

## CCPQ

Bd Pachéco - 19 - boîte 0  
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55.33

Email : [ccpg@profor.be](mailto:ccpg@profor.be)

[www.enseignement.be](http://www.enseignement.be)

**SERVICES AUX PERSONNES**

**AIDE AUX PERSONNES**

**AGENT / AGENTE MEDICO – SOCIAL(E)**

**PROFIL DE QUALIFICATION**

Validation par la C.C.P.Q.

Le 19 septembre 2002

## LE METIER

L'agent médico-social peut intervenir dans différents lieux et notamment dans les hôpitaux, dans les maisons médicales, dans les polycliniques, dans des cabinets privés, ...

-

.....

FONCTIONS	ACTIVITES	COMPETENCES
<b>1. ACCUEILLIR</b>	1.1. Saluer, identifier les visiteurs et l'objet de leur visite.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir une relation de communication dans une situation de face-à-face :               <ul style="list-style-type: none"> <li>* accueillir un visiteur, un bénéficiaire (patient, client, ...)</li> <li>* l'écouter, le questionner, le rassurer,</li> <li>* reformuler ses attentes.</li> <li>* s'assurer que la communication est bien passée.</li> <li>* appliquer les règles de courtoisie.</li> </ul> </li> </ul>
	1.2. Adopter des comportements appropriés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire face aux différents types de comportement (agressivité, violence, désarroi, peur, angoisse, ...).</li> <li>• Maîtriser ses émotions :               <ul style="list-style-type: none"> <li>* conserver son calme,</li> <li>* ne pas afficher ses sentiments.</li> </ul> </li> <li>• Faire appel, passer le relais à quelqu'un.</li> <li>• S'adapter à la culture de la personne.</li> <li>• Pratiquer l'écoute active, réagir avec empathie.</li> <li>• Accepter que ses interlocuteurs aient des logiques et des émotions différentes.</li> <li>• Ne pas porter de jugement de valeur, accepter de travailler pour des personnes vivant parfois des situations très éloignées de ses valeurs personnelles.</li> <li>• Tenir compte des problèmes vécus par les personnes aidées, et de leurs réactions psychologiques.</li> <li>• Utiliser des techniques de communication adaptées au type de bénéficiaires (patient, client, ...).</li> </ul>
	1.3. Participer à l'organisation de l'espace d'accueil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir la visibilité du lieu d'accueil, la présentation.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à mettre à la disposition des informations prévues sur les spécificités des services.</li> <li>• Préserver la discrétion qui s'impose.</li> </ul>
1.4. Préparer les documents appropriés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionner et préparer les documents à remettre au bénéficiaire (patient, client, ...) avant sa visite.</li> </ul>
1.5. Orienter la personne vers le service approprié ou la personne de référence; et éventuellement prévenir de l'arrivée du bénéficiaire (patient, client, ...).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur base des connaissances acquises en matière d'institutions médico-sociales, répondre à la demande de renseignement posée par le bénéficiaire (patient, client, ...).</li> <li>• Identifier les différents services et leurs fonctions et les situer.</li> <li>• Consulter les principales sources documentaires de référence (organigramme, banque de données, ...) et sélectionner les informations pertinentes.</li> <li>• Dessiner un itinéraire sur un plan.</li> <li>• Adapter ses explications à la personne (langage, âge, état émotionnel, ...).</li> </ul>
1.6. Prévoir, veiller à organiser un accompagnement si nécessaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer la hiérarchie d'une situation difficile qui dépasse le cadre de ses compétences.</li> </ul>
1.7. Etablir et recevoir des communications téléphoniques; identifier l'objet des appels et les acheminer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir une relation de communication dans une situation d'échange téléphonique : <ul style="list-style-type: none"> <li>* appliquer les usages téléphoniques et les règles de courtoisie ;</li> <li>* assurer le suivi sur base de l'organigramme de l'institution.</li> </ul> </li> <li>• Tenir à jour un répertoire comportant les numéros de téléphone les plus demandés; chercher, demander des numéros de téléphone inconnus.</li> <li>• Utiliser les références courantes (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires, etc.) : <ul style="list-style-type: none"> <li>* identifier l'ordre et le mode de classement</li> </ul> </li> </ul>

	<p>des données ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* interpréter les abréviations et les pictogrammes ;</li> <li>* trouver rapidement une information.</li> </ul>
1.8. Organiser les files d'attente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aider à patienter.</li> <li>• Prendre en considération les difficultés des personnes (personnes âgées, handicapées, femmes enceintes, ...).</li> <li>• Evaluer le temps d'attente.</li> <li>• Connaître les moments d'affluence.</li> <li>• S'adapter à des situations imprévues (nouvelles consultations, ...).</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser les documents – ressources adéquats (livret d'accueil, fiches d'informations, ...).</li> <li>• Expliquer les différents services, les règles, les habitudes, la procédure.</li> <li>• Rester dans les limites de sa fonction, bien connaître son rôle.</li> </ul>
1.10. Répondre aux demandes d'information logistique concernant une hospitalisation ou une future hospitalisation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser les documents – ressources adéquats.</li> <li>• Adapter les explications à l'interlocuteur.</li> </ul>
1.11. Accueillir les visiteurs (localisation du bénéficiaire (patient, client, ...) dans l'unité de soins, informations relatives aux heures de visite, ...).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquer les règles de fonctionnement.</li> <li>• Faire appel, passer le relais au responsable de l'équipe.</li> </ul>
1.12. Percevoir les limites de son rôle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre conscient qu'il y a une limite à l'investissement personnel.</li> <li>• Prendre de la distance sur le plan affectif.</li> <li>• Rester dans les limites de sa fonction, bien connaître son rôle.</li> </ul>

<b>2. PARTICIPER A LA GESTION ADMINISTRATIVE :</b>  - <b>PREPARER LES DOSSIERS</b> - <b>METTRE A JOUR LES DOSSIERS</b> - <b>CLASSER</b> - <b>ENCAISSER</b>	2.1. Enregistrer les informations nécessaires pour préparer le dossier. Vérifier l'assurabilité du bénéficiaire (patient, client, ...) (carte SIS).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encoder ou remplir la fiche du bénéficiaire (patient, client, ...) : prendre les coordonnées exactes, ...</li> <li>• Vérifier les données administratives et éventuellement réaliser un nouveau signalétique.</li> <li>• Faire preuve de rigueur : ne pas se tromper dans les noms de famille.</li> <li>• Relayer un éventuel problème vers les services compétents.</li> </ul>
	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 infirmiers, ...).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre le fonctionnement du classement et être capable de retrouver rapidement le dossier du bénéficiaire (patient, client, ...).</li> <li>• Identifier les éléments constitutifs d'un dossier.</li> <li>• Respecter l'organisation interne d'un dossier.</li> </ul>
	2.3. Assurer la transmission et le suivi des documents vers les médecins, vers d'autres services, d'autres unités de soins, mutuelles, ...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les règles en vigueur.</li> <li>• Respecter les délais.</li> <li>• Utiliser les outils bureautiques appropriés (fax, photocopieur, mail, ...) et s'adapter au changement.</li> <li>• Faire parvenir les documents appropriés aux personnes concernées; faire signer, récupérer et transmettre les documents.</li> <li>• Faire preuve de rigueur et de discrétion.</li> <li>• Utiliser des techniques de communications adaptées.</li> </ul>
	2.4. Préparer les documents appropriés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à ce que les documents nécessaires soient toujours à la disposition en suffisance dans les services.</li> </ul>
	2.5. Prendre et grouper les rendez-vous pour les bénéficiaires (patient, client, ...) dans les différents services médico-techniques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'informer des souhaits du bénéficiaire.</li> <li>• L'informer des limites de l'institution.</li> <li>• Respecter les désirs des bénéficiaires dans la mesure du possible.</li> <li>• Programmer les rendez-vous en tenant compte des impératifs propres à chaque examen.</li> </ul>

	2.6. Préparer les documents relatifs à la tarification pendant et en fin d'hospitalisation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les règles en vigueur.</li> <li>• Respecter les délais.</li> <li>• Utiliser des techniques de communication.</li> </ul>
	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, ...).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire preuve de précision.</li> <li>• Respecter les délais.</li> <li>• Avoir le sens de l'organisation.</li> <li>• Utiliser des techniques de communication adaptées.</li> </ul>
	2.8. Gérer la sortie administrative d'hospitalisation : rassembler les certificats médicaux, les radio, les informations concernant les rendez-vous ultérieurs, le rapport d'hospitalisation provisoire, ...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Récupérer les documents à temps auprès des différents collègues.</li> <li>• Utiliser des techniques de communication adaptées.</li> </ul>
	2.9. Organiser le classement des dossiers, les archiver.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre et respecter le classement existant.</li> <li>• Participer à la modification du classement existant.</li> <li>• Tenir à jour le classement.</li> <li>• Sélectionner un mode de rangement adapté.</li> </ul>
	2.10. Percevoir un acompte, une caution.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre rigoureux dans les écritures.</li> <li>• Prendre le temps nécessaire.</li> </ul>
	2.11. Encoder les différentes prestations permettant au service comptable d'établir la note dont le bénéficiaire devra s'acquitter.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre rigoureux dans les écritures.</li> <li>• Prendre le temps nécessaire.</li> <li>• Respecter les délais.</li> </ul>
	2.12. Dans le cadre non hospitalier, établir la note et éventuellement l'encaisser.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter la procédure.</li> <li>• Etre rigoureux.</li> </ul>
<b>3. S'INTEGRER DANS LE MILIEU PROFESSIONNEL</b>	3.1. Travailler en équipe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rester dans les limites de sa fonction, bien connaître son rôle.</li> <li>• Transmettre les informations aux collègues, lire</li> </ul>

		<p>les informations transmises par les collègues.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lire, s'exprimer oralement et par écrit de manière correcte et cohérente.</li> <li>• Etre capable de clarifier les communications.</li> <li>• Pratiquer l'écoute active.</li> <li>• Délimiter son travail au sein d'une équipe en vérifiant que, par la complémentarité des membres, l'ensemble des tâches soit couvert.</li> <li>• Etre conscient qu'il y a une limite à l'investissement personnel.</li> <li>• Utiliser un carnet de bord.</li> <li>• Etablir des relations cordiales et conviviales.</li> <li>• Avoir le sens de l'organisation.</li> </ul>
	3.2. Respecter la déontologie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler dans les limites de sa profession, c'est-à-dire respecter les actes qui relèvent de ses fonctions (ne pas se substituer à l'assistant social, à l'infirmier, au médecin, ...).</li> <li>• Appliquer le droit au respect de la vie privée (secret professionnel pas seulement en ce qui concerne le diagnostic mais aussi en ce qui concerne les personnes rencontrées dans le cadre de son travail) et la confidentialité des données.</li> <li>• Respecter les délais prévus.</li> </ul>
	3.3. Adopter une tenue vestimentaire adéquate.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soigner sa présentation.</li> <li>• S'adapter aux règles en vigueur.</li> </ul>
	3.4. S'adapter aux changements institutionnels technologiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire preuve d'ouverture d'esprit, de souplesse.</li> </ul>