



Référentiel Officiel

Fourni par Educentre, le copilote des apprenants
et des professionnels de la formation

<https://educentre.fr>

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Secrétaire assistant médico-social
Niveau 4

Arrêté du : 27/10/2017

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAMS	Situations d'évaluation-types	TP-00057	08	01/12/2017	13/07/2022	1/21

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Présentation du dossier

La présente fiche contient un ensemble de situations d'évaluation-types destinées à guider la conception d'évaluations passées en cours de formation en référence aux critères issus des référentiels du titre professionnel, pour les sessions d'examen « Titre », « CCP » et « CCS » telles que prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

L'ensemble de ces situations d'évaluation-types couvre la totalité des compétences du titre.

Le **Guide de mise en œuvre** des Evaluations passées en cours de formation est à télécharger sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> (rubrique *Documents techniques*).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAMS	Situations d'évaluation-types	TP-00057	08	01/12/2017	13/07/2022	2/21

Sommaire

Activité-type 1 p. 5

► Situation 1	p.	5
► Situation 2	p.	7
► Situation 3	p.	9

Activité-type 2 p. 11

► Situation 1	p.	11
► Situation 2	p.	13
► Situation 3	p.	15

Activité-type 3 p. 17

► Situation 1	p.	17
► Situation 2	p.	19
► Situation 3	p.	21

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAMS	Situations d'évaluation-types	TP-00057	08	01/12/2017	13/07/2022	3/21

Activité-type 1 Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

- **Situation 1**
- *Concevoir et présenter une lettre-type, réaliser un publipostage*
 - *Réaliser un tableau incluant des calculs simples et sa représentation graphique*
 - *Classer les productions attendues sous formes numérique et « papier »*

Compétences à évaluer

Produire des documents professionnels courants
Assurer la traçabilité et la conservation des informations

Description de la situation d'évaluation-type

Cette évaluation se déroule dans le cadre d'une mise en situation professionnelle écrite reconstituée, au sein d'une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social.

A partir des consignes et des documents mis à sa disposition, le stagiaire en formation :

- produit différents documents professionnels courants à destination d'interlocuteurs internes ou externes, à l'aide d'une suite bureautique,
- restitue la production attendue sous la forme de fichiers et dossiers numériques organisés et de documents « papier » classés.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte professionnel (présentation synthétique de la structure, du service et du poste de travail),
- les données à traiter par le stagiaire sous forme « papier » et/ou numérique (documents, éléments d'information, base(s) de données, chiffres clés, ...),
- les éléments permettant la mise en œuvre : consignes du responsable hiérarchique -sous forme de courriel(s), mémo(s), SMS,...-, procédures, charte graphique, modèles de documents, support de sauvegarde des données numériques, fournitures et matériel de classement des documents « papier »,

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle écrite
Durée indicative de l'évaluation : de 1 h 30 à 2 h 00.

Productions attendues du stagiaire

- Lettre-type incluant champs de fusion (technique du publipostage) : invitation et coupon-réponse, courrier-type d'accompagnement de documents, relance d'impayés, confirmation de rendez-vous, information sur nouvelle procédure ou nouvelle réglementation, ... et impression de la base de données triée ou filtrée en fonction des critères requis
- Tableau réalisé à l'aide d'un tableur comprenant des formules de calculs simples (par ex. : somme automatique, minimum, maximum, moyenne, valeurs cumulées, ...) et graphique(s) correspondant(s), (par ex. : répartition, évolution, comparatif, ...)
- Nommage, sauvegarde et classement numérique des fichiers et dossiers
- Identification, classement et ventilation des documents « papier ».

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAMS	Situations d'évaluation-types	TP-00057	08	01/12/2017	13/07/2022	5/21

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

L'information transmise est fiable

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées

Les normes typographiques et de présentation sont respectées

Les délais et les consignes sont respectés

La production est conforme à l'objectif visé

Les règles de classement sont respectées

Les mails sont classés de façon à assurer un traitement efficace

Le classement physique est organisé de façon ergonomique

Le classement permet une recherche aisée et rapide

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAMS	Situations d'évaluation-types	TP-00057	08	01/12/2017	13/07/2022	6/21

Activité-type 1 Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

- **Situation 2**
- *Effectuer une recherche d'informations, l'exploiter et la restituer*
 - *Préparer l'organisation d'une réunion ou d'un déplacement*
 - *Créer ou mettre à jour un planning ou un agenda*
 - *Assurer le suivi d'un budget*

Compétences à évaluer

Communiquer des informations par écrit
Planifier et organiser les activités de l'équipe

Description de la situation d'évaluation-type

Cette évaluation se déroule dans le cadre d'une mise en situation professionnelle écrite reconstituée, au sein d'une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social.

A partir des consignes et des documents mis à sa disposition, le stagiaire en formation :

- effectue des recherches, principalement via Internet, exploite l'information collectée et la restitue au demandeur,
- prépare l'organisation d'une réunion ou d'un déplacement,
- crée ou met à jour un planning et/ou un agenda,
- élabore ou met à jour le tableau de suivi d'un budget,
- restitue la production attendue sous la forme de fichiers et dossiers numériques organisés et de documents « papier » classés.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte professionnel (présentation synthétique de la structure, du service et du poste de travail),
- les données à traiter par le stagiaire sous forme « papier » et/ou numérique (documents, données chiffrées, ...),
- les éléments permettant la mise en œuvre : consignes du responsable hiérarchique -sous forme de courriel(s), mémo(s), SMS, ...-, procédures, modèles de documents, planning ou agenda, support de sauvegarde des données numériques, fournitures et matériel de classement des documents « papier »,

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle écrite
Durée indicative de l'évaluation : de 2 h 00 à 2 h 30.

Productions attendues du stagiaire

- Restitution écrite de la recherche effectuée (ex. recherche d'informations à caractère réglementaire, recherche de fournisseurs ou de prestataires, recherche en vue de l'organisation d'une réunion ou d'un déplacement, ...) avec identification des sources d'information et transmission au demandeur
- Organisation d'une réunion ou d'un déplacement (vérification de la disponibilité des participants, proposition de date, élaboration d'une liste de tâches, d'un échéancier, d'une « feuille de route », réservation de : salle, hôtel, moyen de transport, ...), incluant la transmission d'informations aux personnes concernées au moyen des outils adaptés
- Création ou mise à jour de planning et/ou d'agenda (planning d'occupation de salles, de blocs, planning d'activité du service, planning d'astreintes, d'absences, rétroplanning lié à l'organisation d'une réunion ou d'un déplacement, planification de rendez-vous, ...)
- Suivi d'un budget (de fonctionnement, d'investissement, d'achat de fournitures ou de prestations en lien avec l'organisation d'une réunion ou d'un déplacement, ...) ; élaboration d'un comparatif prévisions/réalisations, ...
- Nommage, sauvegarde et classement numérique des fichiers et dossiers
- Identification, classement et ventilation des documents « papier ».

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAMS	Situations d'évaluation-types	TP-00057	08	01/12/2017	13/07/2022	7/21

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées

L'information transmise est fiable

L'information transmise répond au résultat recherché

Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation

Les écrits répondent aux normes de la communication professionnelle

Les contraintes de temps et de budget sont prises en compte

Les données nécessaires à l'établissement des budgets et de leur suivi sont justes

Les priorités sont prises en compte

La mise à jour des informations est fiable

Les personnes sont informées de toute modification dans l'organisation de leurs activités

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAMS	Situations d'évaluation-types	TP-00057	08	01/12/2017	13/07/2022	8/21

Activité-type 1 Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

► Situation 3 Traiter un appel téléphonique entrant

Compétences à évaluer

Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement

Description de la situation d'évaluation-type

Cette évaluation se déroule dans le cadre d'une mise en situation professionnelle orale reconstituée, au sein d'une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social.

A partir des consignes et des documents mis à sa disposition, le stagiaire en formation :

- traite un appel téléphonique entrant nécessitant le recueil et la transmission d'informations,
- assure la transmission d'un message par écrit ou l'enregistrement informatique des données de l'appel.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte professionnel (présentation synthétique de la structure, du service et du poste de travail),
- les éléments permettant la mise en œuvre : consignes du responsable hiérarchique (par ex., consignes de filtrage), procédures, organigramme, charte d'accueil téléphonique, modèles de documents, documents utiles au traitement de la situation (agenda(s), planning(s), fiche message, ...) sous forme « papier » ou numérique, support de sauvegarde des données numériques, fournitures et matériel de classement des documents « papier »,

NB : Cette évaluation nécessite deux salles reliées par téléphone.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle orale, au téléphone.

Durée indicative de l'évaluation : 20 minutes à décomposer en 3 temps :

1. - 10 minutes de préparation,
2. - 5 minutes d'échange au téléphone,
3. - 5 minutes pour la rédaction d'un message à partir des notes prises durant l'échange.

Productions attendues du stagiaire

Traitement de l'appel téléphonique en adéquation avec le scénario proposé :

- s'identifier au téléphone avec le sourire et saluer
- écouter attentivement l'interlocuteur et reformuler
- répondre, informer et/ou orienter l'interlocuteur de façon pertinente
- prendre des notes, rédiger un message et transmettre l'information aux personnes concernées en utilisant l'outil de communication adapté
- si nécessaire, en fonction du scénario, programmer un rendez-vous, mettre à jour un agenda, ...

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAMS	Situations d'évaluation-types	TP-00057	08	01/12/2017	13/07/2022	9/21

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte

L'expression orale est claire et adaptée à l'interlocuteur

Les informations transmises sont fiables

Le mode de communication est adapté à l'interlocuteur et au message

L'attitude est courtoise quelle que soit la situation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAMS	Situations d'évaluation-types	TP-00057	08	01/12/2017	13/07/2022	10/21

Activité-type 2

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

Situation 1

- **Constituer le dossier administratif d'un patient ou d'un usager**
- **Réaliser l'admission ou la sortie administrative d'un patient ou d'un usager**

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

Cette évaluation se déroule dans le cadre d'une mise en situation professionnelle écrite reconstituée, au sein d'une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social.

A partir des consignes, des documents et des fichiers mis à sa disposition, le stagiaire en formation :

- constitue le dossier administratif d'un patient ou d'un usager sous forme numérique et/ou « papier »,
- évalue la validité et la cohérence des données collectées et/ou des informations fournies,
- identifie les informations manquantes ou incomplètes pour la constitution du dossier et la prise en charge médico-administrative et sociale,
- vérifie ou complète la codification d'actes médicaux,
- établit un devis ou une facture.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte professionnel (présentation synthétique de la structure, du service et du poste de travail),
- les données à traiter par le stagiaire sous forme « papier » et/ou numérique (documents, pièces administratives, base(s) de données, fichier(s), ...),
- les éléments permettant la mise en œuvre : consignes du responsable hiérarchique -sous forme de courriel(s), mémo(s), SMS, ...-, procédures, charte qualité, « check-list », nomenclatures, tarifs, charte graphique, modèles de documents, support de sauvegarde des données numériques, fournitures et matériel de classement des documents « papier »,

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle écrite

Durée indicative de l'évaluation : de 1 h 15 à 1 h 30.

Cette situation d'évaluation peut être combinée avec la situation 2 de l'activité-type 2 (Compétence : « Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social »), à condition de se dérouler dans le même contexte professionnel.

Productions attendues du stagiaire

- Constitution d'un dossier administratif de pré-admission, d'admission ou de consultation dans le respect de la réglementation, de la démarche qualité et des règles d'identitovigilance
- Identification des vérifications à effectuer, repérage, le cas échéant, des pièces non conformes, invalides ou manquantes, des compléments d'informations à demander, ...
- Saisie de tout document lié à l'admission ou à la sortie administrative d'un patient ou d'un usager (courrier, attestation, observation médicale ou prescription effectuée à l'entrée/la sortie, bulletin de situation, ...) et/ou à la facturation, à l'encaissement, à la codification des actes ou des prestations
- Diffusion de l'information et des pièces requises aux personnes concernées dans le respect de la réglementation
- Numérisation, nommage, sauvegarde et classement numérique des fichiers et dossiers
- Identification, classement et ventilation des documents « papier ».

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAMS	Situations d'évaluation-types	TP-00057	08	01/12/2017	13/07/2022	11/21

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les dossiers constitués sont complets et cohérents
La confidentialité est respectée
Les procédures et les règles d'identitovigilance sont respectées
L'information communiquée au patient ou à l'utilisateur est exacte
Les données saisies sont fiables
Les dates ou échéances sont respectées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAMS	Situations d'évaluation-types	TP-00057	08	01/12/2017	13/07/2022	12/21

Activité-type 2

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

► Situation 2 Accueillir et renseigner un interlocuteur dans le cadre d'une prise en charge

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

Cette évaluation se déroule en face-à-face dans le cadre d'une mise en situation professionnelle orale reconstituée, au sein d'une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social.

A partir des consignes et des documents mis à sa disposition, le stagiaire en formation accueille un interlocuteur interne ou externe et :

- le renseigne et/ou l'oriente de manière individualisée,
- répond aux questions de l'interlocuteur dans la limite de son champ de responsabilité,
- explique à son interlocuteur le déroulement du processus de soins ou d'accompagnement, les modalités de prise en charge, les coûts, ...
- assure la traçabilité de l'échange,
- si nécessaire :
 - remet à son interlocuteur les documents et dossiers à compléter,
 - actualise de manière simultanée les données du dossier et met à jour les agendas et plannings en fonction de l'échange.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- Le contexte professionnel (présentation synthétique de la structure, du service et du poste de travail),
- Les éléments permettant la mise en œuvre : procédures, charte d'accueil physique, consignes du responsable hiérarchique -sous forme de courriel(s), mémo(s), SMS, ...-, modèles de documents, nomenclatures, tarifs, documents « papier » et/ou numériques utiles au traitement de la situation (agenda(s), planning(s), fiche message, pièces administratives, base(s) de données, fichier(s), ...), support de sauvegarde des données numériques, fournitures et matériel de classement des documents « papier »,

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle orale, en face-à-face.

Durée indicative de l'évaluation : de 20 à 30 minutes à décomposer en 3 temps :

1. - 5 minutes de préparation,
2. - 5 à 10 minutes d'échange en face à face,
3. - 10 à 15 minutes pour la rédaction d'un écrit et/ou l'enregistrement de données sous forme numérique à l'issue de l'échange.

Cette situation d'évaluation peut être combinée avec la situation 1 de l'activité-type 2 (Compétence : « Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur »), à condition de se dérouler dans le même contexte professionnel.

Productions attendues du stagiaire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAMS	Situations d'évaluation-types	TP-00057	08	01/12/2017	13/07/2022	13/21

Traitement de la situation en adéquation avec le scénario proposé :

- accueillir l'interlocuteur avec le sourire et saluer
- écouter attentivement la personne et reformuler
- mesurer l'urgence de la situation et désamorcer les tensions, le cas échéant
- appliquer les règles d'identitovigilance
- répondre, informer, documenter et/ou orienter l'interlocuteur de façon pertinente
- remettre les documents utiles (demande de prise en charge, dossier à compléter, formulaires, fiches informatives ou explicatives, noms des personnes à contacter, liste des rendez-vous à venir, ...)
- en fonction du scénario :
 - expliquer une procédure (admission, transfert, accès au dossier, examens à programmer, ...)
 - programmer un rendez-vous, mettre à jour un agenda, ...
 - mettre à jour un fichier, une base de données, ...
 - compléter une fiche message après en avoir identifié le(les) destinataire(s)
 - transmettre un mail ou un SMS de confirmation.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La demande de l'interlocuteur et la situation sont correctement comprises

La réponse apportée répond au besoin

La posture et l'expression orale sont adaptées à la situation et au public

La confidentialité est respectée

Les procédures et les règles d'identitovigilance sont respectées

L'attitude est courtoise quelle que soit la situation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAMS	Situations d'évaluation-types	TP-00057	08	01/12/2017	13/07/2022	14/21

Activité-type 2

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

- **Situation 3**
- *Traiter les demandes de rendez-vous par téléphone*
 - *Mettre à jour les agendas ou les plannings*

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

Cette évaluation se déroule par téléphone dans le cadre d'une mise en situation professionnelle orale reconstituée, au sein d'une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social.

A partir des consignes et des documents mis à sa disposition, le stagiaire en formation traite une demande de rendez-vous par téléphone dans le cadre d'un appel entrant ou sortant (patient, utilisateur, famille, médecin, psychologue, travailleur social, ...).

Il :

- informe et/ ou oriente son interlocuteur,
- le questionne pour recueillir les informations nécessaires à la prise de rendez-vous,
- planifie, modifie ou confirme un (ou plusieurs) rendez-vous,
- explique, si nécessaire le déroulement d'un examen ou d'un processus administratif,
- met à jour les agendas et plannings en fonction du besoin,
- assure la traçabilité de l'échange,
- si nécessaire :
 - actualise de manière simultanée les données du dossier,
 - assure la transmission d'un message par écrit.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- Le contexte professionnel (présentation synthétique de la structure, du service et du poste de travail)
- Les éléments permettant la mise en œuvre : procédures, charte d'accueil téléphonique, consignes du responsable hiérarchique -sous forme de courriel(s), mémo(s), SMS, ...-, modèles de documents, documents « papier » et/ou numériques utiles au traitement de la situation (agenda(s), planning(s), fiche message, base(s) de données, fichier(s), ...), support de sauvegarde des données numériques, fournitures et matériel de classement des documents « papier »,

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle orale, au téléphone.

Durée indicative de l'évaluation : de 15 à 25 minutes à décomposer en 3 temps :

1. - 5 à 10 minutes de préparation,
2. - 5 minutes d'échange au téléphone,
3. - 5 à 10 minutes pour la mise à jour d'un agenda ou d'un planning, la rédaction d'un écrit et/ou l'enregistrement de données sous forme numérique à l'issue de l'échange.

Productions attendues du stagiaire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAMS	Situations d'évaluation-types	TP-00057	08	01/12/2017	13/07/2022	15/21

Traitement de la situation en adéquation avec le scénario proposé :

- réceptionner l'appel avec le sourire et saluer l'interlocuteur
- écouter attentivement l'interlocuteur et reformuler
- questionner l'interlocuteur pour recueillir les informations nécessaires à la prise de rendez-vous
- mesurer l'urgence de la situation et désamorcer les tensions, le cas échéant
- appliquer les règles d'identitovigilance
- répondre, informer et/ou orienter l'interlocuteur de façon pertinente
- programmer, modifier, reporter ou confirmer un (ou plusieurs) rendez-vous et en informer les personnes concernées
- expliquer, si nécessaire, le déroulement de l'examen ou du processus administratif
- communiquer toute(s) information(s) utile(s) au patient ou à l'utilisateur en vue de sa venue dans la structure
- en fonction du scénario :
 - compléter une fiche message après en avoir identifié le(les) destinataire(s)
 - transmettre un mail ou un SMS de confirmation
 - mettre à jour un fichier, une base de données, ...

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAMS	Situations d'évaluation-types	TP-00057	08	01/12/2017	13/07/2022	16/21

Activité-type 3

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

- **Situation 1** • *Retranscrire et mettre en forme un texte à caractère médical ou social*

Compétences à évaluer

Retranscrire des informations à caractère médical ou social

Description de la situation d'évaluation-type

Cette évaluation se déroule dans le cadre d'une mise en situation professionnelle écrite reconstituée, au sein d'une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social.

A partir des consignes, des fichiers textes et/ou des enregistrements audio mis à sa disposition et comportant des termes spécifiques au secteur sanitaire, médico-social ou social, le stagiaire en formation :

- saisit le contenu d'un (ou plusieurs) enregistrement(s) audio et/ou vérifie, corrige et complète un texte issu de la reconnaissance vocale,
- réalise la mise en forme et la mise en page des documents et les soumet à la signature ou à la validation du professionnel concerné.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte professionnel (présentation synthétique de la structure, du service et du poste de travail),
- les données à traiter sous forme numérique et/ou « papier » (fichier(s) audio, fichier texte issu de la reconnaissance vocale non mis en forme et comportant des anomalies, ...),
- Les éléments permettant la mise en œuvre : procédures, consignes du responsable hiérarchique -sous forme de courriel(s), mémo(s), SMS, ...-, charte graphique, modèles de documents, support de sauvegarde des données numériques, fournitures et matériel de classement des documents « papier »,

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle écrite

Durée indicative de l'évaluation : de 0 h 45 à 1 h 15

Productions attendues du stagiaire

- Saisie d'un ou plusieurs texte(s) à partir d'enregistrements audio et/ou repérage d'anomalies et correction d'un texte issu de la reconnaissance vocale : compte rendu d'acte médical (consultation, hospitalisation), compte rendu opératoire, lettre de liaison, courrier, certificat, compte rendu de commission d'attribution d'aide sociale, compte rendu de réunion interdisciplinaire, ...
- Mise en forme et mise en page du (des) document(s) produit(s) conformément aux normes professionnelles
- Application des règles d'identitovigilance
- Transmission des documents à la signature ou à la validation, conformément aux procédures
- Nommage, sauvegarde et classement numérique des fichiers et dossiers dans le respect de la réglementation
- Identification, classement et ventilation des documents « papier ».

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAMS	Situations d'évaluation-types	TP-00057	08	01/12/2017	13/07/2022	17/21

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAMS	Situations d'évaluation-types	TP-00057	08	01/12/2017	13/07/2022	18/21

Activité-type 3

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

Situation 2

- Répondre aux demandes d'accès aux dossiers patients ou usagers
- Mettre à jour un dossier patient ou usager
- Organiser les actions, synchroniser les activités et coordonner les rendez-vous liés au parcours du patient ou de l'usager

Compétences à évaluer

Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de patients ou d'usagers
Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'usager

Description de la situation d'évaluation-type

Cette évaluation se déroule dans le cadre d'une mise en situation professionnelle écrite reconstituée, au sein d'une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social.

A partir des procédures et des consignes, des documents et des fichiers mis à sa disposition, le stagiaire en formation :

- répond aux demandes d'accès aux dossiers de patients ou d'usagers,
- met à jour les dossiers de patients ou d'usagers sous forme numérique et/ou « papier » :
 - enregistre, traite, numérise, diffuse, classe les informations d'un (ou plusieurs) dossier(s),
 - vérifie l'exactitude des données et la complétude du (des) dossier(s), fait valider les pièces,
- met à disposition des personnes concernées les éléments actualisés du (des) dossier(s),
- dans le cadre d'un parcours de soins ou d'accompagnement médico-social, organise les actions à venir, synchronise les activités et coordonne les rendez-vous en fonction du besoin et des flux de patients ou d'usagers : consultation, examen, hospitalisation, intervention, entretien d'accompagnement, demande d'interprétariat, bilan, réunion de concertation, de synthèse, ...,
- s'assure de la mise à disposition des équipements, matériels, fournitures et consommables requis, réserve les salles, blocs, moyens de transports, ...,
- relaie l'information aux personnes concernées (patient, usager, personne accompagnée, médecin, travailleur social, ...).

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte professionnel (présentation synthétique de la structure, du service et du poste de travail),
- les données à traiter par le stagiaire sous forme « papier » et/ou numérique (documents, pièces administratives, base(s) de données, ...),
- les éléments permettant la mise en œuvre : consignes du responsable hiérarchique -sous forme de courriel(s), mémo(s), SMS, ...-, procédures, charte qualité, « check-list », plannings, agendas, charte graphique, modèles de documents, support de sauvegarde des données numériques, fournitures et matériel de classement des documents « papier »,

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle écrite

Durée indicative de l'évaluation : de 1 h 30 à 2 h 00.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAMS	Situations d'évaluation-types	TP-00057	08	01/12/2017	13/07/2022	19/21

Productions attendues du stagiaire

- Tri du courrier/des courriels, ... et diffusion aux personnes concernées dans le respect des procédures
- Traitement d'une demande d'accès au dossier d'un patient ou d'un usager dans le respect de la réglementation
- Enregistrement des pièces requises dans le dossier d'un patient ou d'un usager sous forme numérique et/ou « papier », dans le respect de la démarche qualité et des règles d'identitovigilance
- Identification des vérifications à effectuer, repérage, le cas échéant, des pièces non conformes, invalides ou manquantes, des compléments d'informations à demander, ...
- Transmission d'informations et de documents aux professionnels concernés à l'interne ou à l'externe pour validation, signature ou suite à donner
- Programmation/coordination de rendez-vous ou réunions à l'interne et/ou à l'externe dans le cadre d'un parcours : consultation, examen, hospitalisation, intervention, entretien d'accompagnement, bilan, réunion de concertation, de synthèse, ...
- Demande de mise à disposition d'équipements, de matériels, de fournitures et consommables, réservation de salles, blocs, moyens de transports, ...
- Rédaction d'un ordre du jour et/ou d'un compte rendu de réunion pluridisciplinaire, de commission d'admission ou d'attribution, ...
- Numérisation, nommage, sauvegarde et classement numérique des fichiers et dossiers dans le respect de la réglementation
- Identification, classement et ventilation des documents « papier ».

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les dossiers constitués sont complets et organisés
Les informations transmises répondent au besoin
La confidentialité est respectée
Les procédures et les règles d'identitovigilance sont respectées
Les données saisies sont fiables
Les dates, délais ou échéances sont respectés

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAMS	Situations d'évaluation-types	TP-00057	08	01/12/2017	13/07/2022	20/21

Activité-type 3

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

- **Situation 3**
 - *Construire ou actualiser un tableau de suivi*
 - *Présenter des données chiffrées sous forme graphique*
 - *Analyser et commenter les données traitées*

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

Cette évaluation se déroule dans le cadre d'une mise en situation professionnelle écrite reconstituée, au sein d'une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social.

A partir des consignes, des documents et des fichiers mis à sa disposition, le stagiaire en formation :

- exploite et présente des données chiffrées en lien avec l'activité de la structure, sous la forme de tableau(x) de suivi et de graphique(s) qu'il élabore ou met à jour à l'aide d'un tableur,
- analyse et met en évidence les éléments significatifs des données traitées.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte professionnel (présentation synthétique de la structure, du service et du poste de travail),
- les données à traiter par le stagiaire sous forme « papier » et/ou numérique (documents, base(s) de données, chiffres clés, ...),
- les éléments permettant la mise en œuvre : consignes du responsable hiérarchique -sous forme de courriel(s), mémo(s), SMS, ...-, procédures, charte graphique, chiffres clés, modèles de tableaux, support de sauvegarde des données numériques, fournitures et matériel de classement des documents « papier »,

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle écrite

Durée indicative de l'évaluation : de 1 h à 1 h 30.

Productions attendues du stagiaire

- Tableau(x) de suivi et graphique(s) correspondant(s), par exemple : suivi de l'activité médicale (prestations de soins, séjours, profil des patients, taux d'hospitalisation, ...) ou suivi de l'activité médico-sociale/sociale (prestations d'accompagnement, profil des usagers, ...), suivi financier, suivi budgétaire,
- Commentaire synthétique mettant en évidence les éléments significatifs des données traitées.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les données saisies sont fiables

Les calculs sont exacts et donnent un résultat exploitable

L'organisation des données facilite la lecture du tableau

Le choix du graphique est cohérent avec l'objectif visé

Les calculs sont automatisés de façon pertinente

Le commentaire met en évidence les éléments significatifs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SAMS	Situations d'évaluation-types	TP-00057	08	01/12/2017	13/07/2022	21/21