

CPNEFP DES CABINETS MEDICAUX

I REFERENTIEL D'ACTIVITES ET DES COMPETENCES ASSISTANT·E MEDICAL·E

Validation CPNEFP des cabinets médicaux – 29/04/20

Activités

SUIVI DU PARCOURS DE SANTE DU PATIENT

ACCUEIL ET PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE DES PATIENTS

HYGIENE ET QUALITE

ASSISTANCE OPERATIONNELLE AU PRATICIEN

SUIVI DU PARCOURS DE SANTE DU PATIENT

Savoir faire	Savoirs théoriques	Savoirs procéduraux
▪ Présenter les examens et les soins réalisés par le praticien ▪ Présenter les précautions à prendre (avant et après un soin ou un examen) ▪ Vérifier le suivi par le patient de son protocole ▪ Guider le patient dans son parcours de santé ▪ Vérifier la validité des vaccinations et la réalisation des examens périodiques prescrits ▪ Réunir les informations nécessaires aux soins et au parcours de soins ▪ Rendre compte au praticien des informations collectées auprès du patient ▪ Relayer les campagnes nationales de prévention ▪ Renseigner les outils de suivi préconisés par les campagnes de prévention ▪ Informer les patients concernés, après indication du médecin, des campagnes de dépistage, de prévention et d'éducation	▪ Secret professionnel ▪ Vocabulaire médical ▪ Parcours de soins et coordination ▪ Organisation du système de santé et de ses acteurs. ▪ Droits des patients ▪ Vaccination ▪ Principaux concepts : éducation, prévention, dépistage et facteurs de risques ▪ Orientations nationales en matière de santé publique ▪ Limites de l'information en santé ▪ Communication adaptée aux publics ▪ Limites du rôle de l'assistant(e) médical(e)	▪ Questionnaire de pré-consultation ▪ Supports d'information (soins, examens) ▪ Agendas et téléphonie ▪ Dossiers patients ▪ N° d'urgence ▪ Informations associées aux soins et aux examens ▪ Prescriptions du praticien ▪ Fichier des correspondants ▪ Calendrier vaccinal ▪ Calendrier des examens périodiques ▪ Alertes de suivi ▪ Supports éducatifs (fiches conseils, ...) ▪ Campagnes de prévention ▪ Tableaux de suivi statistique ▪ Document du recueil du consentement éclairé ▪ Document de recueil des directives anticipées

ACCUEIL ET PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE DES PATIENTS

Savoir faire	Savoirs théoriques	Savoirs procéduraux
▪ Constituer et actualiser un dossier patient médical et administratif ▪ Utiliser les logiciels professionnels ▪ Organiser une téléconsultation ▪ Organiser l'environnement matériel de la téléconsultation ▪ Gérer les situations difficiles liées à l'affluence, à l'attente et aux urgences ▪ Communiquer avec les patients	▪ Cadre légal de la télémédecine ▪ Fonctionnement de la classification commune des actes médicaux et de la nomenclature générale des actes professionnels ▪ Droits des patients ▪ Communication ▪ Aspects relationnels dans l'approche du patient ▪ Secret professionnel ▪ Notions sur les pathologies courantes ▪ Vocabulaire médical	▪ Dossier type patient ▪ Requêtes dossiers patients ▪ Agendas et téléphonie ▪ Nouvelles techniques de communication appliquées à la consultation ▪ Informations associées aux soins et aux examens ▪ Nomenclature des actes professionnels NGAP ▪ Classification des actes médicaux

HYGIENE ET QUALITE

Savoir faire	Savoirs théoriques	Savoirs procéduraux
▪ Appliquer les protocoles ou procédures qualité en matière d'hygiène ▪ Assurer la traçabilité des dispositifs médicaux à usage unique ▪ Rendre compte au praticien des dysfonctionnements dans son champ d'intervention ▪ Recueillir la satisfaction du patient ▪ Renseigner les documents qualité (processus, procédures, modes opératoires, fiches d'enregistrement) ▪ Appliquer les procédures du cabinet en matière d'Identito-vigilance ▪ Nettoyer et désinfecter la salle d'examen ▪ Gérer les déchets ▪ Renseigner les déclarations relatives aux effets secondaires et des événements indésirables liés aux soins	▪ Définition et principes d'une démarche qualité ▪ Principes fondamentaux d'hygiène ▪ Obligations réglementaires ▪ Péremption des produits de nettoyage et de désinfection et méthodes de conservation ▪ Principes des vigilances sanitaires ▪ Secret professionnel ▪ Limites du rôle de l'assistant(e) médical(e) ▪ Les différents types de déchets ▪ Réglementation en matière d'hygiène	▪ Recommandations de bonnes pratiques ▪ Outils de recueil des données de la qualité ▪ Indicateurs qualité ▪ Procédure de diffusion des informations qualité ▪ Procédures d'entretien et de maintenance des équipements ▪ Normes RSE ▪ Procédures d'identito-vigilance ▪ Registre des effets secondaires et des événements indésirables liés aux soins ▪ Fiches de vigilance sanitaire ▪ Formulaires de déclaration des effets secondaires et des événements indésirables ANSM ▪ Procédure d'élimination des déchets ▪ Protocole de désinfection de la salle d'examen ▪ Traçabilité de la stérilisation

ASSISTANCE OPERATIONNELLE AU PRATICIEN

Savoir faire	Savoirs théoriques	Savoirs procéduraux
▪ Positionner le patient en fonction de l'examen ou du soin ▪ Préparer les patients vulnérables ou dépendants pour la consultation (habillage, déshabillage) ▪ Exécuter les procédures sous le contrôle du praticien ▪ Utiliser les appareils permettant d'appliquer les protocoles prescrits par le praticien ▪ Prendre les constantes et les mesures ▪ Observer le patient et alerter, le cas échéant, le praticien ▪ Réaliser les gestes de 1^{ère} urgence (cf. AFGSU niveau 1) ▪ Vérifier le fonctionnement des équipements médicaux sans maintenance ▪ Préparer la salle d'examen ▪ Préparer un plateau technique ▪ Garantir l'approvisionnement du stock (petit matériel et produits pharmaceutiques) ▪ Assurer le soutien logistique du praticien lors de la réalisation de gestes techniques	▪ Constantes et mesures ▪ Gestes de base de 1^{er} secours ▪ Principes élémentaires d'ergonomie ▪ Secret professionnel ▪ Limites du rôle de l'assistant(e) médical(e) ▪ Péremption des produits pharmaceutiques et méthodes de conservation ▪ Connaissance des produits et des matériaux	▪ Appareillages et modes d'emploi associés ▪ Règles de sécurité des appareils ▪ Règles vestimentaires ▪ Organisation de l'espace de travail ▪ Procédure de préparation du patient aux soins ▪ Consignes de gestion du stock ▪ Traçabilité du stock

CPNEFP DES CABINETS MEDICAUX

II REFERENTIEL D'EVALUATION ASSISTANT·E MEDICAL·E

Validation CPNEFP des cabinets médicaux – 29/04/20

BLOC DE COMPETENCES N°1 SUIVI DU PARCOURS DE SANTE DU PATIENT

COMPETENCES	COMPETENCES EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
▪ Présenter les examens et les soins réalisés par le praticien ▪ Présenter les précautions à prendre (avant et après un soin ou un examen) ▪ Vérifier le suivi par le patient de son protocole ▪ Guider le patient dans son parcours de santé ▪ Vérifier la validité des vaccinations et la réalisation des examens périodiques prescrits ▪ Réunir les informations nécessaires aux soins et au parcours de soins ▪ Rendre compte au praticien des informations collectées auprès du patient ▪ Relayer les campagnes nationales de prévention ▪ Renseigner les outils de suivi préconisés par les campagnes de prévention ▪ Informer les patients concernés, après indication du médecin, des campagnes de dépistage, de prévention et d'éducation	▪ Présenter les examens et les soins réalisés par le praticien ▪ Présenter les précautions à prendre (avant et après un soin ou un examen)	Epreuve composée de 2 parties : - Partie écrite : questions portant sur un soin et un examen que le candidat devra décrire. Durée : 1 heure - Mise en situation à l'oral à partir d'un jeu de rôle : le candidat est amené à renseigner un patient et lui décrire les précautions à prendre avant et après un soin ou un examen donné Durée : 30 mn En centre de formation	La description de la nature du soin ou de l'examen est exacte. Les précautions à prendre pré ou post examen, avant et après un soin ou un examen, sont décrites dans des termes adaptés aux patients. La description des précautions à prendre est conforme à la nature du soin ou de l'examen. Les limites du rôle de l'assistant(e) médical(e) sont respectées

	▪ Vérifier le suivi par le patient de son protocole ▪ Guider le patient dans son parcours de santé	Etude de cas à l'écrit : Le candidat décrit la procédure qu'il met en place pour assurer le suivi des protocoles prescrits par le praticien. Il décrit et explique le parcours de soins à un patient atteint d'une pathologie chronique courante. Durée : 1H30 En centre de formation	Le candidat identifie et utilise le protocole correspondant au patient concerné. Les protocoles de soins et la procédure de suivi sont maîtrisés. Les informations délivrées au patient sont conformes au parcours de soins. Un vocabulaire d'usage courant est utilisé
	▪ Vérifier la validité des vaccinations et la réalisation des examens périodiques prescrits	2 études de cas portant sur : - la traçabilité de la vaccination - la traçabilité des examens périodiques liés aux campagnes de dépistage de masse : frottis cervico-vaginal, dépistage colorectal, cancer du sein Durée : 1 heure. En centre de formation	Le candidat identifie les vaccins et les rappels obligatoires réalisés par les patients conformément au calendrier vaccinal. Le candidat identifie les examens périodiques de santé réalisés par les patients au regard du protocole des campagnes de dépistage de masse. Le candidat maîtrise le calendrier vaccinal et le calendrier des examens périodiques

	▪ Relayer les campagnes nationales de prévention ▪ Informer les patients concernés, après indication du médecin, des campagnes de dépistage, de prévention et d'éducation	- QCM sur les campagnes nationales de santé publique Durée : 15 mn - Mise en situation à l'oral : le candidat tire au sort une campagne nationale de santé publique et la présente au patient Durée : 30 mn (comprenant le temps de préparation)	Les campagnes nationales de santé publique sont connues. Les informations délivrées au patient sont conformes aux recommandations des campagnes nationales. Un vocabulaire d'usage courant est utilisé. Les termes techniques sont expliqués.
--	--	--	--

BLOC DE COMPETENCES N°2 ACCUEIL ET PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE DES PATIENTS

COMPETENCES	COMPETENCES EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
▪ Constituer et actualiser un dossier patient médical et administratif ▪ Utiliser les logiciels professionnels ▪ Organiser une téléconsultation ▪ Organiser l'environnement matériel de la téléconsultation ▪ Gérer les situations difficiles liées à l'affluence, à l'attente et aux urgences ▪ Communiquer avec les patients	▪ Constituer et actualiser un dossier patient (médical et administratif)	- QCM portant sur le vocabulaire médical et la codification des principaux actes médicaux. - QROC portant sur les pathologies, les examens courants et les éléments de surveillance. - Durée : 1 heure - Mise en situation professionnelle de constitution d'un dossier patient à partir de documents et d'informations fournis au candidat - Durée : 1 heure - En centre de formation	Le candidat maîtrise les principaux éléments constitutifs d'un dossier patient, les principales pathologies, les examens courants, les éléments de surveillance. Le codage des pathologies courantes est appliqué sans erreur Le candidat maîtrise le vocabulaire médical Le secret médical est respecté.
	▪ Utiliser les logiciels professionnels	Mise en situation en professionnelle au sein du cabinet. Evaluation par le tuteur	Le candidat maîtrise le logiciel professionnel : ✓ Ouverture de dossier ✓ Création de feuille de soins ✓ Télétransmission ✓ Gestion des organismes complémentaires ✓ Création de requêtes ✓ Gestion des courriers électroniques

	- Organiser une téléconsultation - Organiser l'environnement matériel de la téléconsultation	Mise en situation professionnelle : à partir de rendez-vous déjà planifiés, le candidat met en place une téléconsultation. Durée : 30 mn En centre de formation	Les informations nécessaires à l'identification du patient et de ses droits sont vérifiées. Le candidat maîtrise les supports techniques de téléconsultation.
	- Gérer les situations difficiles liées à l'affluence, à l'attente et aux urgences - Communiquer avec les patients	Mise en situation à partir d'un jeu de rôles. Le candidat est amené à gérer une des situations suivantes : - Affluence de plusieurs patients dans le cabinet médical, - Situation de tension liée à une longue attente dans la salle d'attente - Arrivée impromptue d'une urgence Durée : 30 mn (comprenant le temps de préparation) En centre de formation	Les règles d'usage de la communication orale sont appliquées. Les signes de tension et de conflit sont repérés Des techniques de médiation sont utilisées Les règles de confidentialité sont respectées. Les règles de politesse sont respectées

BLOC DE COMPETENCES N °3 HYGIENE ET QUALITE

COMPETENCES	COMPETENCES EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
▪ Appliquer les protocoles ou procédures qualité en matière d'hygiène ▪ Assurer la traçabilité des dispositifs médicaux à usage unique ▪ Rendre compte au praticien des dysfonctionnements dans son champ d'intervention ▪ Recueillir la satisfaction du patient ▪ Renseigner les documents qualité (processus, procédures, modes opératoires, fiches d'enregistrement) ▪ Appliquer les procédures du cabinet en matière d'identito-vigilance ▪ Nettoyer et désinfecter la salle d'examen ▪ Gérer les déchets ▪ Renseigner les déclarations relatives aux effets secondaires et des événements indésirables liés aux soins	▪ Assurer la traçabilité des dispositifs médicaux à usage unique.	Etude de cas à l'écrit : description par le candidat du protocole de traçabilité d'un soin nécessitant un dispositif à usage unique Durée : 30 mn En centre de formation	Les données obligatoires relatives à la traçabilité des dispositifs médicaux à usage unique sont référencées dans le dossier médical sans aucune erreur.
	▪ Appliquer les procédures du cabinet en matière d'identito-vigilance	- QCM portant sur les procédures en matière d'identito-vigilance. Durée : 15 mn - A partir de cas pratiques, le candidat identifie des erreurs et des dysfonctionnements d'identito- vigilance. Durée : 1 heure. En centre de formation	La procédure relative à l'identito-vigilance est-maitrisée Les erreurs et les dysfonctionnements en matière d'identito-vigilance sont identifiés.
	▪ Appliquer les protocoles ou procédures qualité en matière d'hygiène ▪ Gérer les déchets ▪ Nettoyer et désinfecter la salle d'examen	Epreuve en 3 parties d'une durée de 1H15. - QCM sur les déchets d'activité de soins à risque infectieux (DASRI). - Etude de cas portant sur le tri des déchets : description de la procédure à appliquer après un examen ou un soin. - Etude de cas portant sur la désinfection : description de la procédure à appliquer avant et après un examen ou un soin	Le candidat maitrise les savoirs fondamentaux liés à la gestion des déchets. La description de la procédure d'élimination et de tri des déchets démontre la capacité du candidat à garantir la sécurité sanitaire. La description de la procédure de désinfection démontre la capacité du candidat à garantir la sécurité sanitaire.

	▪ Renseigner les déclarations relatives aux effets secondaires et des évènements indésirables liés aux soins	Mise en situation professionnelle: à partir d'une situation à effet indésirable potentiel, le candidat remplit un des 3 types de déclaration des évènements indésirables suite à un soin réalisé par le praticien : - Evènements indésirables associés aux soins - Evènements sanitaires indésirables - Maladies à déclaration obligatoire Durée : 45 mn En centre de formation	La déclaration contient les informations nécessaires à l'identification et au suivi de la situation à effet indésirable potentiel
--	--	---	--

BLOC DE COMPETENCES N°4 ASSISTANCE OPERATIONNELLE AU PRATICIEN

COMPETENCES	COMPETENCES EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
▪ Positionner le patient en fonction de l'examen ou du soin ▪ Préparer les patients vulnérables ou dépendants pour la consultation (habillage, déshabillage) ▪ Exécuter les procédures sous le contrôle du praticien ▪ Utiliser les appareils permettant d'appliquer les protocoles prescrits par le praticien ▪ Prendre les constantes et les mesures ▪ Observer le patient et alerter, le cas échéant, le praticien ▪ Réaliser les gestes de 1^{ère} urgence (cf. AFGSU niveau 1) ▪ Vérifier le fonctionnement des équipements médicaux sans maintenance ▪ Préparer la salle d'examen ▪ Préparer un plateau technique ▪ Garantir l'approvisionnement du stock (petit matériel et produits pharmaceutiques) ▪ Assurer le soutien logistique du praticien lors de la réalisation de gestes techniques	▪ Positionner le patient en fonction de l'examen ou du soin ▪ Préparer les patients vulnérables ou dépendants pour la consultation (habillage, déshabillage)	Mises en situation professionnelle portant sur l'installation d'un patient dans le cadre d'un soin et d'un examen. Evaluation par le tuteur	L'installation est adaptée au soin ou à l'examen, au confort et à la sécurité du patient et à la situation physique et/ou psychique du patient.
	▪ Prendre les constantes et les mesures	Mises en situation professionnelle portant sur la prise de constantes et de mesures : poids, taille, pouls, tension artérielle, saturation en oxygène, température. Durée : 30 mn En centre de formation	La chronologie de la prise de constantes et de mesures est respectée. La prise de constantes et de mesures est conforme au protocole
	▪ Réaliser les gestes de 1^{ère} urgence (cf. AFGSU niveau 1)	Attestation AFGSU	Conformes avec la réglementation en vigueur
	▪ Utiliser les appareils permettant d'appliquer les protocoles prescrits par le praticien	Mise en situation professionnelle en cabinet portant sur 2 appareils les plus fréquemment utilisés au sein du cabinet. Evaluation par le tuteur	Les appareils sont utilisés de manière conforme à leur protocole d'utilisation et à la prescription du praticien

	▪ Préparer la salle d'examen ▪ Préparer un plateau technique ▪ Vérifier le fonctionnement des équipements médicaux sans maintenance	Mises en situation professionnelle au sein du cabinet : - Préparation d'une salle d'examen pour un soin donné - Constitution d'un plateau technique sur à minima 2 soins donnés - Vérification du fonctionnement de 2 équipements médicaux sans maintenance Evaluation par le tuteur	La salle d'examen est conforme aux recommandations de bonnes pratiques et à la nature de l'acte. Le plateau technique est adapté à l'examen. Les équipements utilisés par le praticien sont en état de fonctionner. Le cas échéant, les dysfonctionnements concernant les équipements sont identifiés.
	▪ Gérer les stocks (petit matériel et produits pharmaceutiques)	Mise en situation professionnelle à l'écrit. A partir d'une liste de 10 produits utilisés dans un cabinet médical, identification des produits périssables et des modes de stockage et description des modalités de traçabilité Durée : 1 heure En centre de formation	Le candidat maîtrise la réglementation (ANSM) en matière de stockage et de traçabilité des produits.