



# MDA CONSULTING

TP – Secrétaire assistant médico-social RNCP 36805

Niveau 4



La certification a été délivrée au titre des actions suivantes :  
Actions de formation  
Bilan de compétence



# Objectifs et contexte de la certification

Le secrétaire **assistant médico-social** assure, au sein des structures sanitaires, **médico-sociales ou sociales**, l'accueil et la prise en charge des patients et des usagers, la planification des activités du service, le traitement et le suivi administratif des dossiers, la coordination des opérations liées au parcours des patients ou des usagers.



# **Les activités types**

## **et leurs compétences professionnelles**

# Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

1. Produire des documents professionnels courants
2. Communiquer des informations par écrit
3. Assurer la traçabilité et la conservation des informations
4. Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement
5. Planifier et organiser les activités de l'équipe

# Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur

1. Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social
2. Planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'utilisateurs
3. Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur

# Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur

1. Retranscrire des informations à caractère médical ou social
2. Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de patients ou d'utilisateurs
3. Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur
4. Elaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social



# **Critères d'évaluation**

## **par compétences professionnelles**

# Produire des documents professionnels courants

## Critères d'évaluation

1. L'information transmise est fiable
2. Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
3. Les normes typographiques et de présentation sont respectées
4. Les délais et les consignes sont respectés
5. La production est conforme à l'objectif visé



# Communiquer des informations par écrit

## Critères d'évaluation

1. Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
2. L'information transmise est fiable
3. L'information transmise répond au résultat recherché
4. Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation
5. Les écrits répondent aux normes de la communication professionnelle

# Assurer la traçabilité et la conservation des informations

## Critères d'évaluation

1. Les règles de classement sont respectées
2. Les mails sont classés de façon à assurer un traitement efficace
3. Le classement physique est organisé de façon ergonomique
4. Le classement permet une recherche aisée et rapide

# Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement

## Critères d'évaluation

1. L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte
2. L'expression orale est claire et adaptée à l'interlocuteur
3. Les informations transmises sont fiables
4. Le mode de communication est adapté à l'interlocuteur et au message
5. L'attitude est courtoise quelle que soit la situation

# Planifier et organiser les activités de l'équipe

## Critères d'évaluation

1. Les contraintes de temps et de budget sont prises en compte
2. Les données nécessaires à l'établissement des budgets et de leur suivi sont justes
3. Les priorités sont prises en compte
4. La mise à jour des informations est fiable
5. Les personnes sont informées de toute modification dans l'organisation de leurs activités

# Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social

## Critères d'évaluation

1. La demande de l'interlocuteur et la situation sont correctement comprises
2. La réponse apportée répond au besoin
3. La posture et l'expression orale sont adaptées à la situation et au public
4. La confidentialité est respectée
5. Les procédures et les règles d'identité et de vigilance sont respectées
6. L'attitude est courtoise quelle que soit la situation

# Planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'usagers

## Critères d'évaluation

1. L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte
2. Le rendez-vous proposé ou la réponse apportée répondent au besoin
3. La posture et l'expression orale sont adaptées à la situation et au public
4. La traçabilité des rendez-vous est assurée
5. Les procédures ou les consignes de prise de rendez-vous sont respectées
6. Les règles d'identité et de confidentialité sont respectées
7. L'attitude est courtoise quelle que soit la situation

# Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur

## Critères d'évaluation

1. Les dossiers constitués sont complets et cohérents
2. La confidentialité est respectée
3. Les procédures et les règles d'identité et de vigilance sont respectées
4. L'information communiquée au patient ou à l'utilisateur est exacte
5. Les données saisies sont fiables
6. Les dates ou échéances sont respectées

# Retranscrire des informations à caractère médical ou social

## Critères d'évaluation

1. La retranscription est fidèle à l'enregistrement
2. La terminologie spécialisée est maîtrisée
3. Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
4. Les procédures et les délais sont respectés
5. La confidentialité et les règles d'identitovigilance sont respectées
6. La mise en forme et la mise en page sont conformes aux normes professionnelles



# Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de patients ou d'usagers

## Critères d'évaluation

1. Les dossiers constitués sont complets et organisés
2. Les informations transmises répondent au besoin
3. La confidentialité est respectée
4. Les procédures et les règles d'identité et de vigilance sont respectées
5. Les données saisies sont fiables
6. Les dates, délais ou échéances sont respectés

# Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur

## Critères d'évaluation

1. Le niveau de délégation accordé est respecté
2. La confidentialité est respectée
3. Les actions et les intervenants sont clairement identifiés
4. La planification des interventions correspond au besoin
5. L'information est relayée de façon fiable et exploitable
6. Les contraintes de temps et les priorités sont prises en compte

# Elaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social

## Critères d'évaluation

1. Les données saisies sont fiables
2. Les calculs sont exacts et donnent un résultat exploitable
3. L'organisation des données facilite la lecture du tableau
4. Le choix du graphique est cohérent avec l'objectif visé
5. Les calculs sont automatisés de façon pertinente
6. Le commentaire met en évidence les éléments significatifs

# Organisation de l'épreuve

# Mise en situation professionnelle : 04 h 00 min

## Compétences évaluées

1. Produire des documents professionnels courants
2. Communiquer des informations par écrit
3. Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement
4. Planifier et organiser les activités de l'équipe
5. Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social
6. Planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'usagers

# Mise en situation professionnelle suite

## Compétences évaluées

7. Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur
8. Retranscrire des informations à caractère médical ou social
9. Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de patients ou d'utilisateurs
10. Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur
11. Elaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social

# Modalités d'évaluation

## **Mise en situation professionnelle : 05 h 15 min**

Le contexte de la mise en situation professionnelle est décrit dans un dossier. Il correspond à une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social.

La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties :

### **1ère partie : mise en situation écrite (durée : 04 h 30)**

A partir d'informations et de consignes, le candidat analyse des situations professionnelles, traite des dossiers et produit les documents associés à ces situations et dossiers.

### **2ème partie : mise en situation orale (durée : 00 h 45)**

Deux compétences sont évaluées au téléphone (durée : 00 h 20) :

- "Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement"
- "Planifier et gérer des rendez-vous de patients ou d'usagers".

# Modalités d'évaluation suite

A partir d'un scénario préétabli choisi par le jury et combinant les deux compétences, le candidat dispose de 10 minutes de préparation avant de traiter un appel téléphonique entrant ou sortant d'une durée de 5 minutes. A l'issue de l'appel, le candidat dispose de 5 minutes pour rédiger un écrit professionnel et/ou mettre à jour un agenda, en fonction du scénario.

Deux compétences sont évaluées en face à face (durée : 00 h 25):

- "Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico- social ou social"
- "Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur".

A partir d'un scénario préétabli choisi par le jury et combinant les deux compétences, le candidat dispose de 5 minutes de préparation avant d'accueillir un visiteur dans le cadre d'un échange d'une durée de 10 minutes.

A l'issue de l'échange, le candidat dispose de 10 minutes pour rédiger un écrit professionnel et/ou enregistrer des données sous forme numérique.



# Entretien technique : 00 h 30 min

## Compétences évaluées

1. Assurer la traçabilité et la conservation des informations
2. Planifier et organiser les activités de l'équipe
3. Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur
4. Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur

# Modalités d'évaluation

**Entretien technique : 00 h 20 min**

**Durant 10 minutes**, le jury analyse avec le candidat les travaux et les prestations réalisés pendant la mise en situation professionnelle.

Puis, à partir d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat **pendant 20 minutes** sur sa pratique et ses connaissances portant sur :

- le classement, l'archivage et la traçabilité des informations,
- la planification et l'organisation des activités d'une équipe,
- la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur,
- la coordination des opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur, de façon à compléter l'évaluation des compétences.

# Entretien final

**Entretien final : 00 h 15 min**

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Le jury vérifie que le candidat possède une représentation satisfaisante des rôles et missions d'un Secrétaire assistant médico-social.

**Durée totale de l'épreuve: 06H00**