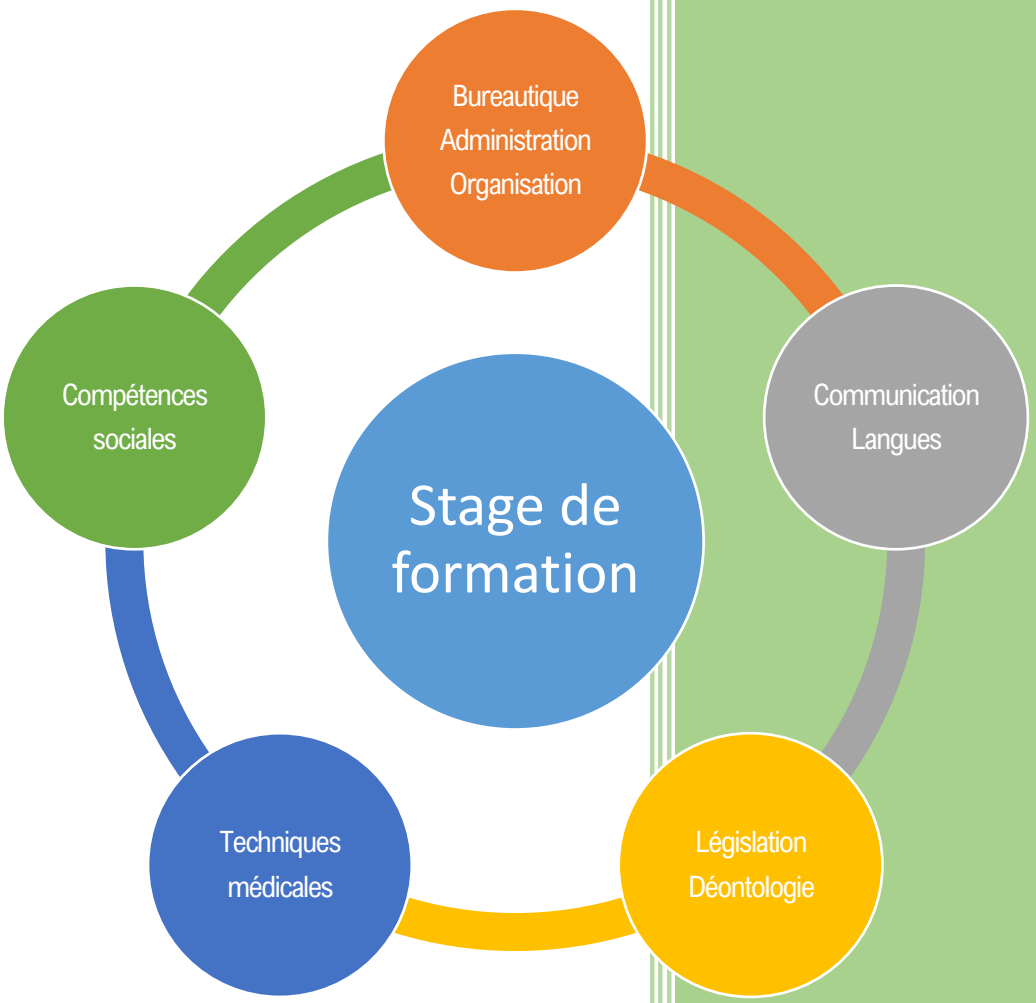
2024

# BTS - Assistant médico-administratif

## Référentiel des compétences




Groupe curriculaire BTS-AMA

Maacher Lycée

Année scolaire 2023-24

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 complétee 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 | Entretenir les 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 | Filtrer 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