

MINISTÈRE DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

ENSEIGNEMENT DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique

Service général de l'Enseignement organisé par la Communauté française

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE ORDINAIRE DE PLEIN EXERCICE

HUMANITÉS PROFESSIONNELLES ET TECHNIQUES

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Troisième degré

Septième année qualifiante

SECTEUR : Services aux personnes

GROUPE : Services paramédicaux

PROGRAMME D'ÉTUDES DE L'OPTION DE BASE GROUPÉE :

AGENT MÉDICO-SOCIAL/AGENTE MÉDICO-SOCIALE

274/2010/249

AVERTISSEMENT

Le présent programme est d'application, à partir de l'année scolaire 2010-2011, dans la septième année qualifiante de l'enseignement secondaire professionnel.

Il abroge et remplace le programme provisoire 274P/2005/249.

La septième année qualifiante « Agent/Agente médico-social(e) » est accessible aux élèves qui sont titulaires du certificat de qualification de sixième année et qui ont terminé avec fruit :

- soit l'une des sixièmes années techniques de qualification suivantes :
« agent/agente en accueil et tourisme », « technicien /technicienne de bureau », « aspirant/aspirante en nursing », « techniques sociales » ;
- soit l'une des sixièmes années professionnelles suivantes :
« vendeur/vendeuse », « puériculture », « auxiliaire administratif/auxiliaire administrative et d'accueil », « auxiliaire familial/auxiliaire familiale et sanitaire », « aide familial/aide familiale (à partir du 01/09/2011) ».

Ce programme figure sur RESTODE, serveur pédagogique de l'enseignement organisé par la Communauté française.

Adresse: <http://www.restode.cfwb.be/programmes>

Il peut en outre être imprimé sur format PDF.

TABLE DES MATIERES

Le métier	3
Grille-horaire.....	4
Glossaire	5

PREMIERE PARTIE

TECHNIQUES D'ACCUEIL, D'ORGANISATION ET SECRETARIAT

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES.....	8
Fonction 01 Accueillir	13
Fonction 03 S'intégrer dans le milieu professionnel	13
Fonction 02 Participer à la gestion administrative: préparer les dossiers, mettre à jour les dossiers, classer, encaisser.....	33
EXEMPLES DE SITUATIONS D'APPRENTISSAGE.....	44

BUREAUTIQUE

Fonction 01 Accueillir.....	51
Fonction 02 Participer à la gestion administrative: préparer les dossiers, mettre à jour les dossiers, classer, encaisser.....	56
EXEMPLES DE SITUATIONS D'APPRENTISSAGE.....	62
CONSEILS METHODOLOGIQUES.....	65

DEUXIEME PARTIE

APPROCHE DES INSTITUTIONS MEDICO-SOCIALES

Fonction 01 Accueillir	76
Fonction 02 Participer à la gestion administrative: préparer les dossiers, mettre à jour les dossiers, classer, encaisser.....	84
EXEMPLES DE SITUATIONS D'APPRENTISSAGE.....	86
CONSEILS METHODOLOGIQUES.....	88

EDUCATION A LA SANTE

Fonction 01 Accueillir	90
Fonction 02 Participer à la gestion administrative: préparer les dossiers, mettre à jour les dossiers, classer, encaisser.....	94
EXEMPLES DE SITUATIONS D'APPRENTISSAGE.....	98
CONSEILS METHODOLOGIQUES.....	100
BIBLIOGRAPHIE - SITES INTERNET	102

LE METIER

L'agent médico-social/l'agente médico-sociale peut, intégré(e) 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.

GRILLE-HORAIRE DE L'OPTION DE BASE GROUPEE

	7P
Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat	6 h
Bureautique	6 h
Approche des institutions médico-sociales	3 h
Education à la santé	3 h
TOTAL	18 h

Le développement transversal de certaines compétences justifie la présence de certains concepts identiques au sein des programmes d'agent médico-social et de Secrétariat-Bureautique.

Bien entendu, ces compétences feront l'objet d'une approche spécifique à la discipline mais complémentaire au travers de situations d'apprentissage appropriées qui respectent les objectifs généraux de chacune des formations.

Une collaboration entre les enseignants de ces deux disciplines est par conséquent indispensable.

GLOSSAIRE

Les programmes d'études proposent des situations d'apprentissage et indiquent des contenus d'apprentissage qui peuvent être obligatoires ou facultatifs.

Décret-Missions (1997) Art. 36 § 5 et Art. 50 § 4

Contenus d'apprentissage

Savoirs nécessaires pour entreprendre correctement les apprentissages permettant le développement des compétences liées à la concrétisation des activités.

Situations d'apprentissage

Situations-problèmes mettant en œuvre des habiletés liées au développement des compétences conduisant à la concrétisation, à l'opérationnalisation des activités.

Compétence

Aptitude à mettre en œuvre un ensemble organisé de savoirs, de savoir-faire et d'attitudes permettant d'accomplir un certain nombre de tâches.

Compétences disciplinaires

Référentiel présentant de manière structurée les compétences à acquérir dans une discipline scolaire.

Compétences terminales

Référentiel présentant de manière structurée les compétences dont la maîtrise à un niveau déterminé est attendue à la fin de l'enseignement secondaire.

Compétences transversales

Attitudes, démarches mentales et démarches méthodologiques communes aux différentes disciplines à acquérir et à mettre en œuvre au cours de l'élaboration des différents savoirs et savoir-faire ; leur maîtrise vise à une autonomie croissante d'apprentissage des élèves.

Evaluation formative

Evaluation effectuée en cours d'activité et visant à apprécier le progrès accompli par l'élève et à comprendre la nature des difficultés qu'il rencontre lors d'un apprentissage ; elle a pour but d'améliorer, de corriger ou de réajuster le cheminement de l'élève ; elle se fonde en partie sur l'auto-évaluation.

Evaluation certificative

Evaluation qui débouche soit sur l'obtention d'un certificat, soit sur une autorisation de passage de classe ou d'accès à un nouveau degré.

Profil de qualification

Référentiel décrivant les activités et les compétences exercées par des travailleurs accomplis tels qu'ils se trouvent dans l'entreprise.

Profil de formation

Référentiel présentant de manière structurée les compétences à acquérir en vue de l'obtention d'un certificat de qualification.

Programme d'études

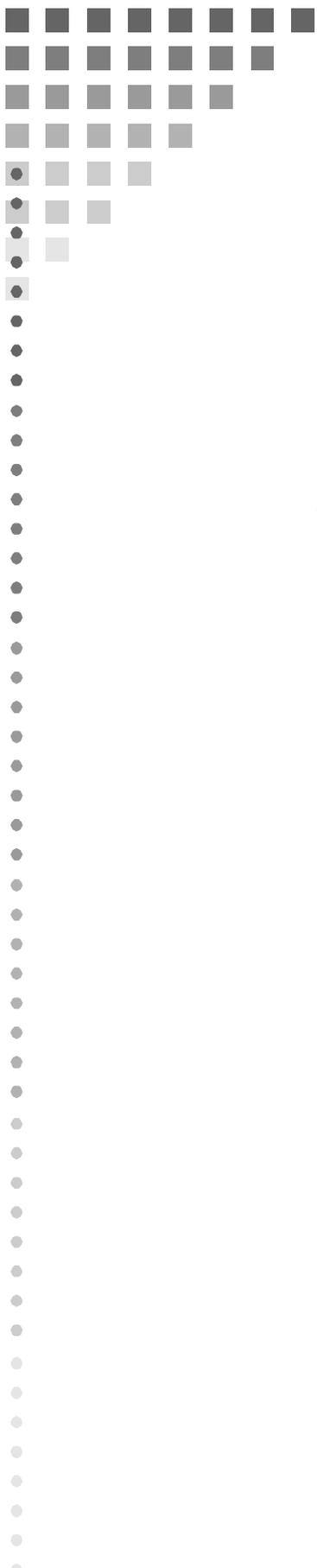
Référentiel de situations d'apprentissage, de contenus d'apprentissage, obligatoires ou facultatifs et d'orientations méthodologiques qu'un pouvoir organisateur définit afin d'atteindre les compétences fixées par le Gouvernement pour une année, un degré ou un cycle.

Compétences à maîtriser (CM)

Compétences qui sont à maîtriser en fin d'une formation donnée.

Compétences à exercer :

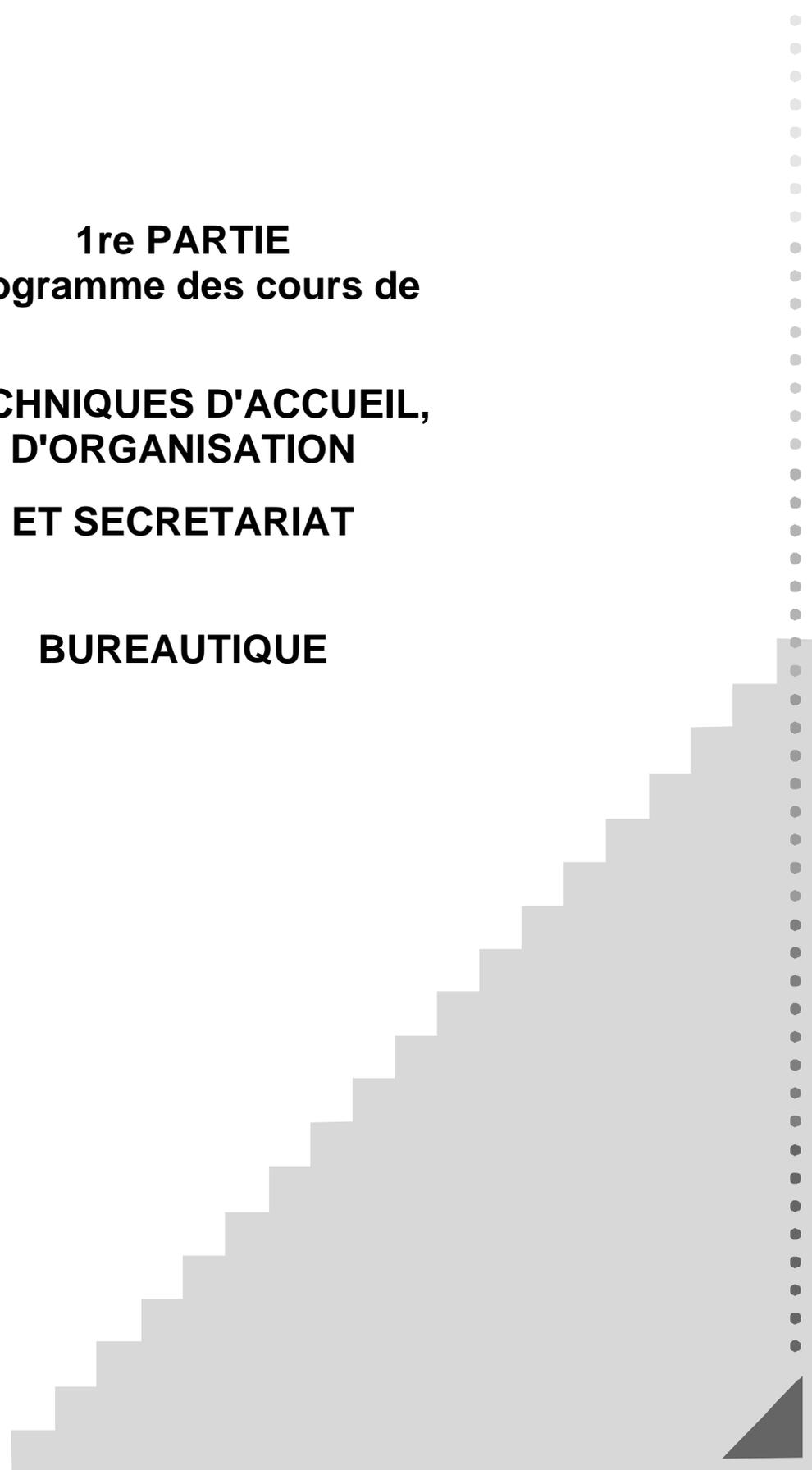
- ⇒ (**CEF**) : compétences à exercer au cours d'une formation, mais dont la maîtrise ne peut être certifiée qu'au-delà de la dite formation par un opérateur de formation.
- ⇒ (**CEP**) : compétences à exercer durant cette même formation, mais dont la maîtrise ne pourra être acquise qu'à travers l'activité professionnelle elle-même.



1re PARTIE
Programme des cours de

**TECHNIQUES D'ACCUEIL,
D'ORGANISATION
ET SECRETARIAT**

BUREAUTIQUE



CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES

A MEDITER

Si l'on veut que l'apprenant(e) s'approprie réellement le savoir, il faut transformer le savoir choisi en situation à vivre car la connaissance procède de l'expérience.

MÉTHODOLOGIE

Le professeur tiendra compte des acquis des élèves. En effet, la classe peut être constituée d'éléments possédant des compétences différentes et variées. Il peut donc concevoir la création de groupes pour lesquels il élaborera des situations d'apprentissage adaptées; toutefois, des moments d'activités communes pourront être organisés (étude de logiciels, mise en page, travaux de groupes, synthèse ...).

LA CREATION DE SITUATIONS D'APPRENTISSAGE

Le professeur proposera une situation d'apprentissage articulée en trois points:

- 1 le professeur présente un nouveau contenu de matière dans un contexte d'apprentissage au sein d'une activité dirigée;
- 2 l'élève sera placé devant une situation d'apprentissage plus complexe (en relation avec le point 1) au cours de laquelle il va devoir surmonter une difficulté;
- 3 la situation d'apprentissage peut se diversifier et se complexifier pour devenir une situation-problème.

L'élaboration d'une situation-problème

La situation-problème ne prend réellement un sens que si l'on présente un obstacle à surmonter.

- L'obstacle ne peut être trop simple, afin que l'élève ne se désintéresse pas de l'activité.
- L'obstacle ne peut être trop compliqué afin d'éviter le découragement.
- L'obstacle doit être surmontable pour que l'élève trouve un sens à son apprentissage.

Le modèle constructiviste ou de résolution de problèmes est donc conseillé. Ce modèle se caractérise essentiellement par l'idée que ce sont les apprenants qui construisent leur savoir à partir de situations proches de la réalité. La conception de ce modèle s'appuie sur la recherche personnelle de l'apprenant.

La démarche méthodologique peut suivre le schéma suivant:

- **percevoir**: l'apprenant est placé face à une situation, il prend conscience d'une situation et de son «non-savoir» - c'est la prise de conscience du problème: observer, différencier, associer;
- **chercher**: c'est l'étape du traitement de l'information qui entraîne réflexion – c'est la résolution de problèmes: poser des hypothèses, analyser, choisir, expérimenter, critiquer;
- **s'exprimer**: rédiger un résumé, reformuler une idée, une procédure... - c'est synthétiser, définir une matière, une procédure adéquate;
- **appliquer** et rendre le nouveau savoir transférable – c'est aussi une mémorisation à long terme.

Il est important de diversifier les exercices de telle sorte que la réflexion critique soit toujours nécessaire, qu'elle conduise au jugement, à l'évaluation des éléments de la situation avant toute décision d'action. C'est la construction des savoirs.

Conditions de fonctionnement du modèle:

- le matériel didactique, l'abondance et la qualité des matériaux proposés;
- une organisation du travail variée (recherche individuelle, en petits groupes...);
- avoir confiance dans les capacités des apprenants et prendre en compte ses caractéristiques affectives, intellectuelles et ses compétences.

ROLE DE L'ENSEIGNANT PENDANT CES ACTIVITES

L'enseignant sera:

- un soutien affectif pour l'apprenant,
- un facilitateur d'apprentissage.

Lors d'un nouvel apprentissage, il veillera à:

- maintenir ou provoquer la poursuite du travail (motivation, animation, gestion du temps, des groupes ...);
- fournir aux apprenants des vues d'ensemble régulières (synthèses);
- aider l'apprenant à trouver les moyens d'exprimer son cheminement (procédures et matières);
- mesurer le résultat sous forme d'évaluation formative.

Durant toute la formation, il est conseillé de poursuivre l'objectif qui consiste à favoriser le développement individuel de l'étudiant et de l'amener à l'autonomie; il favorisera le développement du sens critique. Afin de lui permettre une bonne insertion professionnelle et sociale, des pratiques et des comportements professionnels seront développés tout au long de la formation.

La finalité de l'enseignement est de former un élève qualifié qui doit être capable de s'adapter en permanence à l'évolution technologique, économique et sociale.

Dans le but de permettre un accès aisé au monde du travail, il est prioritaire d'entraîner l'élève à acquérir **des méthodes de travail et le sens de l'organisation**. Cet entraînement se fera à partir de mises en situation réelles ou simulées et adaptées au contexte d'une entreprise en général et du service "commercial" en particulier.

Pour sensibiliser l'élève à la réalité du monde du travail, des visites peuvent être organisées.

En ce qui concerne la communication orale, le professeur doit favoriser la mise en place de situations où l'étudiant sera amené à s'exprimer; il doit contrôler systématiquement la qualité de toute communication orale. L'attention doit être attirée sur l'utilisation du vocabulaire correspondant au registre de langage et à la situation présente ou décrite. Le sens de la communication et du savoir-vivre est à développer tout au long de l'apprentissage.

L'EVALUATION

L'EVALUATION FORMATIVE

L'évaluation formative est un outil indispensable à un bon apprentissage.

L'évaluation formative correspond à l'intention d'observer ou de recueillir des informations afin d'améliorer les apprentissages. Elle constitue une information qui permet à l'apprenant de progresser; c'est un diagnostic qui s'intègre de manière constante dans le processus d'apprentissage afin d'aider l'apprenant à améliorer son cheminement. C'est une pédagogie qui débouchera soit sur:

- une modification de la démarche didactique de l'enseignant - chaque individu possède un style d'apprentissage dominant (visuel, auditif, kinesthésique) que l'on peut privilégier;
- une remédiation - l'erreur en cours d'apprentissage ne doit pas être considérée comme une faute, ni être sanctionnée; une démarche d'analyse s'établit pour identifier la cause de l'erreur et débouche sur une proposition de remédiation.

L'évaluation formative s'intègre donc dans une perspective d'un enseignement différencié. La différenciation ne signifie pas nécessairement "travail individuel" mais un apprentissage qui s'appuie sur la prise en compte des aptitudes de l'apprenant.

L'auto-évaluation qui amène l'apprenant à porter un jugement sur la valeur du travail accompli en fonction des critères déterminés s'insère bien dans la logique de l'évaluation formative et dans la progression des apprentissages.

L'EVALUATION CERTIFICATIVE

L'évaluation permet de signifier dans quelle mesure le travail accompli par l'apprenant rencontre les compétences imposées par un programme. Elle intervient après une séquence d'apprentissage ou à la fin d'une période. Elle doit mesurer la capacité observable attendue et spécifier les conditions dans lesquelles le comportement est attendu.

L'évaluation des compétences tiendra toujours compte du respect des consignes, de la méthode de travail, du temps alloué et de la précision du résultat.

L'évaluation certificative ne peut être envisagée qu'après une évaluation formative et une remédiation.

Un nouvel apprentissage ne peut faire l'objet d'une évaluation certificative.

**TECHNIQUES D'ACCUEIL,
D'ORGANISATION ET SECRETARIAT**

Fonction 01 Accueillir

Fonction 03 S'intégrer dans le milieu professionnel

Activités

- 1.1. Saluer, identifier les visiteurs et l'objet de leur visite.
- 1.2. Adopter des comportements appropriés.
- 1.3. Participer à l'organisation de l'espace d'accueil.
- 1.4. Préparer les documents appropriés.
- 1.5. Orienter la personne vers le service approprié ou la personne de référence ; et éventuellement prévenir de l'arrivée du bénéficiaire (patient, client, ...).
- 1.7. Etablir et recevoir des communications téléphoniques ; identifier l'objet des appels et les acheminer.
- 1.8. Organiser les files d'attente.
- 1.10. Répondre aux demandes d'information logistique concernant une hospitalisation ou une future hospitalisation.
- 1.11. Accueillir les visiteurs (localisation du bénéficiaire (patient, client, ...) dans l'unité de soins, informations relatives aux heures de visites, ...).
- 1.12. Percevoir les limites de son rôle.

- 3.1. Travailler en équipe.
- 3.2. Respecter la déontologie.
- 3.3. Adopter une tenue vestimentaire adéquate.
- 3.4. S'adapter aux changements institutionnels, technologiques et organisationnels.

Activité 1.1 Saluer, identifier les visiteurs et l'objet de leur visite.

Activité 1.10 Répondre aux demandes d'information logistique concernant une hospitalisation ou une future hospitalisation.

Activité 3.1 Travailler en équipe.

Activité 3.3 Adopter une tenue vestimentaire adéquate.

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
<p>1.1.1. Etablir une relation de communication dans une situation de face-à-face :</p> <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. 	<p>Dans des situations professionnelles réelles ou simulées (jeux de rôles, vidéos, etc.) et à partir d'une grille d'observation, l'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • relève des comportements significatifs dans l'accueil direct ; • porte un jugement critique sur ces comportements ; • définit un protocole d'accueil adéquat. <p>Dans des situations de simulation, par exemple : jeux de rôle, il/elle :</p>	<p>La communication professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'émetteur, • le récepteur. <p>La communication non verbale.</p> <p>Les attitudes d'accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le maintien, • la tenue, • l'expression du visage. <p>La communication verbale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le questionnement, 	<p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) applique les techniques de reformulation et de communication.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> identifie le visiteur ; repère les souhaits et les besoins du visiteur ; pose les questions pertinentes ; reformule les réponses ; adapte son niveau de langage ; élabore des instructions ou un message clairs ; ajuste son comportement à diverses situations. <p>Sur base d'un support visuel et/ou à partir d'un jeu de rôle :</p> <ul style="list-style-type: none"> déterminer les niveaux du paralangage ; identifier les effets qu'ils provoquent chez le récepteur. 	<ul style="list-style-type: none"> la formulation de message, la reformulation d'informations. <p>Les règles de savoir-vivre.</p> <p>Les paralangages :</p> <ul style="list-style-type: none"> le regard, les mimiques, les gestes, la distance entre les interlocuteurs ... 		
1.10.1 Utiliser les documents – ressources adéquats.	D'après un questionnaire proposé, trouver les renseignements dans un livret d'accueil.	Consultation d'une fiche d'information, d'une table des matières, d'un index, d'un dictionnaire ...	CM	L'apprenant (e) trouve l'information complète dans le temps imparti.
1.10.2 Adapter les explications à l'interlocuteur.	Dans le cadre d'un jeu de rôle : <ul style="list-style-type: none"> exploiter les différents niveaux de registre de langue ; adopter une attitude d'ouverture et d'écoute ; assurer la cohérence entre son système d'appartenance et son système de référence. 	Les niveaux de registre de langage. Dimensions culturelles et philosophiques.	CM	Pour une bonne communication, l'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> trouvera le langage adapté ; comprendra les intentions sous-entendues ; repérera les facteurs d'échec ; s'assurera de la qualité du message.

<p>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).</p>	<p>Critiquer un jeu de rôle ou par exemple une personne demande au stand d'accueil d'un service des informations sur un membre de sa famille ou une connaissance.</p>	<p>Secret professionnel. Filtrage des appels, des demandes.</p>	<p>CM</p>	<p>Sélectionner des attitudes correctes à adopter.</p>
<p>3.3.1 Soigner sa présentation.</p>	<p>Savoir choisir la tenue vestimentaire adéquate. Respecter les règles d'hygiène (propreté des cheveux, des mains, ...).</p>		<p>CM</p>	<p>L'apprenant applique les règles d'hygiène personnelle et professionnelle.</p>
<p>3.3.2 S'adapter aux règles en vigueur.</p>	<p>Se conformer à l'image vestimentaire de l'établissement.</p>		<p>CM</p>	

Activité 1.2 Adopter des comportements appropriés.

Activité 3.1 Travailler en équipe.

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
1.2.1 <i>Faire face aux différents types de comportement (agressivité, violence, désarroi, peur, angoisse, ...).</i>	<i>Dans le cadre d'un jeu de rôle, accueillir une personne mécontente:</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>identifier les problèmes potentiels;</i>• <i>respecter les usages et les limites de l'institution;</i>• <i>proposer une solution acceptable pour l'interlocuteur ou transmettre le problème à une personne-ressource;</i>• <i>maintenir une relation de confiance;</i>• <i>garder une attitude positive:</i><ul style="list-style-type: none">• <i>langage positif,</i>• <i>calme ...</i>		CEF/CEP	

<p>1.2.2. Rassurer le bénéficiaire</p>	<p>Dans des situations décrites, trouver les arguments pour rassurer un patient par rapport à une attente, sa prise en charge, une hospitalisation, un traitement, etc...</p> <p>A partir d'un jeu de rôle, dans le but de maintenir une relation de confiance, personnaliser l'accueil d'un patient connu ou d'une personne de son entourage en fonction de ses contacts antérieurs.</p>	<p>Les critères d'efficacité d'une communication :</p> <p>la capacité d'écoute, la reformulation, le ton de la voix, l'empathie, ...</p>	<p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) applique les procédures appropriées(ton de la voix,....).</p>
<p>1.2.3 Maîtriser ses émotions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • conserver son calme, • ne pas afficher ses sentiments. 	<p>A partir de l'observation de supports relatant des situations perturbantes, se construire une attitude neutre et des réactions efficaces.</p> <p>A partir de l'audition d'un message enregistré par chaque élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identifier les caractéristiques de sa propre voix; • corriger éventuellement le débit, le volume en procédant à d'autre exercices du même type. 	<p>Les techniques de respiration.</p> <p>Les techniques de relaxation.</p> <p>La réserve et le secret professionnel.</p>	<p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) applique des techniques de base adéquates.</p> <p>Il/elle est conscient(e) qu'il ne faut pas afficher ses émotions.</p>

<p>1.2.4 Faire appel, passer le relais à quelqu'un.</p>	<p>Sur base d'un jeu de rôle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • réagir dans une situation conflictuelle en invitant une tierce personne à solutionner le problème; • face à un interlocuteur qui s'exprime dans une langue inconnue, appeler une personne compétente. <p>Sur base d'une situation décrite, (exemple: lors d'un décès) orienter la personne vers le service spécialisé.</p>	<p>Notions de communication.</p> <p>Les critères d'évaluation de la communication.</p> <p>Démarches et coordonnées utiles dans le cas d'un décès.</p>	<p>CM</p>	
<p>1.2.5 <i>S'adapter à la culture de la personne.</i></p>	<p><i>Traiter une situation en prenant le cas de personnes âgées, de langue étrangère ...</i></p>		<p><i>CEF/CEP</i></p>	

<p>1.2.6 Respecter la culture de la personne.</p>	<p>A partir d'un jeu de rôle, (exemple: lors d'un décès, lors d'un accident, d'une opération) accueillir des personnes qui ont des cultures différentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • écouter les argumentations, • déterminer les obstacles, • chercher une relation de confiance et de tolérance, • argumenter et proposer des solutions avec tact. <p>Sur base d'un support auditif et/ou écrit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • déterminer les niveaux de langue et l'effet qu'ils provoquent; • reformuler les phrases selon le registre approprié à la personne ou à la situation. 	<p>Les différentes cultures et les rites religieux.</p> <p>Les niveaux de langage.</p> <p>Les obstacles de la communication.</p>	<p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) est conscient(e) de l'existence des différentes cultures et les connaît dans leurs aspects liés à l'accueil médico-social.</p>
---	---	--	-----------	--

<p>1.2.7 Pratiquer l'écoute active, réagir avec empathie.</p>	<p>Dans des situations de simulation, par exemple: jeux de rôle, il/elle crée un climat favorable de communication (empathie, écoute active).</p>	<p>Les attitudes d'écoute :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les mimiques, • l'attitude, • le ton de la voix, • l'écoute active, • le silence. 	<p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) applique les techniques appropriées.</p>
<p>1.2.8 Accepter que ses interlocuteurs aient des logiques et des émotions différentes.</p>	<p>Sur base de vidéo, d'un enregistrement, de jeux de rôles, saisir la logique des émotions d'un interlocuteur.</p> <p>Prévoir les réactions différentes par rapport à une situation.</p> <p>Exemple à traiter: les personnes enceintes, les personnes âgées, les enfants ...</p>	<p>Les réflexes.</p> <p>Les instincts.</p> <p>Les émotions.</p> <p>La personnalité.</p>	<p>CM</p>	<p>.</p>

<p>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></p>	<p>Synthétiser un message et le présenter oralement.</p> <p>Rechercher trois types de carnet de liaison et donner un cas d'application en accueil.</p>	<p>L'expression écrite et orale.</p> <p>La reformulation.</p> <p>Les outils de recherche avancée.</p>	<p>CEF/CEP</p>	
<p>1.2.10. <i>Tenir compte des problèmes vécus par les personnes aidées et de leurs réactions</i></p>			<p>CEF/CEP</p>	
<p>1.2.11 Repérer les facteurs qui risquent d'engendrer des réactions difficiles à gérer.</p>	<p>Observer des situations-types qui peuvent engendrer des réactions instinctives.</p>	<p>Les obstacles de la communication.</p> <p>Le comportement psychotique.</p>	<p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) répertorie des situations-types qui ont engendré des difficultés et propose des hypothèses sur les causes du problème.</p>

<p>3.1.2 Transmettre les informations aux collègues, lire les informations transmises par les collègues.</p>	<p>Rédiger et présenter une note d'information manuscrite, un message de manière précise et lisible.</p> <p>Utiliser un tableau d'affichage des valves.</p> <p>Consulter une messagerie électronique.</p> <p>Analyser une note et donner un suivi éventuel.</p>	<p>Tableau d'affichage.</p> <p>Le courrier électronique.</p>	<p>CM</p>	<p>Il/elle choisit le meilleur moyen de transmission des informations et l'utilise correctement.</p>
<p>3.1.3 Lire, s'exprimer oralement et par écrit de manière correcte et cohérente.</p>	<p>Synthétiser un message et le présenter oralement.</p>	<p>L'expression écrite et orale.</p> <p>La reformulation ;</p>	<p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) peut exprimer un message de manière complète, claire, concise et compréhensible pour l'auditoire.</p>
<p>3.1.7 Utiliser un carnet de liaison.</p>	<p>Rechercher trois types de carnet de liaison et donner un cas d'application en accueil.</p>	<p>Les outils de recherche avancée.</p>	<p>CM</p>	<p>Il/elle cible la recherche Internet.</p>

3.1.8 Etablir des relations cordiales et conviviales			CM	
3.2.1 Travailler dans les limites de sa profession, 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, ...).	<p>Pour répondre à une question qui concerne un service spécifique. Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> • procédure pour un remboursement de frais de transport: orientation vers le service social en vue des procédures administratives; • demande d'aide psychologique – thérapie familiale ... 	<p>L'organigramme.</p> <p>La monographie des fonctions.</p>	CM	L'apprenant(e) connaît les monographies des fonctions concernées.
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).	Par l'observation d'un jeu de rôle, d'un scénario, évaluer les bonnes attitudes relatives au respect de la vie privée et de la confidentialité des données médicales.	<p>Le secret professionnel à l'hôpital:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fondements, • domaine du secret médical, • personnes tenues au secret. 	CM	Evaluer ou sélectionner les bonnes attitudes par rapport à une situation donnée.



Activité 1.3 Participer à l'organisation de l'espace d'accueil

Activité 1.4 Préparer les documents appropriés

Activité 1.8 Organiser des files d'attentes

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
1.3.1. Maintenir la visibilité du lieu d'accueil, la présentation.	<p>Selon des instructions, établir un plan de l'endroit d'accueil et justifier ses choix.</p> <p>A partir d'un support visuel ou à l'occasion de visites:</p> <ul style="list-style-type: none">• identifier les outils indispensables;• placer les outils de manière fonctionnelle. <p>Dégager les caractéristiques et les éléments du décor qui favoriseront le climat, la visibilité dans l'espace d'accueil.</p>	<p>L'organisation d'un lieu d'accueil</p> <ul style="list-style-type: none">• L'aménagement de l'espace d'accueil :<ul style="list-style-type: none">□ mobilier (type, emplacement);□ matériel et outils indispensables;□ circulation.▪ La décoration.	CM	L'apprenant(e) crée un plan d'aménagement rationnel selon une mise en situation et justifie ses choix.

<p>1.3.3. Préserver la discrétion qui s'impose.</p>	<p>Sur base d'un plan d'un lieu d'accueil:</p> <ul style="list-style-type: none"> • déterminer un espace réservé à la file d'attente et isoler l'interlocuteur; • isoler l'écran d'ordinateur de la vue des visiteurs. <p>A partir d'un jeu de rôle, apprendre à contrôler le ton et la portée de sa voix.</p>	<p>La répartition des espaces.</p> <p>Le ton de la voix.</p>	<p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) adopte des comportements appropriés (ton de la voix adapté à la situation).</p>
<p>1.4.1 Sélectionner et préparer les documents à remettre au bénéficiaire (patient, client, ...) avant sa visite.</p>	<p>Lors d'une simulation, remplir un bordereau après avoir vérifié l'heure de rendez-vous, les données du patient et orienter, guider la personne (plan d'accès, ...).</p>	<p>L'impression d'étiquettes.</p> <p>Bordereau de visite.</p>	<p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) respecte le déroulement de la procédure et respecte les règles de la communication.</p>
<p>1.8.1. Aider à patienter</p>	<p>Sur base d'un scénario ou d'un dessin décrivant une situation non adéquate, trouver les erreurs et proposer des hypothèses.</p> <p><i>Exemple</i> <i>Les personnes patientent debout alors que leur condition physique n'est pas favorable à une situation debout prolongée (recherche de solutions).</i></p>	<p>Comportement verbal.</p> <p>Comportement non verbal.</p> <p>Confort du visiteur:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ sièges, ▪ boissons, ▪ revues, ▪ horloge ... 	<p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) applique les techniques appropriées.</p>

1.8.3. Evaluer le temps d'attente	Gérer l'attente en donnant des informations sur le temps d'attente et sur les raisons de l'attente en s'assurant du confort des visiteurs.		CM	
1.8.4. Connaître les moments d'affluence	Sur base d'instructions: <ul style="list-style-type: none"> ▪ organiser l'espace; ▪ déterminer le sens de circulation; ▪ créer des panneaux indicateurs. 		CM	
1.8.5. S'adapter à des situations imprévues (nouvelles consultations, ...).	Proposer des solutions dans diverses situations: <ul style="list-style-type: none"> ▪ retard des patients; ▪ retard des médecins; ▪ insertion de nouveaux patients; ▪ matériel en panne ... 	Gestion du temps.	CM	L'apprenant(e) adoptera deux hypothèses pour la résolution du problème.

Activité 1.5. Orienter la personne vers le service approprié ou la personne de référence; et éventuellement prévenir de l'arrivée du bénéficiaire (patient, client, ...)

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
1.5.2 Identifier et situer les différents services et leurs fonctions.	Sur base d'une situation-problème, expliquer un plan, un itinéraire, le rôle d'un service.	L'organigramme d'une institution. Les fiches de renseignements.	CM	L'apprenant(e) intervient dans le cadre de ses attributions.
1.5.3 Consulter les principales sources documentaires de référence (organigramme, banque de données, ...) et sélectionner les informations pertinentes.	Sur base d'informations, pour répondre à la demande d'un patient, donner des renseignements sur d'autres implantations ou d'autres services médicaux plus spécialisés ou plus adéquats.	Les sources documentaires. Les annuaires. Consultation des sites spécifiques: <ul style="list-style-type: none"> ▪ numéros de téléphone; ▪ plan d'accès, consultations des spécialistes; ▪ les séjours à l'hôpital ... 	CM	L'apprenant(e) évalue la demande et apprécie s'il peut y donner suite dans le cadre de ses compétences.

Activité 1.7 Etablir et recevoir des communications téléphoniques; identifier l'objet des appels et les acheminer.

Activité 3.1 Travailler en équipe

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
<p>1.7.1 Etablir une relation de communication dans une situation d'échange téléphonique:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ appliquer les usages téléphoniques et les règles de courtoisie; ▪ assurer le suivi sur base de l'organigramme de l'institution. 	<p>A partir d'un exercice d'expression orale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prononcer une même phrase avec des intonations différentes; • identifier l'effet provoqué chez le récepteur. 	<p>Les caractéristiques de la voix:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hauteur, • timbre, • articulation • intonation, • volume, • débit. 	<p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) applique les techniques de communication téléphonique et de reformulation.</p>
<p>1.7.2 Tenir à jour un répertoire comportant les numéros de téléphone les plus demandés; chercher, demander des numéros de téléphone inconnus.</p>	<p>Trouver dans l'annuaire dix numéros de téléphone dans un temps déterminé.</p>	<p>Les annuaires téléphoniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • classification utilisée, • indicatifs régionaux. 	<p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) organise un classement approprié.</p>

<p>1.7.3 Utiliser les références courantes (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires, etc.) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • identifier l'ordre et le mode de classement des données; • interpréter les abréviations et les pictogrammes; • trouver rapidement une information. 	<p>Trouver un numéro de téléphone interne dans l'annuaire interne.</p> <p>Trouver la tarification adéquate.</p> <p>Dans le cadre d'une demande de renseignements, rechercher des informations.</p>	<p>Les procédures usuelles de classement.</p> <p>Le classement géographique.</p> <p>L'interprétation des symboles repris dans les catalogues, les affiches relatives à la sécurité.</p>	<p>CM</p>	
<p>3.1.4 Etre capable de clarifier les communications reçues.</p>	<p>A partir de situations professionnelles simulées, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> • présente l'institution; • identifie son interlocuteur; • identifie l'objet de l'appel; • pose les questions pertinentes; • informe, conseille l'interlocuteur; • transmet la communication à une personne ressource; • prend note du message de manière synthétique. 	<p>L'organigramme de l'institution.</p>	<p>CM</p>	

3.1.5 Pratiquer l'écoute active.			CM	L'apprenant(e) applique les techniques appropriées.
3.1.9 Avoir le sens de l'organisation.	<p>Constituer une liste des numéros de téléphone des différents services.</p> <p>Sur base d'un scénario, compléter une fiche de réception d'appel.</p> <p>Ecouter les messages enregistrés, en prendre note et assurer le suivi.</p> <p>Laisser un message sur un répondeur (report de rendez-vous).</p> <p>Enregistrer un message d'accueil sur le répondeur.</p>	<p>Constitution d'un annuaire des services.</p> <p>Les outils complémentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ répondeur, ▪ déviateur, ▪ mémorisation des numéros d'appel. <p>Les fiches de réception d'appel.</p>	CM	<p>Sur base d'un mode d'emploi, suivre une procédure pour utiliser correctement le matériel.</p> <p>Il/elle communique toutes les informations pertinentes dans un style adapté à la situation.</p>

Activité 1.11	Accueillir les visiteurs (localisation du bénéficiaire (patient, client, ...) dans l'unité de soins, informations relatives aux heures de visite, ...)
Activité 3.4.	S'adapter aux changements institutionnels, technologiques et organisationnels.

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
1.11.1 Expliquer les règles de fonctionnement.	Sur base d'une situation présentée, informer les patients et sa famille des règles de fonctionnement (heures de visite pour la famille, pour les amis; repas des accompagnants, café, téléphone ...) de manière orale et en fournissant un document écrit. Prévoir un accès aisé à l'information.	La charte de fonctionnement. Neutralité. Discrétion et respect de la confidentialité.	CM	Sur base d'une situation problème, se référer à la charte de fonctionnement d'une institution pour résoudre un problème.
1.11.2 Faire appel, passer le relais au responsable de l'équipe.	Programmer le séjour, planifier le déroulement des examens et des traitements et soumettre la solution au responsable de service.	Coordination dynamique et pluridisciplinaire pour le mieux être des patients.	CM	L'apprenant(e) applique les procédures en vigueur (comment faire appel, dans quelle situation, ...).
3.4.1 Faire preuve d'ouverture d'esprit, de souplesse et d'adaptabilité.	Apprécier les dérogations possibles.	Respect – écoute des valeurs essentielles.	CM	Il/elle sera capable de résoudre une situation permettant la dérogation à la charte de fonctionnement.

Fonction 02 Participer à la gestion administrative: préparer les dossiers, mettre à jour les dossiers, classer, encaisser.

Activités

- 2.1. Enregistrer les informations nécessaires pour préparer le dossier. Vérifier l'assurabilité du bénéficiaire.
- 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, ...).
- 2.3. Assurer la transmission et le suivi des documents vers les médecins, vers d'autres services, d'autres unités de soins, mutuelles, ...
- 2.4. Préparer les documents appropriés.
- 2.5. Prendre et grouper les rendez-vous pour les bénéficiaires (patient, client, ...) dans les différents services médico-techniques.
- 2.6. Préparer les documents relatifs à la tarification pendant et en fin d'hospitalisation.
- 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).
- 2.8. Gérer la sortie administrative d'hospitalisation: rassembler les certificats médicaux, les radios, les informations concernant les rendez-vous ultérieurs, le rapport d'hospitalisation provisoire, ...
- 2.9. Organiser le classement des dossiers, les archiver.
- 2.10. Percevoir un acompte, une caution.
- 2.12. Dans le cadre non hospitalier, établir la note et éventuellement l'encaisser.

Activités 2.1 Enregistrer les informations nécessaires pour préparer le dossier.
Vérifier l'assurabilité du bénéficiaire (patient, client, ...), (carte Sis).

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
2.1.4 Relayer un éventuel problème vers les services compétents.	Savoir orienter le patient vers l'organisme externe compétent pour l'assurabilité du bénéficiaire (assurance, mutuelle ...).	Les assurances. Les mutuelles.	CM	L'apprenant(e) connaît les monographies des fonctions concernées. Il/elle applique les procédures en vigueur (vers qui relayer, comment, dans quelle situation, ...).

Activité 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, ...).

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
2.2.1 Comprendre le fonctionnement du classement et être capable de retrouver rapidement le dossier du bénéficiaire (patient, client, ...).	<p>Sur base des données d'un problème, organiser un classement.</p> <p>Constituer un nouveau dossier.</p> <p>Récupérer un dossier informatisé ou non.</p>	Les modes de classement.	CM	L'apprenant(e) répond à une demande de l'équipe médicale.
2.2.2. Identifier les éléments constitutifs d'un dossier.	Classer une série de documents à l'intérieur d'un dossier.	Classification idéologique.	CM	L'apprenant(e) sera capable de repérer ce qui est commun ou spécialisé dans les dossiers.
2.2.3 Respecter l'organisation interne d'un dossier.	Consulter un dossier en respectant la classification interne du dossier.	Les classifications d'un document.	CM	

Activité 2.3 Assurer la transmission et le suivi des documents vers les médecins, vers d'autres services, d'autres unités de soins, les mutuelles, ...				
Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
2.3.1. Appliquer les procédures en vigueur.	S'informer des procédures en vigueur.	Qualités de rigueur.	CM	L'apprenant(e) s'assure qu'il/elle : <ul style="list-style-type: none"> ▫ 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.
2.3.2. Respecter les délais.	Etablir un agenda, un échéancier, etc....		CM	
2.3.4. Faire parvenir les documents appropriés aux personnes concernées ;faire signer, récupérer et transmettre les documents	Connaître les procédures internes de transmission, de récupération et de signature des documents en vigueur pour le cas considéré.		CM	
2.3.5 Faire preuve de rigueur et de discrétion.	Evaluer les conséquences d'un acte manqué.		CM	
2.3.6 Utiliser des techniques de communication adaptées.	Déterminer le mode de transmission adéquat en fonction de la discrétion.		CM	

Activité 2.4

Préparer les documents appropriés.

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
2.4.1 Veiller à ce que les documents nécessaires soient toujours à la disposition en suffisance dans les services.	Etablir un seuil de sécurité du nombre de documents. Concevoir une fiche d'identification des patients. Concevoir une fiche d'enregistrement des prêts de la bibliothèque de l'hôpital.	Le réapprovisionnement des stocks. Le flux des documents. La classification alphabétique. La classification idéologique.	CM	L'apprenant(e) sera amené à analyser la situation présentée de manière à prendre en compte, dans la réalisation de sa fiche, tous les aspects de la situation (pertinence des informations choisies, ordre des rubriques, regroupement logique des informations ...).

Activité 2.5 Prendre et grouper les rendez-vous pour les bénéficiaires (patient, client, ...) dans les différents services médico-techniques.

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
2.5.1 S'informer des souhaits du bénéficiaire.	A la sortie d'un patient de l'hôpital, planifier une série de rendez-vous pour un traitement postopératoire.	La communication orale. L'agenda.	CM	L'apprenant (e): <ul style="list-style-type: none"> • pose les questions adéquates, • respecte les desiderata du patient.
2.5.2 Informer le bénéficiaire des limites de l'institution.	Au départ d'un jeu de rôle, convaincre le patient des contraintes du planning ou de l'impossibilité de donner suite à ses souhaits.	L'argumentation d'un discours.	CM	L'apprenant(e) fait preuve de clarté dans l'information donnée, il/elle garde son calme et explique clairement les contraintes existantes.

Activité 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, ...).

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels et situations d'apprentissage	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
2.7.1 Faire preuve de précision.	Sur base d'un recueil d'informations, analyser, concevoir et utiliser un planning.	La tenue d'un agenda, d'un planning.	CM	L'apprenant(e) détermine les informations qui doivent figurer dans un planning.
2.7.2 Respecter les délais.		La facturation.	CM	
2.7.3 Avoir le sens de l'organisation.	Trouver rapidement l'occupation des chambres attribuées aux patients et donner le numéro de la chambre et le service d'affectation. Mise à jour d'un planning d'accueil.	Le planning organisationnel.	CM	
2.7.4 Utiliser les techniques de communication adaptée.	Savoir consulter une base de données et rechercher un renseignement dans les plus brefs délais.	La base de données.	CM	

Activité 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.

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
2.8.1 Récupérer dans les délais les documents auprès des différents collègues.	Sur base de documents fournis: <ul style="list-style-type: none"> ▪ analyser les documents; ▪ identifier chaque document; ▪ constituer un classement des documents dans le dossier. Gérer un dossier en vue du suivi après l'hospitalisation en fonction des dates de rendez-vous futurs.	Gestion d'un dossier.	CM	L'apprenant(e) extrait les informations essentielles pour pouvoir identifier les documents.

Activité 2.9

Organiser le classement des dossiers, les archiver.

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels et situations d'apprentissage	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
2.9.1 Comprendre et respecter le classement existant.	Sur base d'une visite, observer un type et un mode de classement des dossiers.	Le classement.	CM	L'apprenant(e) classe un nombre de documents dans un temps imparti.
2.9.2 Participer à la modification du classement existant.	Sur base d'une situation-problème, critiquer un mode de classement et proposer une amélioration.		CM	
2.9.3 Tenir à jour le classement.	Reclasser des pièces dans un dossier. Tenir à jour un fichier informatique.		CM	
2.9.4 Sélectionner un mode de rangement adapté.	Choisir un mode de rangement des dossiers. Informatiser les informations sur mémoire externe.	Les meubles de rangement. Les délais de conservation des documents. La réglementation des archives hospitalières. Le stockage des informations. La numérisation des informations.	CM	

Activité 2.10

Percevoir un acompte, une caution.

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
2.10.1 Etre rigoureux dans les écritures.	Dans l'hypothèse de la location d'un poste de télévision, percevoir une caution et établir le document adéquat. Sur base d'une situation décrite, gérer la location de matériel médical.	Le livre de comptes. La tarification des acomptes pour les actes médicaux. Les diverses cautions.	CM	L'apprenant(e) effectue une tâche déterminée avec rigueur et dans un temps imparti.
2.10.2 Tenir compte du temps requis.	Après avoir pris connaissance de documents à établir, numéroter la liste des tâches à accomplir et évaluer le temps. Compléter un tableau en indiquant le moment adéquat pour établir la perception des cautions et des acomptes.	La gestion des tâches.	CM	L'apprenant(e) applique une gestion rigoureuse du temps.

Activité 2.12

Dans le cadre non hospitalier, établir la note et éventuellement l'encaisser.

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
2.12.1 Respecter la procédure.	Déterminer les mentions obligatoires et les mentions facultatives. Sur base d'une situation problème, établir une note en respectant les procédures administratives.	Les mentions obligatoires. Les mentions facultatives. Le respect des procédures.	CM	Etablir une note sans erreur en respectant les consignes données.
2.12.2 Etre rigoureux/rigoureuse.	Relire le document et vérifier l'exactitude des données.	La validité des codes. La méthode de travail.	CM	

Exemples de situations d'apprentissage (jeux de rôles et simulations)

1 L'accueil en face à face

Vous gérez l'accueil dans un cabinet médical où trois ou quatre médecins reçoivent.

Situations

Vous recevez un nouveau patient.

Vous recevez un patient que vous connaissez.

Vous accueillez une personne handicapée.

Un parent d'un patient doit l'attendre.

Une urgence intervient et un patient s'impatiente.

Vous appelez les patients et vous les orientez.

Vous gérez l'accueil dans une clinique.

Vous vérifiez l'exactitude du rendez-vous.

Vous fournissez les documents inhérents à la consultation.

Vous orientez le patient (plan, explications ...).

Ces situations d'apprentissage mettent en œuvre les compétences et les savoirs suivants :

1.1.1 Etablir une relation de communication dans une situation de face-à-face.

1.10.1 Utiliser les documents-ressources adéquats.

1.10.2 Adapter les explications à l'interlocuteur.

- 1.2.2 Rassurer le bénéficiaire.
- 1.2.3 Maîtriser ses émotions: conserver son calme, ne pas afficher ses sentiments.
- 1.2.4 Faire appel, passer le relais à quelqu'un.
- 3.1.2 Transmettre les informations aux collègues, lire les informations transmises par le collègue.
- 1.2.7 Pratiquer l'écoute active, réagir avec empathie.
- 1.2.8 Accepter que ses interlocuteurs aient des logiques et des émotions différentes.
- 1.4.1 Sélectionner et préparer les documents à remettre au bénéficiaire (patient, client,...) avant sa visite.
- 1.8.1 Aider à patienter.
- 1.8.3 Evaluer le temps d'attente.
- 1.8.5 S'adapter à des situations imprévues (nouvelles consultations,...).
- 1.5.2 Identifier et situer les différents services et leurs fonctions.
- 1.5.3 Consulter les principales sources documentaires de référence (organigramme, banque de données,...) et sélectionner les informations pertinentes.
- 1.5.4 Tracer un itinéraire sur un plan.

2 **Le téléphone**

Vous devez planifier les rendez-vous.

Situations

Un médecin vous demande d'annuler les rendez-vous d'une journée par téléphone.
Une personne est absente, vous laissez un message sur le répondeur téléphonique.
Un patient vous demande d'annuler (de déplacer) un rendez-vous.

Vous communiquez avec un médecin.

Situations

Vous le tenez au courant du résumé des rendez-vous.
A la demande d'un médecin, vous le prévenez lorsque M. X arrive.

Une personne vous demande un rendez-vous urgent (sinon immédiat) avec un spécialiste. Ce cas vous semble important et vous joignez le spécialiste (psychologue ...) par téléphone.

Vous établissez une note avec le résumé d'une communication téléphonique et vous résumez brièvement la conversation et le suivi éventuel.

Vous transférez les appels.

Situation

Une personne vous demande à pouvoir parler à un médecin. Vous prenez les décisions selon les consignes reçues du médecin où vous le consultez.

Ces situations d'apprentissage mettent en œuvre les compétences et les savoirs suivants :

- 1.5.3 Consulter les principales sources documentaires de référence (organigramme, banque de données,...) et sélectionner les informations pertinentes.
- 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.
- 1.7.2 Tenir à jour un répertoire comportant les numéros de téléphone les plus demandés; chercher, demander des numéros de téléphone inconnus.
- 3.1.4 Etre capable de clarifier les communications reçues.
- 3.1.5 Pratiquer l'écoute active.
- 1.7.3 Utiliser les références courantes fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires,...
- 3.1.9 Avoir le sens de l'organisation.

3 **Organisation de l'espace d'accueil**

Votre service est transféré dans de nouveaux locaux. Vous organisez et aménagez l'espace mis à votre disposition pour accueillir.

D'après un plan qui situe l'espace disponible :

Vous créez l'espace d'accueil.

- Vous déterminez l'espace pour la file d'attente et affichez les instructions inhérentes.
- Vous tenez compte de l'accueil des handicapés.
- Vous créez la signalisation.

- Vous placez les sièges de la manière la plus adéquate.
- Vous placez une plante verte.

- Vous placez les affiches aux endroits appropriés.
- Vous placez les prospectus utilitaires ...

Vous organisez votre espace de travail.

- Vous placez votre ordinateur à l'endroit le plus judicieux.
- Vous placez le téléphone, le fax.
- Vous disposez votre petit matériel et les documents qui vous seront nécessaires ...

Ces situations d'apprentissage mettent en œuvre les compétences et les savoirs suivants :

- 1.11.1 Expliquer les règles de fonctionnement.
- 1.11.2 Faire appel, passer le relais au responsable de l'équipe.
- 3.4.1 Faire preuve d'ouverture d'esprit, de souplesse et d'adaptabilité.
- 1.3.1 Maintenir la visibilité du lieu d'accueil, la présentation.
- 1.3.2 Veiller à mettre à la disposition des usagers les informations relatives aux spécificités des services.
- 1.3.3 Préserver la discrétion qui s'impose.

4 Organisation du travail et gestion des documents et des dossiers

Vous préparez les dossiers pour une consultation.

Vous consultez le carnet de rendez-vous et vous sortez les dossiers des personnes.
Un dossier est tombé lors d'un transfert. Vous remettez les documents en ordre.
Des diagnostics, des radiographies sont à insérer dans un dossier.

Un médecin envoie un patient faire une radiographie chez son collègue.

En sortant de la visite médicale :

- un patient vous demande le n° de téléphone et les moyens de se rendre à cet endroit,
- un patient demande si vous pouvez prendre rendez-vous pour lui.

Vous aidez un patient à la sortie d'une clinique.

Recevoir le paiement de la note téléphone.
S'assurer d'avoir reçu la télécommande de la télévision.
Etablir le dossier pour la facturation.

Un patient doit être transporté à son domicile en ambulance, vous devez appeler le service adéquat en tenant compte que l'appel n'est pas urgent.

Ces situations d'apprentissage mettent en œuvre les compétences et les savoirs suivants :

- 2.1.4 Relayer un éventuel problème vers les services compétents.
- 2.2.1 Comprendre le fonctionnement du classement et être capable de retrouver rapidement le dossier du bénéficiaire (patient, client,...).
- 2.2.2 Identifier les éléments constitutifs d'un dossier.
- 2.2.3 Respecter l'organisation interne d'un dossier.
- 2.3.3 Utiliser les outils bureautiques appropriés (fax, photocopieur, mail,...) et s'adapter au changement.
- 2.4.1 Veiller à ce que les documents nécessaires soient toujours en suffisance dans les services.
- 2.5.1 S'informer des souhaits du bénéficiaire.
- 2.5.2 Informer le bénéficiaire des limites de l'institution.
- 2.7.1 Faire preuve de précision.
- 2.7.2 Respecter les délais.
- 2.8.1 Récupérer dans les délais les documents auprès des différents collègues.
- 2.12.1 Respecter la procédure.
- 2.12.2 Etre rigoureux / rigoureuse.

BUREAUTIQUE

Fonction 01

Accueillir

Activités

- 1.2. Adopter des comportements appropriés.
- 1.4 Préparer les documents appropriés.
- 1.7 Etablir et recevoir des communications téléphoniques; identifier l'objet des appels et les acheminer.
- 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.
- 1.10 Répondre aux demandes d'information logistique concernant une hospitalisation ou une future hospitalisation.

Activité 1.11	Accueillir les visiteurs (localisation du bénéficiaire (patient, client...) dans l'unité de soins, informations relatives aux heures de visite...).
Activité 1.2	Adopter des comportements appropriés .
Activité 1.4	Préparer les documents appropriés.
Activité 1.5	Orienter la personne vers le service approprié ou la personne de référence; et éventuellement prévenir de l'arrivée du bénéficiaire (patient, client, ...)

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
1.11.1 Expliquer les règles de fonctionnement.	Sur base d'indications, créer un formulaire reprenant le nom du médecin, les heures de visite, la localisation du cabinet de consultation ...	Création de formulaires.	CM	L'apprenant(e) réalise un formulaire en respectant la pertinence des informations choisies, l'ordre des rubriques types des zones de saisie et en veillant à la forme et à l'esthétique.
1.2.3 Maîtriser ses émotions: <ul style="list-style-type: none"> • conserver son calme. • Ne pas afficher ses sentiments. 	<ul style="list-style-type: none"> • A partir de l'observation de support relatant des situations perturbantes, se construire une attitude neutre et des réactions efficaces. 	Les techniques de respiration. Les techniques de relaxation. La réserve et le secret professionnel .	CM	L'apprenant(e) applique des techniques de base adéquates. Il/elle est conscient(e) qu'il ne faut pas afficher ses émotions.
1.2.6 Respecter la culture de la personne.	A partir d'un jeu de rôle, (exemple: lors d'un décès, lors d'un accident, d'une opération) accueillir des personnes qui ont des cultures différentes:écouter les argumentations,	Les différentes cultures et les rites religieux. Les niveaux de langage. Les obstacles de la	CM	L'apprenant(e) est conscient(e) de l'existence des différentes cultures et les connaît dans leurs aspects liés à l'accueil médico-social.

<p>1.2.11 Repérer les facteurs qui risquent d'engendrer des réactions difficiles à gérer.</p> <p>1.4.1 Sélectionner et préparer les documents à remettre au bénéficiaire (patient, clients...) avant sa visite.</p> <p>1.5.4 Tracer un itinéraire sur un plan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • déterminer les obstacles, • chercher une relation de confiance et de tolérance, • argumenter et proposer des solutions avec tact. <p>Observer des situations types qui peuvent engendrer des réactions instinctives.</p> <p>Créer un formulaire d'inscription à une consultation, une hospitalisation...</p> <p>Sur base d'une situation-problème, créer un tableau relatif à l'accueil.</p> <p>Adapter le tableau :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ manque de place pour écrire, ▫ mauvaise organisation des données ... <p>Préparer un plan d'orientation à remettre aux patients. Expliquer le parcours.</p> <p>Sur base d'instructions et dans le cadre d'une simulation d'accueil:</p> <ul style="list-style-type: none"> • localiser l'endroit adéquat; • déterminer l'itinéraire à emprunter; • Créer à l'ordinateur un plan d'orientation, un itinéraire. 	<p>communication.</p> <p>Les obstacles de la communication. Le comportement psychotique</p> <p>Le tableau :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les mises en évidence, ▫ les colonnes, les cellules, ▫ l'insertion, la suppression d'éléments, ▫ l'ajustement des éléments, ▫ le tri des données. <p>Le dessin. La pré-visualisation du document. L'expression orale et la synthèse.</p> <p>Recherche de plans et d'itinéraires.</p> <p>L'outil informatique. Impression de l'information.</p>	<p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) répertorie des situations-types qui ont engendré des difficultés et propose des hypothèses sur les causes du problème.</p> <p>Elle/Il sélectionne et organise de façon synthétique des informations à l'intérieur d'un tableau qui doit avoir un titre, une légende, des sources, être organisé logiquement et présenté de façon claire.</p> <p>Il/elle réalise l'itinéraire souhaité par informatique.</p>
--	---	--	-----------	---

Activité 1.10	Répondre aux demandes d'information logistique concernant une hospitalisation ou une future hospitalisation.
Activité 1.7	Etablir et recevoir des communications téléphoniques; identifier l'objet des appels et les acheminer.

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
1.10.1 Utiliser les documents-ressources adéquats.				
1.7.2 Tenir à jour un répertoire comportant les numéros de téléphone les plus demandés; chercher, demander des numéros de téléphone inconnus.	<p>Chercher un numéro de téléphone dans un annuaire.</p> <p>Demander un numéro de téléphone aux services de renseignement.</p> <p>Créer un fichier des numéros de téléphone interne et l'imprimer. Classer ces informations (support papier et support informatique).</p> <p>Créer un fichier de numéros de téléphone des patients.</p> <p>Sur base de consignes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ se connecter au serveur approprié; 	<p>La classification alphabétique.</p> <p>La recherche dans un répertoire, un annuaire.</p> <p>Le tableur.</p> <p>La base de données.</p> <p>La création d'un fichier.</p> <p>Utilisation de l'Internet.</p>	CM	L'apprenant(e) organise un classement approprié.

	<ul style="list-style-type: none"> ▫ exploiter les moteurs de recherche pour consulter les annuaires « Des Pages d'Or »; ▫ rechercher, sélectionner et noter l'information. 			
<p>1.7.3 Utiliser les références courantes : fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires, etc... :</p> <ul style="list-style-type: none"> • identifier l'ordre et le mode de classement des données; • interpréter les abréviations et les pictogrammes; • trouver rapidement une information. 		Les moteurs de recherche.	CM	<p>Une situation-problème étant posée, l'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifie rapidement les sources adéquates; ▫ sélectionne les informations utiles; ▫ utilise un moteur de recherche adéquat ou un annuaire; ▫ utilise les liens hypertextes <p>pour trouver les informations qui lui sont demandées.</p>

Fonction 02

Participer à la gestion administrative:

- **préparer les dossiers,**
- **mettre à jour les dossiers,**
- **classer,**
- **encaisser.**

Activités

2.1 Enregistrer les informations nécessaires pour préparer le dossier. Vérifier l'assurabilité du bénéficiaire (patient, client...) (carte Sis).

2.3. Assurer la transmission et le suivi de documents vers les médecins, vers d'autres services, d'autres unités de soins, les mutuelles....

2.5. Prendre et grouper les rendez-vous pour les bénéficiaires (patient, client, ...) dans les différents services médico-techniques.

2.6. Préparer les documents relatifs à la tarification pendant et en fin d'hospitalisation.

2.11. Encoder les différentes prestations permettant au service comptable d'établir la note dont le bénéficiaire devra s'acquitter.

<p>Activité 2.1. Enregistrer les informations nécessaires pour préparer le dossier. Vérifier l'assurabilité du bénéficiaire (patient, clients, ...) (carte Sis).</p> <p>Activité 2.3. Assurer la transmission et le suivi des documents vers les médecins, vers d'autres services, d'autres unités de soins, les mutuelles, ...</p>

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
2.1.1 Encoder ou remplir la fiche du bénéficiaire (patient, client, ...) : prendre les coordonnées exactes, ...	<p>Pour chaque pièce constituant un dossier médical :</p> <ul style="list-style-type: none"> analyser la pièce du dossier et comprendre sa fonction; comprendre les données médicales. <p>Choisir le type de support et le format de papier adéquat pour la fiche et remplir une ou plusieurs fiches du dossier.</p>	<p>Type de classement.</p> <p>Constitution d'un fichier informatisé.</p> <p>Fonction "Recherche et remplacement" dans une base de données.</p>	CM	Dans le respect des procédures et sur base d'un dossier, l'apprenant(e) encode les données sans erreur.
2.1.2 Vérifier les données administratives et éventuellement réaliser une nouvelle signalétique.	Dans le but d'organiser les informations de manière plus rationnelle ou plus esthétique, repérer les caractéristiques de la fiche pour la corriger ou la modifier.	<p>Type et mode de classement.</p> <p>Organisation des informations.</p> <p>Base de données.</p>	CM	Il/elle crée un nouveau fichier signalétique et organise correctement les informations.
2.1.3. Faire preuve de rigueur : ne pas se tromper dans	Créer des fiches pour les patients entrants.	Les règles de classement alphabétique.	CM	Il/elle vérifie son travail et le corrige en vue d'aboutir à une

les noms de famille.		Les majuscules accentuées.		impression et à un classement rigoureux.
2.3.3. Utiliser les outils bureautiques appropriés (fax, photocopieur, mail, ...) et s'adapter au changement.	Utiliser les modes de transmission.		CM	Maîtrise de l'utilisation de l'outil informatique dans la réalisation de la tâche demandée.

Activité 2.5 Prendre et grouper des rendez-vous pour les bénéficiaires (patients, clients) dans les différents services médico-techniques.

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
2.5.3 Respecter les désirs des bénéficiaires dans la mesure du possible.	A partir d'une situation-problème, postposer un rendez-vous.	L'agenda électronique. Les réseaux informatiques.	CM	Il/elle : <ul style="list-style-type: none"> • gère proprement un agenda ; • consulte l'agenda électronique ; • complète ou modifie correctement l'agenda.

Activité 2.6	Préparer les documents relatifs à la tarification pendant et en fin d'hospitalisation.
Activité 2.12	Dans le cadre non hospitalier, établir la note et éventuellement l'encaisser.

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
2.6.1 Appliquer les procédures en vigueur.	Rechercher différents tableaux sur le site de l'Inami qui reprennent les codes pour le remboursement des prestations de santé des différents dispensateurs de soins de santé pour les hôpitaux.	L'outil Internet.	CM	Dans un temps imparti, l'apprenant(e): <ul style="list-style-type: none"> • sélectionne les renseignements utiles; • enregistre les données; • imprime les données en respectant les procédures informatiques.
2.6.2 Respecter les délais.	A partir des informations recueillies sur Internet, prévoir le délai d'envoi du formulaire.	La gestion du temps.	CM	
2.6.3 Utiliser des techniques de communication.	Rechercher les informations sur un site Internet.	Les outils de recherche.	CM	

2.12.1. Respecter la procédure.	Rechercher différents tableaux sur le site de l'Inami qui reprennent les codes pour le remboursement des prestations de santé des différents dispensateurs de soins de santé dans un cadre non hospitalier (d'une maison de repos, d'un cabinet médical, ...).	Les procédures informatiques.	CM	
2.12.2. Etre rigoureux/rigoureuse.	Etablir une note et dans le cadre d'un jeu de rôle, encaisser l'argent.		CM	Il/elle établit une note de manière précise et vérifie la concordance entre les différents montants.

Activité 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.
Activité 2.11	Encoder les différentes prestations permettant au service comptable d'établir la note dont le bénéficiaire devra s'acquitter.

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
2.8.2. Utiliser des techniques de communication adaptées.	L'apprenant choisit le mode de communication le plus adapté à une situation pour les rappels et le suivi du dossier.	Le téléphone. Le courrier électronique. Le télécopieur. Le contact direct.	CM	L'apprenant(e) fait preuve d'opiniâtreté. Il/elle choisit le canal de transmission adéquat en fonction de la situation.
2.11.1 Etre rigoureux dans les écritures.	Sur base de consignes ou d'une situation décrite, remplir un ou des formulaires.	Formulaire papier. Formulaire disponible en ligne.	CM	L'encodage doit être réalisé de manière parfaite en tenant compte de la correspondance entre le code et le libellé.
2.11.2 Tenir compte du temps requis.			CM	L'apprenant(e) applique une gestion rigoureuse du temps.
2.11.3 Respecter les délais.	S'assurer de la validité des codes.	La validité des codes.	CM	L'apprenant(e) trouve l'information dans le temps imparti et définit le délai à respecter.

Exemples de situations d'apprentissage

1 La bureautique et l'accueil

Vous arrivez au service d'accueil d'une clinique et vous organisez votre travail.

Situations

Vous préparez les documents utiles :

- une fiche pour la prise de notes des messages téléphoniques,
- les instructions ou les informations à afficher,
- un document reprenant le coût du téléphone, de la location de la télévision et la procédure à respecter,
- un plan d'orientation.

Vous préparez des fichiers qui vont vous permettre de contacter les patients :

- un répertoire téléphonique des patients,
- un fichier «d'adresses »,
- un répertoire téléphonique des institutions utiles.

Vous repérez et notez les sites à consulter régulièrement.

Vous devez appeler un patient qui a pris rendez-vous pour la 1^{re} fois et votre remplaçante n'a pas noté son numéro d'appel.

Vous consultez l'annuaire téléphonique sur Internet.

Ces situations d'apprentissage mettent en œuvre les compétences et les savoirs suivants :

- 1.4.1 Sélectionner et préparer les documents à remettre au bénéficiaire (patient, client,...) avant sa visite.
- 1.9.1 Utiliser les documents ressources adéquats (fiches d'informations,...).
- 1.11.1 Expliquer les règles de fonctionnement.
- 1.7.2 Tenir à jour un répertoire comportant les numéros de téléphone les plus demandés; chercher, demander des numéros de téléphone inconnus.
- 2.5.3 Respecter les désirs des bénéficiaires dans la mesure du possible.
- 2.1.1 Encoder ou remplir la fiche du bénéficiaire (patient, client,...); prendre les coordonnées exactes.
- 1.7.3 Utiliser fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires, etc...
- 2.6.3 Utiliser les techniques de communication.

2 La bureautique et la gestion administrative

Vous travaillez au service d'un cabinet médical spécialisé et vous organisez votre travail.

Situations

Vous préparez les fichiers de données :

- un fichier de données des patients,
- un fichier de données des médecins traitants.

Vous préparez les documents utiles :

- un document type pour envoyer une télécopie (fax),
- un document type destiné au publipostage pour :
 - l'annulation d'un rendez-vous,
 - l'envoi des résultats aux médecins traitant avec l'institution.

Vous créez les dossiers informatiques des patients.

Situations

Dès qu'une personne se présente à l'institution, la personne :

- complète la base de données,
- vérifie les coordonnées du patient,
- crée un dossier personnalisé qui sera consulté et/ou complété par le ou les médecins concerné(s).

Ces situations d'apprentissage mettent en œuvre les compétences et les savoirs suivants :

- 1.7.2 Tenir à jour un répertoire comportant les numéros de téléphone les plus demandés, chercher ; demander des numéros de téléphone inconnus.
- 1.2.6 Respecter la culture de la personne.
- 1.2.11 Informer la hiérarchie d'une situation difficile qui dépasse le cadre de ses compétences.
- 2.11.1 Être rigoureux dans les écritures.
- 2.1.2 Vérifier les données administratives et éventuellement réaliser une nouvelle signalétique.
- 2.1.3 Faire preuve de rigueur : ne pas se tromper dans les noms de famille.

CONSEILS METHODOLOGIQUES

COMMUNICATION

La formation à la communication constitue un des axes essentiels de la formation. Il est indispensable de prendre en compte la dimension relationnelle (très importante dans le secteur médico-social) au cours de la formation.

Il s'agit donc de faire acquérir des compétences et une pratique relationnelle en relation avec les activités du domaine médical et/ou social. On recherchera des mises en situation, en fournissant à l'élève des moyens d'observation et d'analyse de ces situations.

Il est important de donner à l'élève le désir et la possibilité de communiquer avec efficacité. Il s'agit de faire intégrer à l'élève quelques concepts de base sur lesquels il pourra s'appuyer, on évitera les développements excessifs ou l'énoncé de recettes.

Si l'on doit permettre à l'élève de se sentir plus assuré en situation de communication orale, on ne doit en aucun cas imposer des normes de comportement et on veillera à installer un climat de confiance et de tolérance.

S'il est souhaitable d'obtenir une participation maximale de l'ensemble du groupe, on évitera de forcer l'élève à s'exprimer, au risque de provoquer chez lui un blocage qui peut être durable.

ACCUEIL

Le professeur insistera sur l'importance de la fonction d'accueil et les aptitudes qu'elle suppose :

- aisance relationnelle,
- excellente présentation,
- vivacité d'esprit,
- souci du travail bien fait,
- souci de donner satisfaction.

Il s'agit de faire découvrir à l'élève, à partir de l'observation d'exemples concrets, les principes de base de la communication et la variété des situations rencontrées en milieu professionnel.

Ces aptitudes sont acquises par la répétition d'exercices variés plaçant l'élève en situation de communication. La pratique du jeu de rôle devient ainsi un excellent outil pédagogique. Des plages de temps seront consacrées à faire le point sur ce qui a été dit, vécu et vu; d'autres seront réservées à des phases de recentrage et à l'apport de savoirs "magistraux".

Au cours d'un jeu de simulation, les participants apprennent à partir de ce qu'ils font, de ce qu'ils disent et de ce qu'ils comprennent; ils se confrontent aux problèmes et aux concepts dans l'action. C'est donc une méthode d'apprentissage active où l'enseignant joue plutôt le rôle de facilitateur de l'apprentissage bien plus que celui de dispensateur unique de connaissances.

L'apprenant est au centre du processus d'apprentissage et le groupe est source d'apprentissage: l'acquisition des compétences relationnelles provient de l'interaction entre les participants eux-mêmes.

Lors de ces activités, le professeur, comme l'élève, pourra jouer le rôle de l'accueillant et du visiteur; l'élève, comme le professeur, seront tour à tour participant ou observateur.

A l'issue de chaque exercice et à l'aide d'une grille d'analyse, un échange de points de vue entre les intervenants et les observateurs sera l'occasion d'identifier les points positifs et négatifs, ainsi que les erreurs commises. L'erreur est considérée comme utile; l'apprenant doit toujours être en mesure de la comprendre et de la corriger.

L'acquisition de savoirs, savoir-être et savoir-faire est alors chargée positivement.

TELEPHONE

Les situations d'apprentissage sont données à titre d'exemple et ne sont en aucun cas exhaustives. Le professeur habituera l'élève à rédiger sa communication par écrit à l'aide d'une fiche de préparation d'appel. L'utilisation du matériel didactique est recommandée. Ainsi, un appareil téléphonique facilitera la réussite des jeux de rôles. La prestation orale de l'étudiant face à la classe est très intimidante. Les premiers exercices d'observation et d'analyse s'effectueront à partir de communications enregistrées. Les premiers jeux de rôle peuvent se réaliser en tournant le dos aux observateurs; le professeur pourra tenir le rôle de la personne préposée à l'accueil téléphonique.

Lors des simulations, le professeur veillera à faire acquérir la "bonne attitude" :

- maintien (attirer l'attention sur l'importance du respect des règles d'ergonomie et d'organisation de bureau),
- amabilité et sourire,
- calme et disponibilité,
- élocution claire, débit moins rapide qu'en "face-à-face",
- concentration sur l'appel,
- bruits distrayeurs, tics, etc...

Afin de développer simultanément les facultés d'écoute et de manipulation d'outils, le professeur habituera l'élève à :

- utiliser le clavier et le téléphone,
- gérer l'entretien et la prise de notes.

Pour faciliter la prise de notes et l'utilisation du mémo, l'élève sera entraîné à :

- la recherche des mots clés d'un message simple (écrit et oral),
- la formulation des idées principales,
- l'utilisation d'abréviations.

Les étudiants doivent maîtriser des compétences en communication orale. Le développement de ces compétences passe par des entraînements progressifs et réguliers qu'il faudra évaluer pour qu'ils puissent évoluer. Le professeur privilégiera l'expression orale des élèves, tant au niveau des activités d'exercices que des activités d'observation et s'assurera de la bonne compréhension du message transmis.

Les activités de ce module reposent sur des mises en situation répétées qui aboutissent à des exercices variés :

- travaux d'observation adaptés à l'apprentissage des concepts et principes de la communication;
- jeux de rôle et exercices d'expression orale au cours desquels l'étudiant se confrontera aux différents registres, au paralangage, à sa propre voix.

Le professeur sera attentif au respect de la personne de l'élève, tout en veillant à corriger les écarts de langage et à canaliser les réactions inadéquates. Il fera preuve de diplomatie et s'attachera à installer une ambiance propice à la communication au sein du groupe.

Une grille d'analyse permettra une évaluation fine du contenu du message et de l'expression verbale.

Tout au long de ce module, l'élève apprendra à prendre conscience de l'importance de son comportement et de son langage. La grille d'observation peut l'y amener, devenant ainsi un outil d'auto-analyse le rendant "acteur" de son apprentissage, lui permettant de connaître les objectifs fixés, les difficultés spécifiques. L'enseignant(e) mettra en valeur les points positifs et s'efforcera de donner des conseils personnalisés, aucun étudiant n'évoluant de la même manière. Cette évaluation formative facilitera le processus d'acquisition des compétences.

LE CLASSEMENT

Une enquête effectuée au sein des différents services médico-sociaux permettra à l'élève :

- d'identifier l'origine, la nature, la quantité et la variété des documents à classer (documents à usage interne ou externe);
- de distinguer les classifications utilisées;
- de déterminer les qualités et l'importance d'un bon classement.

Le classement n'est pas une fin mais un moyen. Ainsi, les activités de savoir-faire devront avoir un but clairement défini afin que l'élève en perçoive la finalité dans l'organisation des tâches administratives.

Dans ce module, quelques aptitudes seront particulièrement développées:

- l'habileté manuelle,
- la bonne perception visuelle,
- l'attention,
- la mémoire,
- l'ordre.

Le professeur amène l'élève à autoévaluer son travail.

LA GESTION DE L'INFORMATION

L'objectif poursuivi est de donner une compétence en matière d'organisation et de gestion de l'information dans des situations professionnelles simples du secteur médico-social.

Il est important de faire acquérir à l'apprenant(e) une méthodologie en matière de recherche de l'information. Il est également souhaitable de favoriser l'accès des élèves à des sources documentaires. Le professeur mettra donc à la disposition des élèves une documentation actualisée et diversifiée: tarifs, catalogues, prospectus, revues, annuaires téléphoniques du pays (pages blanches et pages d'or). Idéalement, une activité de recherche devrait s'effectuer sur des supports "papier" et des supports informatisés. Ainsi, le professeur fera appel aux notions étudiées dans le cadre du cours de bureautique, notamment en ce qui concerne le classement des fichiers et des dossiers.

LE TRAITEMENT DES DOSSIERS ET DES DOCUMENTS

Il est souhaitable que l'apprenant(e) puisse :

1. comparer différents dossiers médico-sociaux afin de pouvoir distinguer :

- les informations communes à tous les dossiers des structures médico-sociales (renseignements administratifs),
- les rubriques particulières à certains établissements,
- d'autres informations spécifiques ;

2. comparer les caractéristiques d'une fiche et l'organisation des rubriques (agencement dans un ordre logique, regroupement des informations relatant un même thème afin de pouvoir produire par la suite des documents adaptés) ;
3. apporter une réflexion sur le mode de classement (avantages et inconvénients de chaque mode de classement).

LA GESTION INFORMATISEE DES FICHIERS

Chaque élève doit disposer de son propre poste de travail.

Il est recommandé d'utiliser le gestionnaire de fichiers pour l'archivage des fichiers et la personnalisation de l'environnement de travail. Les documents seront enregistrés sur le disque dur; l'unité périphérique servira aux copies de sécurité.

La gestion des dossiers et des fichiers sera efficace si le professeur établit un lien avec les principes usuels de classification étudiés au cours de Techniques d'accueil et d'organisation de secrétariat. Elle prendra son sens si l'élève peut identifier la pertinence et justifier le choix de la classification, de la dénomination des dossiers et des fichiers, la mise à jour de la date et de l'heure.

Le professeur aidera l'apprenant à :

- développer les savoir-faire et savoir-être;
- travailler de manière logique;
- respecter rigoureusement les procédures, notamment pour l'enregistrement et la récupération des fichiers;
- s'adapter et transférer ses acquis;
- acquérir un vocabulaire de base afin de lui permettre de comprendre une information proposée par une fiche technique élémentaire ou un manuel d'utilisation.

L'ENCODAGE AU CLAVIER ET L'UTILISATION DES FONCTIONS ELEMENTAIRES DU TRAITEMENT DE TEXTE

L'utilisation d'un didacticiel d'apprentissage du clavier peut être envisagée pour consolider les acquis ou pour une initiation à la méthode des dix doigts.

Les principales fonctions des logiciels bureautiques seront exploitées au travers de documents propres à l'activité du secteur "médico-social".

Le professeur amènera l'apprenant à :

- manipuler le matériel informatique dans le respect des procédures ;
- adopter un maintien correspondant aux normes de l'Inspection du travail et aux recommandations européennes ;
- mettre en œuvre plusieurs mécanismes de mémorisation (visuelle, auditive, gestuelle) ;
- acquérir une méthode de travail et se fixer un objectif d'efficacité et de précision.

L'EVALUATION

L'évaluation formative joue un rôle primordial dans la formation; elle renseigne non seulement le professeur mais aide aussi l'élève à comprendre les difficultés de son apprentissage. Les critères et les conditions d'évaluation seront communiqués aux apprenants.

L'évaluation porte sur l'utilisation du matériel et le respect des procédures, la méthode de travail, la gestion du temps, le respect des consignes et la correction des erreurs. Lors de l'évaluation certificative, les erreurs non corrigées sont pénalisées.

Lors de l'application des fonctions bureautiques, la consultation des notes ou "l'aide en ligne" est autorisée.

Chaque document soumis au traitement de l'information doit faire l'objet d'une analyse et d'une vérification orale de la compréhension.

LE COURRIER ET L'EDITION DES DOCUMENTS

Les travaux seront classés selon les principes idéologique et chronologique, tant sur le support informatique que dans le classeur.

Le professeur amènera l'apprenant à développer :

- la rigueur dans le respect des normes d'édition et de présentation,
- le souci de la précision et de l'autocorrection,
- l'observation et la concentration lors de la reproduction exacte d'un document,
- la logique du raisonnement face à l'outil informatique et au travail à réaliser,
- des méthodes de travail transférables.

A partir de situations courantes ou d'un projet, le professeur amènera l'apprenant à :

- comprendre les nécessités de l'organisation et de l'acquisition d'une méthode de travail,
- respecter les consignes de manière rigoureuse,
- développer une attitude critique et responsable.

L'INTERNET

Pour mobiliser l'attention des élèves, il faut constamment rompre les rythmes, multiplier les manières de traiter un sujet, renouveler les démarches.

L'Internet permet ainsi de varier les approches pédagogiques dans le but de maîtriser une compétence.

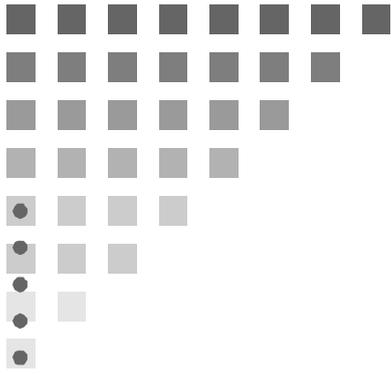
Le professeur préparera l'apprenant à :

- développer des attitudes déontologiques ;
- récupérer et critiquer l'information (fiabilité de la source et pertinence du contenu) ;
- utiliser les données de façon optimale (copie, modification et impression).

LE COURRIER ELECTRONIQUE

L'enseignant aidera l'apprenant(e) à transférer ses acquis en attirant l'attention sur la similitude des rubriques du courrier postal et électronique, la précision dans l'encodage des données, la concision du message à formuler. Il l'amènera à :

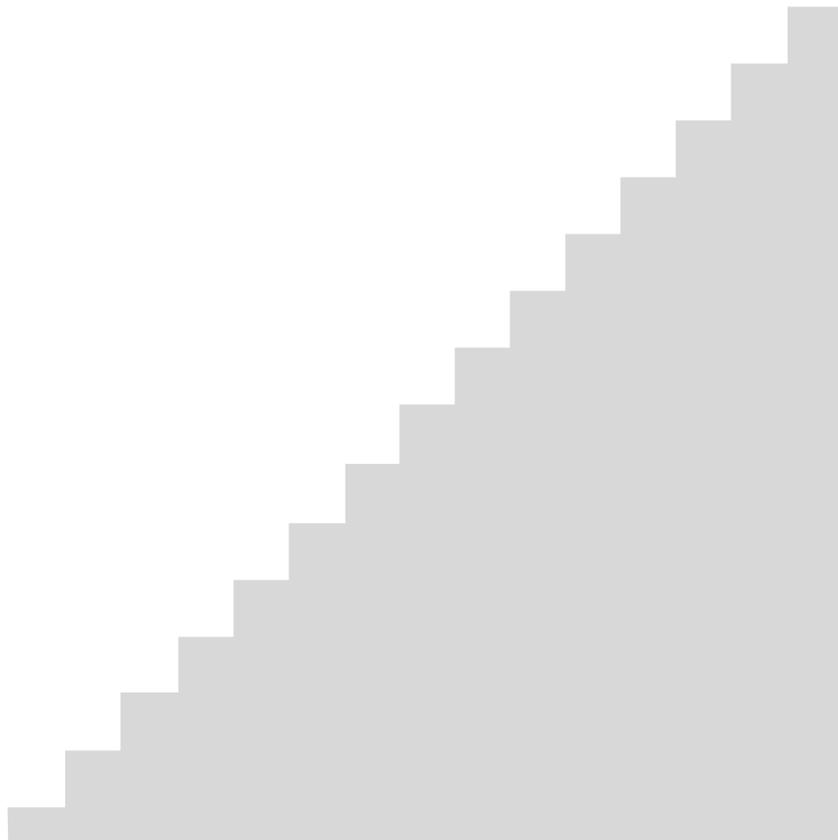
- trier les messages et y donner suite selon l'urgence ;
- respecter les usages ;
- évaluer les avantages et les inconvénients de ce moyen de communication.



2e PARTIE
Programme des cours

APPROCHE DES INSTITUTIONS
MEDICO-SOCIALES

EDUCATION A LA SANTE



**APPROCHE DES INSTITUTIONS
MEDICO-SOCIALES**

Fonction 01: Accueillir

Activités

- 1.5 Orienter la personne vers le service approprié ou la personne de référence et éventuellement prévenir de l'arrivée du bénéficiaire (patient, client, ...).
- 1.6 Prévoir, veiller à organiser un accompagnement si nécessaire.
- 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.
- 1.12 Percevoir les limites de son rôle.

Activité 1.5 Orienter la personne vers le service approprié ou la personne de référence et éventuellement prévenir de l'arrivée du bénéficiaire (patient, client, ...).

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
1.5.1 Sur base des connaissances acquises en matière d'institutions médico-sociales, répondre à la demande de renseignement posée par le bénéficiaire (patient, client,...).	Sur base d'une <ul style="list-style-type: none"> • vidéo, • recherche Internet sur le site de l'Inami, • information par une personne–ressource du secteur concerné, l'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> • constitue un dossier structuré ; • synthétise les éléments essentiels ; • expose son travail à la classe. 	Le cadre politique et administratif. Les institutions médico-sociales et l'organisation politique et administrative : <ul style="list-style-type: none"> • au niveau national (le ministère de la santé publique, l'INAMI), • au niveau des régions, • au niveau de la Communauté française, • au niveau communal (les CPAS). 	CM	L'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> • définit succinctement le cadre politique des institutions médico-sociales dans notre pays ; • établit la distinction entre les niveaux de compétence.

		<p>Les dispensateurs de soins :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le libre choix. • Le corps médical. • Composition. • Statuts. • Honoraires. • Documents. <p>Le corps paramédical :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Composition. • Statuts. • Honoraires. • Documents. <p>Le service des œuvres médico-sociales :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'aide à la lutte contre le cancer. • L'aide à la lutte contre les maladies respiratoires, contre la tuberculose. • La politique de prévention du SIDA. • La protection de la mère et de l'enfant. • Les maisons médicales. 		<p>L'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • caractérise les différents dispensateurs de soins ; • identifie les établissements dispensateurs de soins ; • décrit le fonctionnement des services. <p>L'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • identifie et caractérise le fonctionnement de l'entité considérée ; • définit la couverture sociale ; • énumère les services rendus, les conditions d'obtention d'une aide.
--	--	--	--	--

		<p>Les organismes d'éducation pour la santé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les services des IMS (inspection médicale scolaire). <p>Les actions sanitaires mondiales :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'OMS. • Les ONG. • La Croix-Rouge. • L'Unicef. • Médecins sans frontières. 		<p>L'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • identifie l'organisation de l'entité considérée ; • caractérise son rôle.
--	--	--	--	--

- Activité 1.5 Orienter la personne vers le service approprié ou la personne de référence et éventuellement prévenir de l'arrivée du bénéficiaire (patient, client, ...).
- Activité 1.6. Prévoir, veiller à organiser un accompagnement si nécessaire.

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
<p>1.5.2 Identifier et situer les différents services et leurs fonctions.</p> <p>1.6.1. Appeler les services d'accompagnement prévus dans l'organigramme de l'institution (brancardiers, service d'urgence interne,...).</p>	<p>Sur base de visites au sein des établissements dispensateurs de soins , l'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • établit le relevé des services des établissements dispensateurs de soins ; • utilise l'organigramme des services ; • établit les liens entre ceux-ci. 	<p>Les établissements dispensateurs de soins :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hôpitaux, cliniques, maisons de repos et soins, polycliniques, maisons médicales. • Statut, organisation interne. 	CM	<p>L'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • identifie les établissements dispensateurs de soins ; • décrit le fonctionnement des services ; • connaît les monographies des fonctions concernées ; • applique les procédures en vigueur (qui informer, comment, dans quelle situation,...).
<p>1.6. 2 . Informer la hiérarchie d'une situation difficile qui dépasse le cadre de ses compétences.</p>		<p>L'organigramme des services des établissements dispensateurs de soins. La monographie des fonctions.</p>	CM	<p>L'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • connaît les monographies des fonctions concernées ; • applique les procédures en vigueur (qui informer, comment, dans quelle situation,...).

Activité 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

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
1.9.1. Utiliser les documents-ressources adéquats (Fiches d'information,...).	L'apprenant(e) exploite les fiches d'informations, les brochures relatives aux différents services de santé.	Services de santé : <ul style="list-style-type: none"> • Centre de santé mentale. • Télé-accueil. • IMP. Centres de coordination de soins et de services à domicile. Services d'aide aux familles. Biotélévigilance. Distribution de repas à domicile. Aide médicale urgente.	CM	L'apprenant(e) précise ce que l'on entend par couverture sociale.
1.9.2. Expliquer les différents services, les règles, les habitudes, la procédure.	L'apprenant(e) constitue un dossier structuré.	La sécurité sociale (ONSS) : <ul style="list-style-type: none"> • Principe et évolution. • L'office National de la sécurité sociale. • Mission/rôle. • Financement. • Assujettis et non-assujettis. • Structure. 	CM	L'apprenant(e) en décrit le rôle et le fonctionnement (schéma d'organisation).

		<ul style="list-style-type: none"> • Organes de gestion. • Organismes payeurs. • Coût de la sécurité sociale. • Avenir de la sécurité sociale. 		
	<p>L'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • exploite un questionnaire relatif au CPAS et préparé dans le cadre du cours ; • rédige un dossier à partir d'une visite au CPAS. 	<p>Le service d'aide sociale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • CPAS. • Définition, rôle, mission. • Statut. • Financement. • Organisation : <ul style="list-style-type: none"> ○ services, ○ bénéficiaires. 		<p>L'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • définit le CPAS, • en décrit le rôle et le fonctionnement.

La compétence 1.9.3 « rester dans les limites de sa fonction, bien connaître son rôle » est identique à la compétence 1.12.3, il faut donc s'y référer.

Activité 1.12. Percevoir les limites de son rôle

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels et situations d'apprentissage	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
<p>1.12.1. Etre conscient qu'il y a une limite à l'investissement personnel.</p> <p>1.12.3. Rester dans les limites de sa fonction, bien connaître son rôle.</p>	<p>L'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • exploite les documents légaux en matière de responsabilité; • réagit avec adéquation face aux situations rencontrées en stage, en appliquant les notions relatives aux obligations de l'AMS. 	<p>Les obligations de l'agent(e) médico-social(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le secret professionnel (notion, nécessité, limites). • Les obligations propres à la profession (ponctualité, présentation, sens du devoir). • Les responsabilités, les sanctions (aspect moral, légal, professionnel et social). 	<p>CM</p> <p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) applique les procédures en vigueur (comment faire appel, dans quelle situation).</p>
<p>1.12.2. <i>Prendre de la distance sur le plan affectif.</i></p>	<p>L'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>s'exerce en stage et réagit correctement face aux situations rencontrées.</i> 		<p>CEF/CEP</p>	<p>L'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>connaît les conséquences d'un investissement excessif;</i> • <i>sait qu'il faut mettre une distance;</i> • <i>sait ce que signifie avoir une attitude professionnelle, ce que cela implique.</i>

Fonction 02 : Participer à la gestion administrative :

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

Activités

2.3. Assurer la transmission et le suivi des documents vers les médecins, vers d'autres services, d'autres unités de soins, les mutuelles,...

Activité 2.3. Assurer la transmission et le suivi des documents vers les médecins, vers d'autres services, d'autres unités de soins, les mutuelles,...

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
<p>2.3.1 Appliquer les procédures en vigueur.</p> <p>2.3.2 Respecter les délais.</p>	<p>Sur base d'une situation donnée, l'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'informe des procédures à appliquer ; • veille au respect des procédures ; • s'assure du suivi des documents dans les services. 	<p>Le secteur « Assurance Maladie-Invalidité » - Principes : L'Inami. Rôle/mission. Financement. Fonctionnement : « circuit de l'argent ». Bénéficiaires des soins de santé. Risques couverts (salariés et indépendants). Différents taux de remboursement. Principe du ticket modérateur du tiers payant.</p>	<p>CM</p> <p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • définit le principe ; • décrit le rôle et le fonctionnement.
<p>2.3.4 Faire parvenir les documents appropriés aux personnes concernées. Faire signer, récupérer et transmettre les documents</p>	<p>L'apprenant(e) applique les démarches requises auprès des personnes et services concernés.</p>	<p>Les mutuelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • missions et services, • formalités (affiliation, remboursement), • assurance complémentaire, • assurance hospitalisation. 	<p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • décrit la mission des mutuelles ; • caractérise les services offerts.

Exemples de situations d'apprentissage

1 Transmettre des documents aux autres institutions

Un patient, qui doit être hospitalisé, se présente au bureau des admissions. Par manque de moyens, il ne peut payer la provision inhérente à son hospitalisation.

Situations

Vous contactez :

- le service social de l'hôpital,
- le CPAS de la commune de laquelle dépend le patient.

Vous informez le patient :

- des modalités d'interventions du CPAS,
- des conditions d'octroi de primes.

Ces situations d'apprentissage mettent en œuvre les compétences et les savoirs suivants :

- 1.5.4 Sur base des connaissances acquises en matière d'institutions médico-sociales, répondre à la demande de renseignement posée par le bénéficiaire (patient, client).
- 1.5.2 Identifier et situer les différents services et leurs fonctions.
- 1.6.1 Appeler les services d'accompagnement prévus dans l'organigramme de l'institution (brancardiers, service d'urgence interne...).
- 1.6.2 Informer la hiérarchie d'une situation difficile qui dépasse le cadre de ses compétences.
- 1.9.1 Utiliser les documents ressources adéquats (fiches d'information, ...).
- 1.9.2 Expliquer les différents services, les règles, les habitudes, la procédure.
- 1.12.1 Être conscient qu'il y a une limite à l'investissement personnel.
- 1.12.2 Prendre de la distance sur le plan affectif.
- 1.12.3 Rester dans les limites de sa fonction, bien connaître son rôle.

2 Orienter la personne vers les services appropriés

Un patient sort de l'hôpital, son état nécessite des soins postopératoires.

Situations

Vous l'informez :

- des institutions spécialisées dans lesquelles sont prodigués les types de soins dont doit bénéficier le patient,
- des documents à fournir à l'institution,
- des honoraires inhérents aux soins,
- des différents taux de remboursement.

Vous l'orientez vers l'institution la plus adéquate.

Ces situations d'apprentissage mettent en œuvre les compétences et les savoirs suivants :

- 1.5.1 Sur base des connaissances acquises en matière d'institutions médico-sociales, répondre à la demande de renseignement posée par le bénéficiaire (patient, client).
- 1.9.1 Utiliser les documents ressources adéquats (fiches d'informations,...).
- 1.12.1 Etre conscient qu'il y a une limite à l'investissement personnel.
- 1.12.2 Prendre de la distance sur le plan affectif.
- 1.12.3 Rester dans les limites de sa fonction, bien connaître son rôle.
- 2.3.4 Faire parvenir les documents appropriés aux personnes concernées, faire signer, récupérer et transmettre les documents.

CONSEILS METHODOLOGIQUES

- L'organisation du cours se basera sur l'observation d'une documentation légale existante, sur des visites dans des créneaux non couverts par la formation antérieure des élèves.
- Dans la mesure du possible, l'organigramme de l'Institution sera présenté sous forme de tableau.
- Des travaux seront réalisés en réponse à des situations problèmes.
- Il est conseillé d'établir une fiche par type d'institution rencontrée. Nous y trouverons des références utiles.
- Rechercher des informations et les synthétiser.
- Rédiger correctement un dossier.
- Présenter un rapport relatif à un sujet étudié.
- Permettre aux élèves de s'exprimer par rapport à des situations vécues et en tirer parti pour intégrer les notions théoriques.
- Constituer une banque de données (textes légaux, juridiques, revues spécialisées, articles de presse) et les exploiter.
- Effectuer des visites d'Institutions.
- Exploiter une enquête effectuée par chaque élève.
- Se référer à une documentation spécifique.
- Rechercher des sources d'informations utiles.

EDUCATION A LA SANTE

Fonction 01 : Accueillir

Activités

- 1.2 Adopter des comportements appropriés.
- 11.6 Orienter la personne vers le service approprié ou la personne de référence et éventuellement prévenir de l'arrivée du bénéficiaire (patient, client, ...).
- 1.8 Organiser les files d'attente.

Activité 1.2 Adopter des comportements appropriés.

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
1.2.12 Utiliser des techniques de communication adaptées au type de bénéficiaire (patient, client,...).	<p>Dans les situations réelles (utiliser documents, vidéos, graphiques, articles de presse) ou simulées (jeux de rôle, vidéos, etc...), l'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - repère les souhaits, les besoins et les attentes du bénéficiaire ; - adapte son niveau de langage en fonction des circonstances ; - ajuste son comportement et son langage aux réactions enregistrées. 	<p>Détermination des besoins personnels en matière de santé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les besoins physiologiques ; - les besoins psychosociaux ; - les besoins psychologiques. 	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.

Activité 1.8 Organiser les files d'attente.

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
1.8.2. Prendre en considération les difficultés des personnes (personnes âgées, handicapées, femmes enceintes, ...).	Sur base de jeux de rôles, l'apprenant(e) s'exerce à réagir face aux types de personnes et de problèmes liés à leurs particularités.	Type de patients et problèmes liés à leurs particularités : <ul style="list-style-type: none"> • l'enfant malade, • l'enfant maltraité, • l'adolescent perturbé, • la femme enceinte (avec ou sans problèmes), • la personne handicapée (physique, mentale), • l'adulte <ul style="list-style-type: none"> - toxicomanie, - alcoolisme, - tabagisme. 	CM	L'apprenant(e) adopte une attitude adéquate face aux patients rencontrés.

Fonction 02 : Participer à la gestion administrative :

- Préparer les dossiers.
- Mettre les dossiers à jours.
- Classer.
- Encaisser.

Activités

2.5 . Prendre et grouper les rendez-vous pour les bénéficiaires (patient, client,...) dans les différents services médico-techniques.

Activité 2.5. Prendre et grouper les rendez-vous pour les bénéficiaires (patient, client,...) dans les différents services médico-techniques.

Compétences du PQ précisées et complétées	Contenus opérationnels	Contenus associés	Classement compétences	Indicateurs de maîtrise de compétences
<p>2.5.4 Programmer les rendez-vous en tenant compte des impératifs propres à chaque examen.</p>	<p>Au départ de revues spécialisées, l'apprenant (e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • constitue un dossier relatif à la consommation ; • synthétise les éléments essentiels en rapport avec les diverses problématiques. <p>A partir d'emballages de plats préparés light, l'apprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • interprète les tableaux figurant sur les emballages et reprenant la composition et la valeur nutritionnelle des aliments contenus dans la préparation. 	<p>La consommation.</p> <p>L'alimentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • adolescent, • personnes âgées, • problèmes digestifs, • problèmes psychologiques, • problèmes affectifs, • garder la ligne, • alimentation et cultures. <p>Les modes alimentaires et les cultures :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'alimentation végétarienne, • les nouveaux aliments, • produits light. 	<p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) propose des rectifications à une alimentation carencée en principes nutritifs.</p> <p>L'apprenant(e) identifie et définit les modes alimentaires, il conseille en vue de préserver la santé, il propose des menus familiaux d'une semaine au départ des menus d'une cantine scolaire.</p>

	<p>Sur base d'une visite au sein d'un établissement fast-food et de la dégustation d'un repas, l'apprenant(e) détermine la composition et la valeur alimentaire de ce repas.</p> <p>Au départ du site de la fédération contre le cancer, l'apprenant(e) exploite les infos modules en répondant aux questions relatives aux maladies en rapport avec la consommation</p> <p>Sur base d'une visite au sein d'un établissement hospitalier ou d'une polyclinique, l'apprenant(e) établit la relation entre le type d'examen et les raisons médicales entraînant ce type d'examen.</p>	<p>L'alimentation rapide : fast-food.</p> <p>Les maladies en rapport avec la consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le cancer (colon, sein...). • Les ulcères de l'appareil digestif (à nuancer). • Les maladies cardio-vasculaires. • Le diabète. • La boulimie, l'anorexie. <p>Les différents types d'examens médicaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prise de sang. • Échographie. • Radiographie. • Mammographie. • Rectoscopie. • Coloscopie. • Gastroskopie. • IRM. • Scanner. • Scintigraphie. • ... 		<p>L'apprenant(e) définit globalement les maladies en rapport avec une consommation (maladies de civilisation). Il/elle énumère les causes présumées et propose des mesures préventives, individuelles et collectives.</p> <p>L'apprenant(e) identifie et définit les types d'examens médicaux, informe le patient des impératifs propres à chaque examen.</p>
--	---	--	--	--

	<p>L'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • recherche les termes dans un dictionnaire médical ; • répertorie le vocabulaire spécialisé dans un lexique. <p>L'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • exploite des revues spécialisées et les brochures de l'ONE relatives aux activités de la médecine préventive ; • sélectionne les informations nécessaires à l'exercice de sa profession. 	<p>Terminologie médicale.</p> <p>Les activités de médecine préventive :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service d'hygiène et de prévention. • Hygiène et prophylaxie des maladies transmissibles. • Vaccinations. • Contrôle médico-sportif. • Médecine du travail. 		<p>L'apprenant(e) définit et utilise la terminologie médicale de manière adéquate.</p> <p>L'apprenant(e) identifie les activités spécifiques à la médecine préventive, caractérise le fonctionnement des services.</p>
--	--	---	--	--

Exemples de situations d'apprentissage

1 Adopter des comportements appropriés

Une personne atteinte d'un cancer se présente à vous après une consultation et vous demande de l'aider.

Situations

Vous adoptez un comportement adéquat en fonction de ses besoins psychologiques, psychosociaux et physiologiques.

Vous donnez des informations quant aux institutions et aux organismes d'aide aux personnes cancéreuses.

Vous l'orientez.

Ces situations d'apprentissage mettent en œuvre les compétences et les savoirs suivants :

- 1.2.12 Utiliser les techniques de communication adaptées au type de bénéficiaire (patient, client,...).
- 1.5.5 Adapter ses explications au langage, à l'âge de la personne.
- 1.5.6 Adapter ses explications à l'état émotionnel de la personne.
- 1.8.2 Prendre en considération les difficultés des personnes (personnes âgées, handicapées, femmes enceintes,...).

Prendre et grouper les rendez-vous pour les bénéficiaires dans les différents services médico-techniques.

Situations

Vous planifiez des rendez-vous en tenant compte des impératifs propres à chaque examen :

- problèmes digestifs,
- problèmes neurologiques,
- grossesse.

Ces situations d'apprentissage mettent en œuvre les compétences et les savoirs suivants :

- 1.8.2 Prendre en considération les difficultés des personnes (personnes âgées, handicapées, femmes enceintes,...).
- 2.5.4 Programmer les rendez-vous en tenant compte des impératifs propres à chaque examen.

CONSEILS METHODOLOGIQUES

- Le cours portera sur l'éclairage à apporter au sujet de situations auxquelles sont confrontés les usagers des institutions médico-sociales.
- Les situations seront par conséquent étudiées dans leur globalité selon une approche interdisciplinaire. D'autres non envisagées au programme peuvent être développées pour autant qu'elles correspondent à une demande émanant du vécu des élèves en stages.
- La démarche d'apprentissage revêt d'une importance capitale.
- Elle privilégiera les compétences transversales telles que : s'informer, analyser pour choisir, communiquer.
- La liste des problèmes à exploiter n'est ni exhaustive, ni limitative.
- Varier les méthodes, prévoir des activités diversifiées, organiser un travail individuel ou par groupes, utiliser un questionnaire.
- Exploiter le vécu des élèves en stages.
- Utiliser un vocabulaire spécifique.
- Faire appel aux personnes ressources.
- Synthétiser les informations.

BIBLIOGRAPHIE

G. KIRCHMEYER, M. LIETTA, *Jeux de rôles pour apprendre à mieux communiquer*, tomes 1 et 2 (manuels + corrigés). Ed. Bernard-Lacoste, Paris, 1989.

R. DE CARNE, M. KRYS, *Communication professionnelle – BEP, seconde professionnelle* -(manuel, livre du professeur). Ed. Hachette Technique, Paris, 1995.

I. ISSALY, *Organisation et suivi d'activités – BEP, seconde professionnelle*. Ed. Hachette Technique, Paris, 1995.

M. GUITTARD, Y. LE FIBLEC, *Organisation et suivi d'activités – BEP, CAS, ACC* (manuel et guide pédagogique). Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1994.

M. GUITTARD, *Communication et organisation – Sciences et technologies tertiaires* (manuel et guide pédagogique). Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1994.

M. GUITTARD, S. NECHEM, *La communication professionnelle écrite et orale – Seconde professionnelle BEP, CAS, ACC* (manuel et guide pédagogique). Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1994.

M. HOUY, *La communication et l'organisation en sciences et technologies tertiaires – Classe de première* (manuel, guide pédagogique). Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1993.

V. PETIT, I. PRIOU, *La communication: un savoir-faire - Première professionnelle, options A et B*. Ed. Bertrand-Lacoste, Paris.

E. DIEU, L. DREANO, *Agir, Communiquer, Organiser – Terminale STT* (manuel et guide pédagogique). Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1995.

H. SALLES, A. VOLUZAN, *Activités et cas d'application 1re STT* (manuel et guide pédagogique). Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1994.

S. BENOIT, N. POZZEBON, A. SAVOLLE, *Première communication en santé et action sociale*. Ed. Techniplus, Paris, 1998.

SITES INTERNET

<http://www.chu-lyon.fr>

<http://www.inami.fgov.be>

<http://www.inami.fgov.be/insurer/fr>

<http://www.inami.fgov.be/care/fr/infos/bill/index.htm>

<http://www.pigier.com/general/supports/secretariat/Pigier4321.pdf>