



## PROGRAMME DE FORMATION

- Intitulé officiel de la formation : Titre Professionnel Secrétaire assistant médico-social
- Validation prévue : Titre Professionnel
- Service de validation : DRIEETS
- Mode de validation : Epreuves ponctuelles
- Dates prévisionnelles des épreuves : selon le calendrier
- Horaires : Lundi au vendredi : 8h30 - 12h00 et 13h00 – 16h30

Bénéficiaire :

- Durée totale de l'action : 770h dont
- 0h de RAN à visée professionnelle
- 630h de formation technique
- 140h de stage en entreprise

### CALENDRIER DE REALISATION

Dates de réalisation prévues : selon le calendrier

Congés : selon le calendrier

## OBJECTIFS :

- ⊕ Préparer et présenter les participants aux épreuves du Titre Professionnel Secrétaire assistant médico-social et les doter des premières capacités professionnelles nécessaires à l'exercice du métier visé.

## PUBLIC VISE :

- ⊕ Salariés et demandeurs d'emploi au projet confirmé dans le métier de secrétaire médical.

## PRE-REQUIS SCOLAIRES ET PROFESSIONNELS

- Avoir le niveau classe de 1<sup>ère</sup>/terminale ou équivalent en formation générale et/ou niveau B2 en français
- Avoir un projet professionnel confirmé pour préparer un Titre Professionnel Secrétaire Assistant médico-social
- Sens de la discrétion et de la diplomatie
- Connaissance des logiciels de bureautique
- Bonne orthographe et syntaxe

## CONDITIONS D'ADMISSION et MODALITES D'INSCRIPTION

- ⊕ Réussir l'entretien et les tests de sélection
- ⊕ Sur rendez vous

## MOYENS TECHNIQUES PEDAGOGIQUES ET ENGAGEMENTS

- ⊕ Salles de cours avec des postes de travail comportant un ordinateur comportant des logiciels de bureautique connecté à Internet et relié à l'imprimante
- ⊕ Equipements informatiques assurant les fonctions d'impression, de photocopie, de numérisation
- ⊕ Kits de transcription numérique
- ⊕ Téléphones équipés d'un haut-parleur
- ⊕ Salle multimédia pour la recherche action avec un poste individuel.
- ⊕ Centre de ressources et de documentation au service des formations.
- ⊕ Equipe de formateurs qualifiés, expérimentés et spécialistes dans la préparation au TP.
- ⊕ Individualisation des parcours de formation,
- ⊕ Accompagnement individuel pour la recherche de stage et/ou d'emploi,
- ⊕ Suivi personnalisé pendant la formation
- ⊕ Enquête satisfaction

**Modalités d'évaluation des acquis :** les acquis des stagiaires en cours de formation sont évalués au fur et à mesure de la progression pédagogique. Ces évaluations observent trois modalités :

- 1) Le contrôle ponctuel. Régulièrement, le formateur met en place une courte évaluation orale ou écrite des acquis, afin de vérifier et de s'assurer de la compréhension des stagiaires. Cette évaluation permet au formateur de reprendre certains points non ou peu assimilés par le stagiaire et de continuer son programme avec sérénité.
- 2) Trois évaluations en cours de formation. Elles sont organisées à l'avance et se déroulent sous forme d'examen blanc. Elles servent à évaluer une étape de la formation et à noter les

compétences et le travail fourni par les stagiaires. Les résultats (notes) sont reportés dans le carnet scolaire des stagiaires et seront soumis au jury en fin d'année. Après chaque évaluation, des entretiens individuels sont réalisés, afin de permettre aux formateurs de faire le point avec chaque stagiaire sur les acquis, mais aussi les compétences restant à consolider.

3) Un examen final. Il s'agit de l'épreuve finale de fin d'année que nous organisons sous la tutelle des services certificateurs.

## METHODE PEDAGOGIQUE

L'équipe pédagogique d'IFE-BAT pratique la pédagogie par objectif associée au principe de l'alternance entre la théorie, la pratique et la formation professionnelle en entreprise. Ainsi, les chargés de formation découpent les contenus pédagogiques par modules et objectifs opérationnels et déterminent une progression qui vérifie progressivement les acquisitions des stagiaires. Il s'agit de la pédagogie en spirale qui reprend en résumé, les cours précédents et enchaîne avec le nouveau thème prévu. Ainsi le parcours de formation se construit étape par étape, en constante relation avec les objectifs envisagés dans le parcours de formation.

Nous pratiquons la pédagogie mixte. La formation se déroule en groupe (cours théoriques collectifs) et en individuel (ateliers de formation) et observe une alternance entre les cours en salle, les apprentissages dans les ateliers techniques et le travail en entreprise. Cette alternance permet aux stagiaires de donner du sens aux apprentissages théoriques et aux formateurs, de mesurer en permanence, la progression des stagiaires et l'écart qui les sépare du niveau recherché pour réussir les épreuves de la validation préparée.

Outre l'individualisation/différenciation de la démarche pédagogique et des prescriptions, le suivi pédagogique des stagiaires est individualisé. Au démarrage de la formation, chaque stagiaire est reçu en entretien par son formateur référent. L'objectif de cette rencontre est de permettre à l'intéressé de prendre connaissance des principes de déroulement des ateliers et des modules de formation.

Cet entretien constitue pour l'équipe pédagogique l'occasion de mesurer, outre le parcours antérieur et les centres d'intérêt, les contraintes dans lesquelles évolue le stagiaire, les difficultés particulières et enfin le degré le plus ou moins grand d'écart entre la représentation du stagiaire et la réalité de ses besoins. De plus, au cours de leur formation, les stagiaires sont reçus individuellement par leur formateur référent et ce dans l'objectif d'apprécier leur évolution dans le dispositif et d'anticiper les éventuelles difficultés qu'ils pourront rencontrer.

Les contenus pédagogiques et la durée des modules de formation sont également individualisés. L'évaluation initiale, puisqu'elle tient compte de la formation initiale et professionnelle du stagiaire, précise dans le contrat de formation, les besoins actuels de formation du stagiaire pour se qualifier dans le métier visé et obtenir la certification visée. Ce principe va à l'encontre de la pédagogie uniforme qui dispense la même leçon, les mêmes exercices pour tous, au même moment.

De plus, grâce à cette modularisation de la formation, l'équipe pédagogique, dispense les contenus de formation en fonction des besoins et du rythme d'apprentissage des stagiaires. A cet effet, la durée des modules de formation est déterminée en fonction des besoins de

formation de chaque stagiaire et non de façon linéaire et uniforme. A titre d'exemple, certains stagiaires feront plus d'atelier pratique ou d'enseignement technologie et moins ou pas du tout de remise à niveau. La démarche inverse est valable également.

En résumé, le principe pédagogique appliqué par les formateurs qui se rapproche fortement du principe de différenciation pédagogique, permet la prise en compte des individualités dans une démarche collective. La gestion de cette pédagogie repose essentiellement sur l'expérience et le savoir faire capitalisés par l'équipe pédagogique dans l'organisation et la conduite des parcours qualifiants.

### CONTENUS DETAILLES :

⊕ **630** heures de formation seront consacrées à l'enseignement général et professionnel. Elles comprendront outre l'exercice des différentes tâches du métier, l'apprentissage des règles de sécurité et d'hygiène et **140** heures de stage professionnel en entreprise.

#### **CCP 1.**

Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

**Dispense ou réduction éventuelle :**

**Non**  **Oui**

#### **CCP 2.**

Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur

**Dispense ou réduction éventuelle :**

**Non**  **Oui**

#### **CCP 3.**

Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur

**Dispense ou réduction éventuelle :**

**Non**  **Oui**

- Stages professionnels en entreprise

**Dispense ou réduction éventuelle :**

**Non**  **Oui**

### **Le métier de secrétaire assistant médico-social**

Le secrétaire assistant médico-social assure, au sein des structures sanitaires, médico-sociales ou sociales, l'accueil et la prise en charge des patients et des usagers, la planification des activités du service, le traitement et le suivi administratif des dossiers, la coordination des opérations liées au parcours des patients ou des usagers.

Il exerce sous l'autorité d'un professionnel de santé ou d'un chef de service, d'un cadre administratif ou d'un coordinateur de secrétariats d'une structure sanitaire, médico-sociale ou sociale dans le respect des procédures et de la réglementation en vigueur et en utilisant la terminologie et les techniques spécifiques au secteur. Il travaille au sein d'une équipe pluridisciplinaire et est l'interface entre tous les intervenants et le public accueilli.

Il réalise des tâches diversifiées liées à la spécialisation médicale, médico-sociale ou sociale du pôle ou du service dans lequel il exerce : admissions, renseignements socio-administratifs, saisie d'actes et de prestations, facturation, saisie de comptes rendus médicaux ou opératoires, avec un degré d'autonomie et de responsabilité variable selon le contexte.

La mission d'accueil est essentielle : la qualité relationnelle, le respect de l'éthique et de la déontologie sont primordiaux dans la tenue de l'emploi. Le secrétaire assistant médico-social évalue la demande des usagers ou des patients avec discernement, les renseigne, les conseille et les oriente en prenant en compte la dimension sociale, de façon à faciliter le travail des

professionnels de santé ou des travailleurs sociaux, dans le cadre de sa délégation de responsabilités.

Ayant accès à des informations confidentielles, le secrétaire-assistant médico-social est soumis aux règles du secret professionnel et, dans le secteur sanitaire, exerce son métier dans le respect de la « loi relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé » et de la « loi de modernisation de notre système de santé ».

Les différents secteurs d'activités concernés :

- le secteur sanitaire (hôpitaux : CH, CHR, CHU, CHRU, EPSM, ... , établissements de santé à but non lucratif, cliniques privées, cabinets médicaux ou paramédicaux, maisons de santé pluridisciplinaires, centres d'imagerie médicale, laboratoires d'analyses de biologie médicale, établissements de soins de suite et de réadaptation, centres de médecine du travail, cabinets d'expertises médicales, ... ) ;
- le secteur médico-social (établissements d'hébergement, d'accueil et de services, pour personnes âgées, pour enfants, adolescents ou adultes handicapés : CMPP, CRP, EHPAD, ESAT, IME, ... ) ;
- le secteur social (services régionaux, départementaux et communaux de l'action sociale - CCAS-, caisses d'allocations familiales -CAF-, maisons départementales des personnes handicapées -MDPH-, centres d'hébergement de personnes en difficulté -CHRS-, services d'accueil pour les familles, maisons d'enfants à caractère social -MECS-, associations d'entraide et de secours, ... ) ;
- le télétravail en libéral ou pour le compte de sociétés de prestations de services spécialisées (prise de rendez-vous, retranscription de comptes rendus médicaux).

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Secrétaire médical
- Secrétaire médico-social
- Secrétaire social
- Assistant médico-administratif
- Assistant médical
- Secrétaire hospitalier
- Télésecrétaire médical

## **CONTENUS PEDAGOGIQUES :**

### **REMISE A NIVEAU EN FRANÇAIS, MATHÉMATIQUES ET NUMÉRIQUE A VISEE PROFESSIONNELLE – dispensé(e)**

Objectifs :

Ce module entend développer chez l'apprenant les compétences linguistiques, mathématiques et numériques nécessaires à l'exercice de son métier. Il s'agit de définir les situations de travail auxquelles le salarié peut être confronté et de répertorier ses besoins pour pouvoir faire face à ces situations et exercer ses responsabilités dans les meilleures conditions.

### **Bloc de compétences français à visée professionnelle**

## **Compétences à atteindre :**

### **Français écrit et oral :**

- Acquérir un lexique technique répondant aux besoins du métier visé
- Développer sa compréhension de textes liés à la vie de l'entreprise :
  - \* règlement intérieur
  - \* fiches techniques
  - \* procédures
  - \* consignes
  - \* compte-rendu de réunions, d'incidents, d'interventions
  - \* plannings
- développer son expression écrite pour pouvoir :
  - \* prendre des notes
  - \* transmettre des consignes
  - \* rédiger un courrier, un compte-rendu, un rapport,
- S'exprimer en utilisant le lexique professionnel approprié
- Adapter son message oral à la situation de communication et à son interlocuteur (adapter son registre)
- Argumenter son point de vue et débattre de manière constructive sur une situation de travail (recherche de solution sur un problème posé, situations de conflits, changements de plannings, ...)
- Se repérer dans l'espace : lire un plan, une carte, un schéma et en extraire les informations utiles.

### **Bloc de compétences en mathématiques à visée professionnelle**

Le formateur de mathématiques a le souci de dispenser une formation motivante et concrète qui suscite des questions et propose des réponses sur des sujets tant de la vie courante que professionnelle.

Le module de mathématiques a pour objectifs l'acquisition de connaissances de base et le développement des capacités suivantes :

- Formuler une question et analyser les informations sous-jacentes,
- Argumenter avec précision,
- Appliquer des techniques (de calcul, de raisonnement, de construction) avec rigueur,
- Analyser la cohérence des résultats, notamment par la vérification d'ordre de grandeur,
- Rendre compte à l'oral ou à l'écrit des résultats obtenus.

En mathématiques le contenu pédagogique est composé de connaissances spécifiques au secteur professionnel visé. Le formateur utilise le support de situations empruntées aux autres modules professionnels ou issues de la vie courante pour faciliter la compréhension et la maîtrise de concepts et en montrer l'efficacité.

Les possibilités offertes par l'informatique d'expérimenter sur des nombres et des figures apportent de nouvelles motivations en mathématiques : des logiciels spécifiques pourront aider à surmonter certains obstacles rencontrés par les stagiaires.



### **Compétences à atteindre :**

- Se repérer dans l'univers des nombres
- Réaliser un calcul simple à la main ou avec une calculatrice
- Évaluer un ordre de grandeur
- Utiliser les techniques élémentaires du calcul mental
- Contrôler la cohérence des résultats obtenus
- Réaliser un calcul proportionnel simple
- Utiliser la règle de 3
- Comprendre et utiliser les pourcentages
- Résoudre des problèmes en utilisant une ou plusieurs opérations
- Lire et calculer les unités de mesures, de temps et de quantité (conversions)
- Utiliser et comprendre des tableaux, des diagrammes, des graphiques et identifier les erreurs
- Restituer oralement un raisonnement mathématique

### **Bloc de compétences numériques**

#### **Compétences à atteindre :**

- Repérer et nommer dans son environnement de travail les différents éléments liés à l'utilisation du numérique
- savoir utiliser un logiciel de gestion ou une application : sortir une facture, prendre une commande, un avoir...
- savoir faire des recherches d'informations sur un produit sur internet
- savoir utiliser la messagerie électronique : envoyer et recevoir des e-mails

## **LES MATIERES PROFESSIONNELLES**

### **OUTILS BUREAUTIQUES, PROFESSIONNELS ET UTILISATION D'INTERNET :**

- Choisir l'outil bureautique adapté et utiliser la fonction appropriée aux travaux à réaliser
- Utiliser des outils de recherche d'information et de communication
- Utiliser le web avec pertinence et rapidité
- Utiliser les différents outils de recherche d'information et de communication, synchrones ou asynchrones
- Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde, téléchargement...)
- Numériser des documents
- Utiliser différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques
- Organiser ses mails avec efficacité
- Assurer une veille sur les évolutions des outils et espaces numériques
- Utiliser les outils bureautiques (TTX, PréAO)
- Connaissance des procédures et usages de l'entreprise en matière d'utilisation du web
- Utiliser le web et ses applications pour l'organisation des déplacements et des réunions
- Utiliser les outils de communication et de planification
- S'adapter aux outils et aux évolutions numériques
- Utiliser les outils bureautiques (traitement de texte, tableur, ...)

- Utiliser un logiciel de gestion de l'accueil et de l'attente
- Utiliser un système d'information dans une structure sanitaire, médico-sociale ou sociale
- Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations
- Utiliser un logiciel de traitement de texte
- Utiliser des progiciels ou logiciels « métier » spécialisés
- Utiliser les outils de communication et l'environnement numérique de la structure
- Utiliser les fonctions de base et les fonctions intermédiaires d'un tableur
- Utiliser un logiciel de gestion du dossier patient ou usager

## DECOUVERTE DU SECTEUR MEDICO-SOCIALES :

- Environnement institutionnel des secteurs sanitaire, social et médico-social
- Différentes structures du secteur médico-social et leur fonctionnement
- Connaissance des évolutions du système sanitaire, médico-social et social
- Sigles et abréviations utilisés dans le secteur sanitaire et social
- Connaissance de la déontologie médicale et des lois relatives au secret professionnel et médical
- Notions de terminologie liée aux pathologies courantes
- Termes techniques relatifs au système d'information médicale
- Politiques sanitaires et sociales et différentes formes de prise en charge
- Connaissance des principaux dispositifs et prestations d'aide et d'action sociale en vigueur
- Connaissance de base de la tarification des soins et des actes médicaux
- Connaissance des principes et outils de valorisation de l'activité médicale (T2A, PMSI)
- Connaissance de base des nomenclatures (CCAM, NGAP, NABM, ...), de la classification des maladies (CIM) et de la codification des actes
- Connaissance des postes budgétaires en matière de déplacements

## COMMUNICATION ORALE ET ECRITE :

- Règles orthographiques et grammaticales
- Règles typographiques, normes de présentation et de communication professionnelle
- Vocabulaire technique du secteur d'activité et terminologie spécialisée
- Prendre des notes
- Rédiger et présenter un écrit selon les normes et usages professionnels
- Synthétiser les informations
- Utiliser les outils de communication : téléphone, messagerie instantanée, plateforme de communication unifiée
- S'exprimer distinctement et avec un vocabulaire adapté
- Utiliser les techniques de communication appropriées à la situation
- Connaissance des techniques de communication
- Utiliser les techniques d'accueil et de communication (écoute active, questionnement, reformulation, ...)
- Utiliser les techniques d'expression non verbale
- Présenter les documents selon les normes professionnelles



- Communiquer avec les partenaires externes, les organismes payeurs, les autorités de tutelle
- Communiquer avec la hiérarchie et les membres d'une équipe pluridisciplinaire
- Instaurer une relation professionnelle de confiance avec les différents interlocuteurs
- Adopter une attitude courtoise face à une situation délicate
- Négocier des conditions favorables avec un prestataire
- Analyser des données chiffrées
- Synthétiser une information sous la forme d'un commentaire
- Recueillir des informations auprès d'autres services ou d'autres structures
- Communiquer avec tact et assertivité
- Faire face à la détresse
- Gérer les situations difficiles ou conflictuelles
- Connaissance du vocabulaire lié aux statistiques (évolution, répartition, comparaison, écart, ratios, marge)

### ANGLAIS :

- Comprendre une demande simple d'un interlocuteur anglophone et lui apporter une réponse en anglais
- Connaissance de phrases types en anglais
- Épeler des noms et des adresses mail et énoncer des numéros de téléphone en anglais
- Retranscrire des noms, des adresses mail et des numéros de téléphone énoncés en anglais

### ACCUEIL ET PRISE EN CHARGE DES PATIENTS :

- Connaissance des publics en difficulté et de leurs caractéristiques
- Filtrer et orienter les appels téléphoniques internes ou externes
- Mettre en œuvre une charte d'accueil
- Appliquer les procédures d'identification des patients ou des usagers
- Gérer des situations imprévues et faire preuve de réactivité
- Adopter une attitude de disponibilité, d'écoute, de respect et de courtoisie
- Faire preuve de réserve et de neutralité
- Respecter les droits des usagers du système de santé, du secteur médico-social et du secteur social
- Gérer la multiplicité des demandes ou des appels
- Connaissance de base du droit des usagers du système de santé
- Connaissance des techniques d'accueil et de communication
- Connaissance des techniques de base de la gestion du stress
- Utiliser un logiciel de planification de rendez-vous
- Appliquer les procédures de prise de rendez-vous
- Connaissance des procédures de prise de rendez-vous
- Utiliser des logiciels spécialisés de gestion des prises en charge, de télétransmission et de tarification
- Gérer et partager une base de données numériques
- Identifier des sources d'information fiables
- Informer sur les taux de prise en charge

- Poser les questions nécessaires à l'évaluation d'une situation
- Expliquer la préparation et le déroulement des examens médicaux ou des entretiens sociaux
- Connaissance des articles du code de la santé publique relatifs aux « Droits des personnes malades et des usagers du système de santé »
- Utiliser des outils de retranscription : logiciel de dictée vocale, dictaphone, pédalier, casque audio, ...
- Utiliser un logiciel de reconnaissance vocale
- Appliquer la réglementation sur la protection des données personnelles
- Respecter les règles de confidentialité et le secret médical
- Mesurer le degré d'urgence d'une demande
- Gérer une situation d'urgence médicale ou sociale dans la limite de son champ de compétences
- Respecter le secret professionnel et médical

### ORGANISATION DE SON TRAVAIL :

- Contrôler sa production avant transmission
- Sélectionner l'information adéquate et la vérifier
- Sélectionner des informations avec discernement
- Organiser son travail en fonction des priorités et de la nature de la production demandée
- Respecter les délais dans la transmission des informations
- Choisir le mode de transmission adéquat
- Organiser son environnement de travail en fonction des priorités
- Concevoir et appliquer un plan de classement
- Connaissance des différentes typologies de classement
- Connaissance de base des règles juridiques de conservation des documents
- Créer une liste de tâches et un échéancier
- Recenser le matériel nécessaire à la tenue des réunions
- Repérer les urgences et les priorités et organiser son travail en conséquence
- Anticiper et organiser son travail pour être en capacité de faire face aux imprévus
- Mettre en œuvre une démarche qualité
- Utiliser un logiciel de planification, de gestion d'agendas partagés, de réservation de salles
- Collecter, sélectionner et exploiter des données chiffrées à partir de bases de données spécifiques
- Classer et archiver des documents
- Connaissances de base de la législation relative à la protection des données personnelles et au traitement automatisé des données (CNIL)
- Connaissance des règles générales de conservation et d'archivage des documents spécifiques au secteur
- Respecter les règles juridiques de conservation des documents
- Respecter les règles de confidentialité des informations
- Passer une commande de fournitures administratives
- Gérer un stock de fournitures ou consommables
- Rédiger un ordre du jour et un compte rendu de réunion

- Agir avec méthode et logique
- Connaissance de base des règles de traçabilité sanitaire (matéριοvigilance)
- Respecter des délais
- Agir avec rigueur et méthode dans le traitement des dossiers

## **COMPETENCES PROFESSIONNELLES A ACQUERIR :**

### **Compétence professionnelle n°1 Produire des documents professionnels courants**

Saisir et présenter des documents professionnels courants en utilisant l'application bureautique la plus appropriée à la production attendue ou le progiciel propre au secteur d'activité, en respectant la charte graphique et les consignes données, afin de transmettre les informations de manière adaptée et dans les délais impartis aux destinataires internes et externes à l'entreprise.

### **Compétence professionnelle n°2 Communiquer des informations par écrit**

À partir d'une prise de notes, d'une recherche d'informations, de consignes ou pour les besoins du service, rédiger et présenter des écrits professionnels à usage interne et externe pour communiquer des informations de façon efficace et en assurer le suivi. Sélectionner et exploiter des informations afin de les restituer au destinataire sous une forme adaptée au contenu et au besoin (mail, courrier à partir de modèles, note, compte rendu, diaporama).

### **Compétence professionnelle n°3 Assurer la traçabilité et la conservation des informations**

En fonction des activités du service, à partir d'une organisation existante, concevoir et mettre en œuvre un plan de classement pour garantir l'accessibilité aux dossiers par les tiers habilités. Organiser de façon ergonomique le classement et l'archivage physiques et numériques des documents et des mails selon les règles en vigueur, en veillant à la sécurité et à la confidentialité des informations.

Dans une perspective de dématérialisation des documents, les numériser et les nommer en vue de leur classement ou leur archivage sur un disque interne partagé, selon les règles et procédures de la structure.

### **Compétence professionnelle n°4 Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement**

Afin de contribuer au bon fonctionnement du service et à la satisfaction des interlocuteurs, accueillir des visiteurs et les orienter vers les personnes et services concernés conformément aux procédures. Traiter les appels entrants et sortants sur différents canaux (téléphone, messagerie instantanée, plateforme de communication unifiée) en adoptant un ton et une expression adaptés. Assurer la transmission des messages en utilisant de façon adéquate les outils de communication synchrones ou asynchrones.

### **Compétence professionnelle n°5 Planifier et organiser les activités de l'équipe**

Dans le respect des délais et d'un budget définis par la hiérarchie, anticiper, planifier les rendez-vous et organiser les réunions et les déplacements d'une équipe en prenant en compte les impératifs de ses membres, afin de contribuer à la bonne coordination des activités. Utiliser à bon escient les outils de planification et de gestion de temps, tenir à jour les agendas et plannings, informer les interlocuteurs concernés des modifications et alerter en cas de difficultés d'organisation prévisibles. Assurer l'organisation logistique des activités en fonction des contraintes et établir le suivi des budgets correspondants.

### **Compétence professionnelle n°6 Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social**

En tenant compte des procédures, renseigner et orienter, de manière individualisée, des interlocuteurs internes ou externes, par téléphone ou en face à face, à l'occasion d'une consultation ou d'un examen médical, d'une admission, d'une demande de renseignements ou d'une communication d'informations, dans le respect de la législation et des règles d'identitovigilance.

Ecouter avec attention, analyser les demandes et y répondre, avec clarté et empathie, tout en se limitant au recueil et à la transmission des informations strictement nécessaires. Mesurer l'urgence des situations et désamorcer les tensions ou les conflits naissants. Filtrer les appels et apporter une première réponse avant orientation vers la personne ou le service compétent, à l'interne ou à l'externe. Gérer le flux et l'attente des patients ou des usagers. Mettre à jour les agendas (de consultations, d'examen, d'interventions, d'admissions, de rendez-vous sociaux, ...) en temps réel.

### **Compétence professionnelle n°7 Planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'usagers**

Afin de répondre au besoin des patients ou des usagers et d'optimiser le fonctionnement du service, prendre, planifier et confirmer des rendez-vous internes ou externes (de consultation, d'admission, d'évaluation, d'examen), par téléphone, en face en face ou par écrit, dans le respect de la législation, de la démarche qualité et des règles d'identitovigilance. Saisir les rendez-vous et assurer la gestion quotidienne des agendas des praticiens et intervenants de l'équipe, du service ou du pôle.

Définir les délais et fixer les dates de rendez-vous en prenant en considération la spécificité des demandes et la chronologie des actes ou examens, en mesurant l'urgence des situations et en tenant compte des contraintes d'organisation interne. Lors de la prise de rendez-vous par téléphone, gérer le flux des demandes en veillant à la qualité des appels décrochés.

### **Compétence professionnelle n°8 Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur**

Afin de faciliter et d'optimiser le parcours de soins d'un patient ou le circuit de prise en charge sociale d'un usager, recueillir et enregistrer les informations et les documents nécessaires à sa prise en charge, dans le respect de la législation, du secret professionnel et des règles d'identitovigilance. Conseiller le patient ou l'utilisateur en vue de la constitution de son dossier et lui fournir les réponses adaptées à ses besoins spécifiques. Organiser l'admission d'un patient ou d'un usager, sa sortie ou son transfert vers d'autres structures.

Vérifier la validité et la cohérence des informations collectées. Numériser les documents nécessaires à la constitution des dossiers. Conformément aux consignes, établir des devis et réaliser la facturation, saisir les actes et prestations. Gérer les tiers payants et la télétransmission des feuilles de soins électroniques, l'encaissement des actes, des séjours, ... En effectuer la déclaration auprès des autorités compétentes, organismes de sécurité sociale, complémentaires santé, ... Gérer les impayés et les relances.

### **Compétence professionnelle n°9 Retranscrire des informations à caractère médical ou social**

A partir d'enregistrements audio et/ou vidéo, de notes manuscrites ou saisies à l'aide d'un clavier d'ordinateur, saisir et mettre en forme des documents à caractère médical ou social (courriers, lettres de liaison, observations ou comptes rendus médicaux, rapports de situations sociales, certificats, prescriptions médicales, ...) en utilisant les outils de retranscription et les logiciels et supports appropriés à la production attendue. Dans le cas de textes préalablement enregistrés par reconnaissance vocale, procéder à leur relecture et aux corrections orthographiques ou grammaticales, mettre en page et compléter, si nécessaire, le contenu des documents.

Dans le respect des procédures de l'établissement et de la démarche qualité, du secret professionnel et des règles d'identitovigilance, et après validation par le professionnel compétent, transmettre les informations aux patients, usagers, professionnels de santé ou autres correspondants identifiés, sous la forme requise (matérialisée ou dématérialisée) en tenant compte de l'urgence de la situation et dans les délais légaux.

### **Compétence professionnelle n°10 Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de patients ou d'usagers**

Dans le cadre de l'optimisation de la continuité des soins et de l'accompagnement des personnes, assurer au quotidien la mise à jour et le suivi des dossiers actifs de patients ou d'usagers, conformément aux consignes et dans le respect des règles d'identitovigilance, de confidentialité et de traçabilité de l'information applicables au secteur. Assurer la réception, le tri et la diffusion du courrier. Classer les documents et archiver les dossiers sous forme matérialisée et/ou dématérialisée en veillant à leur sécurité et en tenant compte des délais légaux de conservation. Répondre aux demandes d'accès aux dossiers conformément à la réglementation.

A chaque visite ou changement de situation d'un patient ou d'un usager, vérifier l'exactitude des données administratives, la complétude et l'organisation des dossiers, rechercher les informations manquantes, renseigner le système d'information, numériser, nommer et enregistrer les pièces à ajouter à son dossier. Conformément aux procédures ou aux usages de la structure, mettre à disposition des professionnels habilités à l'interne les éléments actualisés du dossier. En fonction des consignes, diffuser aux interlocuteurs externes autorisés, sous la forme adaptée, les informations et documents utiles à la continuité des soins ou de l'accompagnement.

### **Compétence professionnelle n°11 Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'usager**



Afin d'assurer la continuité et la sécurité des soins ou de la prise en charge sociale d'un patient ou d'un usager, identifier, coordonner et programmer les actions à mettre en oeuvre tout au long de son parcours, en concertation avec chacun des intervenants et partenaires, internes ou externes à la structure. A chaque étape du processus de soins ou d'accompagnement (consultation, examen, évaluation, admission, hospitalisation, transfert, sortie, ...), en fonction des besoins spécifiques du patient ou de l'usager, s'assurer de la mise à disposition des moyens et ressources nécessaires et effectuer les réservations requises (salles, blocs, matériels, équipements, produits et consommables médicaux ou paramédicaux, transports) en optimisant les plannings et en tenant compte des impératifs d'organisation.

Dans le respect des consignes et du secret professionnel, assurer la transmission des informations aux interlocuteurs concernés : professionnels de santé, travailleurs sociaux, services médico-techniques, coordinateurs et secrétariats des autres services, techniciens d'information médicale, responsables qualité, représentants des autorités de tutelles, familles, ...) dans les délais requis. Participer aux réunions de coordination pluridisciplinaires (réunions de service, de synthèse, de concertation, ...), en rédiger l'ordre du jour et les comptes rendus ou conclusions. Dans le respect des procédures, passer les commandes de fournitures administratives, en gérer les stocks et anticiper les besoins.

### **Compétence professionnelle n°12 Elaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social**

En fonction des besoins de la structure ou des demandes des autorités compétentes, collecter, vérifier et exploiter des données chiffrées issues du système d'information interne ou provenant de différentes autres sources identifiées. Elaborer et actualiser des tableaux de suivi et de statistiques simples et en présenter les contenus sous forme graphique. Vérifier la cohérence des résultats avec l'objectif recherché et mettre en évidence les éléments significatifs pour faciliter l'analyse et la prise de décision.

Afin de faciliter la collecte et le traitement des informations et d'en assurer la traçabilité, concevoir des modèles de tableaux et des supports permettant de recueillir ou d'enregistrer les données sur l'activité du service, du pôle ou de la structure.

#### **Compétences transversales :**

- Communiquer en respectant la confidentialité
- Travailler en équipe pluridisciplinaire et relayer l'information
- S'impliquer dans une relation de service et gérer les situations difficiles
- Adapter sa pratique aux évolutions technologiques des outils de communication et à la dématérialisation de l'information

### STAGE PRATIQUE EN ENTREPRISE

La période d'application en entreprise fait l'objet d'un protocole tripartite (convention de stage) et d'un projet validé avec l'entreprise arrêtant des tâches précises à confier aux stagiaires. Pendant toute la durée du stage, les apprenants sont suivis et épaulés par un tuteur au sein de l'entreprise et par le responsable du placement et du suivi en entreprise du centre de formation.



Au cours du suivi en entreprise, le chargé des relations avec les entreprises évalue avec les employeurs, l'évolution des stagiaires dans l'exercice du métier, le degré de satisfaction des employeurs et les possibilités d'embauche au terme de la formation.

Les outils de suivi des périodes d'application en entreprise sont :

- ✚ La grille d'évaluation du stagiaire remplie par le tuteur en entreprise.
- ✚ Le rapport de stage rempli par le stagiaire.
- ✚ Les rapports de visites du chargé des relations avec les entreprises.

Nom du signataire :

Cachet et signature

Version du 09/08/2022