

CCPQ

Bd Pachéco - 19 - boîte 0
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55 33

Email : ccpq@profor.be
www.enseignement.be

SERVICES AUX PERSONNES

AIDE AUX PERSONNES

AGENT / AGENTE MEDICO-SOCIAL

PROFIL DE FORMATION (CQP7)

PQ ayant généré le PF : Agent médico-social

Accord du Conseil Général

Le 19 septembre 2002

Parution au Moniteur

Le

LE METIER

L'agent / agente médico-social peut, intégré dans une équipe pluridisciplinaire, intervenir dans différents lieux et notamment dans des hôpitaux, dans des maisons médicales, dans des polycliniques, dans des cabinets privés, dans des maisons de repos et de soins, ...

- Il/elle assume des fonctions d'accueil : il participe à l'organisation de l'espace accueil, informe et oriente les bénéficiaires en adoptant les comportements appropriés.
- Il/elle participe à la gestion administrative de l'institution en préparant les dossiers, en les mettant à jour ou en les classant ou encore en encaissant un acompte, une caution ou la note dont le / la bénéficiaire doit s'acquitter;
- Il/elle participe à l'organisation de l'espace accueil, informe et oriente les bénéficiaires en adoptant les comportements appropriés.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux représentants des formateurs, des associations et organismes professionnels, des syndicats qui, tant dans les groupes de travail qu'au sein des Commissions consultatives, nous ont aidés à construire le présent profil de formation.

**Le président de la Commission consultative
"Services aux Personnes"**

PIERRE MALAISE

Les chargées de mission de la CCPQ

**Joëlle BONFOND-PIEDBOEUF
Nicole MONTIGNY-MILLING**

TABLE DES MATIERES

Le métier		Page 2
Remerciements		Page 3
Table des matières		Page 4
Fonction 01	Accueillir	Page 5
Fonction 02	Participer à la gestion administrative : <ul style="list-style-type: none">- Préparer les dossiers,- Mettre à jour les dossiers,- Classer,- Encaisser.	Page 10
Fonction 03	S'intégrer dans le milieu professionnel	Page 14

Fonction 01 : Accueillir

ACTIVITÉS DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1. Saluer, identifier les visiteurs et l'objet de leur visite.	1.1.1. Etablir une relation de communication dans une situation de face-à-face : <ul style="list-style-type: none"> - accueillir un visiteur, un bénéficiaire (patient, client, ...) - l'écouter, le questionner, - reformuler ses attentes. - s'assurer que la communication est bien passée. - appliquer les règles de courtoisie. 	CM	L'apprenant(e) applique les techniques de reformulation et de communication.
1.2. Adopter des comportements appropriés.	1.2.1. <i>Faire face aux différents types de comportement (agressivité, violence, désarroi, peur, angoisse, ...).</i>	CEF/CEP	
	1.2.2. Rassurer le bénéficiaire.	CM	L'apprenant(e) applique les procédures appropriées (ton de la voix, ...).
	1.2.3. Maîtriser ses émotions : <ul style="list-style-type: none"> - conserver son calme, - ne pas afficher ses sentiments. 	CM	L'apprenant(e) applique des techniques de base adéquates. Il/elle est conscient(e) qu'il ne faut pas afficher ses émotions.
	1.2.4. Faire appel, passer le relais à quelqu'un.	CM	L'apprenant(e) connaît les monographies des fonctions concernées.
	1.2.5. <i>S'adapter à la culture de la personne.</i>	CEF/CEP	
	1.2.6. Respecter la culture de la personne.	CM	L'apprenant(e) est conscient(e) de l'existence des différentes cultures et les connaît dans leurs aspects liées à l'accueil médico-social.

	1.2.7. Pratiquer l'écoute active, réagir avec empathie.	CM	L'apprenant(e) applique les techniques appropriées.
	1.2.8. Accepter que ses interlocuteurs aient des logiques et des émotions différentes.	CM	
	1.2.9. <i>Ne pas porter de jugement de valeur, accepter de travailler pour des personnes vivant parfois des situations très éloignées de ses valeurs personnelles.</i>	CEF/CEP	
	1.2.10. <i>Tenir compte des problèmes vécus par les personnes aidées, et de leurs réactions psychologiques.</i>	CEF/CEP	
	1.2.11. Repérer les facteurs qui risquent d'engendrer des réactions difficiles à gérer.	CM	L'apprenant(e) répertorie des situations-types qui ont engendré des difficultés et propose des hypothèses sur les causes du problème.
	1.2.12. Utiliser des techniques de communication adaptées au type de bénéficiaires (patient, client, ...).	CM	L'apprenant(e) analyse la manière selon laquelle des situations difficiles ont été résolues et sur cette base propose des comportements appropriés à la situation présente.
1.3. Participer à l'organisation de l'espace d'accueil.	1.3.1. Maintenir la visibilité du lieu d'accueil, la présentation.	CM	
	1.3.2. Veiller à mettre à la disposition des usagers les informations relatives aux spécificités des services.	CM	
	1.3.3. Préserver la discrétion qui s'impose.	CM	L'apprenant(e) adopte des comportements appropriés (ton de la voix adapté à la situation, ...)
1.4. Préparer les documents appropriés.	1.4.1. Sélectionner et préparer les documents à remettre au bénéficiaire (patient, client, ...) avant sa visite.	CM	
1.5. Orienter la personne vers le	1.5.1. Sur base des connaissances acquises en	CM	L'apprenant(e) intervient dans le cadre de ses

service approprié ou la personne de référence; et éventuellement prévenir de l'arrivée du bénéficiaire (patient, client, ...).		matière d'institutions médico-sociales, répondre à la demande de renseignement posée par le bénéficiaire (patient, client, ...).		attributions.
	1.5.2.	Identifier et situer les différents services et leurs fonctions.	CM	
	1.5.3.	Consulter les principales sources documentaires de référence (organigramme, banque de données, ...) et sélectionner les informations pertinentes.	CM	
	1.5.4.	Tracer un itinéraire sur un plan.	CM	
	1.5.5.	Adapter ses explications au langage, à l'âge de la personne.	CM	
	1.5.6.	<i>Adapter ses explications à l'état émotionnel de la personne.</i>	CEF/CEP	
1.6. Prévoir, veiller à organiser un accompagnement si nécessaire.	1.6.1.	Appeler les services d'accompagnement prévus dans l'organigramme de l'institution (brancardier, service d'urgence interne, ...).	CM	L'apprenant(e) connaît les monographies des fonctions concernées. Il/elle applique les procédures en vigueur (qui informer, comment, dans quelle situation, ...).
	1.6.2.	Informar la hiérarchie d'une situation difficile qui dépasse le cadre de ses compétences.	CM	L'apprenant(e) connaît les monographies des fonctions concernées. Il/elle applique les procédures en vigueur (qui informer, comment, dans quelle situation, ...).
1.7. Etablir et recevoir des communications téléphoniques; identifier l'objet des appels et les acheminer.	1.7.1.	Etablir une relation de communication dans une situation d'échange téléphonique : - appliquer les usages téléphoniques et les règles de courtoisie ; - assurer le suivi sur base de l'organigramme de l'institution.	CM	L'apprenant(e) applique les techniques de communication téléphonique et de reformulation.
	1.7.2.	Tenir à jour un répertoire comportant les numéros de téléphone les plus demandés; chercher, demander des numéros de téléphone inconnus.	CM	L'apprenant organise un classement approprié.

	1.7.3. Utiliser les références courantes (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires, etc.) : - identifier l'ordre et le mode de classement des données ; - interpréter les abréviations et les pictogrammes ; - trouver rapidement une information.	CM	
1.8. Organiser les files d'attente.	1.8.1. Aider à patienter.	CM	L'apprenant(e) applique les techniques appropriées.
	1.8.2. Prendre en considération les difficultés des personnes (personnes âgées, handicapées, femmes enceintes, ...).	CM	
	1.8.3. Évaluer le temps d'attente	CM	
	1.8.4. Connaître les moments d'affluence.	CM	
	1.8.5. S'adapter à des situations imprévues (nouvelles consultations, ...).	CM	
1.9. Informer les bénéficiaires (patient, client, ...) des choix de services, de leurs coûts (type de chambre, TV, téléphone, ...), des règles internes, des habitudes institutionnelles; et leur annoncer la procédure à suivre.	1.9.1. Utiliser les documents – ressources adéquats (livret d'accueil, fiches d'informations, ...).	CM	
	1.9.2. Expliquer les différents services, les règles, les habitudes, la procédure.	CM	
	1.9.3. Rester dans les limites de sa fonction, bien connaître son rôle.	CM	
1.10. Répondre aux demandes d'information logistique concernant une hospitalisation ou une future hospitalisation.	1.10.1. Utiliser les documents – ressources adéquats.	CM	
	1.10.2. Adapter les explications à l'interlocuteur.	CM	

1.11. Accueillir les visiteurs (localisation du bénéficiaire (patient, client, ...) dans l'unité de soins, informations relatives aux heures de visite, ...).	1.11.1. Expliquer les règles de fonctionnement.	CM	
	1.11.2. Faire appel, passer le relais au responsable de l'équipe.	CM	L'apprenant(e) applique les procédures en vigueur (comment faire appel, dans quelle situation, ...).
1.12. Percevoir les limites de son rôle.	1.12.1. Etre conscient qu'il y a une limite à l'investissement personnel.	CM	L'apprenant(e) connaît les conséquences d'un investissement excessif, il/elle sait qu'il faut mettre une distance. L'apprenant(e) sait ce que signifie avoir une attitude professionnelle, ce que cela implique.
	1.12.2. <i>Prendre de la distance sur le plan affectif.</i>	CEF/CEP	
	1.12.3. Rester dans les limites de sa fonction, bien connaître son rôle.	CM	

Fonction 02 : Participer à la gestion administrative :

- Préparer les dossiers,
- Mettre à jour les dossiers,
- Classer,
- Encaisser.

ACTIVITÉS DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
2.1. Enregistrer les informations nécessaires pour préparer le dossier. Vérifier l'assurabilité du bénéficiaire (patient, client, ...) (carte SIS).	2.1.1. Encoder ou remplir la fiche du bénéficiaire (patient, client, ...) : prendre les coordonnées exactes, ...	CM	
	2.1.2. Vérifier les données administratives et éventuellement réaliser un nouveau signalétique.	CM	
	2.1.3. Faire preuve de rigueur : ne pas se tromper dans les noms de famille.	CM	
	2.1.4. Relayer un éventuel problème vers les services compétents.	CM	L'apprenant(e) connaît les monographies des fonctions concernées. Il/elle applique les procédures en vigueur (vers qui relayer, comment, dans quelle situation, ...).
2.2. Sortir le dossier du bénéficiaire (patient, client, ...) ou le constituer le cas échéant; placer les pièces reçues dans les dossiers appropriés (résultats d'examen et d'analyse, rapport infirmier, ...).	2.2.1. Comprendre le fonctionnement du classement et être capable de retrouver rapidement le dossier du bénéficiaire (patient, client, ...).	CM	
	2.2.2. Identifier les éléments constitutifs d'un dossier.	CM	
	2.2.3. Respecter l'organisation interne d'un dossier.	CM	
2.3. Assurer la transmission et le suivi	2.3.1. Appliquer les procédures en vigueur.	CM	

des documents vers les médecins, vers d'autres services, d'autres unités de soins, mutuelles, ...	2.3.2.	Respecter les délais.	CM	
	2.3.3.	Utiliser les outils bureautiques appropriés (fax, photocopieur, mail, ...) et s'adapter au changement.	CM	
	2.3.4.	Faire parvenir les documents appropriés aux personnes concernées; faire signer, récupérer et transmettre les documents.	CM	
	2.3.5.	Faire preuve de rigueur et de discrétion.	CM	
	2.3.6.	Utiliser des techniques de communication adaptées.	CM	L'apprenant(e) s'assure qu'il/elle : - a bien clarifié sa demande, - a été bien compris. Il/elle fait preuve d'opiniâtreté pour récupérer les documents et de rigueur dans le suivi de ces documents.
	2.4. Préparer les documents appropriés.	2.4.1.	Veiller à ce que les documents nécessaires soient toujours à la disposition en suffisance dans les services.	CM
2.5. Prendre et grouper les rendez-vous pour les bénéficiaires (patient, client, ...) dans les différents services médico-techniques.	2.5.1.	S'informer des souhaits du bénéficiaire.	CM	
	2.5.2.	Informar le bénéficiaire des limites de l'institution.	CM	L'apprenant(e) fait preuve de clarté dans l'information donnée, il/elle garde son calme et explique clairement les contraintes existantes.
	2.5.3.	Respecter les désirs des bénéficiaires dans la mesure du possible.	CM	
	2.5.4.	Programmer les rendez-vous en tenant compte des impératifs propres à chaque examen.	CM	

2.6. Préparer les documents relatifs à la tarification pendant et en fin d'hospitalisation.	2.6.1. Appliquer les procédures en vigueur.	CM	
	2.6.2. Respecter les délais.	CM	
	2.6.3. Utiliser des techniques de communication.	CM	
2.7. S'informer des départs et des arrivées et effectuer la mise à jour de la population de l'unité de soins (entrée, départ, transfert, ...).	2.7.1. Faire preuve de précision.	CM	
	2.7.2. Respecter les délais.	CM	
	2.7.3. Avoir le sens de l'organisation.	CM	
	2.7.4. Utiliser des techniques de communication adaptées.	CM	
2.8. Gérer la sortie administrative d'hospitalisation : rassembler les certificats médicaux, les radios, les informations concernant les rendez-vous ultérieurs, le rapport d'hospitalisation provisoire, ...	2.8.1. Récupérer dans les délais les documents auprès des différents collègues.	CM	
	2.8.2. Utiliser des techniques de communication adaptées.	CM	L'apprenant(e) fait preuve d'opiniâtreté.
2.9. Organiser le classement des dossiers, les archiver.	2.9.1. Comprendre et respecter le classement existant.	CM	
	2.9.2. Participer à la modification du classement existant.	CM	
	2.9.3. Tenir à jour le classement.	CM	

	2.9.4. Sélectionner un mode de rangement adapté.	CM	
2.10. Percevoir un acompte, une caution.	2.10.1. Être rigoureux dans les écritures.	CM	
	2.10.2. Tenir compte du temps requis.	CM	L'apprenant(e) applique une gestion rigoureuse du temps.
2.11. Encoder les différentes prestations permettant au service comptable d'établir la note dont le bénéficiaire devra s'acquitter.	2.11.1. Être rigoureux dans les écritures.	CM	
	2.11.2. Tenir compte du temps requis.	CM	L'apprenant(e) applique une gestion rigoureuse du temps.
	2.11.3. Respecter les délais.	CM	
2.12. Dans le cadre non hospitalier, établir la note et éventuellement l'encaisser.	2.12.1. Respecter la procédure.	CM	
	2.12.2. Être rigoureux/rigoureuse.	CM	

Fonction 03 : S'intégrer dans le milieu professionnel

ACTIVITÉS DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
3.1. Travailler en équipe.	3.1.1. Rester dans les limites de sa fonction, bien connaître son rôle, en étant conscient de la complémentarité des différents membres de l'équipe.	CM	Il/elle s'inscrit dans une philosophie de prise en charge globale des bénéficiaires.
	3.1.2. Transmettre les informations aux collègues, lire les informations transmises par les collègues.	CM	
	3.1.3. Lire, s'exprimer oralement et par écrit de manière correcte et cohérente.	CM	
	3.1.4. Être capable de clarifier les communications reçues.	CM	
	3.1.5. Pratiquer l'écoute active.	CM	L'apprenant(e) applique les techniques appropriées.
	3.1.6. Être conscient qu'il y a une limite à l'investissement personnel.	CM	L'apprenant(e) connaît les conséquences d'un investissement excessif, il/elle sait qu'il faut mettre une distance. L'apprenant(e) sait ce que signifie avoir une attitude professionnelle, ce que cela implique.
	3.1.7. Utiliser un "carnet de liaison".	CM	
	3.1.8. Établir des relations cordiales et conviviales.	CM	
	3.1.9. Avoir le sens de l'organisation.	CM	
3.2. Respecter la déontologie.	3.2.1. Travailler dans les limites de sa profession,	CM	

	c'est-à-dire assumer les tâches qui relèvent de ses fonctions (ne pas se substituer à l'assistant social, à l'infirmier, au médecin, ...).		
	3.2.2. Appliquer le droit au respect de la vie privée et la confidentialité des données (secret professionnel lié au diagnostic aux personnes rencontrées).	CM	
	3.2.3. Respecter les délais prévus.	CM	
3.3. Adopter une tenue vestimentaire adéquate.	3.3.1. Soigner sa présentation.	CM	
	3.3.2. S'adapter aux règles en vigueur.	CM	L'apprenant(e) applique les règles d'hygiène personnelle et professionnelle.
3.4. S'adapter aux changements institutionnels, technologiques et organisationnels.	3.4.1. Faire preuve d'ouverture d'esprit, de souplesse et d'adaptabilité.	CM	