discours (opposants, leviers, alliés, gros prescripteurs...)

	<p>Expliquer et conseiller les professionnels de santé sur les conventions médicales en vigueur, la politique de gestion du risque, en fournissant la documentation adaptée afin de les conseiller en matière d'évolutions réglementaires, scientifiques et technologiques*</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Expose clairement et promeut les objectifs des PS, - Fixe avec le PS des objectifs SMART (Spécifique, Mesurable, Accessible, Réaliste, et Temporel)
	<p>Promouvoir les différentes campagnes nationales en argumentant sur les différents objectifs nationaux afin de défendre la posture de l'Assurance Maladie*</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Analyse et exploite des données statistiques et descriptives et chronologies sur les activités des PS, - Facilite les relations administratives entre les PS et la CPAM (procédures, interlocuteurs et services concernés...), - Gère la communication en prenant les notes nécessaires au compte rendu de visite
	<p>Recourir aux services spécialisés lorsque la situation dépasse sa compétence, en utilisant les procédures adaptées, afin de signaler les difficultés des professionnels de santé</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Déclenche les signalements nécessaires auprès des services compétents et leur fournit les informations utiles au traitement des suite à donner - Effectue les interfaces utiles avec les services internes partenaires (service médical, relations conventionnelles, prévention, etc...) en vue de déclencher des actions adaptées.

Bloc 3 : Facilitation de projets de santé

<p>Co-anime des réunions pluridisciplinaires dans l'accompagnement des structures d'exercice coordonné en partenariat avec les référents dédiés</p>	<p>Préparer l'animation en fonction du contexte et de la maturité du projet de santé afin de construire une réunion pluri professionnelle adaptée</p>	<p>Carnet de suivi des compétences : Remis au début du parcours. Ce carnet permet d'identifier les compétences maîtrisées en situation réelle de travail. Ces attestations de maîtrise des compétences consignées dans ce carnet sont attestées par le tuteur et par le manager du salarié.</p> <p>L'évaluation s'appuie sur une observation en situation réelle de travail lors d'une réunion collective avec un questionnement au regard des situations observées.</p> <p>Entretien de 15 mn avec un jury professionnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Définit son ordre du jour - Fait un retro planning - Prépare son intervention/ son discours - Structure sa réunion en intégrant la base des techniques de la gestion de projets pour formaliser un accompagnement dans la durée - Identifie les acteurs, le timing et les objectifs afin de réussir l'introduction de la réunion collective, - Adapte les techniques d'animation (postures, recentrer le débat, créer de l'interactivité entre les participants, neutraliser les éléments perturbateurs, chercher les appuis...), pour fédérer le groupe et développer la coordination pluri professionnelle, - Développe sa réactivité et rebondit face à l'imprévu, - Développe son intelligence émotionnelle, - Adapte les techniques de verrouillage d'un groupe et
	<p>Animer une réunion pluridisciplinaire en utilisant les techniques de co-animation afin de fédérer un groupe et développer sa capacité à enrichir la coordination pluri professionnelle*</p>		

			sait conclure la réunion pluri professionnelle.
	Répondre aux besoins des professionnels de santé et des structures coordonnées en faisant preuve d'écoute active afin de leur apporter une réponse adaptée et l'aide nécessaire à leur projet de santé*		<ul style="list-style-type: none"> - Dispose des connaissances du fonctionnement des organisations coordonnées - Personnalise la réponse aux besoins des professionnels de santé pour répondre à leur projet de santé - Maitrise les fondamentaux de la communication afin d'avoir une écoute active
	Synthétiser les éléments importants de la réunion pour formaliser un accompagnement dans la durée en utilisant les techniques de gestion de projet		<ul style="list-style-type: none"> - Organise le suivi des actions pour accompagner le projet dans la durée, - Effectue un retour sur la réunion collective vers les PS et les partenaires, - Identifie les éléments importants de la réunion pour définir une gestion de projets.