REFERENTIEL D'ACTIVITES *décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	**REFERENTIEL DE COMPETENCES** *identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	**REFERENTIEL D'EVALUATION** *définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	**CRITÈRES D'ÉVALUATION**
BLOC 2 : PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE DES PATIENTS			
A2.1 : Gestion et suivi des dossiers patients	C2.1 : Constituer/actualiser un dossier patient médical et administratif les outils numériques et plateformes d'échange sécurisées, en respectant les règles relatives au secret médical afin d'assurer la traçabilité, la continuité et la qualité de la prise en charge du patient.	**<u>Modalité d'évaluation par la voie de la formation :</u>** **Mise en situation professionnelle sur outils numériques (**épreuve orale) <u>Description générale :</u> Le candidat est placé dans une situation réaliste où il doit gérer les aspects administratifs et médicaux liés à un ou plusieurs dossiers patients, en mobilisant des outils numériques et des logiciels professionnels simulés. <u>Étapes de l'évaluation :</u> 1. **Étude de cas préalable** : - Le candidat reçoit un ou plusieurs scénarios comprenant : • Les informations d'un ou plusieurs patients fictifs • Une liste d'actions administratives à réaliser • Les outils numériques simulés 2. **Mise en situation pratique sur poste informatisé** : - Le candidat doit : • Créer ou mettre à jour un dossier patient • Traiter une facturation • Générer des requêtes automatisées • Assurer la traçabilité des informations 3. **Entretien post-mise en situation** : - Le candidat explique ses choix et méthodes : • Justification des étapes suivies pour constituer et gérer les dossiers. • Explication de l'utilisation des fonctionnalités des outils numériques et des automatisations mises en place.	C2.1a - Les principaux éléments administratifs et médicaux du dossier patient sont renseignés avec exactitude, en respectant l'organisation standard des dossiers médicaux. C2.1b - Les règles relatives au secret médical et à la confidentialité des données de santé sont scrupuleusement appliquées lors de la constitution, la mise à jour et le partage du dossier. C2.1c - Le candidat utilise les outils numériques et plateformes sécurisées appropriées pour constituer et actualiser le dossier, en respectant les protocoles et les exigences réglementaires en vigueur. C2.1d - Le codage des pathologies et des actes médicaux est appliqué sans erreur, conformément aux nomenclatures en vigueur (ex. CIM-10, CCAM). C2.1e - Le vocabulaire médical utilisé pour constituer ou actualiser le dossier est précis, conforme aux termes techniques, et adapté à une interprétation sans ambiguïté par les professionnels de santé. C2.1f - La traçabilité des modifications apportées au dossier est assurée, garantissant une continuité d'information et une prise en charge de qualité.
	C2.2 : Gérer les dossiers patients, la facturation, le suivi des tiers payants et la création de requêtes utiles à la gestion de la structure, à l'aide des outils numériques et/ou connectés, afin d'assurer la fluidité des processus administratifs, la traçabilité des informations et une meilleure anticipation des besoins organisationnels.		C2.2a - Les dossiers patients sont créés, mis à jour et classés avec exactitude en utilisant les fonctionnalités appropriées des logiciels professionnels, sans omission d'informations essentielles. C2.2b - Les feuilles de soins et factures sont générées et transmises électroniquement, conformément aux exigences des régimes obligatoires et complémentaires, sans erreur de saisie ni de codage. C2.2c - Le suivi des paiements, des tiers payants et des remboursements est réalisé de manière rigoureuse, en respectant les délais et en s'appuyant sur les outils numériques adaptés. C2.2d - Les requêtes utiles à l'organisation du cabinet (ex. : statistiques, rappels de rendez-vous, relances de factures) sont formulées et extraites à l'aide des fonctionnalités avancées des logiciels, en tenant compte

		• Vérification de la compréhension des règles de confidentialité et des pratiques respectant le cadre légal <u>Supports et outils fournis :</u> • Poste informatisé avec accès à des logiciels ou plateformes simulées • Scénarios patients détaillés • Fiches de procédure ou guides d'utilisation des outils numériques. <u>Durée totale de l'épreuve :</u> 1 heure 50 Étude de cas préalable : 45 minutes Réalisation des tâches sur un poste informatisé : 45 minutes Entretien structuré post-situation : 20 minutes <u>Lieu de l'évaluation :</u> Organisme de formation agréé <u>Évaluateur :</u> jury d'évaluation	des besoins spécifiques identifiés. C2.2e - La gestion des courriers électroniques liés aux dossiers patients et aux échanges avec les organismes de santé est effectuée dans le respect des règles de confidentialité et de sécurité. C2.2f - Les outils numériques connectés (ex. : plateformes de télétransmission, solutions cloud) sont utilisés de manière optimale pour automatiser les tâches administratives, garantissant ainsi la fluidité des processus et la traçabilité des informations. C2.2g - Les anomalies ou erreurs dans les processus administratifs sont identifiées et corrigées, en veillant à maintenir une continuité dans la gestion organisationnelle du cabinet.
A2.2 : Participation à la mise en place de la télémédecine	C2.3 : Préparer une téléconsultation en vérifiant les informations administratives du patient pour garantir la sécurité des échanges, et en contrôlant les aspects techniques (plateforme, connexion, mise à jour) afin d'assurer la continuité et la qualité des consultations à distance.	**Mise en situation professionnelle (épreuve orale)** <u>Description générale :</u> Le candidat est placé dans une situation simulée où il doit préparer et organiser une téléconsultation en respectant les dimensions administratives, techniques et matérielles. Cette mise en situation permet de vérifier l'ensemble des compétences nécessaires pour garantir une consultation fluide, sécurisée et de qualité, tout en assurant une expérience optimale pour le patient et le praticien. <u>Étapes de l'évaluation :</u> 1. **Contexte initial fourni au candidat** : - Le candidat reçoit un scénario contenant : • Les informations administratives d'un patient fictif à vérifier et compléter. • Les consignes du praticien pour la	C2.3a - Les informations administratives nécessaires à l'identification du patient (identité, droits, prise en charge) sont vérifiées avec précision, sans omission ni erreur. C2.3b - La plateforme de téléconsultation utilisée est configurée correctement, en respectant les protocoles de sécurité et de confidentialité des données. C2.3c - Les tests de connexion (internet, plateforme) sont réalisés et validés avant la consultation, garantissant une communication stable et fonctionnelle. C2.3d - Les étapes de préparation (vérification des informations, tests techniques) sont réalisées dans un ordre logique, en respectant les délais impartis pour ne pas retarder la consultation. C2.3e - Les éventuelles anomalies techniques (connexion instable, matériel défaillant) sont identifiées et signalées ou corrigées avant le début de la consultation.

	C2.4 : Organiser l'environnement matériel de la téléconsultation en préparant les équipements nécessaires (ordinateur, caméra, micro, connexion internet) et en vérifiant leur bon fonctionnement avant la consultation, afin d'assurer un déroulement fluide et sans interruption, garantissant ainsi une expérience optimale pour le patient et le praticien.	téléconsultation à organiser. • Une liste d'équipements disponibles et une description d'un problème potentiel 2. **Tâches administratives** : - Le candidat doit : • Identifier le patient à partir des informations fournies. • Vérifier la conformité des données administratives • S'assurer que le dossier du patient est correctement mis à jour et prêt pour la consultation. 3. **Préparation technique** : - Le candidat prépare la plateforme de téléconsultation en : • Effectuant les tests de connexion. • Vérifiant la compatibilité et le fonctionnement des équipements • Résolvant les éventuels problèmes techniques simulés. 4. **Organisation matérielle et environnementale** - Le candidat organise l'espace de consultation en : • Préparant un environnement matériel adéquat • Révisant la configuration des équipements pour éviter toute interruption pendant la téléconsultation. 5. **Simulation de téléconsultation** : - Le candidat initie une téléconsultation simulée avec un "praticien" fictif (joué par l'évaluateur ou un simulateur). - Il explique les démarches effectuées pour garantir la sécurité et la qualité des échanges. 6. **Entretien post-mise en situation** : - Le candidat présente les actions réalisées, justifie ses choix et répond aux questions de l'évaluateur sur : • Les règles de confidentialité et de sécurité des données • La gestion des problèmes techniques rencontrés.	C2.4a - Tous les équipements nécessaires à la téléconsultation (ordinateur, caméra, microphone, connexion internet) sont préparés et installés conformément aux exigences techniques de la plateforme utilisée. C2.4b - Les tests de fonctionnement des équipements sont effectués avant la consultation, confirmant leur adéquation et leur compatibilité avec les besoins de l'échange. C2.4c - Les ajustements nécessaires (ex. : qualité de la caméra, niveau sonore du micro) sont réalisés pour garantir une expérience fluide et confortable pour le patient et le praticien. C2.4d - L'environnement de travail est organisé de manière optimale (espace dégagé, absence de bruit ou d'interruptions), assurant une téléconsultation de qualité. C2.4e - Les éventuels dysfonctionnements identifiés sont corrigés ou signalés au praticien avant le début de la téléconsultation, limitant ainsi les interruptions.

		Supports et outils fournis : • Poste informatisé avec plateforme de téléconsultation simulée. • Équipements • Scénario détaillé avec des informations administratives et un problème technique à résoudre. • Guide utilisateur ou fiche de procédure. Durée de l'épreuve : Réalisation des tâches pratiques : 45 minutes. Entretien post-mise en situation : 20 minutes. Lieu de l'évaluation : Organisme de formation agréé Évaluateur : jury d'évaluation	
A2.3 : Accueil patient et accompagnement particulier spécifique	C2.5 : Accueillir les patients, y compris les publics vulnérables et les enfants, en garantissant leur sécurité sanitaire, en répondant à leurs besoins spécifiques, et en facilitant l'accès aux services grâce à des outils numériques et une communication adaptée.	**Mise en situation professionnelle (**épreuve orale) : Simulation d'accueil en cabinet médical Le candidat est intégré dans un environnement recréant un cabinet médical ou un centre de soins. Les patients sont représentés par des figurants ou des acteurs, incarnant différents profils (liste non exhaustive) : - Une famille avec un enfant. - Une personne âgée en situation de vulnérabilité. - Un adulte souhaitant une consultation mais nécessitant un accompagnement particulier pour comprendre les consignes de distanciation sanitaire. Des éléments de documentation sont mis à disposition. Plusieurs scénarii sont proposés (liste non exhaustive) : - **Accueil sanitaire et organisationnel** : Le candidat doit accueillir les patients en appliquant les mesures de distanciation et les protocoles de sécurité sanitaire en vigueur. Il/elle doit organiser l'accès aux services à distance pour les patients qui ne peuvent ou ne souhaitent pas rester sur place, en expliquant	C2.5a - Les mesures de distanciation physique sont mises en œuvre conformément aux protocoles sanitaires en vigueur, garantissant un environnement sûr pour les patients et le personnel. C2.5b - L'accueil est adapté aux spécificités des publics vulnérables (personnes âgées, en situation de handicap, malades) en tenant compte de leurs besoins particuliers et en leur offrant un accès facilité aux services. C2.5c - Les outils numériques sont utilisés pour informer les patients et leur permettre d'accéder à distance aux services de santé, avec une clarté et une efficacité démontrée. C2.5d - La posture d'accueil adoptée (gestes, langage, ton) favorise la compréhension et la mise en confiance des patients, notamment dans des situations d'anxiété ou de vulnérabilité.

		clairement les démarches. - **Accueil spécifique d'un enfant** : Une famille arrive avec un enfant inquiet à l'idée d'une consultation. Le candidat doit adopter une posture d'accueil rassurante, tout en appliquant un protocole adapté aux besoins spécifiques de l'enfant. - **Accompagnement d'un patient vulnérable** : Un patient âgé ou en situation de handicap arrive pour une consultation. Le candidat doit le guider vers la salle d'examen en s'assurant qu'il comprend les consignes et en instaurant un climat de confiance, en tenant compte de sa condition physique et/ou mentale. - **Préparation à la consultation avec implication de tiers** : Avant l'examen, le candidat doit expliquer aux parents/tuteurs les étapes de la consultation de leur enfant, répondre à leurs questions, et créer un climat de confiance qui facilite la prise de décision. (Tirage au sort du scénario par le candidat) Supports à disposition : • Masques, gel hydro alcoolique, marquages au sol pour la distanciation. • Documentation sur les protocoles sanitaires et d'accueil. • Outils de communication (ordinateur avec logiciel de gestion des rendez-vous, téléphone). Durée de l'épreuve : 20 minutes (10 minutes de préparation et 10 minutes de jeu de rôle) Évaluateur : jury d'évaluation Lieu de l'évaluation : Organisme de formation agréé	

	C2.6 : Accompagner les patients avant la consultation en fournissant des informations claires et en adoptant une communication adaptée à leur condition physique ou mentale, tout en impliquant, si nécessaire, les parents ou tuteurs, afin d'instaurer un climat de confiance et de faciliter le bon déroulement de l'examen ou du soin.	**Étude de cas pratique (épreuve écrite)** Le candidat analyse un scénario écrit décrivant une situation complexe rencontrée dans un cabinet médical. À partir des informations fournies, il/elle doit : • Identifier les principales problématiques • Proposer des actions concrètes pour gérer la situation en priorisant les besoins des patients. • Décrire la manière dont il/elle communiquerait avec les patients pour désamorcer les tensions et garantir un accueil respectueux. - Le candidat doit : • Prioriser les situations. • Justifier ses choix. • Proposer des solutions adaptées Supports : Une fiche scénario et un document de réponses à remplir. Durée : 45 minutes pour lire le cas et rédiger les réponses. Lieu de l'évaluation : organisme de formation agréé Évaluateur : jury d'évaluation	C2.6a - Le langage utilisé est adapté au niveau de compréhension du patient, de ses parents ou tuteurs, en tenant compte de leur condition physique, mentale ou émotionnelle. C2.6b - Les informations sont délivrées de façon structurée et progressive, en utilisant des supports visuels, gestuels ou simplifiés pour faciliter leur compréhension. C2.6c - La communication adoptée favorise un échange respectueux et empathique, permettant au patient et/ou à ses accompagnants d'exprimer librement leurs interrogations ou inquiétudes. C2.6d - Les parents ou tuteurs sont sollicités pour contribuer au bon déroulement de l'examen ou du soin, tout en valorisant leur rôle dans l'accompagnement du patient. C2.6e - L'accompagnement est personnalisé en fonction des besoins spécifiques du patient (âge, handicap, niveau d'anxiété, etc.) pour instaurer un climat de confiance et de sérénité.
	C2.7 : Gérer les situations difficiles liées à l'affluence, à la perte d'autonomie, à l'attente et aux urgences en adoptant une communication calme et empathique, en priorisant les besoins des patients selon leur état de santé, et en proposant des solutions adaptées pour réduire les tensions, afin d'assurer un accueil respectueux et la continuité des soins dans des conditions optimales.		C2.7a - Les signes de tension, de stress ou de conflit chez les patients sont identifiés avec précision et traités rapidement grâce à des techniques de communication empathique et apaisante. C2.7b - Les besoins des patients sont priorisés selon leur degré d'urgence et leur état de santé, en appliquant les règles de tri ou d'organisation définies. C2.7c - Les solutions proposées pour gérer les attentes ou les situations d'affluence sont adaptées et contribuent à réduire les tensions (ex. : réorientation vers une autre ressource, mise à disposition d'informations claires sur le temps d'attente). C2.7d - Les situations de perte d'autonomie ou de difficulté particulière sont gérées en apportant une assistance adaptée, tout en respectant la dignité et les souhaits des patients. C2.7e - L'accueil reste respectueux et professionnel, même en cas de forte affluence ou de conditions stressantes, garantissant ainsi la continuité des soins.