2.5 Objectifs évaluateurs et aptitudes partielles attribués (par service)

N° d'obj. éval.	Objectif évaluateur	Obligatoire	Optionnel	N° d'apt. part.	Aptitude partielle	Description	Niveau C	Où l'aptitude partielle est-elle discutée/transmise/contrôlée ? CI: 1ère année	CI: 2e année	CI: 3e année	ENTREPRISE: Divers secrétariats	ENTREPRISE: Courrier, accueil, téléphone, information	ENTREPRISE: Gestion du matériel	ENTREPRISE: Personnel	ENTREPRISE: Informatique	ENTREPRISE: Administration des patients / facturation	ENTREPRISE: Hôtellerie, gérance d'immeubles	ENTREPRISE: Comptabilité / controlling
1.1.1.1	**Gérer l'achat des appareils, du matériel et des marchandises (y c. matériel de bureau)**	X		1.1.1.1.1	Faire la distinction entre biens de consommation et biens d'investissement	J'explique précisément la différence entre les biens de consommation et les biens d'investissement.	C2			X								
				1.1.1.1.2	Expliquer le processus d'une commande	Je présente, après analyse des procédures standardisées d'une commande interne, des propositions d'améliorations concrètes, plausibles et durables.	C5			X								
				1.1.1.1.3	Garantir l'entretien et la maintenance	A partir d'une situation donnée, j'évalue la nécessité d'un contrat d'entretien et de maintenance et justifie brièvement ma décision.	C6			X								
	J'achète du matériel conventionnel et durable ainsi que des marchandises conformément aux directives de l'institution et aux dispositions légales. En l'occurrence, j'exécute les tâches suivantes :			1.1.1.1.4	Demander des offres et les comparer	Je vais chercher diverses offres. Pour comparer ces dernières, j'établis un catalogue de critères spécifiques.	C5						X					
				1.1.1.1.5	Commander le matériel/les marchandises	Je commande de manière autonome du matériel et de la marchandise auprès de nos fournisseurs.	C5						X					
				1.1.1.1.6	Contrôle des livraisons	Je contrôle la marchandise commandée au moyen du bulletin de commande et du bulletin de livraison. Je sais quelles données je dois vérifier dans ce contexte.	C5						X					
				1.1.1.1.7	Réclamer/rectifier en cas de livraisons erronées	Je cite les différentes possibilités qui s'offrent à moi en cas d'erreur de livraison. Je signale correctement l'erreur de livraison et soumets une proposition raisonnable en vue de résoudre le problème.	C5						X					
				1.1.1.1.8	Vérifier et comptabiliser les factures des fournisseurs	Je contrôle et comptabilise correctement les factures des fournisseurs sur la base du bulletin de livraison. J'énumère les données que je dois contrôler.	C5						X					
1.1.1.2	**Gérer le matériel/les marchandises**	X		1.1.1.2.1	Connaître la stratégie de gestion des déchets	Je répartis les déchets dans les principales catégories de déchets spéciaux et indique la manière adéquate de les éliminer. J'explique les notions de contamination et d'infection à l'aide d'un exemple.	C2			X								
				1.1.1.2.2	Connaître les principes de gestion du stock et de l'inventaire	Je connais les principes de gestion du stock et de l'inventaire.	C3			X								
				1.1.1.2.3	Calculer et interpréter les principaux indicateurs	Je calcule et interprète les indicateurs les plus importants de la gestion de stock.	C3			X								

N° d'obj. éval.	Objectif évaluateur	Obligatoire	Optionnel	N° d'apt. part.	Aptitude partielle	Description	Niveau C	Où l'aptitude partielle est-elle discutée/transmise/contrôlée ? CI: 1ère année	CI: 2e année	CI: 3e année	ENTREPRISE: Divers secrétariats	ENTREPRISE: Courrier, accueil, téléphone, information	ENTREPRISE: Gestion du matériel	ENTREPRISE: Personnel	ENTREPRISE: Informatique	ENTREPRISE: Administration des patients / facturation	ENTREPRISE: Hôtellerie, gérance d'immeubles	ENTREPRISE: Comptabilité / controlling
	Je stocke le matériel et les marchandises conformément aux directives de l'institution. Je remplis de manière compétente les exigences suivantes :			1.1.1.2.4	Contrôler les livraisons	Je contrôle la marchandise commandée au moyen du bulletin de commande et du bulletin de livraison.	C5						X					
				1.1.1.2.5	Effectuer les réclamations concernant le matériel manquant, défectueux ou erroné	Je cite les données que je dois contrôler.	C5						X					
				1.1.1.2.6	Entreposer les livraisons	Je signale de manière autonome l'erreur de livraison conformément aux règles de l'entreprise.	C5						X					
				1.1.1.2.7	Tenir à jour les stocks	J'entrepose les livraisons selon les prescriptions en vigueur, et ce, correctement et de manière autonome.	C5						X					
				1.1.1.2.8	Gérer les stocks	Je gère les stocks de manière autonome et les contrôle.	C5						X					
				1.1.1.2.9	Etablir l'inventaire	Je gère le dépôt en respectant les délais, correctement et de manière autonome, et ce, conformément aux règles de l'entreprise.	C5						X					
1.1.1.3	**Livrer le matériel/les marchandises** J'organise les livraisons internes de matériel/marchandises en respectant les termes de la commande et les directives de l'institution. J'exécute, j'accompagne ou je contrôle de manière autonome les étapes suivantes :	X		1.1.1.3.1	Préparer le matériel/les marchandises	Je prépare correctement le matériel / la marchandise, et ce, sur la base de la commande définie par le mandant.	C5						X					
				1.1.1.3.2	Etablir les documents de livraison	J'établis les documents de livraison de manière autonome et correcte conformément aux règles de l'entreprise.	C5						X					
				1.1.1.3.3	Organiser la livraison	J'organise la livraison du matériel / de la marchandise de manière autonome et efficiente afin que le donneur d'ordre reçoive la livraison dans les délais fixés.	C5						X					
1.1.2.1	**Traiter les demandes des clients**	X		1.1.2.1.1	Répondre aux questions d'ordre tarifaire	Même dans les situations complexes, j'apporte d'une manière autonome une réponse complète aux questions d'ordre tarifaire en adoptant une attitude orientée vers la clientèle. Au besoin, je prends un exemple concret pour faciliter la compréhension du client.	C5		X									
				1.1.2.1.2	Expliquer les prestations obligatoires et la participation aux frais dans le domaine de la LAMal et de la LAA	J'évalue correctement à l'aide d'un exemple concret les prestations obligatoires et la participation aux frais au sens de la LAMal et de la LAA, et je les explique d'une manière compréhensible et avec mes propres mots.	C6		X									
				1.1.2.1.3	Enumérer les conventions tarifaires d'importance nationale	J'énumère sans moyen auxiliaire cinq conventions tarifaires nationales.	C1		X									
				1.1.2.1.4	Classifier les prestations LAMal, OAMal, LAA, LAI, LAM	Je classifie, à l'aide d'exemples donnés, l'organisme ou les organismes d'assurance correspondant(s) et justifie mon choix.	C5		X									

N° d'obj. éval.	Objectif évaluateur	Obligatoire	Optionnel	N° d'apt. part.	Aptitude partielle	Description	Niveau C	Où l'aptitude partielle est-elle discutée/transmise/contrôlée ? CI: 1ère année	CI: 2e année	CI: 3e année	ENTREPRISE: Divers secrétariats	ENTREPRISE: Courrier, accueil, téléphone, information	ENTREPRISE: Gestion du matériel	ENTREPRISE: Personnel	ENTREPRISE: Informatique	ENTREPRISE: Administration des patients / facturation	ENTREPRISE: Hôtellerie, gérance d'immeubles	ENTREPRISE: Comptabilité / controlling
	Je traite les demandes des clients/patients de manière appropriée en suivant les directives de l'institution. J'exécute les tâches suivantes à la satisfaction des clients et dans le respect des règles de courtoisie :			1.1.2.1.5	Répondre aux demandes des clients/patients	Je réceptionne les demandes orales et/ou écrites des clients de manière autonome.	C3				X	X	X	X	X	X	X	
				1.1.2.1.6	Clarifier les besoins	Je clarifie par moi-même les besoins des clients.	C3				X	X	X	X	X	X	X	
				1.1.2.1.7	Les traiter soi-même ou les transmettre aux personnes compétentes	Je traite les demandes des clients de manière autonome ou les transmets à la personne compétente.	C3				X	X	X	X	X	X	X	
				1.1.2.1.8	Les enregistrer en utilisant des documents clairs et appropriés	Je documente de manière claire les contacts avec les clients, afin qu'une autre personne puisse se faire à tout moment une idée de la situation sur la base de la documentation.	C3				X	X	X	X	X	X	X	
1.1.2.2.	**Mener des entretiens avec les clients/patients**	X		1.1.2.2.1	Décrire la procédure de garantie de prise en charge des frais	Je nomme les différentes dispositions légales et contractuelles en matière de rémunération des prestations fournies et suis en mesure de conseiller un client/patient pour qu'il obtienne auprès de garants possibles une garantie de prise en charge de ses frais.	C5	X										
				1.1.2.2.2	Connaître les droits et devoirs des patients	Je renseigne clairement et avec compétence sur les droits et les devoirs des clients/patients et explique les conséquences possibles en cas de non-respect des droits du patient.	C3	X										
				1.1.2.2.3	Expliquer les systèmes de tarification	J'explique, sans moyen auxiliaire, trois systèmes de tarification et donne 2 avantages et 2 inconvénients.	C2		X									
	Je conduis des entretiens de vente ou de conseil avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs bien définis. J'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services (en particulier les droits et devoirs des patients et les conventions avec les assureurs) en procédant comme suit :			1.1.2.2.4	Préparer l'entretien	Je prépare les entretiens de manière professionnelle. Les documents nécessaires à cette fin, les notes personnelles et les questions sont disponibles au moment voulu et dans leur totalité.	C5				X	X	X	X	X	X	X	X
				1.1.2.2.5	Le conduire (identifier les besoins des clients/patients, présenter des variantes, montrer la plus-value de ses propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches) et conclure avec succès	Je conduis l'entretien avec le client en utilisant des questions ouvertes et fermées, je lui montre des variantes et lui soumets des propositions de solutions. Je réfute les éventuelles objections de manière compétente et définis la suite de la procédure. Je clos l'entretien avec succès.	C5				X	X	X	X	X	X	X	X
				1.1.2.2.6	documenter l'entretien (offres, contrats, confirmations, etc.)	Je réfléchis aux entretiens de manière autonome. Je me demande notamment ce qui s'est bien passé et ce que je dois optimiser la prochaine fois. Je rassemble les documents et rédige, à l'attention du client, une lettre ou une note sur les accords conclus.	C5				X	X	X	X	X	X	X	X

N° d'obj. éval.	Objectif évaluateur	Obligatoire	Optionnel	N° d'apt. part.	Aptitude partielle	Description	Niveau C	Où l'aptitude partielle est-elle discutée/transmise/contrôlée ? CI: 1ère année	CI: 2e année	CI: 3e année	ENTREPRISE: Divers secrétariats	ENTREPRISE: Courrier, accueil, téléphone, information	ENTREPRISE: Gestion du matériel	ENTREPRISE: Personnel	ENTREPRISE: Informatique	ENTREPRISE: Administration des patients / facturation	ENTREPRISE: Hôtellerie, gérance d'immeubles	ENTREPRISE: Comptabilité / controlling
1.1.2.3	**Gérer les informations des clients**	X		1.1.2.3.1	Respecter les délais	J'explique avec mes propres mots les délais obligatoires à respecter pour signaler les naissances et les décès à l'état civil. Une liste de contrôle que j'ai établie moi-même me permet de réaliser cette procédure d'enregistrement en toute confiance.	C5	X										
				1.1.2.3.2	Connaître les différents systèmes de saisie des prestations auprès des patients	J'explique avec mes propres mots à une tierce personne les trois différents systèmes de saisie des prestations auprès des patients et leur importance.	C2	X										
				1.1.2.3.3	Connaître les avantages et inconvénients des systèmes de saisie des prestations	Je cite pour chacun des trois systèmes de saisie des prestations au moins deux avantages et deux inconvénients plausibles.	C2	X										
	Je suis capable d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients/patients. J'utilise de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'institution pour effectuer les travaux suivants :			1.1.2.3.4	Analyser les données des clients/patients et des groupes de clients/patients	Je cite les différentes parties prenantes (les milieux concernés) et analyse leurs besoins.	C4				X	X	X	X	X		X	X
	Je traite les données sensibles en toute confidentialité tout en respectant les dispositions légales et les directives de l'institution.			1.1.2.3.5	Les saisir, les structurer, les classer et les mettre à jour	J'enregistre correctement les données du client, les structure, les archive et les mets à jour. Ce faisant, je distingue au moyen d'exemples les données qui sont publiquement accessibles de celles qui doivent être traitées confidentiellement.	C4				X	X	X	X	X	X	X	X
				1.1.2.3.6	Evaluer les contacts clientèle, déterminer la satisfaction de la clientèle	Je cite trois différentes méthodes pour mesurer la satisfaction des clients et propose, sur la base de leur évaluation, les mesures nécessaires qu'il convient de prendre.	C4				X	X		X	X	X		
1.1.3.1	**Exécuter des commandes**	X		1.1.3.1.1	Connaître la mission du service d'ambulance	Je nomme les principales missions du service d'ambulance et j'explique clairement le déroulement d'un transport. Je connais d'autres formes de transport de patients.	C2	X										
				1.1.3.1.2	Décrire les logiciels d'application spécifiques à la branche	J'utilise à bon escient des logiciels d'application spécifiques à la branche. Je justifie avec précision l'utilisation et le but d'un logiciel particulier.	C5	X										
				1.1.3.1.3	Traiter l'admission et la sortie des patients	Je procède, correctement et en fonction du cas, à l'admission et à l'identification du patient dans le domaine administratif et je maîtrise les solutions informatiques existantes. Je m'assure qu'il n'existe qu'un seul numéro matricule par patient (identification du patient).	C3	X										

N° d'obj. éval.	Objectif évaluateur	Obligatoire	Optionnel	N° d'apt. part.	Aptitude partielle	Description	Niveau C	Où l'aptitude partielle est-elle discutée/transmise/contrôlée ? CI: 1ère année	CI: 2e année	CI: 3e année	ENTREPRISE: Divers secrétariats	ENTREPRISE: Courrier, accueil, téléphone, information	ENTREPRISE: Gestion du matériel	ENTREPRISE: Personnel	ENTREPRISE: Informatique	ENTREPRISE: Administration des patients / facturation	ENTREPRISE: Hôtellerie, gérance d'immeubles	ENTREPRISE: Comptabilité / controlling
				1.1.3.1.4	Décrire le processus de la prise en charge du patient jusqu'au règlement de la prestation	Je représente graphiquement le processus détaillé de la prise en charge du patient, de l'admission jusqu'au règlement de la facture sur la base de ma propre analyse des tâches et des instances impliquées avec. Je décris ce processus de manière compréhensible avec mes propres mots.	C5	X										
				1.1.3.1.5	Connaître et appliquer la structure tarifaire du TarMed	J'analyse, sur la base de deux études de cas données, à l'aide du TarMed les prestations à facturer, applique correctement les règles de décompte et établis une facture conforme au tarif.	C5		X									
				1.1.3.1.6	Appliquer les DRG	Je peux établir, sur la base d'un rapport médical découlant d'une sélection de forfaits par cas DRG donnée, une facture conforme au tarif. Je connais les notions spécifiques du système de tarif DRG et les utilise correctement.	C5		X									
				1.1.3.1.7	Comparer le système DRG avec d'autres formes de facture	Je peux interpréter une facture DRG et la comparer avec la facture d'un autre système de tarification.	C4		X									
	J'exécute de manière autonome et appropriée des commandes externes et internes avec ou sans partenaire. Je veille ainsi à ce que les clients profitent à leur entière satisfaction de nos propres produits et services ou de ceux d'autres institutions.			1.1.3.1.8	Répondre à des demandes	Je réceptionne de manière autonome les demandes orales et/ou écrites des clients.	C3				X	X		X	X	X		
				1.1.3.1.9	Traiter l'admission et la sortie des patients	Je liquide correctement et de manière autonome les formalités concernant l'admission et la sortie des patients.	C3									X		
				1.1.3.1.10	Définir les souhaits et besoins	J'enregistre de manière autonome les souhaits et les besoins de nos patients et clarifie ceux que nous pouvons satisfaire. J'explique de manière professionnelle quand et pourquoi nous ne pouvons pas répondre à un besoin.	C3				X	X		X	X	X		
				1.1.3.1.11	Etablir des offres/devis	J'établis correctement et de manière autonome des garanties de prise en charge pour les cas correspondants.	C3									X		
				1.1.3.1.12	Saisir les données des clients	J'enregistre les informations sur les clients de manière autonome, complète et correcte.	C3				X	X		X	X	X		
				1.1.3.1.13	Traiter et déclencher des commandes	Je traite les mandats de manière autonome, rapidement et correctement, et initie les mesures nécessaires.	C3				X	X		X	X	X		

N° d'obj. éval.	Objectif évaluateur	Obligatoire	Optionnel	N° d'apt. part.	Aptitude partielle	Description	Niveau C	Où l'aptitude partielle est-elle discutée/transmise/contrôlée ? CI: 1ère année	CI: 2e année	CI: 3e année	ENTREPRISE: Divers secrétariats	ENTREPRISE: Courrier, accueil, téléphone, information	ENTREPRISE: Gestion du matériel	ENTREPRISE: Personnel	ENTREPRISE: Informatique	ENTREPRISE: Administration des patients / facturation	ENTREPRISE: Hôtellerie, gérance d'immeubles	ENTREPRISE: Comptabilité / controlling
1.1.3.2	**Gérer les réclamations des clients**	X																
				1.1.3.2.1	Déterminer la satisfaction de la clientèle	A partir des réponses données dans le cadre de l'enquête auprès des clients/patients, je dégage trois mesures adéquates pour améliorer la satisfaction de la clientèle.	C5	X										
				1.1.3.2.2	Montrer les conséquences de mesures d'amélioration	Je montre à partir des mesures d'amélioration des impacts possibles sur la marche de l'institution.	C5	X										
				1.1.3.2.3	Montrer différentes possibilités de déterminer la satisfaction de la clientèle	Je montre deux autres possibilités d'évaluer la satisfaction de la clientèle dans ma branche.	C5	X										
	Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients/patients. Je présente tout d'abord des solutions et examine avec eux et avec mon supérieur les mesures à prendre. En cas de besoin, je mets en œuvre des solutions appropriées, vérifie l'effet des mesures prises et me renseigne sur la satisfaction des clients/patients.			1.1.3.2.4	Réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients/patients	Je suis agréable avec les clients faisant des réclamations et je documente ces dernières.	C4				X	X	X	X	X	X	X	X
				1.1.3.2.5	Montrer des solutions et discuter des mesures à prendre tant avec les clients qu'avec mes supérieurs	Je soumets diverses propositions de solutions et les discute avec mon supérieur hiérarchique ainsi qu'avec le client.	C4				X	X	X	X	X	X	X	X
				1.1.3.2.6	Mettre en œuvre des solutions appropriées et vérifier l'effet des mesures prises ainsi que la satisfaction des clients/patients	Je mets en œuvre les mesures appropriées et j'en vérifie le résultat et l'impact au moyen de la méthode «IPERKA».	C4				X	X	X	X	X	X	X	X
1.1.3.3	**Traitement efficient des tâches**	X																
				1.1.3.3.1	Optimiser les procédures de saisie des prestations	Je juge l'adéquation de la procédure de saisie des prestations sur la base de propres critères qualitatifs d'appréciation. J'explique le résultat d'une manière compréhensible même pour un profane.	C6	X										
				1.1.3.3.2	Mettre à jour les déroulements ayant besoin d'être améliorés	Je décèle les procédures inadéquates et soumets à mon supérieur des propositions constructives et simples à mettre en place pour améliorer notre performance.	C6	X										
				1.1.3.3.3	Fixer des priorités et gagner du temps	Je montre, à l'aide de différents critères, comment je fixe des priorités dans mes travaux. De plus, je nomme trois méthodes/moyens auxiliaires me permettant de gagner du temps au quotidien.	C6	X										
	J'organise mon temps en fonction du déroulement de la journée et des activités en attente de manière à effectuer mes tâches dans le délai imparti et à me mettre à la disposition de l'équipe pour le temps restant.						C5				X	X	X	X	X	X	X	X

N° d'obj. éval.	Objectif évaluateur	Obligatoire	Optionnel	N° d'apt. part.	Aptitude partielle	Description	Niveau C	Où l'aptitude partielle est-elle discutée/transmise/contrôlée ? CI: 1ère année	CI: 2e année	CI: 3e année	ENTREPRISE: Divers secrétariats	ENTREPRISE: Courrier, accueil, téléphone, information	ENTREPRISE: Gestion du matériel	ENTREPRISE: Personnel	ENTREPRISE: Informatique	ENTREPRISE: Administration des patients / facturation	ENTREPRISE: Hôtellerie, gérance d'immeubles	ENTREPRISE: Comptabilité / controlling
1.1.4.1	**Analyser le marché**		X															
				1.1.4.1.1	Décrire les organismes tutélaires et les formes d'organisation	Je connais trois organismes tutélaires possibles (propriétaires) et trois différentes formes d'organisation pour les institutions de notre branche. En outre, je peux expliquer avec mes propres mots et au moyen d'un organigramme la différence entre la gestion stratégique et opérationnelle.	C2	X										
				1.1.4.1.2	Connaître les différents modes de coopération entre les institutions	Je propose, à l'appui de deux exemples donnés, des modes de collaboration judicieux/adéquats entre institutions.	C5	X										
				1.1.4.1.3	Aménager l'offre de prestation en fonction des besoins	J'analyse, d'une façon critique, l'offre de prestation donnée, la compare aux besoins actuels, en dégage des propositions d'amélioration adéquates et présente leurs répercussions.	C5	X										
				1.1.4.1.4	Apprécier les évolutions tarifaires et exposer les changements pour la branche	J'analyse attentivement les évolutions tarifaires dans les médias et commente clairement l'enjeu qu'elles représentent pour l'établissement. J'apprécie l'influence qu'elles exercent sur l'institution et l'ensemble du système de santé, et apporte à ce sujet une argumentation convaincante.	C5		X									
				1.1.4.1.5	Connaître les missions et compétences de la Confédération et des cantons dans la tarification et son application	J'explique, sans moyen auxiliaires et avec mes propres mots, les missions et les compétences de la Confédération et des cantons dans la tarification et son application. J'illustre avec un exemple.	C2		X									
	J'analyse l'environnement sanitaire de mon institution et suis capable :			1.1.4.1.6	d'expliquer la mission des différents acteurs sanitaires	J'explique à une personne externe le mandat des différents acteurs du système de santé publique.	C4				X	X				X		
				1.1.4.1.7	de décrire l'offre de prestations de mon institution	Je décris à une personne externe l'offre de prestations de mon entreprise.	C4									X	X	X
				1.1.4.1.8	d'identifier les conséquences des décisions politiques sur l'organisation sanitaire institutionnelle	Je connais les conséquences des décisions politiques et les décris en utilisant les termes appropriés.	C4				X	X		X		X		X

							Où l'aptitude partielle est-elle discutée/transmise/contrôlée ?										
							CI			ENTREPRISE							
N° d'obj. éval.	Objectif évaluateur	Obligatoire	Optionnel	N° d'apt. part.	Aptitude partielle	Description	Niveau C	1ère année	2e année	3e année	Divers secrétariats	Courrier, accueil, téléphone, information	Gestion du matériel	Personnel	Informatique	Administration des patients / facturation	Hôtellerie, gérance d'immeubles	Comptabilité / controlling
1.1.4.2	**Politique de communication**		X	1.1.4.2.1	Connaître les directives d'information de mon établissement	Je donne une réponse adéquate à une demande d'information, en respectant les principes internes et les responsabilités en matière d'information et de communication.	C3	X										
				1.1.4.2.2	Connaître les possibilités d'information internes	Je nomme trois exemples de la communication interne de mon entreprise et explique clairement dans quels cas ces méthodes sont utilisées.	C2	X										
				1.1.4.2.3	Connaître les possibilités d'information externes	Je nomme trois exemples de la communication externe de mon entreprise et explique clairement dans quels cas ces méthodes sont utilisées.	C2	X										
	Pour acquérir ou fidéliser des clients à mon entreprise formatrice, j'utilise les principes de la communication en marketing, notamment :			1.1.4.2.4	Publicité classique (contenu et conception de moyens publicitaires)	Je décris les moyens publicitaires utilisés dans mon entreprise formatrice et donne, sur demande, de manière compétente des renseignements sur les possibilités de publicité qui pourraient être envisagées pour tel ou tel cas.	C3				X			X				X
				1.1.4.2.5	Informations dans les médias	Je décris la procédure du choix des moyens publicitaires ainsi que leurs avantages et inconvénients. Je suis en mesure de réaliser une planification média pour un message publicitaire concret.	C3				X			X				X
				1.1.4.2.6	Promotion des ventes	Je montre les buts et les tâches de la promotion des ventes. J'explique de quelle manière les méthodes de la promotion des ventes peuvent être utilisables pour mon entreprise formatrice.	C3				X							X
				1.1.4.2.7	Relations publiques	J'indique les buts et les tâches du travail de communication et suis en mesure de planifier une mesure concrète pour mon entreprise formatrice.	C3				X			X				X
				1.1.4.2.8	Sponsoring/partenariats	Je distingue les formes de présentation du sponsoring et suis en mesure de comparer l'impact du sponsoring / de partenariats de celui de la publicité et de la promotion des ventes.	C3				X			X				X
				1.1.4.2.9	Internet	Je montre les différentes possibilités d'utilisation d'Internet et suis en mesure de définir le type de diffusion via ce média pour un message concret.	C3				X				X			

N° d'obj. éval.	Objectif évaluateur	Obligatoire	Optionnel	N° d'apt. part.	Aptitude partielle	Description	Niveau C	Où l'aptitude partielle est-elle discutée/transmise/contrôlée ? CI: 1ère année	CI: 2e année	CI: 3e année	ENTREPRISE: Divers secrétariats	ENTREPRISE: Courrier, accueil, téléphone, information	ENTREPRISE: Gestion du matériel	ENTREPRISE: Personnel	ENTREPRISE: Informatique	ENTREPRISE: Administration des patients / facturation	ENTREPRISE: Hôtellerie, gérance d'immeubles	ENTREPRISE: Comptabilité / controlling
1.1.5.1	**Nommer les principes de la gestion du personne**	X		1.1.5.1.1	Enoncer les principales tâches de la gestion du personnel	J'explique dans les grandes lignes la notion de gestion du personnel dans mon entreprise et esquisse l'importance primordiale du capital humain dans l'institution.	C2		X									
				1.1.5.1.2	Recruter du personnel étranger	J'explique spontanément la procédure à suivre pour recruter du personnel étranger en tenant compte des dispositions légales et cite les différences entre au moins 3 types de permis.	C2		X									
				1.1.5.1.3	Nommer les assurances sociales et personnelles	Je nomme les assurances sociales et personnelles légales et facultatives et explique leur but du point de vue de l'employeur et du point de vue de l'employé.	C2		X									
				1.1.5.1.4	Présenter la formation professionnelle et continue	Je fais, à partir d'un exemple donné, une proposition concrète pour une formation professionnelle et continue. Ce faisant, je tiens compte des principales mesures en matière de formation professionnelle et continue et des connaissances préalables et/ou de la formation préalable de la personne concernée.	C5		X									
	Je nomme les principes de gestion du personnel et suis notamment capable :			1.1.5.1.5	d'expliquer le processus de recrutement de personnel	J'explique avec mes propres mots le déroulement du recrutement des collaborateurs.	C2							X				
				1.1.5.1.6	de présenter les possibilités de formation professionnelle et continue dans ma branche	Je décris la différence entre la formation initiale et la formation continue. Je montre de manière compréhensible à une personne externe au moins trois possibilités de formation initiale et continue.	C2							X				
				1.1.5.1.7	d'exposer dans les grandes lignes le système des assurances sociales	Je décris à un non professionnel les principes du système d'assurance sociale de la Suisse. J'explique en particulier quelle assurance couvre quels risques, qui paie les primes d'assurance et quelle assurance est obligatoire.	C2							X				
1.1.5.2	**Introduire les nouveaux collaborateurs**	X																
	J'explique l'intérêt d'un bon accueil des nouveaux collaborateurs.			1.1.5.2.1	Expliquer l'intérêt d'un accueil adéquat	J'explique l'intérêt d'un accueil adéquat des nouveaux collaborateurs.	C5							X				
	J'élabore, de manière autonome, une procédure d'accueil des nouveaux collaborateurs et la justifie avec clarté.			1.1.5.2.2	Elaborer une procédure d'accueil standardisée	J'élabore, de manière autonome, une procédure d'accueil des nouveaux collaborateurs et la justifie.	C5							X				
				1.1.5.2.3	Expliquer le processus de recrutement jusqu'au premier jour de travail	J'explique le processus de recrutement de la candidature au premier jour de travail dans mon entreprise. J'aborde par ailleurs des spécialités spécifiques à la branche / professionnelles et les explique d'une manière compréhensible.	C5							X				

N° d'obj. éval.	Objectif évaluateur	Obligatoire	Optionnel	N° d'apt. part.	Aptitude partielle	Description	Niveau C	Où l'aptitude partielle est-elle discutée/transmise/contrôlée ? CI: 1ère année	CI: 2e année	CI: 3e année	ENTREPRISE: Divers secrétariats	ENTREPRISE: Courrier, accueil, téléphone, information	ENTREPRISE: Gestion du matériel	ENTREPRISE: Personnel	ENTREPRISE: Informatique	ENTREPRISE: Administration des patients / facturation	ENTREPRISE: Hôtellerie, gérance d'immeubles	ENTREPRISE: Comptabilité / controlling
1.1.5.3	**Expliquer les contrats de travail et le système de rémunération**		X															
				1.1.5.3.1	Distinguer les différentes formes de travail de notre branche	J'énonce trois types d'horaires de travail spécifiques à notre branche et cite deux avantages et inconvénients respectifs pour chacun d'entre eux.	C4		X									
				1.1.5.3.2	Etablir une feuille de salaire	J'explique une fiche de salaire et calcule un décompte de salaire net.	C3		X									
				1.1.5.3.3	Connaître les contrats de travail	Je nomme les différents types de contrats, leur contenu et les bases légales qui les régissent.	C1		X									
				1.1.5.3.4	Connaître le système de rémunération	J'explique dans les grandes lignes les directives de classement salarial propres à l'institution, en tenant compte des bases du système de rémunération interne.	C2		X									
	Je nomme les principaux éléments concernant les contrats de travail et le système de rémunération, et			1.1.5.3.5	je nomme les différents types de contrats	Je présente trois différents types de contrats. J'explique les avantages et les inconvénients de chaque type de contrat. J'explique, sur la base d'un exemple prédéfini, quel type de contrat peut être utilisé.	C2							X				
				1.1.5.3.6	j'explique le système de rémunération de mon institution	J'explique de manière compréhensible à une personne externe le système de rémunération de mon entreprise.	C2							X				
				1.1.5.3.7	j'explique une feuille de salaire	J'explique de manière correcte et compréhensible à un non professionnel un décompte de salaire d'un collaborateur.	C2							X				
1.1.5.4	**Nommer les principaux éléments de la gestion du personnel**		X															
				1.1.5.4.1	Evaluer le marché du travail	J'expose l'évolution passée du marché du travail, procède à une évaluation réaliste du marché du travail actuel et en tire les conclusions pour l'institution.	C5		X									
				1.1.5.4.2	Interpréter les fluctuations de personnel	Je détecte des causes possibles d'une fluctuation du personnel et décèle les facteurs donnés au sein de l'entreprise. Je présente de manière plausible les conséquences d'une telle situation sur le fonctionnement de l'institution.	C4		X									
				1.1.5.4.3	Connaître les outils principaux de la gestion du personnel	Je compare les notions de planification, de motivation, de conservation et d'évaluation du personnel, et explique leur importance respective pour l'institution.	C2		X									
	Je connais les principaux éléments concernant la gestion du personnel dans le recrutement et la fidélisation du personnel.						C2							X				

								Où l'aptitude partielle est-elle discutée/transmise/contrôlée ?										
								CI			ENTREPRISE							
N° d'obj. éval.	Objectif évaluateur	Obligatoire	Optionnel	N° d'apt. part.	Aptitude partielle	Description	Niveau C	1ère année	2e année	3e année	Divers secrétariats	Courrier, accueil, téléphone, information	Gestion du matériel	Personnel	Informatique	Administration des patients / facturation	Hôtellerie, gérance d'immeubles	Comptabilité / controlling
1.1.6.1	**Expliquer l'objectif et la structure de la comptabilité financière et analytique (y compris budget)**	X		1.1.6.1.1	Connaître la facturation et la gestion des débiteurs jusqu'au contentieux	Je décris les différentes étapes du processus de facturation et de la gestion des débiteurs, y compris le processus de traitement du contentieux jusqu'à la gestion finale du dossier.	C2	X										
				1.1.6.1.2	Connaître l'objectif et la structure de la comptabilité financière	J'explique avec mes propres mots et sans moyen auxiliaire l'objectif et la structure de la comptabilité financière.	C2			X								
				1.1.6.1.3	Expliquer le plan comptable de H+	J'explique clairement le but et la structure et présente le contenu du plan comptable de H+.	C2			X								
				1.1.6.1.4	Décrire les comptabilités annexes	Je décris le but et les tâches de trois comptabilités annexes différentes, sans moyen auxiliaire.	C2			X								
				1.1.6.1.5	Connaître la comptabilité des investissements et ses dispositions spéciales	Je me renseigne sur le but concret de la comptabilité des investissements dans mon entreprise. A l'aide d'un exemple donné, je saisis un achat dans la comptabilité des investissements en y entrant les données nécessaires. Pour cela, je tiens compte entre autres des dispositions spéciales concernant l'amortissement et le taux d'intérêt.	C3			X								
				1.1.6.1.6	Connaître le but d'un budget et décrire des formes budgétaires	J'explique clairement avec mes propres mots le but d'un budget et je décris des formes budgétaires.	C2			X								
				1.1.6.1.7	Evaluer les clés de répartition	J'évalue, sur la base de trois cas donnés, des clés de répartition judicieuses, justifie concrètement leur choix et calcule correctement les imputations.	C5			X								

N° d'obj. éval.	Objectif évaluateur	Obligatoire	Optionnel	N° d'apt. part.	Aptitude partielle	Description	Niveau C	Où l'aptitude partielle est-elle discutée/transmise/contrôlée ? CI: 1ère année	CI: 2e année	CI: 3e année	ENTREPRISE: Divers secrétariats	ENTREPRISE: Courrier, accueil, téléphone, information	ENTREPRISE: Gestion du matériel	ENTREPRISE: Personnel	ENTREPRISE: Informatique	ENTREPRISE: Administration des patients / facturation	ENTREPRISE: Hôtellerie, gérance d'immeubles	ENTREPRISE: Comptabilité / controlling
	Je nomme les différents éléments de la comptabilité financière et analytique et suis capable :			1.1.6.1.8	d'expliquer l'objectif et la structure de la comptabilité financière et analytique,	J'explique de manière autonome et compréhensible à un non professionnel les buts et la structure de la comptabilité financière et d'entreprise.	C2											X
	J'explique le but d'un budget et je décris les formes budgétaires.			1.1.6.1.9	de présenter le plan comptable de l'institution,	Je présente de manière compréhensible à une personne externe le plan comptable de notre entreprise.	C2											X
				1.1.6.1.10	de décrire les comptabilités annexes,	Je décris correctement et de manière compréhensible les buts et les tâches de trois comptabilités auxiliaires.	C2											X
				1.1.6.1.11	d'expliquer le processus de comptabilisation,	Je décris correctement et de manière autonome à un non professionnel les étapes de la comptabilisation.	C2											X
				1.1.6.1.12	d'expliquer le processus de facturation,	Je décris de manière autonome la manière d'établir une facture.	C2											X
				1.1.6.1.13	d'expliquer le processus de gestion de débiteurs,	Je décris à une personne externe de manière compréhensible et complète le déroulement et le but de la gestion des débiteurs.	C2											X
				1.1.6.1.14	d'expliquer le but de la comptabilité des investissements.	J'explique de manière autonome et professionnelle le but et les tâches de la comptabilité des immobilisations.	C2											X
1.1.6.2	**But et construction du système de facturation RECOLE**		X	1.1.6.2.1	But du système de facturation REKOLE	Je peux expliquer en quelques mots et sans support le but du système comptable REKOLE.	C2			X								
				1.1.6.2.2	Construction du système de facturation REKOLE	Je peux expliquer en quelques mots et sans support la construction du système comptable REKOLE.	C2			X								
				1.1.6.2.3	Etablir un tableau de répartition	J'établis à l'aide d'un exemple donné de manière systématique un tableau de répartition en tenant compte des délimitations au niveau du contenu et du temps et des clés de répartition axées sur la pratique.	C5			X								
	J'explique le but et la construction du système comptable REKOLE ainsi que les clés de répartition.						C2											X
1.1.6.3	**Calculer et interpréter des indicateurs**		X	1.1.6.3.1	Calculer des indicateurs	Je calcule cinq indicateurs sans moyen auxiliaire, à l'aide d'un exemple donné.	C4			X								
				1.1.6.3.2	Calculer des indicateurs permettant d'établir des statistiques hospitalières	Je nomme et j'applique les indicateurs propre à notre branche qui permettent l'établissement de statistiques.	C4			X								
				1.1.6.3.3	Interpréter des indicateurs	Je fais une interprétation correcte des résultats des indicateurs calculés. Mon interprétation est claire et accessible à un profane.	C4			X								
	Je calcule et j'interprète des indicateurs de mon institution.						C4											X

N° d'obj. éval.	Objectif évaluateur	Obligatoire	Optionnel	N° d'apt. part.	Aptitude partielle	Description	Niveau C	Où l'aptitude partielle est-elle discutée/transmise/contrôlée ? CI: 1ère année	CI: 2e année	CI: 3e année	ENTREPRISE: Divers secrétariats	ENTREPRISE: Courrier, accueil, téléphone, information	ENTREPRISE: Gestion du matériel	ENTREPRISE: Personnel	ENTREPRISE: Informatique	ENTREPRISE: Administration des patients / facturation	ENTREPRISE: Hôtellerie, gérance d'immeubles	ENTREPRISE: Comptabilité / controlling
1.1.7.1	**Effectuer la correspondance** En suivant les instructions internes et légales, je rédige correctement et de manière autonome des documents, notamment : - courriels - lettres, fax - rapports et documentations - procès-verbaux et notes	X		1.1.7.1.1	Rédiger des documents en suivant les instructions internes et légales	Tenir compte des instructions internes et légales en rédigeant des documents.	C5				X	X		X			X	
				1.1.7.1.2	Rédiger des documents de manière autonome	Rédiger de manière autonome courriels, lettres, fax, rapports, documentations, procès-verbaux et notes.	C5				X	X		X			X	
				1.1.7.1.3	Transmettre correctement des documents	Transmettre correctement courriels, lettres, fax, rapports, documentations, procès-verbaux et notes.	C5				X	X		X			X	
1.1.7.2	**Administrer les données et les documents** Je gère correctement les données et les documents. Je décris le système de sauvegarde et d'archivage de mon institution.	X		1.1.7.2.1	Gérer correctement données et documents	Je décris correctement comment je peux conserver en sécurité les données et les documents.	C3				X	X	X	X	X	X	X	X
				1.1.7.2.2	Décrire le système de sauvegarde de mon institution	Je décris de manière autonome au moyen de quatre exemples différents comment fonctionne le système de sauvegarde des données de l'entreprise.	C3				X	X	X	X	X	X	X	X
				1.1.7.2.3	Décrire le système d'archivage de mon institution	Je décris de manière autonome deux différents systèmes d'archivage au moyen d'exemples et montre leurs avantages et leurs inconvénients.	C3				X	X	X	X	X	X	X	X
1.1.7.3	**Organiser des séances et des manifestations** J'organise des séances et des manifestations. A cette fin, j'exécute les travaux ci-dessous de manière appropriée et efficace :	X		1.1.7.3.1	Planifier des séances et des manifestations	Je planifie de manière professionnelle, sur la base de thèmes définis au préalable, les séances et/ou événements correspondants.	C4				X	X		X				
				1.1.7.3.2	Lancer les invitations	J'invite les participants concernés par un thème spécifique, et ce, conformément à la planification définie.	C4				X	X		X				
				1.1.7.3.3	Préparer l'infrastructure et les documents	Je prépare en temps opportun tous les documents nécessaires et j'organise de manière autonome les salles de séances, la restauration, etc.	C4				X	X		X				
				1.1.7.3.4	Accueillir les participants	Pendant la séance et/ou l'événement, j'écoute les souhaits des participants et j'essaie d'y répondre. J'explique de manière professionnelle si un souhait ne peut pas être satisfait.	C4				X	X		X				
				1.1.7.3.5	Etablir les évaluations et procès-verbaux	Je prépare des formulaires appropriés pour l'évaluation des participants ou j'utilise des formulaires existants. J'analyse les feedbacks des participants et note par écrit le potentiel d'optimisation.	C4				X	X		X				
				1.1.7.3.6	Faire une documentation appropriée	Je remets en temps opportun aux participants les documents nécessaires rédigés de manière professionnelle.	C4				X	X		X				

N° d'obj. éval.	Objectif évaluateur	Obligatoire	Optionnel	N° d'apt. part.	Aptitude partielle	Description	Niveau C	Où l'aptitude partielle est-elle discutée/transmise/contrôlée ? CI: 1ère année	CI: 2e année	CI: 3e année	ENTREPRISE: Divers secrétariats	ENTREPRISE: Courrier, accueil, téléphone, information	ENTREPRISE: Gestion du matériel	ENTREPRISE: Personnel	ENTREPRISE: Informatique	ENTREPRISE: Administration des patients / facturation	ENTREPRISE: Hôtellerie, gérance d'immeubles	ENTREPRISE: Comptabilité / controlling
1.1.7.4	**S'occuper du courrier et des colis**	X																
	Je m'occupe du courrier interne et externe. Pour ce qui est des lettres et des colis, j'effectue consciencieusement les travaux suivants :			1.1.7.4.1	Réception	Je réceptionne de manière autonome la poste interne et externe.	C3				X	X	X			X	X	
				1.1.7.4.2	Tri	Je trie correctement et de manière autonome la poste interne et externe, et ce, conformément aux règles de l'entreprise.	C3				X	X	X			X	X	
				1.1.7.4.3	Distribution (ouvert, non ouvert)	Je distribue correctement la poste interne et externe. Je décris le courrier que je dois transmettre non ouvert.	C3				X	X	X			X	X	
				1.1.7.4.4	Emballage	Je prépare les lettres et/ou les paquets de manière professionnelle.	C3				X	X	X			X	X	
				1.1.7.4.5	Envois recommandés, affranchissement	J'affranchis les lettres et/ou les paquets de manière autonome et correcte.	C3				X	X	X			X	X	
1.1.7.5	**Exécuter des tâches de communication interne**	X																
	Sur la base d'instructions, je m'occupe de la communication interne, notamment :			1.1.7.5.1	Respect des instructions de mon institution	Je cite les règles de l'entreprise concernant la communication interne et les applique correctement.	C3				X	X		X			X	
	- des bulletins d'information, - du panneau d'affichage, - d'Intranet, du journal d'institution			1.1.7.5.2	Exécution efficiente des tâches de communication interne (C3)	Je liquide de manière efficiente des tâches de la communication interne.	C3				X	X		X			X	
	et ce, avec efficacité et dans le respect de l'environnement.			1.1.7.5.3	Exécution écologique des tâches de communication interne	Je traite les tâches de la communication interne en veillant au respect de l'environnement.	C3				X	X		X			X	
1.1.7.6	**Manier des appareils techniques**		X															
				1.1.7.6.1	Connaître les principaux moyens de communication	J'explique clairement trois moyens de communication particuliers utilisés dans notre institution.	C6	X										
				1.1.7.6.2	Evaluer les possibilités d'utilisation des moyens de communication techniques importants	J'apprécie au cas par cas les possibilités d'utilisation de trois moyens de communication particuliers.	C4	X										
				1.1.7.6.3	Montrer les toutes dernières évolutions au niveau des moyens de communication techniques	Je montre avec mes propres mots les toutes dernières évolutions au niveau des moyens de communication techniques dans le quotidien du travail.	C4	X										
	Comme utilisateur, je maîtrise l'emploi et l'entretien simple des appareils techniques, entre autres :			1.1.7.6.4	Téléphone	Je maîtrise parfaitement l'installation téléphonique de l'entreprise formatrice.	C3				X	X	X		X	X	X	
				1.1.7.6.5	Appareils multifonctions	Je maîtrise l'utilisation et l'entretien simple que l'on attend d'un utilisateur des appareils multifonctions modernes et j'explique trois avantages que ces derniers possèdent par rapport aux appareils isolés.	C3				X	X	X		X	X	X	
				1.1.7.6.6	Moyens audiovisuels	Je maîtrise les moyens audiovisuels que j'utilise pour mon travail dans l'entreprise formatrice et/ou qui sont à disposition dans le cours interentreprises.	C3				X	X	X		X	X	X	

								Où l'aptitude partielle est-elle discutée/transmise/contrôlée ?										
								CI			ENTREPRISE							
N° d'obj. éval.	Objectif évaluateur	Obligatoire	Optionnel	N° d'apt. part.	Aptitude partielle	Description	Niveau C	1ère année	2e année	3e année	Divers secrétariats	Courrier, accueil, téléphone, information	Gestion du matériel	Personnel	Informatique	Administration des patients / facturation	Hôtellerie, gérance d'immeubles	Comptabilité / controlling
1.1.7.7	**Sécurité et ergonomie au poste de travail** J'analyse l'aménagement de mon poste de travail et de son environnement. Je propose d'éventuelles améliorations au niveau de la sécurité, de l'ergonomie, de l'efficacité et de la protection de l'environnement au travail.		X	1.1.7.7.1	Explication des aspects ergonomiques au poste de travail	Je décris au moyen de trois exemples au moins à quoi je dois veiller pour ce qui est de l'ergonomie sur le lieu de travail.	C5				X	X	X	X	X	X	X	X
				1.1.7.7.2	Analyse de son propre poste de travail en matière d'ergonomie et de sécurité	Je peux analyser et aménager ma propre place de travail de manière professionnelle sur le plan de l'ergonomie et de la sécurité.	C5				X	X	X	X	X	X	X	X
				1.1.7.7.3	Connaître les conséquences du non-respect des directives ergonomiques et de la sécurité au poste de travail	Je cite au moins cinq conséquences en cas de non-observation des directives en matière d'ergonomie et de sécurité sur le lieu de travail.	C5				X	X	X	X	X	X	X	X
1.1.8.1	**Utiliser ses connaissances des produits et des services**	X		1.1.8.1.1	Connaître le rapport entre un mandat de prestation et une offre de prestation	J'explique clairement l'enjeu économique d'un mandat de prestation donné et en déduis les répercussions et incidences sur l'offre de prestation d'une entreprise. Je présente le rapport entre mandat de prestation et offre de prestation.	C5			X								
				1.1.8.1.2	Expliquer la fonction et le contenu du dossier médical	J'explique en détail l'importance, le contenu, la gestion et l'utilisation du dossier médical.	C2	X										
				1.1.8.1.3	Montrer les différences entre les prestations pour les patients disposant d'une assurance de base et ceux disposant d'une assurance complémentaire	J'explique clairement les différences de l'éventail des prestations en fonction de la catégorie des patients. J'explique par ailleurs ce que sont les « prestations supplémentaires ».	C3	X										
	A l'aide de documents clairs, j'explique les caractéristiques, les particularités ainsi que les atouts et les points faibles des produits et services conventionnels et durables dans mon domaine de travail. Je les répartis comme suit :			1.1.8.1.4	Genres et fonctions	J'explique au moyen d'un exemple la fonction d'un produit / d'une prestation ainsi que leur force et/ou leur faiblesse.	C3					X				X		
				1.1.8.1.5	Buts d'utilisation	J'explique de manière professionnelle au moyen d'un exemple l'usage et la particularité d'un produit et/ou d'une prestation.	C3					X				X		
				1.1.8.1.6	Traits caractéristiques et signes de qualité	Je décris correctement différentes caractéristiques d'un produit et/ou d'une prestation.	C3					X				X		
				1.1.8.1.7	Prix et conditions	J'explique correctement sur la base d'exemples les prix et les conditions des prestations et/ou des produits.	C3					X				X		
	J'utilise ces connaissances de manière convaincante et ciblée dans le cadre des processus de travail, du conseil à la clientèle et des tâches administratives.			1.1.8.1.8	Questions de responsabilité civile	Je donne de manière autonome et correcte à un non professionnel des renseignements concernant les questions centrales de la responsabilité civile.	C3					X				X		

N° d'obj. éval.	Objectif évaluateur	Obligatoire	Optionnel	N° d'apt. part.	Aptitude partielle	Description	Niveau C	Où l'aptitude partielle est-elle discutée/transmise/contrôlée ? CI: 1ère année	CI: 2e année	CI: 3e année	ENTREPRISE: Divers secrétariats	ENTREPRISE: Courrier, accueil, téléphone, information	ENTREPRISE: Gestion du matériel	ENTREPRISE: Personnel	ENTREPRISE: Informatique	ENTREPRISE: Administration des patients / facturation	ENTREPRISE: Hôtellerie, gérance d'immeubles	ENTREPRISE: Comptabilité / controlling
1.1.8.2	**Expliquer les produits et services de la concurrence**	X		1.1.8.2.1	Décrire le service de maintien à domicile	Je décris, dans les grandes lignes, le domaine d'activité du service de maintien à domicile.	C2	X										
				1.1.8.2.2	Décrire la clinique de réadaptation	Je décris, dans les grandes lignes, le domaine d'activité de la clinique de réadaptation.	C2	X										
				1.1.8.2.3	Décrire les soins transitoires	Je décris, dans les grandes lignes, le domaine d'activité des soins transitoires.	C2	X										
				1.1.8.2.4	Décrire les soins de longue durée	Je décris, dans les grandes lignes, le domaine d'activité des soins de longue durée.	C2	X										
	Je montre à l'aide de comparaisons pertinentes les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services des institutions concurrentes les plus importantes. Je les répartis comme suit :			1.1.8.2.5	Genres et fonctions	J'explique au moyen d'un exemple la fonction d'un produit / d'une prestation d'un concurrent ainsi que ses forces et/ou ses faiblesses.	C2				X	X				X	X	
				1.1.8.2.6	Buts d'utilisation	J'explique de manière professionnelle au moyen d'un exemple l'usage et la particularité d'un produit et/ou d'une prestation d'un concurrent.	C2				X	X				X	X	
				1.1.8.2.7	Traits caractéristiques et signes de qualité	Je décris correctement les différentes caractéristiques d'un produit et/ou d'une prestation d'un concurrent.	C2				X	X				X	X	
				1.1.8.2.8	Prix et conditions	J'explique correctement sur la base d'exemples les prix et les conditions des prestations et/ou des produits d'un concurrent.	C2				X	X				X	X	
1.1.8.3	**Utiliser ses connaissances de l'entreprise**	X		1.1.8.3.1	Représenter les professions de l'institution	Je représente d'une façon originale deux professions de notre institution. Je procède dans ce but à des interviews auprès du personnel ciblé et recherche des informations complémentaires sur ces professions.	C5	X										
				1.1.8.3.2	Nommer des professions du personnel médical, soignant et médico-technique	Je nomme les fonctions et les tâches du service médical, du service infirmier et du service médico-technique.	C1	X										
				1.1.8.3.3	Expliquer les tâches principales des différents services	J'explique, en détail, sur la base de l'organigramme, les principales tâches de l'administration, de l'économat et du service technique.	C2	X										
				1.1.8.3.4	Examiner les questions de responsabilité civile	Je décris l'étendue de la couverture de la responsabilité civile de l'institution. J'apprécie si deux cas donnés relèvent du ressort de l'assurance RC et justifie en détail ma décision.	C6			X								
				1.1.8.3.5	Connaître le rapport annuel	Je sais pourquoi on publie un rapport annuel, peux en citer les parties les plus importantes et indiquer à qui il est destiné.	C2			X								

							Où l'aptitude partielle est-elle discutée/transmise/contrôlée ?										
							CI			ENTREPRISE							
N° d'obj. éval.	Objectif évaluateur	Obligatoire	Optionnel	N° d'apt. part.	Aptitude partielle	Description	Niveau C	1ère année	2e année	3e année	Divers secrétariats	Courrier, accueil, téléphone, information	Gestion du matériel	Personnel	Informatique	Administration des patients / facturation	Hôtellerie, gérance d'immeubles	Comptabilité / controlling
	J'explique à un profane les aspects suivants de mon institution :			1.1.8.3.6	ses groupes d'intérêts et leurs besoins	J'explique de manière compréhensible et correcte à un non professionnel quatre parties prenantes et leurs intérêts pour mon entreprise formatrice.	C2					X		X				
				1.1.8.3.7	ses lignes directrices / sa philosophie / sa stratégie / sa « Corporate Social Responsibility »	J'explique de manière compréhensible les lignes directrices et la stratégie à une personne externe.	C2					X		X				
				1.1.8.3.8	le contexte historique	J'explique à un non professionnel, sans aucune aide, l'arrière-plan historique et les données importantes de mon entreprise formatrice.	C2					X		X				
				1.1.8.3.9	sa forme juridique / les rapports de propriété	J'explique de manière compréhensible et correcte à un non professionnel la forme juridique / propriété de mon entreprise formatrice.	C2					X		X				X
				1.1.8.3.10	sa structure organisationnelle	Je connais l'organisation et la structure de mon entreprise formatrice.	C2					X		X				
				1.1.8.3.11	son organisation fonctionnelle	Je présente de manière professionnelle en prenant l'exemple d'une mission le processus correspondant dans mon entreprise formatrice et le décris.	C2					X		X				
				1.1.8.3.12	sa position sur le marché	J'explique de manière compréhensible et correcte à un non professionnel la position sur le marché de mon entreprise formatrice.	C2					X		X				
				1.1.8.3.13	ses points forts	Je suis conscient des forces de mon entreprise formatrice et les explique de manière professionnelle à un non professionnel.	C2					X		X				
				1.1.8.3.14	ses standards en matière de gestion de la qualité	Je présente trois standards de qualité importants de mon entreprise formatrice.	C2					X		X				
	Je présente ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.			1.1.8.3.15	son rapport annuel	J'explique de manière ciblée les contenus et les énoncés les plus importants du rapport annuel de mon entreprise formatrice. Je présente ces derniers en utilisant des moyens auxiliaires appropriés.	C2					X		X				X

N° d'obj. éval.	Objectif évaluateur	Obligatoire	Optionnel	N° d'apt. part.	Aptitude partielle	Description	Niveau C	Où l'aptitude partielle est-elle discutée/transmise/contrôlée ? CI: 1ère année	CI: 2e année	CI: 3e année	ENTREPRISE: Divers secrétariats	ENTREPRISE: Courrier, accueil, téléphone, information	ENTREPRISE: Gestion du matériel	ENTREPRISE: Personnel	ENTREPRISE: Informatique	ENTREPRISE: Administration des patients / facturation	ENTREPRISE: Hôtellerie, gérance d'immeubles	ENTREPRISE: Comptabilité / controlling
1.1.8.4	**Utiliser ses connaissances de la branche**	X		1.1.8.4.1	Présenter la pyramide des âges et ses répercussions	Je représente dans les grandes lignes la pyramide des âges par sexe de la population suisse et montre clairement et de manière différenciée ses répercussions sur le système de santé suisse à divers interlocuteurs.	C2			X								
				1.1.8.4.2	Expliquer la morbidité et la mortalité	Je cite les trois diagnostics principaux de morbidité et 3 causes de mortalité. J'explique pourquoi mon établissement a besoin de connaître ces informations.	C2			X								
				1.1.8.4.3	Montrer l'évolution des soins médicaux	Je peux montrer grossièrement l'évolution des soins médicaux des 10 dernières années en fonction des prestataires et de la population active dans le secteur de la santé et formule de simples pronostics pour l'avenir.	C5			X								
				1.1.8.4.4	Citer les formes juridiques, les missions de soins et les systèmes médicaux	Je classifie les formes juridiques, les missions de soins et les catégories des médecins sur la base d'un exemple donné et les explique avec mes propres mots.	C2	X										
				1.1.8.4.5	Citer les groupes professionnels et leur répartition budgétaire	Je cite les principaux titres des spécialités médicales ainsi que les groupes professionnels infirmiers et médico-techniques du système de santé suisse. J'explique la répartition approximative en pourcentage du personnel des principaux groupes professionnels de l'institution.	C2	X										
				1.1.8.4.6	Décrire les niveaux de prévention	Je décris clairement les possibilités de prévention des maladies et des accidents sur la base d'un exemple donné et leur attribue correctement l'un des trois niveaux de prévention. Je justifie mon choix de manière compréhensible.	C5			X								
				1.1.8.4.7	Décrire la compétence de la Confédération, du canton et de la commune	Je présente à mon supérieur un exemple illustrant l'influence d'une mission principale de la Confédération, des cantons et des communes sur le quotidien hospitalier.	C3			X								
				1.1.8.4.8	Connaître les principales organisations	J'explique avec mes propres mots les missions des principales organisations, entre autres H+ Les Hôpitaux de Suisse, du système de santé suisse.	C2			X								
				1.1.8.4.9	Connaître les coûts et analyser leurs causes	Je procède à une répartition correcte des coûts de la santé et à une analyse globale des causes de l'évolution des coûts (à l'aide de publications techniques, presse, etc.). J'indique de quelle source je tire mes informations.	C4			X								

N° d'obj. éval.	Objectif évaluateur	Obligatoire	Optionnel	N° d'apt. part.	Aptitude partielle	Description	Niveau C	Où l'aptitude partielle est-elle discutée/transmise/contrôlée ? CI: 1ère année	CI: 2e année	CI: 3e année	ENTREPRISE: Divers secrétariats	ENTREPRISE: Courrier, accueil, téléphone, information	ENTREPRISE: Gestion du matériel	ENTREPRISE: Personnel	ENTREPRISE: Informatique	ENTREPRISE: Administration des patients / facturation	ENTREPRISE: Hôtellerie, gérance d'immeubles	ENTREPRISE: Comptabilité / controlling
				1.1.8.4.10	Expliquer le financement du système de santé	Je présente trois différentes sources de financement du système de santé suisse et indique au moins trois manières par lesquelles le citoyen suisse participe au financement du système de santé de son pays. Je cite 2 types de financement obligatoires pour le citoyen et deux types de financement facultatifs.	C2			X								
	Je décris, en utilisant des documents et des outils appropriés, des caractéristiques et des développements importants du système de santé suisse. Je les répartis comme suit :			1.1.8.4.11	Pyramide des âges et ses répercussions	Je décris correctement et dans mes propres termes les effets de la structure d'âge.	C2									X	X	
				1.1.8.4.12	Morbidité et mortalité	J'explique de manière compréhensible et correcte à un non professionnel les notions de mortalité et de morbidité.	C2									X		
				1.1.8.4.13	Evolution des soins médicaux	Je décris à un non professionnel l'évolution probable de la médecine dans les cinq prochaines années.	C2					X				X		
				1.1.8.4.14	Formes juridiques, missions de soins et systèmes médicaux	J'explique avec mes propres mots deux différentes missions de soins (indépendamment de l'entreprise formatrice), deux systèmes de médecins ainsi que les formes juridiques possibles dans les hôpitaux/cliniques/homes.	C2				X	X				X		X
				1.1.8.4.15	Répartition des collaborateurs dans les groupes professionnels	Je décris correctement quatre groupes professionnels de mon entreprise ainsi que leur part en pour cent de l'effectif de l'entreprise formatrice.	C2							X				
				1.1.8.4.16	Prestations LAMal, OAMal, LAA, LAI, LAM	Je classifie la/les institution(s) d'assurance au moyen d'exemples de cas prédéfinis et j'explique ce choix.	C2							X		X		
				1.1.8.4.17	Niveaux de prévention	J'explique de manière compréhensible et correcte quatre possiblités de la prévention des maladies et/ou des accidents.	C2							X		X		
				1.1.8.4.18	Compétence de la Confédération, du canton et de la commune	Je décris correctement les tâches de la Confédération, du canton et des communes dans le domaine de la santé publique.	C2							X		X	X	X
				1.1.8.4.19	Principales organisations	J'énumère les principales organisations pour mon entreprise formatrice et j'explique leurs tâches.	C2				X	X	X	X	X	X	X	X
				1.1.8.4.20	Coûts de la santé et analyse des causes	Je décris la situation au niveau des coûts de la santé publique et explique leurs causes de manière compréhensible et avec mes propres mots.	C2				X	X		X		X		X
				1.1.8.4.21	Financement du système de santé	Je décris de manière compréhensible les flux financiers du système de santé publique suisse.	C2				X							X
						Total objectifs évaluateurs	=	36	21	29	60	69	42	67	29	54	41	38