



Association Genevoise
des Assistantes & Assistants Médicaux

Cahier des compétences professionnelles de l'assistante médicale

•••

La profession d'assistante médicale est polyvalente, plurisectorielle et implique une grande complexité vu l'accomplissement des activités de manière concomitante

•••

AGAM
1200 Genève
www.agam-ge.ch

Les domaines de compétences de l'assistante médicale sont :

- 1. Compétences sociales et personnelles*
- 2. Processus diagnostiques et thérapeutiques*
- 3. Hygiène, sécurité au travail, protection de la santé et de l'environnement*
- 4. Processus d'entreprise*
- 5. Développement et promotion professionnelle*
- 6. Qualités de l'assistante médicale*

• • • Base

Ce profil professionnel est rédigé sur la base des documents officiels actuellement en vigueur (Ordonnance sur la formation professionnelle et plan de formation). Pour faciliter la lecture, le féminin est le seul genre utilisé pour la dénomination d'assistante médicale.

• • • Objectif

Ce document décrit les activités professionnelles de l'assistante médicale, de manière à servir de référence aux assistantes médicales, à leurs employeurs ainsi qu'aux responsables de la formation professionnelle.

• • • La profession d'assistante médicale

L'assistante médicale travaille essentiellement en médecine ambulatoire, en majorité dans des cabinets médicaux privés ou des centres médicaux, de médecine générale et de diverses spécialités. Elle est le premier maillon de la chaîne de santé et donc le premier « interlocuteur ».

L'assistante médicale travaille le plus souvent seule avec un ou plusieurs médecins; dans certains cabinets médicaux, elle collabore avec des collègues assistantes médicales ou d'autres professionnel-le-s de la santé.

L'assistante médicale exerce des activités variées dans les domaines relationnels, médico-techniques, administratifs et de gestion.

L'assistante médicale exerce ses activités de manière autonome, dans le cadre de ses compétences et sur ordre médical.

La profession d'assistante médicale est polyvalente et plurisectorielle.

1. Compétences sociales et personnelles

L'assistante médicale accueille, encadre et conseille les patients et leurs proches dans un climat professionnel et sécurisant.

Elle est capable de reconnaître et d'évaluer diverses situations d'urgence ou complexes et d'agir en conséquence sous la responsabilité du médecin.

1.1. Relations avec les patients

Dans ses relations avec les patients et ses proches, l'assistante médicale:

- Accompagne le patient et ses proches dans les situations les plus diverses de manière adéquate et assure une prise en charge appropriée, tout en tenant compte des caractéristiques suivantes :
 - Age / sexe
 - Tableau clinique / structure de la personnalité
 - Origine / ethnie / milieu socio-culturel
- Contribue ainsi à une prise en charge optimale du patient et soutient le médecin dans son activité;
- Applique de manière consciente les normes et les standards professionnels, juridiques et éthiques.

Dans ses relations avec le médecin et les différents professionnels de la santé, l'assistante médicale :

- Collabore avec un ou plusieurs médecins en observant les spécificités et les directives propres au cabinet médical :
 - cabinet individuel ou de groupe, en ville ou à la campagne
 - spécialité(s) du/des médecin(s);
- Organise la consultation en créant les conditions les plus favorables à son déroulement;
- Connaît et assume les limites de son autonomie;
- Collabore à la prise en charge optimale du patient par d'autres professionnels de la santé.

1.2. Tâche d'écoute, de conseils

- Au téléphone et au cabinet médical, l'assistante médicale :
- Pratique l'écoute active et empathique;
- Recueille les informations nécessaires pour répondre de manière adéquate à la demande des patients;
- Etablit une anamnèse succincte;
- Maîtrise l'entretien avec amabilité afin de rassurer les patients;
- Apprécie l'état des patients et, en cas d'urgence, prend les décisions qui s'imposent, conformément à la situation;
- Conseille sur les modalités d'un traitement;
- Renseigne les patients sur des questions d'assurances maladie, accidents ou invalidité;
- Informe et explique la teneur et le déroulement des examens dispensés aux patients au cabinet médical ou dans un autre établissement;
- Informe les patients sur leurs droits;
- Transmet au médecin les informations recueillies auprès des patients et utiles à leurs traitements.

2. Processus diagnostiques et thérapeutiques

L'utilisation correcte des moyens médicotechniques est une condition préalable à l'établissement d'un diagnostic fiable; elle fait donc partie des compétences principales de l'assistante médicale.

L'assistante médicale mène à bien des processus d'ordre diagnostique et soutient le médecin dans les traitements et les interventions.

2.1. Diagnostic au laboratoire

L'assistante médicale :

- Effectue les prises de sang veineuses et capillaires;
- Effectue
 - les analyses sanguines hématologiques,
 - les analyses sanguines chimico-cliniques,
 - les analyses sanguines sérologiques usuelles,
 - les examens chimiques et microscopiques des urines,
 - les analyses usuelles de selles,
 - les analyses microbiologiques usuelles.
- Recueille les échantillons biologiques nécessaires aux divers examens qu'elle effectue au cabinet médical ou qu'elle envoie dans d'autres établissements spécialisés;

- Maîtrise les techniques et l'utilisation des instruments et appareils de laboratoire;
- Analyse et évalue les résultats obtenus;
- Organise, effectue et apprécie les contrôles de qualité internes et externes;

2.2. Diagnostic radiologique

L'assistante médicale :

- Maîtrise les techniques et l'utilisation d'une installation radiologique;
- Analyse et évalue la qualité des clichés obtenus et participe au contrôle de qualité;
- Applique les règles et les principes de base de la loi et des prescriptions en matière de radioprotection, en respectant les prescriptions de l'Ordonnance fédérale sur la radioprotection;
- Effectue les clichés :
 - du thorax,
 - des extrémités (membres supérieurs, ceinture scapulaire, membres inférieurs, fémur distal),
 - prépare et positionne le patient pour les clichés du crâne, des hanches, de la colonne vertébrale.

2.3. Diagnostic général, processus thérapeutiques, assistance médicale, activités de conseils : DPAC

2.3.1. Diagnostic général :

L'assistante médicale effectue :

- La mesure de la tension artérielle et la prise des pulsations;
- Les électrocardiogrammes de repos;
- Certains contrôles : poids, taille, tests de la vue, validité des vaccins et des produits injectables, prise de la température.

2.3.2. Processus thérapeutiques :

L'assistante médicale :

- Effectue sur ordre médical des injections sous-cutanées et intramusculaires;
- Prépare le matériel pour la pose de perfusion;
- Prépare l'anesthésie locale;
- Effectue de manière autonome des pansements, des bandages de soutien;
- Effectue des traitements de plaies;

- Effectue des spirométries;
- Reconnaît un cas d'urgence;
- Contrôle les signes vitaux;
- Organise et dispense les premiers secours sur les bases des standards du « basic life support ».

2.3.3. Assistance médicale :

L'assistante médicale :

- Prépare le patient et le matériel pour les diverses interventions au cabinet médical;
- Pose des attelles et de plâtres si elle a une formation post-grade;
- Assiste le médecin lors de ponctions articulaires, de pose et/ou changement de cathéter;
- Assiste le médecin lors d'interventions chirurgicales;
- Assiste le médecin pour toute autre tâche liée à la spécialité du cabinet médical.

2.3.4. Activités de conseil :

L'assistante médicale :

- Informe le patient sur l'utilisation correcte des médicaments;
- Instruit le patient quant aux préparatifs à effectuer pour des examens particuliers;
- Renseigne le patient sur les différents vaccins;
- Remet l'Antabus[®] et la méthadone selon les prescriptions;
- Instruit le patient sur l'utilisation des différents appareils d'inhalation, Peak Flow, glycomètre et autres;
- Conseille le patient pour la réfection d'un pansement et le sensibilise au danger d'infection.

3. Hygiène, sécurité au travail, protection de la santé et de l'environnement

L'utilisation d'instruments et d'appareils spécifiques pour les activités diagnostiques et thérapeutiques implique fiabilité et hygiène.

De même, les examens et interventions pratiqués doivent présenter toutes les garanties de sécurité pour le patient.

3.1. Hygiène et stérilisation :

L'assistante médicale :

- Décontamine, désinfecte, nettoie et stérilise les appareils et instruments;

- Assure l'entretien de ces appareils afin de garantir leur bon fonctionnement;
- Travaille de manière stérile et hygiénique, en appliquant les normes d'hygiène en vigueur.

5

3.2. Sécurité :

L'assistante médicale :

- Surveille le patient pendant et après l'intervention;
- Observe les prescriptions d'usage concernant la prévention des accidents et le maniement des substances pharmaceutiques;
- Applique les règles de protection de l'environnement et d'utilisation rationnelle de l'énergie;
- Elimine les déchets selon les principes écologiques et les normes d'élimination en vigueur;

4. Processus d'entreprise

Certaines tâches de gestion sont inhérentes aux activités relationnelles, diagnostiques et thérapeutiques de l'assistante médicale, d'autres sont liées à l'administration du cabinet médical.

Les tâches administratives de l'assistante médicale comprennent la correspondance, la facturation et la comptabilité.

L'utilisation des technologies modernes de communication et l'informatique sont de plus en plus courantes pour la gestion du dossier médical, la facturation, la correspondance médicale, ainsi que l'agenda électronique.

4.1. Planification :

L'assistante médicale:

- Planifie les consultations en fonction des besoins spécifiques du patient et de l'horaire du médecin;
- Organise et répartit les divers examens effectués au cabinet médical ou à l'extérieur;
- Gère les situations imprévues.

4.2. Gestion :

L'assistante médicale maîtrise :

- La gestion du dossier et autres documents concernant le patient :
 - données administratives,
 - transcription des résultats d'examens qu'elle a pratiqués,
 - classement et archivage;

- Le contrôle, le renouvellement, la commande des stocks du matériel médical (médicaments, instruments, dispositifs médicaux, réactifs, etc.) et administratif (formulaires, imprimés);
- L'organisation de l'entretien et du contrôle technique des instruments et appareils médicaux;
- Le rangement et la bonne tenue du cabinet médical.

4.3. Administration du cabinet

L'assistante médicale maîtrise les techniques informatiques et de secrétariat médical et

- Gère le courrier entrant et sortant;
- Assume toute la correspondance médicale du médecin (lettres, rapports et tableaux);
- Classe et archive les dossiers des patients et la correspondance médicale;
- Prépare les ordonnances, bons de physio et autres documents utiles au patient et au fonctionnement interne du cabinet médical.

L'assistante médicale organise et gère le système de facturation et

- Etablit les notes d'honoraires, en fonction des tarifs médicaux en vigueur;
- Contrôle et enregistre les paiements;
- Supervise le suivi des paiements et adresse les rappels;
- Engage les procédures de poursuite.

L'assistante médicale tient à jour la comptabilité du cabinet médical et

- Gère le livre des comptes débiteurs et créanciers et la caisse du cabinet médical;
- Contrôle les factures et effectue les paiements courants.

5. Développement et promotion professionnelle

Dans le cadre des actions menées au cabinet médical et en collaboration avec les partenaires externes, l'assistante médicale contribue à l'amélioration constante de la prise en charge des patients et à l'évolution des techniques diagnostiques.

Elle participe à la promotion et à la formation professionnelle de l'assistante médicale.

L'assistante médicale :

- Participe aux travaux de recherches dans lesquels le médecin est engagé;

- Adapte ses compétences à l'évolution scientifique, technique, sociale, par des formations continues;
- Collabore à l'information professionnelle des futures apprenties;
- Participe à la formation des futures assistantes médicales par la prise en charge des apprenties du cabinet médical.

6. Qualités de l'assistante médicale

Des qualités personnelles sur les plans intellectuel, mental, relationnel et physique sont requises pour devenir assistante médicale.

6.1. Exigences intellectuelles

Maîtriser

- La langue régionale parlée et écrite;
- Les connaissances et aptitudes dans les domaines professionnels concernés.

Faire preuve de capacité

- De compréhension et d'observation :
 - identifier, interpréter, analyser avec discernement;
- D'organisation :
 - agir dans plusieurs domaines simultanément,
 - prévoir, anticiper, planifier;
- De participation, de négociation, d'autoévaluation;
- Linguistique en possédant des connaissances dans une seconde langue.

6.2. Exigences mentales et relationnelles

- Posséder une bonne résistance psychique :
 - face au stress et à la densité des activités,
 - au contact et lors des soins de personnes atteintes dans leur santé physique, mentale ou en fin de vie,
 - au contact et lors des soins de personnes présentant des problèmes de communication ou d'agressivité;
- Savoir gérer ses émotions;
- Etre capable de travailler de manière autonome;
- Etablir une relation professionnelle adéquate :

- faire preuve d'empathie, de discrétion, de tact, d'entregent, de souplesse, de patience,
- respecter le secret professionnel et les règles de déontologie;
- Collaborer avec le médecin et les autres professionnels de la santé;
- Adopter une tenue vestimentaire et un comportement conformes à son rôle;
- Faire preuve de précision, de rapidité, d'habileté, de dextérité.

6.3. Exigences physiques

- Posséder une bonne résistance physique et hygiène personnelle;
- Pas de sensibilité excessive aux médicaments et aux solutions chimiques;

6.4. Risques liés à la profession

- Risques d'infection et de contamination;
- Manipulation de substances toxiques, exposition à la radioactivité;
- Allergies;
- Épuisement physique et psychique.