

SECRÉTAIRE MÉDICAL(E) ET MÉDICO-SOCIAL(E) Référentiel 2016

**Titre de niveau IV, code NSF 324t
enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles**

1. Le métier et les fonctions
2. le référentiel d'activités
3. le référentiel de certification

1. Le métier et les fonctions

Remarque : Le métier est mixte ; cependant, dans ce document, le choix a été fait de le décliner au féminin « secrétaire médicale et médicosociale » afin d'en faciliter la lecture.

A. Désignation du métier

Ce métier recouvre différentes appellations : secrétaire médicale, secrétaire médicosocial, secrétaire assistant médicosocial, secrétaire assistante médicale, assistant médical et médico-social, agent administratif, secrétaire en laboratoire, secrétaire en radiologie, etc.

B. Les fonctions

La secrétaire médicale et médicosociale assure l'accueil et la prise en charge administrative globale de l'utilisateur de structures médicales, sanitaires et/ou sociales, publiques et privées. Elle assure également la gestion administrative du secrétariat dans un environnement pluridisciplinaire.

La secrétaire médicale et médicosociale constitue l'interface entre tous les intervenants du réseau de soins, qu'ils soient internes ou externes à la structure. Elle est le pivot de la bonne transmission de l'information et à ce titre, se doit d'être claire et précise dans ses messages.

Tenu(e) au secret professionnel, elle exerce ce métier, à forte composante relationnelle, dans un environnement informatisé. Elle gère une grande quantité d'informations à caractère confidentiel, et à ce titre, elle doit faire preuve d'une grande rigueur dans le classement et la protection des données.

La secrétaire médicale et médicosociale exerce sous la responsabilité d'un ou plusieurs médecins ou d'un ou plusieurs responsables (chef de service). Le métier de secrétaire médico-sociale, transversal, multi catégoriel, fait appel à des compétences de plus en plus

diverses. La secrétaire médicale et médicosociale doit être polyvalente, réactive et adaptable.

Le contenu réel de la fonction peut être très différent d'une structure à une autre ; chaque praticien, chaque hôpital, chaque clinique, affecte à son personnel des tâches qu'il définit lui-même.

2. Référentiel d'activités

2.1. Description des activités

A. Les activités

Le métier est très polyvalent ; selon l'emploi et la taille de la structure, la secrétaire peut être amenée à gérer les activités décrites ci-après.

A1. Elle assure l'accueil (physique et téléphonique) et la prise en charge des personnes (les agents, les patients et leur entourage, les usagers)

Elle accueille et oriente les visiteurs, traite, oriente et filtre les appels téléphoniques ; elle recueille les informations et documents utiles pour traiter spécifiquement une demande, une prise de RV, ou pour créer ou actualiser un dossier.

Elle renseigne et oriente le public vers les services médicosociaux ou administratifs compétents, classe et évalue les demandes, facilite l'attente, et gère les situations et publics difficiles.

Elle intervient dans les situations d'urgence médicale ou sociale, dans la limite de ses compétences et en relation avec d'autres professionnels.

Elle facilite le parcours de soins : explications sur la préparation et le déroulement des examens ou sur le circuit de prise en charge sociale, organisation de la sortie du patient et d'un séjour en SSR (soins de suite et réadaptation ou cure) ou dans le cadre d'un transfert vers d'autres structures ou celui d'un retour à domicile.

A2. Elle assure le traitement et la communication des informations et courriers

Elle traite et exploite les informations recueillies lors de l'accueil physique et téléphonique, ou par voie de courrier postal et électronique ; elle rédige les réponses (logistique, tâches administratives...) ou transfère des courriers et courriels au(x) médecin(s) ou chefs de services.

Elle assure la gestion des dossiers administratifs, médicaux/sociaux des usagers : création et mise à jour, transmission du dossier ou d'éléments du dossier aux interlocuteurs concernés dans le respect de la législation.

Elle communique et transmet les informations et les documents utiles (en interne et en externe) : procédures, consignes médicales et protocoles sociaux et informations diverses validés. Elle prend contact avec tout service extérieur pour traiter un dossier (médical, paramédical, social ou administratif) dans le respect des règles de confidentialité et du secret professionnel.

Elle organise le classement et l'archivage des données et dossiers papier et numériques, actualise et sauvegarde les données.

A3. Elle réalise et met en forme des documents

Elle saisit les courriers médicaux, comptes rendus opératoires ou d'interventions sociales, certificats médicaux, observations médicales et met en forme les ordonnances et prescriptions : médicaments, matériel médical, soins infirmiers, prise en charge des personnels d'accompagnement à domicile, et aides ménagères.

Elle rédige différents messages écrits : notes de services, notes d'informations, convocations, résumés de communications téléphoniques, courriers, comptes rendus de réunion.

Elle crée des supports et des tableaux de bord permettant aux différents intervenants de noter leur activité ainsi que les éléments administratifs ou médicaux nécessaires à l'enregistrement de l'activité impactant les moyens alloués.

Elle peut être amenée à concevoir et réaliser des outils de communication (informations à destination des patients, procédures à l'attention de remplaçants) mais aussi à suivre l'activité et à la retracer à des fins d'analyse.

Elle peut réaliser des tableaux de suivi et de statistiques simples sur l'activité médico-sociale du service ou de la structure (nombre, fréquence et nature des appels) et saisir la codification des actes (PMSI, T2A, CCAM sous la responsabilité du corps médical).

A4. Elle organise et planifie les activités, réunions et déplacements spécifiques à son domaine d'activités

Elle assure la planification des rendez-vous des usagers et gère les plannings des médecins.

Elle planifie l'activité journalière du service : gestion des plannings des rendez-vous de consultations, des interventions, des déplacements, des entretiens sociaux ; tenue des agendas des personnels de la structure et des intervenants médicaux et médicosociaux extérieurs ; gestion des absences des personnels.

Elle programme des examens para-cliniques, des hospitalisations, des circuits de soins en réseaux et des traitements ; elle organise des transports de patients et prépare tous les documents réglementaires.

Elle est parfois amenée à coordonner l'intervention des différents professionnels : soignants et travailleurs sociaux.

Elle assure la réservation des salles de réunions, de colloques, de formations et met à disposition les outils nécessaires (audiovisuel, informatique) ; elle assure parfois les réservations au bloc opératoire pour les interventions chirurgicales ou médicales.

A5. Elle assure la gestion des produits, du matériel et des locaux

Elle vérifie les stocks (fournitures administratives et parfois consommables médicaux et paramédicaux), passe les commandes et peut être amenée à traiter avec les fournisseurs.

Elle aménage et/ou prépare les locaux : secrétariat, accueil, salle d'attente, salle de réunion, salle de séminaire, salle de consultations.

Elle suit les contrats de maintenance du matériel (informatique, photocopieur, extincteur,...).

Elle participe au suivi du dossier de gestion des risques du personnel, en partenariat avec les instances concernées et les services de santé au travail.

A6. Elle assure la comptabilité courante en secteur libéral ou dans le cadre du guichet unique

Elle encaisse les honoraires, gère les tiers payants et les devis, assure la trésorerie et la facturation, fait les rapprochements bancaires et gère la télétransmission.

Elle assure les opérations comptables relatives aux structures médicales et sociales : vérification de la concordance entre les pièces comptables, les dossiers.

Elle collabore (pour la secrétaire sociale) au montage de dossiers de demandes d'aide financière et suit les budgets alloués ; elle élabore le budget prévisionnel.

A7. Elle peut participer à des projets transversaux

Élaboration du projet de service et du bilan de l'activité du service

Développement du système d'information

Recherche de solution dans le cas d'un dysfonctionnement

Organisation de la formation continue des personnels et des médecins

Élaboration de procédures

A8. Elle peut être amenée à former des personnels

Stagiaires et nouveaux agents

Secrétaires médicales, en tant que référente ou coordinatrice

Autres personnels en tant que référente informatique

B. Les activités selon le secteur et la taille de l'entreprise

C'est aujourd'hui la taille de la structure qui détermine la nature des activités :

- dans les petites structures, la secrétaire est très polyvalente et assure essentiellement des tâches de secrétariat traditionnel : gestion des rendez-vous, des dossiers administratifs (médicaux sociaux), correspondance courante, accueil des usagers, comptabilité, ...

- dans les plus grosses structures, elle peut être intégrée dans un service déjà structuré, avec des procédures prédéfinies, ou embauchée sur une très courte période, pour une activité spécifique (par exemple le classement et l'archivage).

En cabinet médical ou dentaire de groupe et en maison médicale de garde, la secrétaire travaille pour plusieurs médecins (généralistes et/ou spécialistes), voire pour des professionnels paramédicaux. Elle accueille les patients, les familles, les visiteurs médicaux ; gère les rendez-vous et le planning des professionnels, les dossiers médicaux, la correspondance courante, la facturation et la comptabilité. **La fonction peut être très différente d'une structure à une autre** et selon les spécialités exercées. Si les qualités humaines exigées sont sensiblement les mêmes, les compétences professionnelles sont plus sélectives en **cabinet de spécialiste et en particulier en imagerie médicale et en oncologie** où les comptes rendus médicaux sont quotidiens et couvrent l'ensemble des spécialités médicales, ce qui exige une parfaite maîtrise du vocabulaire utilisé.

Remarque : à l'heure actuelle, il est de plus en plus rare qu'un médecin seul en cabinet emploie une secrétaire sur place. Il travaille souvent de manière autonome ou fait parfois appel aux services de **téléopérateurs travaillant en centres d'appels ou à domicile**.

En maison de santé pluridisciplinaire (ou pluri professionnelle), la secrétaire travaille au service de médecins généralistes, spécialistes, et personnels paramédicaux (par exemple kinésithérapeutes, infirmiers à domicile). On retrouve dans ce type de structure, les mêmes activités que ci-dessus.

En laboratoire, les activités sont souvent plus limitées : accueillir des clients, gérer les rendez-vous, déchiffrer les ordonnances de prescriptions d'analyses, saisir sur informatique les dossiers patients, assurer la facturation et l'encaissement des règlements ainsi que la transmission des résultats.

A l'hôpital public ainsi qu'en hôpital privé à but non lucratif, la fiche de la SMFPH (secrétaires médicaux de la fonction publique hospitalière) s'applique et définit ainsi le métier : « traiter et coordonner les informations médico-administratives du patient ». Selon les postes d'affectation, les secrétaires pourront effectuer les tâches suivantes :

- saisie de comptes rendus des médecins et des données administratives des patients
- prise de rendez-vous des patients
- gestion des plannings des médecins
- accueil physique et téléphonique des patients
- gestion administrative des dossiers des patients
- relais d'information au niveau du service
- gestion des tableaux de plannings d'astreintes, de gardes, de congés.

Elles peuvent être amenées à organiser des congrès, à travailler au niveau international quand elles assistent un professeur de médecine (hospitalo-universitaire). **Dans ce cas, la pratique de l'anglais est indispensable**. A l'hôpital public, elles peuvent aussi assister des médecins :

- autorisés à exercer de l'activité libérale ou, en CHU, des médecins investis dans des protocoles ou programmes de recherche
- en participant physiquement à la consultation

Certaines d'entre elles seront amenées à assurer un rôle de responsable d'équipe : organisation du travail des pools de secrétaires, animation et gestion de l'équipe.

En **hôpital psychiatrique**, l'activité d'accueil et d'information du patient et des familles est très spécifique en raison du statut particulier des patients pris en charge.

En **établissements de soins privés à but lucratif (hôpitaux et cliniques privés)**, la fiche métier de la SMFPH s'applique également.

La **secrétaire médicosociale de la fonction publique territoriale** assume des tâches administratives à caractère médicosocial et spécialement la gestion des dossiers des usagers. Elle aide et conseille les usagers dans les démarches administratives (éléments et pièces à produire) avant de les orienter vers les assistants des services sociaux dont elles gèrent souvent les plannings.

En **structures associatives (aide à domicile par exemple)**, elle assume des tâches administratives à caractère médicosocial : gestion des dossiers des usagers (par exemple demande d'APA-Allocation Personnalisée d'Autonomie), planning des interventions des salariés, et informations d'ordre général.

2.2. Cadres d'exercice les plus fréquents

A. Secteur d'activité et taille des entreprises ou services employeurs

Les secrétaires médicaux et médicosociaux exercent dans des structures médicales et/ou sociales de tailles, de missions et de statuts différents : secteur public ou privé, soit l'ensemble des structures administratives libérales, collectives ou associatives participant au système de protection sociale ou système de santé.

Les structures sanitaires :

- le secteur hospitalier (établissements publics ou privés, de longs, moyens et courts séjours) : hôpitaux (CHR-centre hospitalier régional, CHS – centre hospitalier spécialisé, CHU - centre hospitalier universitaire-, CHRU - centre hospitalier régional universitaire, hôpitaux des armées, ESPIC - établissement de santé privé à but non lucratif -, cliniques privées, établissements de soins
- les cabinets médicaux, les cabinets dentaires, les maisons médicales, les maisons de santé pluridisciplinaires, médecins, laboratoires d'analyses biologiques et d'anatomopathologie, centres d'imagerie médicale...
- les cabinets de soins paramédicaux pluridisciplinaires ou non : infirmiers, kinésithérapeutes
- les cabinets d'expertises médicales
- les laboratoires de recherche médicale et pharmaceutique

Les structures sociales :

- les caisses d'allocations familiales CAF,
- les commissions des droits à l'autonomie des personnes handicapées services sociaux d'entreprise (CDAPH)
- les centres communaux d'action sociale CCAS, services du conseil général : Protection maternelle et infantile (PMI), Maison départementale des personnes handicapées (MDPH)

- les centres Médico-Psycho-Pédagogique (CMPP), Centres d'Action Médicosociale Précoce (CAMSP), Caisses primaires d'assurance maladie (CPAM), services sociaux d'entreprise parfois dans des associations à caractère social : centres d'hébergement, sauvegarde de l'enfance, services dédiés à la petite enfance, aux personnes âgées,

Les structures médicosociales :

- les associations d'hospitalisation à domicile
- les organismes publics, privés, associatifs d'entraide, de secours, d'assistance et d'urgence
- les réseaux de soins palliatifs,
- les centres de médecine de santé au travail
- les centres de médecine universitaire
- les centres de rééducation fonctionnelle et de convalescence (enfants/adultes)
- les centres de bilan de santé de sécurité sociale
- le contrôle médical des organismes de protection sociale

Autres :

- les mutuelles et assurances complémentaires,
- le télé secrétariat en libéral

Responsabilité et autonomie caractérisant les postes ciblés

La taille de la structure détermine, en partie seulement, le niveau d'autonomie et de responsabilité de l'employé :

- **dans les petites structures**, la secrétaire est relativement isolée dans l'exercice de ses fonctions, tout en bénéficiant d'une grande autonomie. Elle est le plus souvent en lien direct avec le médecin ou le responsable de la structure
- **dans les plus grosses structures**, la secrétaire est intégrée dans une équipe au sein d'un service structuré avec plusieurs niveaux hiérarchiques et des procédures prédéfinies, ce qui laisse supposer une dilution des responsabilités et de l'autonomie. De plus en plus, certaines secrétaires sont amenées à assurer **des missions transversales ou d'encadrement au sein des pools ou départements de secrétariat** avec un rôle de responsable d'équipe ou de coordinatrice de secrétaires. Cette mission est confiée à des secrétaires médicales confirmées ayant souvent suivi des formations continues au management, dans cette perspective. Certaines secrétaires peuvent également se voir confier des missions de tutorat ou de référent en informatique (participer au déploiement des systèmes d'information et devenir référent technique pour les autres secrétaires).

En réalité, on constate que, quel que soit le lieu d'exercice et le positionnement dans la structure, **l'autonomie tient une place prépondérante dans ce métier** ; la secrétaire est souvent en première ligne et est amenée à prendre sans cesse des décisions : elle doit mesurer précisément les conséquences de l'ensemble de ses actes professionnels, ceux-ci pouvant entraîner des erreurs parfois graves, voire vitales.

Cependant, quel que soit le lieu d'exercice, **elle ne doit en aucun cas effectuer des tâches ne relevant pas strictement de sa compétence**, notamment en matière d'actes médicaux (prescription de transport, signature d'ordonnances,...), paramédicaux, thérapeutiques (aide aux soins infirmiers, brancardage, ...)

Sa **responsabilité personnelle** peut être engagée en cas de non-respect des droits du **patient** : confidentialité et secret professionnel.

3. Référentiel de certification

Module 1 : Assurer les travaux courants de secrétariat

MISSIONS	OUTILS	COMPETENCES	ÉVALUATION
Missions sur le terrain	Outils à maîtriser	Compétences ou capacités qui seront évaluées ou attendues	Objet de l'évaluation
Pôle de niveau 1 (cœur de métier)			
<p>① Production de documents professionnels : Exemples : messages, notes de services et notes d'informations, résumés de communications téléphoniques, courriers demandes de rendez-vous, d'examen complémentaires, compte rendu opératoire, compte rendu d'examen, d'hospitalisation, ordonnance ou prescription, rapport d'enquête sociale, bordereau, relances, etc.</p>	<p>Outils nécessaires pour la production de documents professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dictaphone ou dictée numérique (compte-rendu, lettre, ordonnance, demande d'examen enregistré à mettre au propre) • FN Règles de la correspondance médicale • FN et/ou FM Texteur • FN et/ou FM Tableur/Graveur • FN et/ou FM Logiciel de gestion de bases de données • FN et/ou FM Applicatifs métiers, progiciels, propres à l'établissement, utilisés en stage ou en poste • FN et/ou FM Terminologie médicale • FN et/ou FM La rédaction – fond et forme 	<p>Compétences nécessaires pour la production de documents professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger, frapper et présenter clairement des documents professionnels • Utiliser le clavier à 10 doigts pour acquérir une bonne vitesse de frappe • Utiliser les normes dactylographiques • Évaluer la pertinence et l'authenticité des données et informations • Rechercher et communiquer des informations de façon fiable • Maîtriser la syntaxe et l'orthographe 	<p>La mise en forme et le contenu des documents produits en respect des consignes données dans le sujet : messages, notes de services et notes d'informations, résumés de communications téléphoniques, courriers et compte rendus.</p>

MISSIONS	OUTILS	COMPETENCES	ÉVALUATION
<p>② Gestion des agendas/ et des plannings</p> <ul style="list-style-type: none"> - RDV professionnels des praticiens (hors consultations) - Réservation soins - Réservation bloc opératoire - RDV réunions - Réservation salles de réunion - RDV séminaires 	<p>Outils nécessaires pour planifier et optimiser le temps</p> <ul style="list-style-type: none"> • FM Prendre en notes les consignes données par le cadre de santé (annexe manuscrite) ou le médecin • FN et/ou FM Créer des agendas • FN et/ou FM Créer des plannings des salles de consultation et de soins ou petits blocs opératoires • FM Gérer un agenda pré-complété montrant des évènements déjà positionnés • FN et/ou FM Saisir les activités des professionnels dans l'applicatif métier (Médicalia dans le cadre de la formation) • FN et/ou FM Utiliser messagerie interne pour transmettre par courriel le rdv obtenu • FM Créer et mettre à jour liste de contrôle 	<p>Compétences nécessaires pour planifier et optimiser le temps</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier, • Analyser, • Prioriser • Synthétiser les informations • Gérer les rendez-vous 	<p>La conception et la concordance des documents créés en respect des consignes données dans le sujet : plannings et tableaux de suivi d'activités, courriels d'information</p>
<p>③ Classement et archivage</p> <p>Contrôle des données, vérification de la vraisemblance, classement et archivage, nommage, indexation, contrôle d'indexation ou de codification, conservation et traçabilité de l'ensemble des documents répertorié dans le dispositif d'archivage et de classement physique et informatique de</p>	<p>Outils nécessaires au traitement des documents médicaux des patients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lecture efficace des données renseignées • FN et/ou FM Identitovigilance • FN et/ou FM Méthodes de classement chronologique, thématique en respect du processus fourni 	<p>Compétences nécessaires pour gérer le classement et l'archivage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacité à constituer, organiser et classer : <ul style="list-style-type: none"> ○ les informations, ○ Les données ○ les documents ○ les dossiers • Savoir assurer la traçabilité et la 	<p>La concordance de l'indexation, du nommage, de la codification, du classement des documents médicaux des patients en respect des données fournies dans le sujet</p>

MISSIONS	OUTILS	COMPETENCES	ÉVALUATION
l'établissement d'exercice	<ul style="list-style-type: none"> • FN et/ou FM Processus de nommage, d'indexation des documents électroniques en respect de la GED pratiquée dans l'entité • FM Outil de contrôle de la codification réalisée 	<ul style="list-style-type: none"> • conservation des informations • Identifier, analyser et traiter les erreurs de codification • Contrôler les documents produits • Savoir vérifier la vraisemblance et l'exactitude des informations et du document en respect de l'identitovigilance • Faciliter la recherche d'un tiers 	
Pôle de niveau 2 (spécialisation)			
<p>④ Gestion des fournitures et des petits équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gérer les stocks de petites fournitures à l'aide d'un tableur, grapheur ou logiciel gestion BDD • Passer et suivre commande • Contrôler la livraison des produits • Utiliser liste de contrôle • Enregistrer les entrées et sorties de produits des stocks • Créer stock d'alerte sous Excel 	<p>Outils nécessaires pour gérer les petites fournitures administratives ou médicales</p> <ul style="list-style-type: none"> • FM Tableur, grapheur • FM Logiciel gestion BDD • FN et FM Gestion des stocks • FN et FM Documents commerciaux • FM Liste de contrôle du processus 	<p>Compétences nécessaires pour effectuer les activités liées à la gestion des petites fournitures médicales et/ou administratives</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser un tableur/grapheur et un logiciel de gestion de base de données • Contrôler les stocks et les livraisons • Tenir à jour les fiches de stocks • Savoir reconnaître, utiliser ou exploiter les documents commerciaux. 	<p>Repérage des priorités, anticipation des besoins, justesse des calculs des stocks de petites fournitures et des passations de commandes, en respect avec les données du sujet fourni</p>
<p>⑤ Gestion comptable et budgétaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser la facturation, l'encaissement des actes médicaux • Effectuer les déclarations et télétransmissions auprès des organismes de sécurité sociale, des 	<p>Outils nécessaires pour la gestion comptable et budgétaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • FM Outils facturation • FM Logiciel comptable • FM Imprimés déclaration • FN et/ou FM Outils de 	<p>Compétences nécessaires pour effectuer les opérations comptables liées aux actes médicaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser logiciel comptable • Connaître les outils de facturation • Connaître les outils de 	<p>Exploitation de données comptables en respect avec les données fournies dans le sujet Formulaire complété de déclarations sociales</p>

MISSIONS	OUTILS	COMPETENCES	ÉVALUATION
mutuelles, ... <ul style="list-style-type: none"> Mettre à jour les bases de données des codifications d'examens et de consultation ou hospitalisation) Enregistrer les opérations comptables journalières Réaliser des états de rapprochement bancaire Etablir et suivre un budget 	télétransmission <ul style="list-style-type: none"> FN Base de données de codification d'examens et de consultation ou hospitalisation Boîte à outils comptable 	télétransmission <ul style="list-style-type: none"> Pratiquer l'identitovigilance 	
Epreuve 57U1 : Travaux professionnels			
Se décompose en 2 sous-épreuves : <ul style="list-style-type: none"> 5U1T Épreuve sur table de 3h 5U1P Epreuve sur poste informatique de 4h Cette double épreuve se présente sous forme d'une étude de cas (ou mise en situation virtuelle) reproduisant une situation professionnelle à partir de laquelle le candidat doit réaliser des travaux de secrétariat.			

Module 2 : Prendre en charge l'utilisateur

MISSIONS	OUTILS	COMPETENCES	ÉVALUATION
Missions sur le terrain	Outils à maîtriser	Compétences ou capacités qui seront évaluées ou attendues	Objet de l'évaluation
① Accueil physique Si RDV déjà pris <ul style="list-style-type: none"> Organiser son poste de travail Se présenter, présenter une personne, 	Outils nécessaires pour un bon accueil physique <ul style="list-style-type: none"> Écoute active Outils bureautiques (traitement de 	Compétences nécessaires pour traiter les documents administratifs et médicaux lors de l'accueil physique <ul style="list-style-type: none"> Hiérarchiser les activités de l'accueil. 	Compréhension du besoin, de la demande et pertinence des choix des outils + Qualité de la réponse

MISSIONS	OUTILS	COMPETENCES	ÉVALUATION
<p>le service, la structure</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir et orienter l'utilisateur après l'avoir identifié ainsi que le motif de sa venue • Vérifier le RDV • Contrôler prise en charge, carte vitale, CMU ou autre prise en charge • Créer ou actualiser dossier administratif, social ou médical • Recueillir informations et documents utiles pour une bonne prise en charge • Conseiller si besoin pour le remplissage de formulaires • Informer sur le déroulement de la consultation et taux de prise en charge si besoin • Faciliter l'attente et le parcours du suivi social ou de soins • Expliquer la préparation et le déroulement des procédures, des examens • Gère les situations et publics difficiles. <p>Si RDV à prendre Voir ③ Gestion des consultations et des hospitalisations</p>	<p>texte, tableur...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Structure téléphonique interne si besoin • Terminologie médicale et sociale • Nomenclature des actions sociales, des actes médicaux • Textes juridiques sur le secret médical, la confidentialité, l'accueil de mineurs = droits des usagers et des familles • Procédures d'accueil • Mode de prise en charge des actions sociales, des actes médicaux • Internet, Intranet, Extranet 	<ul style="list-style-type: none"> • Pratiquer l'écoute active • Avoir une bonne élocution • Travailler en équipe pluri-professionnelle. • Être dynamique et motivé(e). • Avoir le sens des responsabilités. • Montrer des capacités d'adaptation et d'organisation. • Être capable d'initiative pour réguler l'accueil • Travailler avec rigueur et méthode • Montrer de la disponibilité et de la discrétion • Avoir une bonne présentation • Être capable de se questionner et de se remettre en cause. • Être mobile au sein du Pôle accueil secrétariat, en cas de besoin • Savoir gérer son stress 	<p>apportée</p> <p>Respect de la posture professionnelle par rapport à sa mission et à son rôle limité à la gestion administrative (pas d'initiative inappropriée)</p> <p><u>1 Sur le plan du contenu,</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Appréciation de la pertinence de la réponse apportée • Retransmission juste des informations concernant l'activité médicale, sociale de la structure, son fonctionnement administratif, médicoéconomique, organisationnel • Compréhension de l'environnement territorial sanitaire et médico-social de la structure • Choix du vocabulaire médical, médicosocial, administratif • Identification de l'urgence • Orientation vers le service ou la structure compétent • Respect des droits du

MISSIONS	OUTILS	COMPETENCES	ÉVALUATION
			<p>patient</p> <p>2 Sur le plan de la forme</p> <p>Vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'adaptation du mode et du niveau d'expression à l'interlocuteur • La bonne structuration de la réponse • Application des procédures d'acheminement des appels en interne <p>Si production d'un écrit professionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de l'expression écrite : clarté, respect des règles de syntaxe et d'orthographe, • Lexique adapté à la situation
<p>② Accueil téléphonique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organiser son poste de travail • Se présenter, présenter une personne, le service, la structure • Accueillir l'utilisateur, l'identifier ainsi que le motif de son appel • Filtrer les appels téléphoniques • Décrypter et traiter les messages sur 	<p>Outils nécessaires pour un bon accueil téléphonique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Écoute active • Outils bureautiques (traitement de texte, tableur...) • Structure téléphonique interne • Internet, Intranet, Extranet • Terminologie médicale et sociale 	<p>Compétences nécessaires pour optimiser l'organisation et le temps en fonction de la demande téléphonique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hiérarchiser les demandes. • Pratiquer l'écoute active • Avoir une bonne élocution • Gérer la multiplicité des appels • Prendre des notes rapidement • Encoder des données à l'aide de 	<p>Compréhension du besoin, de la demande et pertinence des choix des outils</p> <p>+ Qualité de la réponse apportée</p> <p>Accueil physique +</p> <ul style="list-style-type: none"> • Restituer les éléments pertinents du message,

MISSIONS	OUTILS	COMPETENCES	ÉVALUATION
<p>répondeur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exécuter les actes de gestion (administrative, organisationnelle) liés à certains appels • Appliquer les procédures en vigueur • Respecter le secret professionnel • Ne jamais dépasser la frontière professionnelle (cadre juridique) • Adapter la communication à l'interlocuteur (fiches d'appel différentes en fonction du contenu) • Renseigner et orienter l'utilisateur vers les services médicosociaux ou administratifs compétents • Traitement des courriers électroniques reçus 	<ul style="list-style-type: none"> • Nomenclature des actes médicaux • Textes juridiques sur le secret médical, la confidentialité, l'accueil de mineurs = droits des usagers et des familles • Procédures d'accueil • Modes de prise en charge des actes sociaux, médicaux 	<p>l'outil informatique ou par écrit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser un standard téléphonique et une messagerie vocale • Montrer des capacités d'adaptation et d'organisation. • Travailler avec rigueur et méthode • Montrer de la disponibilité et de la discrétion • Être capable de se questionner et de se remettre en cause. • Être mobile au sein du Pôle secrétariat, en cas de besoin • Savoir gérer son stress 	<p>oralement, à l'aide de l'outil informatique ou par écrit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Techniques d'organisation • Maîtrise des fonctions courantes des outils bureautiques et de messagerie électronique • Maîtrise des fonctions courantes des bases de données, y compris celles accessibles par Internet • Maîtrise des fonctionnalités des applicatifs spécifiques de la structure • Organisation et procédures de gestion en vigueur au sein de la structure
<p>③ Gestion des consultations et des hospitalisations, des permanences et RDV sociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constituer, mettre en forme, classer, archiver et gérer les dossiers des usagers (pour les patients utiliser l'applicatif métier dédié – Médicalia dans le cadre de la formation) • Prendre en compte les consignes données par le service, le travailleur social, le médecin (annexe enregistrée de fin de RDV, de consultation avec 	<p>Outils nécessaires au traitement des documents administratifs ou médicaux des usagers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saisie avec dictaphone ou dictée numérique • Téléphone mobile, smartphone ? • Écoute active • Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur...) • Terminologie médicale et sociale • Nomenclature des actes médicaux • Textes juridiques sur le secret médical, 	<p>Compétences nécessaires pour traiter la production de documents professionnels lors des permanences, consultations et des hospitalisations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hiérarchiser les activités de secrétariat. • Travailler en équipe pluri-professionnelle. • Collaborer et s'impliquer dans le travail institutionnel • Travailler avec rigueur et méthode • Montrer de la disponibilité et de la 	<p>Compréhension du besoin, de la demande et pertinence des choix des outils + Qualité de la réponse apportée</p> <p>Si production d'un écrit professionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de l'expression écrite : clarté, respect des règles de syntaxe et d'orthographe,

MISSIONS	OUTILS	COMPETENCES	ÉVALUATION
<p>consignes du travailleur social, du médecin : ordonnance, programmation d'examen, de RDV, lettre au médecin traitant, lettre au référent social, à la famille, organisation du transport, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gérer un agenda pré-complété montrant des RDV, des réunions des déplacements, déjà positionnés • Mettre à jour le dossier social ou médical si besoin • Conseiller si besoin pour les suites du RDV, de la consultation ou une prise en charge particulière • Coordonner l'intervention des différents professionnels : soignants et travailleurs sociaux • Réaliser la facturation, l'encaissement des actes médicaux et en effectuer la déclaration auprès des organismes de sécurité sociale, des mutuelles, ... • Utiliser liste de contrôle 	<p>la confidentialité, l'accueil de mineurs = droits des usagers et des familles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modalités d'accueil • Mode de prise en charge des actes médicaux 	<p>discrétion</p> <ul style="list-style-type: none"> • Être capable de se questionner et de se remettre en cause. • Faire preuve d'initiative 	<ul style="list-style-type: none"> • Lexique adapté à la situation

Epreuve 57U2 : Prise en charge de l'utilisateur

Se décompose en 2 sous-épreuves :

- **5U2T Épreuve sur table de 2h**
- **5U2P Epreuve sur poste informatique de 2h**

Cette double épreuve se présente sous forme d'une étude de cas (ou mise en situation virtuelle) reproduisant une situation professionnelle à partir de laquelle le candidat doit réaliser des travaux de secrétariat.

Module 3 : Période de professionnalisation

MISSIONS	OUTILS	COMPETENCES
Réaliser une recherche d'emploi ou de stage	<ul style="list-style-type: none"> • Fiche notionnelles sur les outils de recherches d'emploi : • Contenus du MOOC'S pour l'emploi • Serious Game de simulation d'entretien de recrutement 	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir conduire sa recherche d'emploi (stratégies à mettre en place, ressources à mobiliser, suivi des candidatures à mettre en place) • Savoir rédiger un CV sur le fond et sur la forme, en fonction des objectifs fixés à sa recherche d'emploi (mettre en avant ces compétences et valoriser son parcours) • Savoir rédiger une lettre de candidature : identifier les besoins et le contexte d'activité de « l'entreprise » ciblée - mettre en évidence ses apports et le bénéfice d'une collaboration - structurer son contenu • Etre efficace lors d'un entretien de recrutement : structurer sa présentation en 3 min. - identifier les enjeux des questions que posées par le recruteur - formuler des réponses appropriées – repérer les risques et les éviter
Reprise de l'ensemble des contenus relatifs aux modules 1 et 2 Missions qui seront réalisées dans le cadre de la période de professionnalisation		
① Production de documents professionnels	Outils nécessaires pour la production de documents professionnels	Compétences nécessaires pour la production de documents professionnels
② Gestion des agendas/ et des plannings	Outils nécessaires pour planifier et optimiser le temps	Compétences nécessaires pour planifier et optimiser le temps
③ Classement et archivage	Outils nécessaires au traitement des documents médicaux des patients	Compétences nécessaires pour gérer le classement et l'archivage
④ Gestion des fournitures et des petits équipements	Outils nécessaires pour gérer les petites fournitures administratives ou médicales	Compétences nécessaires pour effectuer les activités liées à la gestion des petites fournitures médicales et/ou administratives

MISSIONS	OUTILS	COMPETENCES
5 Gestion comptable et budgétaire	Outils nécessaires pour la gestion comptable et budgétaire	Compétences nécessaires pour effectuer
6 Accueil physique	Outils nécessaires pour un bon accueil physique	Compétences nécessaires pour traiter les documents administratifs et médicaux lors de l'accueil physique
7 Accueil téléphonique	Outils nécessaires pour un bon accueil téléphonique	Compétences nécessaires pour optimiser l'organisation et le temps en fonction de la demande téléphonique
8 Gestion des consultations et des hospitalisations, des permanences et RDV sociaux	Outils nécessaires au traitement des documents administratifs ou médicaux des usagers	Compétences nécessaires pour traiter la production de documents professionnels lors des permanences, consultations et des hospitalisations
<p style="text-align: center;">Epreuve 57U3 : <u>Dossier professionnel</u></p> <p>Le dossier contient, sur le fond :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 présentation de l'organisme et du secrétariat de l'établissement d'accueil • 1 présentation des activités réalisées • 1 présentation et analyse d'une situation de communication orale professionnelle • 1 réflexion sur la dimension du secret professionnel, les systèmes de classement et d'archivage et les rapports humains, dans le service <p>La qualité de la forme sera également évaluée.</p>		