

REFERENTIEL SECRETAIRE MEDICAL(E) - SECRETAIRE MEDICO-SOCIAL(E)

REFERENTIEL ENREGISTRE AU RNCP - ARRETE DU 8 DECEMBRE 2017

DOCUMENT EXTERNE/ D F O

Référentiel secrétaire medical(e) - secrétaire médico-social(e)

Enregistré au RNCP (Arrêté du 8 décembre 2017)

9/02/2018

DESTINATAIRES :
Partenaires

- I. Présentation du métier
- II. Référentiel activités / compétences
- III. Référentiel de certification
- IV. Attribution du certificat
- V. Parcours de formation
- VI. Programme de formation dans le cadre d'une formation longue

I. Présentation du métier

Le(a) secrétaire médical(e) secrétaire, médico-social(e) travaille dans les structures médicales, sociales ou médico-sociales.

Le(a) secrétaire médical(e) et médico-social(e) exerce dans des établissements sociaux, médico-sociaux, de santé, de services aux personnes, des organismes de protection sociale, des collectivités territoriales (Mairies, Centres Communaux d'Action Sociale, Conseils Départementaux, Conseils Régionaux...).

Ce sont principalement : des cabinets de médecins libéraux, professions paramédicales, des structures hospitalières, des maisons de retraite, des instituts médico éducatifs, des maisons d'accueil spécialisé ... et aujourd'hui des plateformes de service.

Ces structures sont de statuts différents (privé, secteur associatif, public), et de tailles très différentes : allant d'un seul salarié (dans le cadre d'un cabinet médical) à plusieurs centaines de salariés (structures hospitalières).

Selon les organisations dans lesquelles il (elle) exerce, il (elle) peut être placé(e) sous la responsabilité d'un médecin, chef de service, cadre de santé, cadre administratif, ou encadré(e) par plusieurs responsables dans le cadre d'une organisation en pôle ...

Il (elle) exerce ses activités selon deux grands domaines : l'un dans le cadre de l'accueil du public, ou des usagers du service sanitaire, social, médico-social auquel il (elle) appartient, et le second dans le cadre du traitement des dossiers qu'il (elle) a en charge.

Pour ce faire, il (elle) est en lien avec le public accueilli dans l'établissement : patients, usagers, familles, ou en interne et externe avec les différents professionnels concernés par l'activité (équipes médicales, sociales ou médico-sociales, administratives).

Suivant les missions, la taille de l'établissement et les organisations, les activités confiées peuvent varier en termes d'exercice principal ou secondaire ou en termes de spécialisation sur telle composante de l'activité (par exemple un dossier d'aide financière dans les structures sociales).

Le (a) Secrétaire médical(e), médico-social(e) doit être en capacité de s'adapter à tous les publics, professionnels et environnements.

Personne d'interface, il (elle) doit faire preuve de capacités de communication, d'adaptabilité et de tact dans ses différentes relations tant en interne, qu'en externe et vis-à-vis du public accueilli.

Personne rigoureuse et de confiance, il (elle) doit être en capacité de traiter les dossiers avec méthode, dans le respect des process et des procédures qualité de l'établissement afin de fiabiliser les données transmises ou enregistrées.

Travaillant au sein de structures médicales, sociales ou médico-sociales, il (elle) doit avoir une connaissance de l'environnement professionnel dans lequel il (elle) exerce (caractéristiques, cadre réglementaire, vocabulaire professionnel).

Par ailleurs, il (elle) est tenu(e) de respecter la réglementation spécifique en vigueur au sein de ces établissements, et particulièrement : la confidentialité, le droit des personnes, l'« identité vigilance »...

Son outil principal de travail est l'informatique (bureautiques, logiciels professionnels) pour la plupart des missions qui lui sont confiées (renseignement et traitement des dossiers, planification, prise de rendez-vous, facturation, comptes rendus, transmissions ...).

Les activités principales d'un(e) secrétaire médical(e), médico-social(e) sont :

- l'accueil des patients, usagers, de leur famille, des professionnels les accompagnant, par téléphone ou physiquement. Cette phase nécessite des compétences lui permettant de communiquer, d'orienter les personnes, de gérer, organiser l'attente, et de gérer les situations sensibles dans le cadre de l'attente physique ou par téléphone, et d'intervenir en cas d'urgence dans la limite de ses responsabilités.

- La saisie, la correction et la mise en forme de documents professionnels. Cette phase nécessite des compétences lui permettant de rédiger, corriger, mettre en forme des documents professionnels (courrier, messages, comptes rendus...) en respectant les règles d'orthographe, de grammaire, d'expression écrite, de présentation ainsi que la terminologie médicale, médico-sociale.
- Le traitement, l'archivage des documents constituant le dossier patient ou de l'utilisateur et l'organisation de l'activité. Cette phase nécessite des compétences lui permettant de gérer les rendez-vous, les plannings, de traiter et suivre administrativement les dossiers.
- La gestion et le suivi de l'activité, ceci nécessite des compétences lui permettant de réaliser des opérations de gestion courante (encaissement, devis facturation, tiers payant), de gestion de stock, de commandes simples et d'établir des états statistiques d'activité ...

Pour ce faire, il (elle) doit être capable de :

- ✓ Accueillir, orienter et organiser l'attente du public dans le cadre d'activité médicale, sociale et médico-sociale.
- ✓ Saisir, traiter et mettre en forme de documents professionnels.
- ✓ Traiter, organiser et procéder au suivi des dossiers patients et usagers.
- ✓ Gérer et suivre l'activité.

II. Référentiel activités / compétences

| Bloc de compétences 1 Accueillir, orienter et organiser l'attente du public dans le cadre d'activité médicale, sociale et médico-sociale | |
|---|---|
| RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS / COMPÉTENCES | |
| ACTIVITÉS et TACHES | COMPÉTENCES ASSOCIÉES AUX ACTIVITÉS ET TACHES |
| <p>1.1 Accueil et orientation</p> <p>Accueil téléphonique et physique des personnes accueillies dans le service.</p> <p>Identification, analyse et réponse aux demandes.</p> <p>Repérage et identification des urgences.</p> <p>Orientation des personnes.</p> <p>Identification et saisie des informations nécessaires dans la phase d'accueil et de réception des personnes.</p> <p>1.2 Organisation de l'attente</p> <p>Organisation et gestion de l'attente du public.</p> <p>1.3 Gestion des situations sensibles</p> <p>Gestion de situations sensibles et des réclamations des personnes.</p> | <p>1.1 Accueillir, orienter les personnes</p> <p>Accueillir physiquement ou par téléphone les personnes selon les règles d'accueil, de confidentialité, et dans le respect de la démarche qualité du service ou de l'établissement.</p> <p>Conduire un entretien avec les personnes accueillies physiquement ou par téléphone afin d'identifier l'interlocuteur, sa demande et de recueillir les éléments nécessaires au suivi administratif de son dossier et / ou apporter une réponse adaptée à sa demande.</p> <p>Identifier le degré d'urgence des demandes des personnes accueillies afin d'apporter la réponse adaptée à la situation et alerter en cas de nécessité.</p> <p>Orienter les personnes en tenant compte de leur problématique, vers les collègues, les structures ou services médicaux, sociaux ou médico-sociaux correspondant à leurs besoins.</p> <p>Procéder à la traçabilité des informations et à leur transmission en accord avec les règles et process de l'établissement, dans le cadre de l'accueil physique ou téléphonique.</p> <p>Respecter la confidentialité des données et informations recueillies auprès des personnes accueillies, appliquer les règles déontologiques et respecter le secret professionnel.</p> <p>1.2 Organiser l'attente</p> <p>Organiser l'attente du public dans le cadre d'un accueil physique sur site ou téléphonique selon la configuration des lieux et les spécificités du public accueilli.</p> <p>Observer, analyser les situations d'attente, prendre les mesures nécessaires et alerter la hiérarchie en cas de nécessité.</p> <p>1.3 Gérer des situations sensibles</p> <p>Prévenir, gérer les situations sensibles et complexes dans le cadre de l'activité d'accueil physique ou de téléphone.</p> <p>Recueillir, identifier, et transmettre les demandes ou orienter vers le service, l'interlocuteur concerné, en cas de réclamation.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>1. 00 Tutorat de stagiaires et de nouveaux collègues</p> | <p>1.0 Tutorat</p> <p>Accueillir, informer et guider un stagiaire ou un nouveau collègue en formation dans la découverte, l'apprentissage du métier.</p> <p>1.01 Compétences transversales</p> <p>Utiliser les outils et supports professionnels à disposition selon les process en cours afin de transmettre des données, ou de renseigner les documents administratifs spécifiques, dans le cadre de l'accueil physique ou téléphonique.</p> <p>Réaliser une évaluation du travail effectué, analyser son déroulement et alerter la hiérarchie en cas d'anomalie, dans le cadre de toutes les activités d'accueil du public.</p> |
| <p>1.4 Réponse aux situations d'urgence : Gestes et soins d'urgence de niveau 1</p> <p>selon l'arrêté du 3 mars 2006</p> <p>Intervention en cas d'urgence selon l'article 2 « – la prise en charge, seul ou en équipe, d'une personne en situation d'urgence mettant en jeu le pronostic vital ou fonctionnel ; – l'application des mesures et l'utilisation des moyens de protection individuels et collectifs face à un risque à conséquences sanitaires».</p> | <p>Termes de l'arrêté du 3 mars 2006</p> <p>Identifier un danger immédiat dans l'environnement et de mettre en œuvre une protection adaptée, au quotidien.</p> <p>Alerter le SAMU (15) ou le numéro interne à l'établissement de santé dédié aux urgences vitales, de transmettre les observations et de suivre les conseils donnés.</p> <p>Identifier l'inconscience et d'assurer la liberté et la protection des voies aériennes d'une personne inconsciente en ventilation spontanée.</p> <p>Identifier un arrêt cardiaque et de réaliser une réanimation cardio-pulmonaire (RCP) de base avec matériel (défibrillateurs semi-automatiques (DSA), défibrillateurs automatiques (DA)).</p> <p>Identifier une obstruction aiguë des voies aériennes et de réaliser les gestes adéquats.</p> <p>Arrêter une hémorragie externe.</p> <p>Identifier les signes de gravité d'un malaise, d'un traumatisme osseux ou cutané et d'effectuer les gestes adéquats.</p> <p>Participer au relevage et au brancardage.</p> <p>Identifier les signes de gravité d'une brûlure et d'agir en conséquence.</p> <p>Appliquer les règles élémentaires d'hygiène.</p> <p>En l'absence de médecin proche, de demander conseil au SAMU (15) ou d'appeler le numéro interne dédié, transmettre les observations en respectant les règles déontologiques et professionnelles et de suivre les conseils donnés.</p> <p>Identifier un danger dans l'environnement et d'appliquer les consignes de protection adaptée (y compris en cas d'alerte des populations ou de situations d'exception au sein de l'établissement).</p> <p>Identifier son rôle en cas de déclenchement de plan blanc.</p> <p>Etre sensibilisé aux risques NRBC.</p> |

Bloc de compétences 2
Saisir, traiter et mettre en forme des documents professionnels

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS / COMPETENCES

| ACTIVITÉS et TACHES | COMPÉTENCES ASSOCIÉES AUX ACTIVITÉS ET TACHES |
|--|---|
| <p>2.1 Saisie, traitement et mise en forme</p> <p>Identification des données, traitement, saisie des dossiers et transmission au moyen des supports et outils professionnels.</p> <p>Prise de notes.</p> <p>Saisie, rédaction, correction et mise en forme de documents professionnels.</p> | <p>2.1 Saisir, traiter et mettre en forme des documents professionnels</p> <p>Recueillir les informations nécessaires au renseignement, traitement et transmissions des dossiers médicaux, sociaux, médico-sociaux et administratifs.</p> <p>Renseigner les documents ou supports en conséquence et procéder à la transmission en fonction des process en cours au sein de l'établissement ou du service.</p> <p>Utiliser les supports, logiciels professionnels à disposition pour le traitement, la saisie, la mise à jour des dossiers des personnes et du service.</p> <p>Prendre des notes lors de réunions de service, et réaliser les comptes rendus.</p> <p>Rédiger, traiter et mettre en forme des documents professionnels (rapports, comptes rendus médicaux, courrier ...) à partir de notes, consignes orales ou écrites sur les outils numériques dans le respect des normes de présentation des documents en cours dans l'établissement ou le service.</p> <p>Réaliser une évaluation de son activité, analyser son déroulement et alerter la hiérarchie en cas d'anomalie, dans le cadre de toutes les activités de saisie, mise en forme.</p> |

Bloc de compétences 3
Traiter, organiser et procéder au suivi des dossiers patients et usagers

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS / COMPETENCES

| ACTIVITÉS et TACHES | COMPÉTENCES ASSOCIÉES AUX ACTIVITÉS ET TACHES |
|---|---|
| <p>3.1 Suivi administratif des dossiers</p> <p>Veille, recherche, et gestion documentaire.</p> <p>Archivage.</p> <p>Transmissions.</p> <p>3.2 Réalisation de plannings et de prises de rendez-vous</p> <p>Gestion des rendez-vous.</p> <p>Réalisation de plannings d'activité.</p> <p>Gestion administrative du parcours du patient.</p> | <p>3.1 Suivre administrativement les dossiers</p> <p>Mettre à jour des dossiers, supports professionnels en mobilisant les ressources courantes de l'établissement dans le respect des process établis.</p> <p>Traiter, organiser, et conserver une information administrative, médicale et sociale à partir des consignes et process en cours dans l'établissement ou le service.</p> <p>Collaborer, et échanger des informations utiles aux collègues, à la hiérarchie afin d'assurer le suivi du dossier patient, et alerter en cas de nécessité.</p> <p>Transmettre et communiquer des éléments du dossier patient, usager dans le respect de la réglementation (secret professionnel, droit des patients, partage de l'information ...).</p> <p>Organiser le classement et l'archivage des dossiers médicaux, sociaux, et médico-sociaux dans le respect des consignes, de la réglementation et des process en cours dans l'établissement ou le service.</p> <p>Rechercher et actualiser des informations professionnelles d'ordre juridique social, médico-social, médical relevant de sa responsabilité ou selon les consignes.</p> <p>3.2 Réaliser des plannings et des prises de rendez-vous</p> <p>En fonction des consignes et urgences, fixer, organiser les rendez-vous et gérer les délais selon les besoins et les process de la structure à partir de l'agenda des professionnels.</p> <p>Organiser, gérer, formaliser, communiquer en interne et externe la planification des activités (rendez-vous des professionnels, animation, réservation des ressources logistiques et humaines ...).</p> <p>A partir du parcours patient, usager défini par l'équipe médicale ou sociale, planifier, coordonner, suivre et communiquer les différentes étapes administratives (rendez-vous, convocation, suivi du parcours ...) en mobilisant les outils et supports professionnels selon les process en cours.</p> |

Bloc de compétences 4
Gérer et suivre l'activité

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS / COMPETENCES

| ACTIVITÉS et TACHES | COMPÉTENCES ASSOCIÉES AUX ACTIVITÉS ET TACHES |
|---|--|
| 4.1 Gestion de stocks | 4.1 Gérer les stocks Suivre l'état des stocks, alerter en cas de stocks d'alerte et déclencher une commande ou alerter en cas d'anomalies. Réaliser, suivre des commandes simples de renouvellement de stock, réceptionner les commandes à partir des consignes établies, avec des fournisseurs référencés. Rapprocher les bons de livraison au bon de commande, et les bons de livraison aux factures. |
| 4.2 Réalisation d'états statistiques liées à l'activité (PMSI, etc.) | 4.2 Réaliser des états statistiques liés à l'activité (PMSI, etc.) Collecter les indicateurs d'activités nécessaires à l'établissement de tableaux d'activités. Réaliser des états statistiques simples portant sur les activités du service sur support informatique à partir de consignes précises. |
| 4.3 Réalisation d'opérations de gestion courante (encaissements, télétransmission, devis, facturation, tiers-payant, EVP, etc.) | 4.3 Réaliser des opérations de gestion courante Réaliser les factures, encaissements, devis, variables de paie propres à l'activité de l'établissement ou du service au moyen des outils et logiciels professionnels dans le respect des process et selon la réglementation en vigueur. Réaliser les différentes opérations en lien avec la télétransmission et le tiers payant sur les logiciels professionnels. |

III. Référentiel de certification

Compétences certifiées dans le cadre du Certificat SMMS.

Bloc de compétences 1 : Accueillir, orienter et organiser l'attente du public dans le cadre d'activité médicale, sociale et médico-sociale

| Compétences | Critères d'évaluation | Descriptif et modalités d'évaluation et de la certification |
|---|---|---|
| <p>1.1 Accueillir, et orienter les personnes</p> <p>Accueillir physiquement ou par téléphone les personnes selon les règles d'accueil, de confidentialité, et dans le respect de la démarche qualité du service ou de l'établissement.</p> <p>Conduire un entretien avec les personnes accueillies physiquement ou par téléphone afin d'Identifier l'interlocuteur, sa demande et de recueillir les éléments nécessaires au suivi administratif de son dossier et / ou apporter une réponse adaptée à sa demande.</p> <p>Identifier le degré d'urgence des demandes des personnes accueillies afin d'apporter la réponse adaptée à la situation, et alerter en cas de nécessité.</p> <p>Orienter les personnes en tenant compte de leur problématique, vers les collègues, les structures ou services médicaux, sociaux ou médico-sociaux correspondant à leurs besoins.</p> <p>Procéder à la traçabilité des informations et à leur transmission en accord avec les règles et process de l'établissement, dans le cadre de l'accueil physique ou téléphonique.</p> <p>Respecter la confidentialité des données et informations recueillies auprès des personnes accueillies, et appliquer les règles déontologiques et respecter le secret professionnel.</p> <p>1.2 Organiser l'attente</p> <p>Organiser l'attente du public dans le cadre d'un accueil physique sur site ou téléphonique selon la configuration des lieux et les spécificités du public accueilli.</p> | <p>Le registre de langage est adapté à l'interlocuteur. Le vocabulaire professionnel est utilisé de façon adaptée. Une écoute active et la reformulation sont pratiquées. La présentation personnelle respecte les codes de l'établissement ou du service. L'accueil est réalisé avec neutralité et sans jugement de valeur. La demande de l'usager ou du patient est évaluée avec discernement et justesse. L'accueil est réalisé avec bienveillance, dans le respect des règles de politesse, avec disponibilité et diplomatie. Les besoins et demandes implicites et explicites des personnes sont correctement identifiés.</p> <p>Les réponses apportées sont cohérentes avec la demande et permettent d'assurer le respect de la confidentialité, le droit des personnes, avec éthique et déontologie. L'urgence de la situation est évaluée, prise en compte et la réponse proposée est adaptée à la situation. Les informations relevées sont claires, précises, retranscrites sans interprétation selon un vocabulaire adapté et ne comportent aucune erreur, ou omission.</p> <p>L'identité de la personne est vérifiée dans le respect des règles de l'identité vigilance.</p> <p>Les règles de confidentialité et d'ergonomie et de confort de l'attente et les règles d'affichage sont respectées.</p> <p>L'organisation de l'attente est adaptée aux événements en fonction des priorités.</p> | <p>Epreuve 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Une épreuve orale à partir d'une étude de cas portant sur l'accueil, l'orientation, la gestion de l'attente, la gestion des situations sensibles. ✓ Durée 45 minutes. ✓ Des gestes et des comportements du stagiaire. » |

| | | |
|---|--|---|
| <p>Observer, analyser les situations d'attente, et prendre les mesures nécessaires et alerter la hiérarchie en cas de nécessité.</p> <p>1.3. Gérer des situations sensibles</p> <p>Prévenir, gérer les situations sensibles et complexes dans le cadre de l'activité d'accueil physique ou de téléphone. Recueillir, identifier, et transmettre les demandes ou orienter vers le service, l'interlocuteur concerné, en cas de réclamation.</p> <p>1.01 Compétences transversales</p> <p>Réaliser une évaluation du travail effectué, analyser son déroulement et alerter la hiérarchie en cas d'anomalie dans le cadre de toutes les activités d'accueil du public.</p> <p>1.4 AFGSU Répondre aux situations d'urgence</p> | <p>La réponse proposée en cas de situation sensible est adaptée à la situation et aux personnes, dans le respect des process en cours, et la hiérarchie ou les collègues mobilisés en cas de nécessité.</p> <p>Ses limites de responsabilité sont identifiées, respectées et la hiérarchie alertée en cas de besoin et de façon appropriée.</p> <p>Un contrôle de son activité est systématiquement réalisé.</p> <p>Termes de l'arrêté du 3 mars 2006 Identifier un danger immédiat dans l'environnement et de mettre en œuvre une protection adaptée, au quotidien. Alerter le SAMU (15) ou le numéro interne à l'établissement de santé dédié aux urgences vitales, de transmettre les observations et de suivre les conseils donnés. Identifier l'inconscience et d'assurer la liberté et la protection des voies aériennes d'une personne inconsciente en ventilation spontanée. Identifier un arrêt cardiaque et de réaliser une réanimation cardio-pulmonaire (RCP) de base avec matériel (défibrillateurs semi-automatiques (DSA), défibrillateurs automatiques (DA)). Identifier une obstruction aiguë des voies aériennes et de réaliser les gestes adéquats. Arrêter une hémorragie externe. Identifier les signes de gravité d'un malaise, d'un traumatisme osseux ou cutané et d'effectuer les gestes adéquats. Participer au relevage et au brancardage. Identifier les signes de gravité d'une brûlure et d'agir en conséquence. Appliquer les règles élémentaires d'hygiène. En l'absence de médecin proche, de demander conseil au SAMU (15) ou d'appeler le numéro interne dédié, transmettre les observations en respectant les règles déontologiques et professionnelles et de suivre les conseils donnés. Identifier un danger dans l'environnement et d'appliquer les consignes de protection adaptée (y compris en cas d'alerte des populations ou de situations d'exception au sein de l'établissement). Identifier son rôle en cas de déclenchement de plan blanc. Etre sensibilisé aux risques NRBC.</p> | <p>Epreuve 1.1</p> <p>✓ Une évaluation en conformité avec l'arrêté du 3 mars 2006 portant sur l'attestation de formation aux gestes et soins d'urgence et son article 4. « Art. 4. – La délivrance des trois catégories d'attestation de formation aux gestes et soins d'urgence est assurée après validation sommative de chacun des modules. Cette validation est basée sur l'évaluation pratique de l'acquisition.</p> |
|---|--|---|

Bloc de compétences 2 : Saisir, traiter et mettre en forme des documents professionnels

| Compétences | Critères d'évaluation | Descriptif et modalités d'évaluation et de la certification |
|--|--|---|
| <p>2.1 Saisir, traiter et mettre en forme des documents professionnels</p> <p>Recueillir les informations nécessaires au renseignement, traitement et transmissions des dossiers médicaux, sociaux, médico-sociaux et administratifs.</p> <p>Renseigner les documents ou supports en conséquence et procéder à la transmission en fonction des process en cours au sein de l'établissement ou du service.</p> <p>Utiliser les supports, logiciels professionnels à disposition pour le traitement, la saisie, la mise à jour des dossiers des personnes et du service.</p> <p>Prendre des notes lors de réunions de service, et réaliser les comptes rendus.</p> <p>Rédiger, traiter et mettre en forme des documents professionnels (rapports, comptes rendus médicaux, courriers ...) à partir de notes, consignes orales ou écrites sur les outils numériques dans le respect des normes de présentation des documents en cours dans l'établissement ou le service.</p> <p>Réaliser une évaluation de son activité, analyser son déroulement et alerter la hiérarchie en cas d'anomalie, dans le cadre de toutes les activités de saisie, mise en forme.</p> | <p>Les informations recueillies sont fiables et les documents sont renseignés sans erreur et omission.</p> <p>Les supports et logiciels professionnels sont utilisés selon leur fonctionnalité et de manière appropriée à la production, saisie de documents.</p> <p>La rédaction ne comporte pas de faute d'orthographe, de grammaire ou de syntaxe.</p> <p>Les documents écrits contiennent les éléments obligatoires et significatifs, ils sont fiables, sans erreur et structurés.</p> <p>La présentation des documents est claire, et structurée.</p> <p>Le vocabulaire professionnel (médical, social, administratif) est précis, adapté à la situation et utilisé correctement.</p> <p>Le support choisi pour l'écrit est adapté à la situation et à la demande.</p> <p>Un contrôle de son activité est systématiquement réalisé.</p> <p>L'activité est réalisée dans le respect des règles déontologiques du contexte socio professionnel.</p> | <p>Epreuve 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Une étude de cas portant sur la réalisation de documents professionnels, comprenant une partie sur support informatique ✓ Durée 3 heures |

Blocs de compétences 3 : Traiter, organiser et procéder au suivi des dossiers patients et usagers

| Compétences | Critères d'évaluation | Descriptif et modalités d'évaluation et de la certification |
|---|--|--|
| <p>3.1 Suivre administrativement les dossiers Mettre à jour des dossiers, supports professionnels en mobilisant les ressources courantes de l'établissement dans le respect des process établis.</p> <p>Traiter, organiser, et conserver une information administrative, médicale et sociale à partir des consignes et process en cours dans l'établissement ou le service. Collaborer, et échanger des informations utiles aux collègues, à la hiérarchie afin d'assurer le suivi du dossier patient, et alerter en cas de nécessité.</p> <p>Transmettre et communiquer des éléments du dossier patient, usager dans le respect de la réglementation (secret professionnel, droit des patients, partage de l'information ...).</p> <p>Organiser le classement et l'archivage des dossiers médicaux, sociaux, et médico sociaux dans le respect des consignes, de la réglementation et des process en cours dans l'établissement ou le service.</p> <p>Rechercher et actualiser des informations professionnelles d'ordre juridique social, médico-social, médical relevant de sa responsabilité ou selon les consignes.</p> <p>3.2 Réaliser des plannings et des prises de rendez vous</p> <p>En fonction des consignes et urgences, fixer, organiser les rendez-vous et gérer les délais selon les besoins et les process de la structure à partir de l'agenda des professionnels.</p> <p>Organiser, gérer, formaliser, communiquer en interne et externe la planification des activités (rendez-vous des professionnels, animation, réservation des ressources logistiques et humaines ...)</p> <p>A partir du parcours patient, usager défini par l'équipe médicale ou sociale, planifier, coordonner, suivre et communiquer les différentes étapes administratives (rendez-vous, convocation, suivi du parcours ...) en mobilisant les outils et supports professionnels selon les process en cours.</p> | <p>Les documents sont renseignés, traités, transmis et classés dans le respect des droits des personnes.</p> <p>Les documents sont classés avec méthode et rigueur, sans erreur selon les règles définies et la réglementation en vigueur ou les process de la structure et permettent une recherche efficace.</p> <p>La gestion documentaire est réalisée avec méthode et rigueur.</p> <p>L'arborescence de classement est pertinente et lisible.</p> | <p>Epreuve 3</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Etude de cas portant sur la veille, l'archivage, la transmission de dossiers professionnels, la planification et la prise de rendez vous ✓ Durée 2 heures |

Bloc de compétences 4 : Gérer et suivre l'activité

| Compétences | Critères d'évaluation | Descriptif et modalités d'évaluation et de la certification |
|--|--|--|
| <p>4.1 Gérer les stocks</p> <p>Suivre l'état des stocks, alerter en cas de stocks d'alerte et déclencher une commande ou alerter en cas d'anomalies. Réaliser, suivre des commandes simples de renouvellement de stock, réceptionner les commandes à partir des consignes établies, avec des fournisseurs référencés.</p> <p>Rapprocher les bons de livraison au bon de commande, et les bons de livraison aux factures.</p> <p>4.2 Réaliser des états statistiques liés à l'activité (PMSI, etc.)</p> <p>Collecter les indicateurs d'activités nécessaires à l'établissement de tableaux d'activités. Réaliser des états statistiques simples portant sur les activités du service sur support informatique à partir de consignes précises.</p> <p>4.3 Réaliser des opérations de gestion courante</p> <p>Réaliser les factures, encaissements, devis, variables de paie propres à l'activité de l'établissement ou du service au moyen des outils et logiciels professionnels dans le respect des process et selon la réglementation en vigueur.</p> <p>Réaliser les différentes opérations en lien avec la télétransmission et le tiers payant sur les logiciels professionnels.</p> | <p>Un état du stock est réalisé de façon régulière et ne comporte aucune erreur.</p> <p>Les commandes sont déclenchées au bon moment dans le respect du process établi (justesse, opportunité ...) et ne comportent aucune erreur ou omission.</p> <p>Toute anomalie sur le stock est signalée.</p> <p>Le suivi de commande est réalisé avec méthode et rigueur.</p> <p>Les dossiers sont renseignés dans le respect des délais et de la nomenclature du PMSI.</p> <p>Les tableaux entrées / sorties, tableau de suivi d'activité sont renseignés sans erreur ou omission.</p> <p>Les opérations de gestion courante ne comportent aucune erreur et sont conformes à la réglementation.</p> <p>La hiérarchie, ou le service compétent est alerté en cas d'anomalie.</p> <p>Un contrôle de son activité est systématiquement réalisé.</p> | <p>Epreuve 4</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Etude de cas portant sur la réalisation d'opérations de gestion de stocks, réalisation d'états statistiques, et opérations de gestion courante ✓ Durée 2 heures |

IV. Attribution du certificat

Pour accéder à la certification, les candidats peuvent :

- ✓ Suivre une formation longue en continue comprenant des périodes de stage.
- ✓ Suivre une formation en alternance.
- ✓ Suivre des formations modulaires après positionnement, selon l'expérience professionnelle et le diplôme détenu.
- ✓ Procéder à une démarche de Validation des Acquis de l'Expérience.

Pour obtenir le certificat SMMS, il faut avoir validé chaque bloc de compétences.

Le certificat peut être acquis, ou des blocs de compétences le constituant peuvent être acquis.

Les blocs de compétences sont acquis à vie.

Le jury de certification délibère au regard des résultats des candidats à chaque bloc.

Le jury de certification est composé de trois personnes : un représentant de la Croix Rouge française, et deux professionnels.

V. Parcours de formation

1. Accès à la formation, pré requis

Pour accéder à la formation, il convient d'avoir des capacités rédactionnelles, grammaticales, orthographiques, mathématiques, logiques, en culture générale et des capacités à exercer le métier (rigueur, aptitudes à la communication ...) et à suivre la formation.

Ces pré requis sont vérifiés aux moyens de deux épreuves : une écrite d'admissibilité et une orale.

2. Formation longue en continue

Pour les candidats n'ayant pas l'expérience du métier.

La formation se déroule selon les modalités suivantes :

- ✓ Une formation en institut de formation de 615 heures ;
- ✓ Des stages en établissement d'une durée totale de 630 heures.

3. Formation dans le cadre d'un contrat d'apprentissage

Pour les candidats sans expérience nouvellement en poste.

La formation se déroule selon les modalités suivantes :

- ✓ Une formation en institut de formation de 400 heures.

4. Formation modulaire, dans le cadre de la formation continue

Pour les candidats ayant un parcours professionnel, un diplôme en lien avec le métier.

Après positionnement, un parcours de formation est proposé au candidat en fonction de ses diplômes et de son expérience.

VI. Programme de formation dans le cadre d'une formation longue : 615 heures en institut et 630 heures de stage.

| | COMPETENCES | Thématiques Contenus | Durée |
|---------------|---|---|-------|
| BLOC 1 | Accueillir, orienter et organiser l'attente du public dans le cadre d'activités médicales, sociales et médico-sociales | | |
| 198.5 h | 1.1 - Accueillir et orienter les personnes | Accueil | 14h |
| | | Communication : Expression orale et posture 24 h Communication 18h | 42h |
| | | Les différents publics | 10,5h |
| | | Les différents professionnels de santé Identité professionnelle + métier | 7h |
| | | Ethique et secret professionnel | 3,5h |
| | | Environnement médico-social | 63h |
| | | Organigrammes | 7h |
| | 1.2 - Organiser l'attente | Salle d'attente | 3,5h |
| | 1.3 - Gérer des situations sensibles | Gestion des conflits | 7h |
| | 1.00 - Tutorer des stagiaires et des nouveaux collègues | Tutorat | 3,5h |
| | | TRE/Droit | 7h |
| | EVALUATION BC1 | Accueil - orientation - Gestion attente des publics | 1h |
| | 1.4 - FGSU 1 | | 12h |
| | EVALUATION 1.4 | Formation et évaluation AFGSU | |
| | Stages, accompagnement Suivi pédagogique | 10.5h | |
| | Prépa évaluation C1 | 7h | |

| BLOC 2 | Saisir, traiter et mettre en forme des documents professionnels | | |
|---------------------|---|---|-------|
| 328.5 h | 2.1 - Saisir, traiter et mettre en forme | Bureautique | 133h |
| | | Domaine médical | 98h |
| | | Expression écrite | 42h |
| | | Prise de notes | 3,5h |
| | | Technique de secrétariat/communication administrative | 24.5h |
| | EVALUATION BC2 | Réalisation de documents professionnels | 3h |
| | | Stages, accompagnement Suivi pédagogique | 10.5h |
| Prépa évaluation C2 | | 14h | |
| BLOC 3 | Traiter, organiser et procéder au suivi des dossiers patients et usagers | | |
| 47.5 h | 3.1 - Suivre administrativement les dossiers | Gestion de l'information et archivage | 17,5h |
| | | Démarche qualité | 7h |
| | 3.2 - Réaliser des plannings et des prises de RV | Plannings et RV | 10.5h |
| | EVALUATION BC3 | Etude de cas | 2h |
| | | Stages, accompagnement Suivi pédagogique | 10.5h |

| BLOC 4 | Gérer et Suivre l'activité | | |
|---------------|---|---|-------|
| 41 h | 4.1 - Gérer les stocks | Traitement de données chiffrées | 10.5h |
| | 4.2 - Réaliser des états statistiques liés à l'activité | Statistiques | 7h |
| | | PMSI | 3.5h |
| | 4.3 - Réaliser des opérations de gestion courante | Traitement de données chiffrées | 7h |
| | EVALUATION BC4 | Etude de cas | 2h |
| | | Stages, accompagnement Suivi pédagogique | 10.5h |