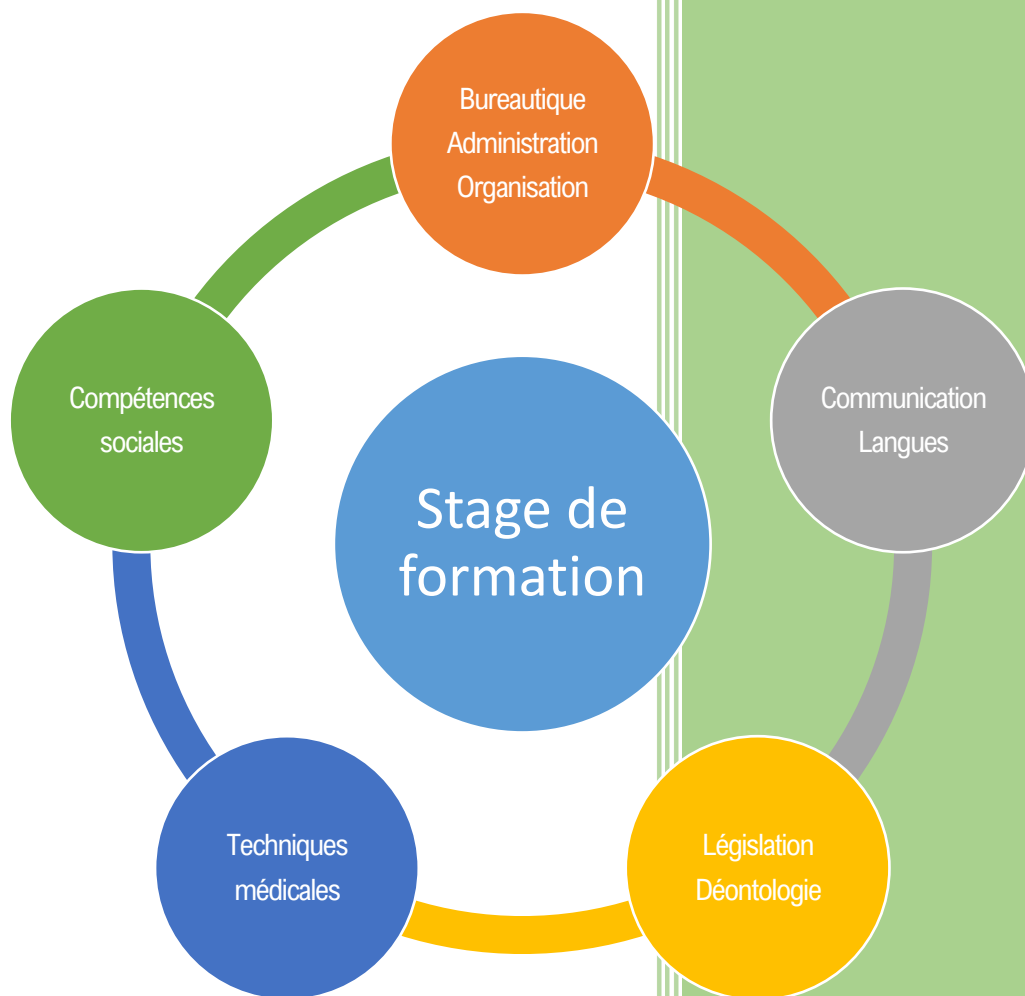




2020

BTS - Assistant médico-administratif

Référentiel des compétences



Groupe curriculaire BTS-AMA

Maacher Lycée

24.4.2020

Afin de permettre l'évaluation des compétences de métiers et sociales, celles-ci sont traduites sous forme d'activités professionnelles et sociales pouvant être effectuées au cours du stage en milieu professionnel. Ces activités professionnelles représentent des activités "délégables".

Ce référentiel regroupe une liste non exhaustive de compétences à détenir pour exercer le métier d'assistant médico-administratif. La liste peut être complétée par l'organisme d'accueil.

Au début de chaque période de stage et avant la signature du contrat par le responsable de stage, le stagiaire déterminera, selon le cas, avec celui-ci quelles activités seront exercées durant la période de stage. Il s'organisera pour les avoir toutes pratiquées au terme des 8 semaines de stage. Il aura ainsi constitué le bagage nécessaire à un assistant de première année en BTS Assistant médico-administratif.

Les compétences choisies seront évaluées par le responsable du stage ainsi que par l'étudiant stagiaire à l'aide des fiches d'évaluation mises à leur disposition.

Au terme du stage, le stagiaire doit être capable de réaliser de façon autonome 6 activités professionnelles par domaine d'activité.

- Trois des quatre domaines d'activités suivants sont au choix
 1. Bureautique, administration et organisation
 2. Communication et langues (L - D - F -GB)
 3. Législation et déontologie
 4. Techniques médicales
- Le domaine d'activité des compétences sociales est obligatoire.

Chaque domaine d'activité peut être complété par les activités personnalisées, selon besoin.

Les 5 domaines d'activités

1. BUREAUTIQUE, ADMINISTRATION, ORGANISATION

2. COMMUNICATION ET LANGUES (L - D - F - GB)

3. LÉGISLATION - DÉONTOLOGIE

4. TECHNIQUES MÉDICALES

5. COMPÉTENCES SOCIALES



1. BUREAUTIQUE, ADMINISTRATION, ORGANISATION

1.1 Traitement d'informations (activités professionnelles)

111	Recueillir, analyser et traiter les informations afin de produire des documents simples et complexes du milieu médical en différentes langues sans fautes
112	Utiliser les fonctions de WORD, EXCEL, POWERPOINT afin de produire des documents techniquement irréprochables selon les instructions
113	Produire des documents du milieu médical en différentes langues et sans fautes dans le délai imparti
114	Rechercher, analyser et exploiter pertinemment des informations sur Internet
115	Utiliser de façon rationnelle le matériel informatique (scan, photocopieur, imprimante, webcam, casque audio)

1.2. Gestion en milieu médical (activités professionnelles)

121	Créer respectivement manipuler un dossier dans le tableur Excel en ayant recours aux fonctionnalités appropriées du tableur et interpréter les dossiers existants
122	Constituer et développer une comptabilité informatisée, comptabiliser des opérations courantes
123	Mettre en pratique la comptabilisation des mémoires d'honoraires
124	Organiser de façon judicieuse et structurée la prise de rendez-vous à l'aide d'un logiciel médical (si disponible) répondant à la fois aux besoins des clients et aux disponibilités des médecins
125	Gérer la salle d'attente de façon judicieuse et structurée à l'aide d'un logiciel médical (si disponible) en faisant respecter l'ordre des rendez-vous fixés
126	Créer correctement un dossier patient et mettre à jour de façon régulière et scrupuleuse les dossiers existants à l'aide d'un logiciel médical (si disponible)
127	Maintenir, équiper et aménager de façon adéquate/appropriée la salle d'attente, le cabinet médical et les installations sanitaires
128	Gérer consciencieusement le paiement des patients et assurer son suivi régulier à l'aide d'un logiciel médical (si disponible)
129	Entretien des locaux et le matériel

1.3. Organisation (activités professionnelles)

131	Nommer, enregistrer et archiver les données et fichiers informatiques en respectant la réglementation de la protection des données
132	Prioriser et coordonner les différentes tâches incombant dans le cabinet médical et anticiper les imprévus
133	Structurer et ordonner son poste de travail méthodiquement
134	Dépouiller, catégoriser et baliser rigoureusement le courrier et le courriel
135	Recueillir les documents spécifiques et constituer le dossier nécessaire à une hospitalisation d'un patient



2. COMMUNICATION ET LANGUES (L - D - F - GB)	
2.1. Communication orale / Accueil physique et téléphonique (activités professionnelles)	
211	Appliquer les formules de politesse et de courtoisie (Merci, s'il vous plaît, je vous en prie, ...) de l'accueil en différentes langues (saluer le patient, remercier le patient, prendre congé)
212	Adapter l'accueil selon la différente typologie du patient (personne âgée, enfant, ...)
213	Respecter les bases de la communication non-verbale (tenue vestimentaire, hygiène, présentation)
214	Réagir correctement en fonction de la situation
215	Transmettre les informations nécessaires aux personnes concernées
216	Être bien informé du fonctionnement du cabinet ou du service
217	Filter et diriger les patients
218	Faire preuve de tact, de circonspection, de diplomatie, de discrétion et de respect
219	Démontrer la maîtrise et la justesse de langue et une capacité d'expression orale
2.2. Communication orale (L-D-F-GB) - Prise en charge du patient (activités professionnelles)	
221	Mettre en confiance, écouter et comprendre le patient et lui répondre
222	Recueillir les données du patient (nom, prénom, matricule, adresse, téléphone) en vue de la création du dossier patient
223	Poser des questions pour élucider des informations imprécises
224	Recueillir les informations et les documents utiles pour traiter une demande spécifique
225	Interagir avec d'autres médecins, hôpitaux et institutions
226	Respecter la confidentialité, la dignité et l'intimité
227	Inscrire les données dans le dossier patient
2.3. Communication écrite (D F GB) - Communication écrite externe (activités professionnelles)	
231	Recueillir, obtenir et transférer les informations nécessaires au suivi des patients (guichet.lu, CNS, CCSS, CCMM, AAA, Assurance dépendance, Prévoyance vieillesse, laboratoires, hôpitaux ou les sites VET)
232	Présenter l'image de marque du cabinet (brochure, site Internet, dépliant ...)
233	Utiliser un vocabulaire technique médical correct lors de la rédaction de documents médicaux
234	Démontrer la maîtrise et la justesse de langue et une capacité d'expression écrite.
235	Respecter le code déontologique lors de la rédaction des écrits médicaux
236	Respecter scrupuleusement le secret médical lors de la manipulation et de l'envoi des documents
2.4. Communication écrite (D F GB) - Communication écrite interne (activités professionnelles)	
241	Créer et transmettre les comptes rendus médicaux et opératoires sans fautes et dans le délai
242	Créer et transmettre les documents internes sans faute (note de service, affiche dynamique, plannings, ...)



3. LÉGISLATION - DÉONTOLOGIE

3.1. Ressources humaines (activités professionnelles)

311	Connaître et comprendre les fonctions principales du DRH
312	Appliquer la stratégie interne au niveau des besoins de recrutement
313	Connaître et effectuer les procédures administratives liées au recrutement
314	Procéder à la sélection d'un candidat
315	Mettre en œuvre les formalités d'engagement
316	Identifier et compléter les différents types de contrats de travail

3.2. Secret professionnel (activités professionnelles)

321	Respecter le secret professionnel dans les situations professionnelles et privées (exemples : entretiens à voix basse avec les patients, séparation de la zone d'attente et de la zone d'accueil, ne pas divulguer les informations perçues, soit oralement, par écrit, ou visuellement)
322	Appliquer les règles de la protection des données consciencieusement

3.3. Enjeux éthiques et déontologie en relation avec l'activité professionnelle (activités professionnelles)

331	Respecter la personne et ses droits
332	Avoir une attitude non-discriminante
333	Gérer la confidentialité
334	Être responsable et se comporter équitablement
335	Reconnaître les limites de son savoir
336	Faire preuve d'humilité

3.4. Législation (activités professionnelles)

	341) Médecins et médecins-dentistes
3411	Connaître la nomenclature des actes et distinguer des actes généraux et actes techniques
3412	Déterminer et appliquer des tarifs et règles de tarification
3413	Exercer la distinction entre consultation, visite et traitement hospitalier
	342) Infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, rééducateurs en psychomotricité ...
3421	Distinguer entre actes techniques et services
3422	Appliquer des frais de prélèvement et de déplacement
3423	Déterminer et appliquer des tarifs et règles de tarification
	343) Vétérinaires
3431	Appliquer les tarifs d'honoraires chez le vétérinaire
3432	Établir des factures-patient chez le vétérinaire
	344) Médecins spécialistes (indiquer la spécialité)
3441	À définir selon les besoins de la spécialité
3442	À définir selon les besoins de la spécialité
3443	À définir selon les besoins de la spécialité

3.5. En général (activités professionnelles)

351	Mettre en œuvre les procédures administratives dans le système de santé
352	Connaître la législation concernant le dossier patient
353	Appliquer les règles de tarification spéciale du tiers payant
354	Respecter les procédures à appliquer pour les cas spéciaux (réfugiés, personnes à besoin d'une assistance exceptionnelle...)



4. TECHNIQUES MÉDICALES

4.1. Organisation (activités professionnelles)

411	Se familiariser avec le stockage des médicaments et assister à la gestion du stockage
412	Stérilisation, rangement et préparation du matériel médical
413	Consulter et exploiter et transmettre des informations du dossier patient au médecin

4.2. Hygiène et soins (activités professionnelles)

421	Respecter les règles d'hygiène
422	Assister aux procédures de désinfection
423	Connaître les manœuvres basiques en premier secours
424	Apprendre à réagir de façon consciente et d'alerter le personnel médical

4.3. Assistance (activités professionnelles)

	431) Assistance médicale
4311	Assister à l'application de bandages et pansements, la désinfection
4312	Assister et conseiller en cas de mesures de prévention (tabac, drogues, dépendances, ...)
	432) Assistance vétérinaire
4321	Préparer le matériel médical et la désinfection
4322	Accueillir l'animal jusqu'à intervention du vétérinaire
4323	Prendre en charge et déterminer l'urgence chez l'animal
4324	Assister durant l'intervention (p. ex. bonne contention de l'animal)
4325	Assister et conseiller en cas de mesures de prévention (obésité, antiparasitaires, alimentation...)



5. COMPÉTENCES SOCIALES

5.1 Compétences sociales personnelles

511	Faire preuve de politesse
512	Être disponible
513	Gérer ses émotions et les situations de stress/gérer les situations à forte charge
514	Être positif et souriant
515	Afficher une présentation de soi impeccable
516	Être discret
517	Savoir travailler en équipe
518	Rester impassible et imperturbable
519	Agir avec simplicité

5.2 Compétences sociales professionnelles

521	Gérer les conflits, chercher activement des solutions
522	Maîtriser les attitudes et comportements face à l'agressivité et à la violence
523	Respecter éthique et déontologie
524	Faire preuve de capacité relationnelle impeccable face aux interlocuteurs multiples
525	Accueillir des personnes en difficulté, vulnérables ou précaires
526	Savoir interagir dans un environnement interculturel
527	Respecter l'obligation de confidentialité
528	Accueillir le patient de manière empathique et bienveillante
529	Ecouter activement et respecter le patient, le collègue, le supérieur hiérarchique





MAACHER LYCÉE

18 rue de Münschecker

L-6760 GREVENMACHER

bts@mlg.lu