

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1.1 Accueil physique, téléphonique et numérique (mails, plateformes médicales, site Internet...)	Accueillir physiquement les patients et visiteurs en adaptant sa communication à son interlocuteur afin de créer un climat de confiance dès leur arrivée.	Evaluation en situation professionnelle (stage)  Analyse réflexive de situation professionnelle (écrit + oral (jury))  <i>Questionnaire –contrôles continus :</i> -test de connaissance en Anglais - Test de connaissance en communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'apprenant montre qu'il est capable en toute autonomie de :</li> <li>➤ Communiquer, échanger et transmettre des informations contextualisées</li> <li>➤ Informer et orienter avec clarté et précision</li> <li>➤ Faire preuve de sociabilité courtoisie et de discrétion</li> <li>➤ S'adapter aux personnes et aux situations en tenant compte des conditions</li> <li>➤ Utiliser le vocabulaire professionnel</li> <li>- S'approprier les bases de l'organisation et de la législation médico-sociale</li> <li>➤ Produire tous documents relatifs à la communication visuelle : tableaux, graphiques, schémas...</li> <li>➤ Présenter des informations écrites avec le plus de lisibilité et d'attractivité possibles en utilisant un logiciel de présentation.</li> </ul>
	Gérer efficacement les appels téléphoniques en apportant des réponses précises et en redirigeant les appels vers les services appropriés, contribuant ainsi à une communication fluide et efficace.		
	Maîtriser les outils numériques pour assurer un accueil virtuel efficace, que ce soit par le biais de mails, de plateformes médicales ou du site Internet de l'établissement, facilitant ainsi l'accessibilité aux informations.		
	Enregistrer et transmettre les informations nécessaires au suivi des dossiers dans le respect des règles d'identitovigilance et de protection des données		
1.2 Information, conseil et orientation en adaptant son niveau de langage à son interlocuteur (enfants, adultes, personnes âgées, autres professionnels, personnes en situation de handicap, interculturalité etc.).	Fournir des informations claires et adaptées en fonction des spécificités de l'utilisateur dans le but de répondre aux besoins spécifiques de chaque interlocuteur.		
	Conseiller les interlocuteurs sur les procédures administratives, les droits des usagers et les services disponibles, contribuant ainsi à une compréhension et une prise en charge optimale.		
	Orienter de manière personnalisée les interlocuteurs vers les services appropriés en fonction de leurs besoins spécifiques, favorisant ainsi une navigation facilitée au sein de l'établissement.		
	Réaliser des supports visuels informatifs permettant aux collaborateurs de connaître l'actualité du service		
	Assurer l'affichage informatif, réglementaire et obligatoire selon les procédures en vigueur et/ou la modalité adaptée au contexte		
1.3 Prévention et gestion des situations conflictuelles et ou d'agressivité	Mettre en place des stratégies de prévention pour anticiper les situations conflictuelles, contribuant ainsi à un environnement harmonieux.		
	Gérer les situations conflictuelles avec diplomatie et professionnalisme, favorisant ainsi un climat de travail sécure et serein.		
	Utiliser des techniques de médiation pour résoudre les conflits de manière constructive, contribuant ainsi à maintenir des relations positives.		
	Identifier les situations potentiellement dangereuses pour alerter de façon adaptée et efficiente en cas de besoin.		

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
2.1 Organisation de son activité et de la prise de rendez-vous	Planifier efficacement les activités administratives en fonction des priorités et des échéances, assurant ainsi une gestion du temps optimale.	Evaluation en situation professionnelle (stage)  Étude de cas  <i>Questionnaire –contrôles continus :</i> - test sur l'organisation de l'activité - test sur la gestion de planning - Test Word/ Excel	<b>L'apprenant montre qu'il est capable en toute autonomie de :</b>  -Planifier des tâches, des rendez-vous - Assurer le suivi des plannings - organiser et gérer son activité  - gérer des opérations de comptabilité et trésorerie usuelles  -Maîtriser l'outil informatique, le dictaphone, la dictée numérique ou vocale  - Repérer et utiliser les documents associés à la démarche qualité  -Renseigner les différents formulaires liés au domaine professionnel
	Assurer une gestion optimale des rendez-vous en tenant compte des contraintes et disponibilités des professionnels de santé ainsi que les prescriptions médicales, contribuant ainsi à la qualité du service.		
2.2 Participer à la gestion de la comptabilité courante d'une structure	Contribuer à la saisie des opérations comptables courantes, assurant ainsi la fiabilité des données financières.		
	Assurer le suivi des dépenses et des recettes en collaboration avec les services comptables, contribuant ainsi à une gestion budgétaire rigoureuse.		
2.3 Classifier et archiver les documents	Assurer le classement et l'archivage, papier et numérique, des dossiers et des documents dans le respect de la confidentialité et RGPD.		
	Effectuer l'archivage des documents conformément aux normes en vigueur, contribuant ainsi à une gestion documentaire sécurisée.		
2.4 Organisation de réunions, de déplacements, de congrès	Coordonner les aspects logistiques des réunions, déplacements et congrès dans le but d'assurer le bon déroulement de ces événements.		
	Assurer la communication préalable et le suivi post-événementiel de ces activités, contribuant ainsi à une collaboration efficace.		
	Se positionner en tant que secrétaire médicale / médico-sociale en réunion, collecter et synthétiser les éléments importants pour les transmettre et /ou suivre l'application des décisions		
2.5 Participation à la démarche qualité	Contribuer à l'amélioration continue des processus administratifs, participant ainsi activement à la qualité des services.		
	Participer aux audits qualité et à la mise en place des actions correctives, contribuant ainsi à une gestion axée sur l'amélioration continue.		
	Contribuer à la mise en place et à l'application d'une démarche écoresponsable et de développement durable		
	Participer à la veille réglementaire et professionnelle pour permettre au service d'anticiper et répondre rapidement aux évolutions		

2.6 Gestion et approvisionnement des stocks de fournitures et de matériels	Gérer les stocks de manière optimale en assurant la disponibilité des fournitures et matériels nécessaires, contribuant ainsi à une gestion efficiente des ressources.		
	Collaborer avec les services logistiques pour les approvisionnements, assurant ainsi une gestion proactive des stocks.		

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
3.1 Coordination du parcours de soin et gestion du dossier médical : de sa création, actualisation jusqu'à sa clôture	Assurer la création, la mise à jour, et la clôture des dossiers médicaux en conformité avec les normes, contribuant ainsi à une gestion documentaire rigoureuse.	Evaluation en situation professionnelle (stage)	<b>L'apprenant montre qu'il est capable en toute autonomie de :</b>  - Savoir repérer, analyser et synthétiser différents écrits professionnels pour les mettre à disposition  - Maîtriser l'orthographe, la syntaxe, l'expression écrite et le vocabulaire médical  - Appliquer les règles de présentation en vigueur adaptées aux divers documents professionnels à présenter ou à concevoir.  - Donner du sens aux documents écrits professionnels en s'appuyant sur les connaissances d'Anatomie, de Physiologie et Pathologie Humaines, de Sciences Sanitaires et Sociales  - Maitriser : la création, la mise à jour, la gestion des documents et dossiers professionnels  - Organiser, animer et échanger sur un thème sanitaire et social
	A l'aide d'outils adaptés, planifier les rendez-vous pour coordonner les différentes étapes du parcours de soin des usagers, assurant ainsi une prise en charge globale et coordonnée.	Etude de cas	
	Enregistrer les informations nécessaires au suivi des dossiers dans le respect des règles d'identitovigilance et de protection des données	Rapport de stage avec analyse réflexive et Oral de présentation	
	Transmettre aux interlocuteurs concernés, internes et externes, les informations nécessaires au suivi qualitatif du dossier de l'utilisateur dans un souci de coordination du parcours de santé.	Dossier santé professionnelle (rapport power point et oral)	
3.2 Rédaction, traitement et mise en forme de tous documents professionnels (courriers, comptes rendus, notes, rapports, formulaires etc.) à partir du dictaphone, de la dictée numérique ou vocale, de la prise de notes ou de la frappe en direct	A l'aide d'outils et de la terminologie adaptés, rédiger des documents professionnels de manière précise et conforme aux standards du secteur, assurant ainsi une communication écrite de qualité.	Evaluation sur la vitesse de frappe (logiciel de saisie)	
	Utiliser divers moyens (dictaphone, dictée numérique ou vocale, prise de notes, frappe en direct) pour assurer une documentation complète et de qualité, contribuant ainsi à une gestion optimale de l'information.	Questionnaire –contrôles continus :	
	Prendre des notes et synthétiser des informations et éléments essentiels pour faciliter le suivi des dossiers et la communication interne au service.	- Test d'orthographe / grammaire - Test de connaissance en anatomie/ physiologie/ pathologie - Test de terminologie médicale - Test de rédaction de comptes rendus médicaux	
3.3 Télétransmission et tarification des actes médicaux	Maîtriser les outils de télétransmission pour assurer l'échange sécurisé d'informations médicales, contribuant ainsi à la confidentialité des données.		
	Elaborer des devis et factures selon la tarification des actes médicaux et /ou la nomenclature générale des actes médicaux, (NGAP), contribuant ainsi à une gestion financière en conformité avec la réglementation.		
3.4 Application des règles inhérentes au milieu médical (hygiène, prévention, ..) en respectant les protocoles de la HAS	Appliquer et faire appliquer les normes d'hygiène et de prévention conformément aux protocoles établis par la Haute Autorité de Santé (HAS), contribuant ainsi à la sécurité des patients et du personnel.		
	Veiller à la conformité des pratiques professionnelles avec les recommandations en vigueur, notamment en matière de droit à l'information (et à la non information), contribuant ainsi à une prise en soins de qualité.		