

Formation secrétaire médical : Support de cours



Le rapport d'activité



VIDAL FORMATION DEVELOPPEMENT
23 Gabriel Péri
31000 TOULOUSE

I. GÉNÉRALITÉS

Le rapport de stage est un rapport d'activité sans développement détaillé sur l'organisme dans lequel le stage a été effectué.

Il se prépare et se construit selon un plan préalablement choisi. Il comporte un nombre de pages précis (entre 10 et 15 pages de l'introduction à la conclusion).

Il doit être rédigé avec une taille de police comprise entre 11 et 12 au maximum, facilement LISIBLE.

La couleur est acceptée mais ne doit pas nuire à la lisibilité (éviter les couleurs trop claires en particulier le jaune, certains bleus et verts ; le rouge, souvent utilisé pour les corrections, n'est pas conseillé). Eviter d'utiliser plus de 2 couleurs.

Orientation : format portrait ou paysage en fonction de votre choix de présentation.

Le rapport sera envoyé au format PDF par mail à votre assistante pédagogique, un mois avant la date de votre dernier examen.

Le stagiaire devra obtenir une note supérieure ou égale à 10/20 pour pouvoir valider son rapport.

II. PRÉPARATION

➤ LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS :

- Se fait auprès :
 - du tuteur de stage,
 - des secrétaires,
 - de toute autre personne du ou des services susceptibles de les fournir.
- Ils peuvent être :
 - fournis oralement (prendre des notes et les mettre au clair)
 - sous forme de plaquettes, d'articles, documents internes, ...

Le stagiaire devra faire l'analyse de ces documents pour ne retenir que les données essentielles indispensables au rapport.

➤ LA COLLECTE DES DOCUMENTS :

Le stagiaire doit se procurer tous les documents de la pratique qu'il placera en annexe du rapport (fiches, attestations, courrier...). Il le fera après avoir demandé l'autorisation. Il les remplira, si nécessaire, à la main ou sur informatique.



Ne jamais utiliser des indications qui pourraient permettre de reconnaître une personne.

Le stagiaire est lié par le SECRET PROFESSIONNEL.

En cas de non-respect du secret professionnel le stagiaire obtiendra une note inférieure à 10/20.

Il ne faut utiliser dans le rapport que les documents qui illustrent ou complètent. Ne pas introduire de document sans utilité réelle. Il est parfois nécessaire de commenter un document, même rempli, sans quoi le lecteur ne pourrait en comprendre la finalité.

III. PLAN

Le rapport doit être paginé et numéroté. **Attention : le n° de la page doit apparaître après le CV :** la couverture, les remerciements, le sommaire et le CV ne doivent pas être numérotés.

La pagination sera visible à partir de l'introduction avec le n°5.

Dans l'ordre, nous trouverons :

➤ Couverture du rapport

P1 NON VISIBLE

Page de présentation où doivent figurer :

- Prénom et nom du stagiaire
- Nom de l'organisme de formation ainsi que la ville
- Nom de l'entreprise
- Le diplôme préparé
- La session de formation du stagiaire : dates et forme (Formation initiale, contrat de professionnalisation...)

Une photo, un logo, ... peuvent être ajoutés.

➤ Remerciements

P2 NON VISIBLE

Il est d'usage de commencer la rédaction d'un rapport de stage par des remerciements.

Ils s'adressent au personnel de l'établissement d'accueil. Le personnel sera cité dans l'ordre hiérarchique ; si la liste s'avérait trop longue, mentionner que les remerciements s'adressent à l'ensemble du personnel du service et tout particulièrement à Madame X qui...

➤ **Sommaire**

P3 NON VISIBLE

Récapitulatif des rubriques et les pages correspondantes.

➤ **Le curriculum vitae**

P4 NON VISIBLE

Il doit être réactualisé et doit être identique à celui envoyé à une entreprise en réponse à une offre d'emploi.

Cependant dans la rubrique « Formations » vous devez préciser : « Diplôme de Secrétaire médicale en cours d'acquisition » ou « Secrétaire médicale actuellement en formation ».

➤ **Introduction**

P5 VISIBLE

Quelques lignes sur l'auteur (parcours professionnel et quelques infos personnelles)
Pourquoi cette formation (orientation, motivation) - Que va-t-on trouver dans ce rapport (plan).
Le stagiaire peut parler de lui, de ses passions et/ou de sa famille sans toutefois rentrer dans les détails.

L'introduction ne doit pas excéder une page.

➤ **Le corps du rapport**

P6 à P14 ou P19 VISIBLE

Le rapport proprement dit (voir paragraphe IV 1 et 2)

Il se compose de 8 à 13 pages (il peut être accepté une page ou deux de plus seulement)

➤ **Conclusion**

A partir de P14 et P19 maxi VISIBLE

Bilan de la formation (voir paragraphe III 3)

Voir explication ci-après

➤ **Annexes**

Sans numéro de page mais avec numéro d'annexes

Les annexes seront précédées **d'un Sommaire des annexes**. Voir explication ci-après.

IV. CONSTRUCTION ET RÉDACTION

Il doit être rédigé à la forme active (**JE**), ne pas utiliser le NOUS et encore moins le ON.
C'est un *Rapport d'activité* qui doit rester totalement **objectif**.

Son objet n'est pas d'amener le lecteur à prendre une décision, mais seulement de l'informer sur l'activité du stagiaire, de lui faire apprécier l'intérêt du stage.

1. PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

- **Fiche d'identité** avec dans l'ordre :
 - Raison sociale,
 - Adresse,
 - Date de création
 - Forme juridique,
 - Dirigeant,
 - Spécialité,
 - Effectif.
- **Situation géographique** (plan, plan d'accès...)
- **Spécialités et examens pratiqués** sous forme d'énumérations (si détaillés, mettre en annexe)
- **Organigramme** de l'entreprise et/ou du service

2. PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS RÉALISÉES

Lors de la présentation des activités quotidiennes ainsi que de la mission exceptionnelle, le stagiaire devra **mettre en lien chaque activité avec les compétences** auxquelles il a dû faire appel pour les mettre en œuvre.

Chaque compétence est détaillée en annexe de ce document.

Le stagiaire devra à minima **présenter 10 compétences** sur les 17 proposées en annexe pour pouvoir valider son rapport.

Le stagiaire devra présenter **toutes** les activités quotidiennes qu'il a réalisées dans l'entreprise.

2.1. Tout d'abord présentation **d'une journée type sous forme de tableau**. Vision globale, par ex. :

	ACTIVITES	COMPETENCE ASSOCIEE
7h45-12h30	Accueillir les patients	Compétence n°1 Compétence n°2 Compétence n°15
	Gérer la prise de rendez-vous	Compétence n°8
	Créer les nouveaux dossiers ou actualiser les données sur le logiciel	Compétence n°15
	Désinfecter le matériel après chaque patient	Compétence n°17
	Vérifier la disponibilité des consommables dans chaque bureau	<u>Compétence n°12</u>
13h45-19h00	Saisir les courriers et comptes rendus des consultations du jour	Compétence n°13
	Scanner les différents documents médicaux des patients de la journée dans le logiciel	Compétence n°15
	Désinfecter et aérer les bureaux	Compétence n°17

2.2 Ensuite, détail **des activités quotidiennes et routinières** réalisées en précisant :

- les matériels et/ou logiciels utilisés,
- les difficultés rencontrées et les solutions apportées.
- Les compétences liées à l'activité

Il s'agit de **décrire, approfondir, analyser, trouver des solutions, les moyens mis en œuvre et les résultats obtenus.**

Lorsque des sigles sont utilisés, les expliquer soit en note de bas de page, soit avec un glossaire.

Possibilité de prendre le cas d'un patient (avec un nom fictif), de retracer le parcours d'un patient de la prise de rdv à l'archivage de son dossier en passant par l'accueil, le règlement, la télétransmission, le compte rendu...

Ex. : ACTIVITE « Accueillir les patients » :

J'utilise Doctolib qui me permet de gérer en temps réel les arrivées et départ des patients : je peux identifier ainsi chaque patient comme étant « en salle d'attente », « en consultation », « vu » ou « absent excusé ». (Compétence 15)

J'utilise également Galaxie pour la partie gestion administrative des dossiers patients. (Compétence 15)

Lorsque j'accueille un patient, je fais attention à ma posture, je l'identifie en lui demandant son nom et son prénom et je fais attention à l'individualiser et à me montrer disponible.

Je l'informe d'une durée d'attente approximative et veille à ce qu'il ait tous les documents nécessaires à sa consultation. Je reste attentive et à l'écoute s'il a des questions.

Pour ces activités je fais appel à la **compétence 15** en mettant à jour les dossiers médicaux des patients avec des logiciels numériques spécifiques afin d'en assurer l'actualisation et le suivi. Mais également aux **compétences 1 et 2** : puisque j'accueille les patients en prenant en compte leurs difficultés et en respectant les procédures d'identitovigilance en conformité avec la CNIL à l'aide d'outils numériques et j'utilise les techniques de communication adaptées à la situation rencontrée en favorisant une communication constructive et rassurante afin de répondre aux demandes et besoins spécifiques des patients.

2.3 Enfin, présentation **au moins d'une mission exceptionnelle** (hors activité quotidienne) que le stagiaire a réalisé, soit sur proposition de sa part, soit à la demande du tuteur.

Attention, cette mission exceptionnelle doit faire intervenir des connaissances acquises en cours ou lors du stage en question et doit se borner aux missions d'une secrétaire médicale. Elle ne doit en aucun cas concerner la pratique d'un examen médical ou l'observation d'un acte médical.

Chaque mission doit être décrite selon le plan ci-après :

- Problématiques,
- moyens techniques utilisés,
- objectifs de la mission, réalisation,
- difficultés rencontrées et solutions apportées,
- résultat.
-

Sous forme chronologique ou tableau

Exemples : réorganisation du classement et/ou archives, informatisation des dossiers, livret d'accueil, organisation d'un colloque, d'un déplacement, d'une campagne de vaccination, mise en place de procédure, mise à jour de la fiche des tarifs, événement d'actualité, achat de matériel ou de mobilier, modification ou création de la signalétique, etc...

Ex. : L'entreprise pour laquelle nous faisons appel pour nos fournitures de bureaux ayant considérablement augmenté ses prix, le médecin m'a demandé de trouver un nouveau fournisseur ayant des prix plus avantageux.

J'ai donc cherché sur internet différentes entreprises proposant ce genre de service et j'ai demandé des devis.

J'ai ensuite fait un tableau comparatif selon nos besoins et j'ai choisi avec l'accord de mon responsable un nouveau fournisseur avec lequel j'ai établi des périodes de livraison.

Pour cette mission j'ai fait appel aux **compétences 11 et 12** puisque j'ai participé à la gestion financière du service en effectuant le suivi des factures liés aux dépenses d'un service de soin. J'ai également assuré la gestion des stocks de fournitures nécessaires au bon fonctionnement du service en gérant les approvisionnements.

3. LA CONCLUSION

La conclusion sera consacrée à une **analyse objective** des événements du stage ou de l'alternance, des relations établies avec les diverses personnes rencontrées à cette occasion.

Il s'agit pour l'apprenant de s'interroger objectivement sur la manière dont s'est déroulé son stage/alternance et non pas de développer des thèmes de reconnaissance aveugle ou de ressentiments confus vis-à-vis des personnes rencontrées et en particulier de son tuteur.

Les outils de communication et de relationnel professionnel pourront venir enrichir la réflexion.

L'apprenant doit expliquer dans cette partie ce qu'il a vécu et découvert dans tous les domaines du métier. Il pourra préciser l'intérêt du stage/alternance :

- soit sur le plan humain et relationnel,
- soit parce qu'il aura approfondi ou enrichi ses compétences
- soit parce qu'il aura découvert une profession, un service

Il devra également faire le lien avec les compétences acquises en entreprise et celles non acquises et en faire l'analyse en expliquant pourquoi elles n'ont pas été acquises mais également les compétences qu'il aurait souhaité approfondir.

Le stagiaire doit éviter les formules du genre :

- « Je suis heureux(se) d'avoir effectué un stage/une alternance dans un service aussi bien organisé ».
- « Je suis heureux(se) d'avoir enrichi les connaissances acquises au centre »

Il doit s'efforcer de communiquer au lecteur les raisons de son enthousiasme, de sa satisfaction, de son intérêt.

Le stagiaire pourra également donner des éléments confirmant ou infirmant son choix professionnel de s'orienter vers le métier de secrétaire médicale.

Il est important de rappeler encore une fois à ce sujet, que le stagiaire est absolument lié par le **SECRET PROFESSIONNEL**, quelle que soit son envie de raconter ce qu'il a pu apprendre ou entendre.

V. LES ANNEXES

Le rapport doit être enrichi avec des **annexes au nombre de 10 à 15 maximum**, sachant qu'une annexe peut comporter plusieurs pages. Exemples :

- 1 compte-rendu de 3 pages correspond à 1 seule annexe
- 2 comptes-rendus peuvent constituer 1 même annexe

Réaliser un **sommaire des annexes**.

Le choix des annexes, nécessairement en lien avec le contenu du rapport pour illustrer, démontrer... doit être pertinent : veiller à bien les choisir. Elles ne doivent pas servir à faire du remplissage.

Les annexes doivent impérativement être identifiées et numérotées : Annexe 1, Annexe 2... Cette numérotation doit correspondre à l'ordre d'apparition dans le rapport.

Il est également important de les faire « vivre » !

- avec un nom fictif, en indiquant des montants, des mentions, les tampons, ...
- légender, commenter, mettre des bulles explicatives...

Encore une fois, le stagiaire doit veiller à ne faire apparaître aucun nom de patients.



Un nombre de points significatif est réservé à la qualité de l'expression et de la mise en forme.

Seront pénalisées :

- les fautes de mise en forme
- les fautes de frappe, (assimilées à des fautes d'orthographe)
- les fautes d'orthographe, grammaire et conjugaison
- les erreurs de syntaxe
- l'emploi d'expressions familières

C'est pourquoi le stagiaire est invité à faire relire son rapport par son entourage personnel et professionnel afin de s'assurer qu'il n'y ait pas de faute d'orthographe et que ce qu'il explique est accessible même pour des personnes extérieures au milieu médical.

VI. LES COMPÉTENCES A VALIDER

Activités	Compétences
BLOC 1 – COMMUNIQUER AUPRES D’UNE PATIENTELE AU SEIN D’UN ETABLISSEMENT DE SANTE ET/OU CABINET MEDICAL	
Accueil, information et orientation de la patientèle au sein d’un établissement de santé et/ou cabinet médical.	<u>Compétence 1</u> Accueillir des patients en prenant en compte leurs difficultés (sociales, addictions, liées au handicap, etc.) et en respectant les procédures d’identité et de confidentialité en conformité avec la CNIL à l’aide d’outils numériques afin de répondre aux enjeux d’un établissement de santé et/ou cabinet médical.
	<u>Compétence 2</u> Utiliser les techniques de communication adaptées à la situation rencontrée en favorisant une communication constructive et rassurante afin de répondre aux demandes et besoins spécifiques de patients.
	<u>Compétence 3</u> Orienter les patients vers les services adéquats en identifiant la nature des professionnels de santé intervenant dans le système de santé afin de fluidifier les parcours de soins.
Médiation des situations complexes au sein d’un établissement de santé et/ou cabinet médical et prise d’initiative en fonction des urgences.	<u>Compétence 4</u> Évaluer les situations d’urgence en tenant compte des difficultés des patients (sociales, addictions, liées au handicap, etc.) dans l’objectif d’optimiser l’anticipation de leur prise en charge en proposant des solutions.
	<u>Compétence 5</u> Gérer les situations conflictuelles et l’agressivité en instaurant un dialogue serein et une communication adaptée pour rassurer les patients et éviter les conflits.

BLOC 2 - GERER LES ACTIVITES ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES D'UN ETABLISSEMENT DE SANTE ET/OU CABINET MEDICAL	
Gestion des activités administratives au sein d'un établissement de santé et/ou cabinet médical	<p><u>Compétence 6</u> Organiser les différentes réunions, les déplacements professionnels, les visioconférences pour optimiser la gestion du temps des professionnels de santé en utilisant les outils numériques.</p>
	<p><u>Compétence 7</u> Prendre des notes en utilisant les techniques appropriées pour retranscrire efficacement le contenu d'une information à transmettre.</p>
	<p><u>Compétence 8</u> Planifier les activités des professionnels de santé en gérant les plannings et les priorités pour organiser et améliorer les prises en charge des patients à l'aide d'un outil numérique spécifique (logiciel de prise de rdv en ligne, télémédecine, etc.) au sein d'un établissement de santé et/ou cabinet médical.</p>
	<p><u>Compétence 9</u> Classer à l'aide des technologies numériques à court, moyen et long terme pour permettre un accès à l'information et une bonne conservation des documents dans le respect de la confidentialité, du secret médical et du règlement général sur la protection des données (RGPD).</p>
Gestion financière d'un établissement de santé et /ou cabinet médical	<p><u>Compétence 10</u> Tarifier les activités des professionnels de santé selon les tarifs conventionnels de la classification commune des actes médicaux (CCAM) et/ou la nomenclature générale des actes professionnels (NGAP) en complétant une feuille de soin électronique pour facturer les patients et/ou les services appropriés.</p>
	<p><u>Compétence 11</u> Participer à la gestion financière d'un service de soin en assurant les travaux courants de comptabilité afin de réaliser le suivi de la facturation des honoraires et le suivi des factures liés aux dépenses d'un service de soin.</p>
	<p><u>Compétence 12</u> Assurer la gestion des stocks de fournitures nécessaires au bon fonctionnement d'un service de soin en gérant les approvisionnements pour optimiser la politique d'achat responsable du service et s'inscrire dans une démarche de responsabilité sociale des entreprises.</p>

BLOC 3 – ASSURER LES ACTIVITES SPECIFIQUES AU SECRETARIAT MEDICAL

Gestion d'activités spécifiques au secrétariat médical au sein d'un établissement de santé et / ou cabinet médical en lien avec la transformation du système de santé

Compétence 13

Elaborer les différents documents médicaux (compte-rendu opératoire, compte-rendu de consultation, courrier de sortie/hospitalisation...) à l'aide d'un logiciel de reconnaissance vocale et/ou dictéenumérique en respectant les règles de correspondance, les règles orthographiques et syntaxiques afin d'organiser la communication interne et externe en utilisant les formules et les supports adaptés.

Compétence 14

Libeller les différents imprimés de la sécurité sociale afin de réduire la charge administrative des professionnels de santé au sein d'un établissement de santé et/ou cabinet médical.

Compétence 15

Créer et mettre à jour les dossiers médicaux des patients avec des logiciels numériques spécifiques afin d'en assurer l'actualisation et le suivi.

Compétence 16

Organiser la prise de rendez-vous des examens complémentaires prescrits par le professionnel de santé afin de faciliter le parcours de soin des patients.

Application des procédures d'hygiène et de prévention de risques infectieux au sein d'un établissement de santé et/ou cabinet médical

Compétence 17

Appliquer les règles d'hygiène et de prévention en respectant les protocoles en vigueur pour prévenir du risque infectieux selon les recommandations des hautes autorités de santé (HAS).