

PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – DCO a:

Organisation des activités du cabinet vétérinaire

1^{re} année

Compétences opérationnelles	Nombre de leçons
a.1: Gérer l'agenda en tenant compte du triage	6
a.3: Gérer les paiements dans la mesure des compétences	2
a.5: Gérer les dossiers médicaux dans la mesure des compétences	2
a.6: Gérer les consommables, les médicaments et les aliments pour animaux	6
a.7: Archiver les documents selon les directives du cabinet	4

PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – DCO a:

Organisation des activités du cabinet vétérinaire

a.1: Gérer l'agenda en tenant compte du triage	Contribution CIE Pas de CIE
1^{re} année d'apprentissage, 6 leçons	Mise en relation avec d'autres domaines de compétences opérationnelles / compétences opérationnelles: CO b.3: Administrer les médicaments aux animaux selon les instructions du vétérinaire CO c.3: Préparer les animaux pour les mesures diagnostiques et thérapeutiques ainsi que pour les opérations CO c.4: Préparer l'infrastructure et le matériel pour les mesures diagnostiques et thérapeutiques ainsi que pour les opérations DCO d: Mise en œuvre des mesures d'hygiène et de sécurité DCO e.1: Préparer les prises de radiographies conventionnelles des animaux DCO f: Prise en charge de la clientèle DCO g: Réalisation de travaux de laboratoire
Situation typique <p>Un client appelle pour prendre rendez-vous pour son animal. L'assistant en médecine vétérinaire (AMV) l'interroge sur la raison de sa demande et pose des questions ciblées sur l'état de l'animal, dont il consulte également le dossier médical. Il propose une date au client en tenant compte de l'urgence du cas et de la disponibilité du vétérinaire. Une fois la date convenue, il la note dans l'agenda. En cas d'urgences ou d'incertitudes par rapport à un cas, il consulte immédiatement son supérieur.</p> <p>L'AMV mène les entretiens avec la clientèle de façon efficace en appliquant les règles fondamentales de la communication verbale et non verbale.</p>	
Objectifs évaluateurs école professionnelle a.1.3. Les AMV décrivent les principes fondamentaux de la gestion des rendez-vous (C2) .	Contenus d'apprentissage a.1.3. Triage, estimation du caractère urgent, organisation de l'emploi du temps, zones tampon, principes de consultation téléphonique
Compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies conformément au plan de formation <p>Les AMV utilisent efficacement leurs compétences spécialisées en matière de normes de qualité, de systèmes d'information et par écrit. Les AMV travaillent de manière systématique et efficace.</p>	

PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – DCO a: Organisation des activités du cabinet vétérinaire

a.3: Gérer les paiements dans la mesure des compétences	Contribution CIE Pas de CIE
1^{re} année, 2 leçons	Mise en relation avec d'autres domaines de compétences opérationnelles / compétences opérationnelles: DCO f: Prise en charge de la clientèle
Situation typique Un traitement est terminé et a été facturé dans son intégralité sur la base du dossier médical. L'AMV encaisse le montant impayé ou établit une facture correspondante. Il enregistre les paiements immédiats dans le système et, en fin de journée, vérifie que le contenu de la caisse soit juste. Il clarifie les éventuelles différences et les corrige dans la mesure du possible. Il contacte un supérieur pour toute question ou incertitude. En outre, il tient et contrôle le livre de caisse. Il accomplit ces activités consciencieusement et de manière responsable.	
Objectifs évaluateurs école professionnelle a.3.1. Les AMV appliquent les bases des opérations de paiement pour effectuer des tâches professionnelles typiques (C3) .	Contenus d'apprentissage a.3.1. Types de paiements (carte, espèces, TWINT), TVA, quittances, notes de crédit et commissions
Compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies conformément au plan de formation Les AMV effectuent leurs tâches de manière efficace, sûre et sans erreur. Les AMV considèrent les processus de l'entreprise dans leur contexte respectif. Les AMV prennent des décisions de manière autonome et consciencieuse dans leur domaine de compétence et agissent en conséquence.	

PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – DCO a: Organisation des activités du cabinet vétérinaire

a.5: Gérer les dossiers médicaux dans la mesure des compétences	Contribution CIE Pas de CIE
2^{ème} année d'apprentissage, 2 leçons	Mise en relation avec d'autres domaines de compétences opérationnelles / compétences opérationnelles: DCO f: Prise en charge de la clientèle
Situation typique L'AMV consigne soigneusement et consciencieusement toutes les données relevées dans le cadre des soins dispensés aux animaux dans les dossiers médicaux. Sur mandat du vétérinaire, il complète les données enregistrées. Il s'assure que les dossiers médicaux soient toujours à jour. Il accomplit ces tâches avec soin et veille à ce que les informations soient compréhensibles. Ce faisant, il tient toujours compte de la protection des données.	
Objectifs évaluateurs école professionnelle a.5.2. Les AMV expliquent l'utilité et la gestion d'un dossier médical ainsi que les prescriptions légales correspondantes (C2) . a.5.4. Les AMV emploient le langage médical (C3) .	Contenus d'apprentissage a.5.2. Exigences minimales relatives au dossier médical, propriétaires et détenteurs du dossier médical, documentation afférente a.5.4. Abréviations usuelles de la terminologie vétérinaire spécialisée dans la tenue du dossier médical
Compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies conformément au plan de formation Les AMV traitent les dossiers médicaux en respectant les considérations juridiques. Les AMV appliquent toujours consciencieusement la loi en matière de secret médical ainsi que de protection et de sécurité des données.	

PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – DCO a:

Organisation des activités du cabinet vétérinaire

a.6: Gérer les consommables, les médicaments et les aliments pour animaux	Contribution CIE Pas de CIE
1^{re} année d'apprentissage, 6 leçons	Mise en relation avec d'autres domaines de compétences opérationnelles / compétences opérationnelles: DCO b: Soins aux animaux
Situation typique L'AMV tient un registre électronique des stocks de consommables, de médicaments et d'aliments pour animaux ainsi que de leurs dates de péremption. Il entrepose ces stocks en respectant les prescriptions légales et spécifiques aux produits. Il effectue les commandes conformément aux normes de la pratique et enregistre les entrées et les sorties. Il s'informe sur les nouveaux produits et prix et procède à l'inventaire. Dans la gestion des stocks, il veille aux principes du développement durable.	
Objectifs évaluateurs école professionnelle a.6.1. Les AMV expliquent les bases et la signification de la gestion des stocks (C2) . a.6.3. Les AMV décrivent le déroulement de la réception d'une livraison (C2) . a.6.6. Les AMV expliquent les symboles d'avertissement et les consignes de sécurité courantes contenues sur les récipients de produits chimiques (C2) .	Contenus d'apprentissage a.6.1. Rentabilité, inventaire, stocks, assortiment, besoin des clients et du cabinet, biens durables et consommables a.6.3. Bons de commande, bons de livraison, conservation, classification, armoire à pharmacie, visa, étiquetage, dates de péremption, délais de conservation des bons de livraison et factures a.6.6. Pictogrammes, consignes de sécurité, sécurité au travail, procédures en cas d'accidents
Compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies conformément au plan de formation Les AMV font preuve de la prudence nécessaire pour manipuler les produits chimiques connus et inconnus. Les AMV sont conscient-e-s des risques liés à la manipulation des substances chimiques.	

PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – DCO a: Organisation des activités du cabinet vétérinaire

a.7: Archiver les documents selon les directives du cabinet	Contribution CIE Pas de CIE
1^{re} année d'apprentissage, 4 leçons	Mise en relation avec d'autres domaines de compétences opérationnelles / compétences opérationnelles: DCO f: Prise en charge de la clientèle
Situation typique Le vétérinaire a clôturé un cas. L'AMV fait le point sur l'ensemble des documents utilisés (p. ex. radiographies, résultats de laboratoire, rapports) et les classe selon les directives du cabinet et en tenant compte de la protection des données. Il accomplit son travail attentivement et soigneusement.	
Objectifs évaluateurs école professionnelle a.7.1. Les AMV utilisent divers logiciels pour convertir des formats de données et pour archiver (C3) .	Contenus d'apprentissage a.7.1. Word, PDF, DICOM, classeurs électroniques et physiques
Compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies conformément au plan de formation Les AMV font preuve de discrétion et d'un grand soin pour manipuler les données sensibles de la clientèle.	

PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – DCO a: Organisation des activités du cabinet vétérinaire

3^e année

Compétences opérationnelles	Nombre de leçons
a.1: Gérer l'agenda en tenant compte du triage	8
a.2: Tenir la correspondance dans la mesure des compétences	14
a.3: Gérer les paiements dans la mesure des compétences	8
a.5: Gérer les dossiers médicaux dans la mesure des compétences	4
a.6: Gérer les consommables, les médicaments et les aliments pour animaux	4
a.7: Archiver les documents selon les directives du cabinet	2

PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – DCO a:

Organisation des activités du cabinet vétérinaire

a.1: Gérer l'agenda en tenant compte du triage	Contribution CIE Pas de CIE
3^{ème} année d'apprentissage, 8 leçons	Mise en relation avec d'autres domaines de compétences opérationnelles / compétences opérationnelles: CO b.3: Administrer les médicaments aux animaux selon les instructions du vétérinaire CO c.3: Préparer les animaux pour les mesures diagnostiques et thérapeutiques ainsi que pour les opérations CO c.4: Préparer l'infrastructure et le matériel pour les mesures diagnostiques et thérapeutiques ainsi que pour les opérations DCO d: Mise en œuvre des mesures d'hygiène et de sécurité CO e.1: Préparer les prises de radiographies conventionnelles des animaux DCO f: Prise en charge de la clientèle DCO g: Réalisation de travaux de laboratoire
Situation typique <p>Un client appelle pour prendre rendez-vous pour son animal. L'assistant en médecine vétérinaire (AMV) l'interroge sur la raison de sa demande et pose des questions ciblées sur l'état de l'animal, dont il consulte également le dossier médical. Il propose une date au client en tenant compte de l'urgence du cas et de la disponibilité du vétérinaire. Une fois la date convenue, il la note dans l'agenda. En cas d'urgences ou d'incertitudes par rapport à un cas, il consulte immédiatement son supérieur.</p> <p>L'AMV mène les entretiens avec la clientèle de façon efficace en appliquant les règles fondamentales de la communication verbale et non verbale.</p>	
Objectifs évaluateurs école professionnelle a.1.4. Les AMV décrivent les principales urgences et les symptômes qui permettent de les identifier (C2) . a.1.5. Les AMV expliquent les principales questions qui permettent d'identifier les urgences (C2) .	Contenus d'apprentissage a.1.4. Evaluation, planification et préparation des urgences d'animaux courants (chiens, chats, petits mammifères, rongeurs, équidés, bovins, petits ruminants) a.1.5. Prise de renseignements et évaluations concernant l'espèce animale, l'état général, l'alimentation, l'âge, les symptômes et la situation
Compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies conformément au plan de formation <p>Lors de la prise de rendez-vous, les AMV associent connaissances théoriques concernant la physiopathologie des différentes espèces animales et capacité de communication factuelle et ciblée.</p> <p>Les AMV utilisent efficacement leurs compétences spécialisées en matière de normes de qualité, de systèmes d'information et par écrit.</p> <p>Les AMV travaillent de manière systématique et efficace.</p>	

PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – DCO a:

Organisation des activités du cabinet vétérinaire

3 ^e année d'apprentissage, 14 leçons	Mise en relation avec d'autres domaines de compétences opérationnelles / compétences opérationnelles: Allemand
Situation typique L'AMV gère le courrier entrant et sortant. Il garde la vue d'ensemble sur la correspondance et traite les messages en fonction de leur degré d'urgence, des directives du cabinet et de ses propres compétences. Il rédige des documents tels que des rapports vétérinaires, des ordonnances ou des décisions de transfert et les fait si-gner par le vétérinaire le cas échéant. Selon la situation, il effectue les envois par courrier postal, fax ou courriel.	
Objectifs évaluateurs école professionnelle a.2.2. Les AMV utilisent les règles de la correspondance en vigueur dans des exemples de lettres (C3) . a.2.3. Les AMV utilisent les règles de la correspondance en vigueur dans des exemples de courriels (C3) . a.2.4. Les AMV expliquent les règles en vigueur de la correspondance pour le courrier, le courriel et d'autres systèmes de messagerie électronique (C2) . a.2.5. Les AMV utilisent les systèmes de traitement de texte et les logiciels de messagerie électronique courants dans des exemples de lettres et de courriels (C3) .	Contenus d'apprentissage a.2.2. Rédaction de courriers conformément aux pratiques usuelles, assimilation des formulations et tournures usuelles a.2.3. Rédaction, archivage et recherche des courriels, insertion de pièces jointes, gestion adaptée du trafic de la messagerie a.2.4. Grammaire, syntaxe, formulation, formules de politesse a.2.5. Utilisation de Word, Outlook et des programmes de messagerie en ligne
Compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies conformément au plan de formation Les AMV utilisent les règles actuelles de la langue écrite en ce qui concerne la grammaire, la forme et la présentation pour la rédaction des courriers et courriels. Les AMV obtiennent des informations de manière autonome et communiquent toujours dans l'intérêt de l'entreprise. Les AMV appliquent les règles de base de l'écrit de manière factuelle, compétente et adaptée à la situation.	

PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – DCO a: Organisation des activités du cabinet vétérinaire

a.3: Gérer les paiements dans la mesure des compétences	Contribution CIE Pas de CIE
3^e année d'apprentissage, 8 leçons	Mise en relation avec d'autres domaines de compétences opérationnelles / compétences opérationnelles: DCO f: Prise en charge de la clientèle
Situation typique Un traitement est terminé et a été facturé dans son intégralité sur la base du dossier médical. L'AMV encaisse le montant impayé ou établit une facture correspondante. Il enregistre les paiements immédiats dans le système et, en fin de journée, vérifie que le contenu de la caisse soit juste. Il clarifie les éventuelles différences et les corrige dans la mesure du possible. Il contacte un supérieur pour toute question ou incertitude. En outre, il tient et contrôle le livre de caisse. Il accomplit ces activités consciencieusement et de manière responsable.	
Objectifs évaluateurs école professionnelle a.3.1. Les AMV appliquent les bases des opérations de paiement pour effectuer des tâches professionnelles typiques (C3) .	Contenus d'apprentissage a.3.1. Comptabilité de caisse et clôture, principes de la comptabilité, différents systèmes de facturation, établissement de factures, options de paiement des factures
Compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies conformément au plan de formation Les AMV effectuent leurs tâches de manière efficace, sûre et sans erreur. Les AMV considèrent les processus de l'entreprise dans leur contexte respectif. Les AMV prennent des décisions de manière autonome et consciencieuse dans leur domaine de compétence et agissent en conséquence.	

PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – DCO a:

Organisation des activités du cabinet vétérinaire

a.5: Gérer les dossiers médicaux dans la mesure des compétences	Contribution CIE Pas de CIE
3^e année d'apprentissage, 4 leçons	Mise en relation avec d'autres domaines de compétences opérationnelles / compétences opérationnelles: DCO f: Prise en charge de la clientèle
Situation typique L'AMV consigne soigneusement et consciencieusement toutes les données relevées dans le cadre des soins dispensés aux animaux dans les dossiers médicaux. Sur mandat du vétérinaire, il complète les données enregistrées. Il s'assure que les dossiers médicaux soient toujours à jour. Il accomplit ces tâches avec soin et veille à ce que les informations soient compréhensibles. Ce faisant, il tient toujours compte de la protection des données.	
Objectifs évaluateurs école professionnelle a.5.2. Les AMV expliquent l'utilité et la gestion d'un dossier médical ainsi que les prescriptions légales correspondantes (C2) .	Contenus d'apprentissage a.5.2. Délais de conservation, aspects juridiques, protection des données, secret professionnel, sauvegarde des données
Compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies conformément au plan de formation Les AMV traitent les dossiers médicaux en respectant les considérations juridiques. Les AMV appliquent toujours consciencieusement la loi en matière de secret médical ainsi que de protection et de sécurité des données.	

PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – DCO a:

Organisation des activités du cabinet vétérinaire

a.6: Gérer les consommables, les médicaments et les aliments pour animaux	Contribution CIE Pas de CIE
3^{ème} année d'apprentissage, 4 leçons	Mise en relation avec d'autres domaines de compétences opérationnelles / compétences opérationnelles: DCO f: Prise en charge de la clientèle
Situation typique L'AMV tient un registre électronique des stocks de consommables, de médicaments et d'aliments pour animaux ainsi que de leurs dates de péremption. Il entrepose ces stocks en respectant les prescriptions légales et spécifiques aux produits. Il effectue les commandes conformément aux normes de la pratique et enregistre les entrées et les sorties. Il s'informe sur les nouveaux produits et prix et procède à l'inventaire. Dans la gestion des stocks, il veille aux principes du développement durable.	
Objectifs évaluateurs école professionnelle a.6.2. Les AMV expliquent les avantages et les inconvénients de différents systèmes de commande (C2) . a.6.4. Les AMV expliquent les prescriptions légales relatives au stockage de produits et de médicaments (C2) . a.6.5 Les AMV expliquent les prescriptions légales relatives au maniement et au stockage de produits chimiques (C2) .	Contenus d'apprentissage a.6.2. Téléphone, fax, code à barres, en ligne (Vetpoint), méthodes de commande a.6.4. Autorisation cantonale de commerce de détail, instructions du fabricant, température, loi sur les produits thérapeutiques (LPTh), ordonnance sur les médicaments vétérinaires (OMédV), catégories de remise, comptabilité des contrôles a.6.5. Législateur, dispositions cantonales et étatiques, élimination, entreprises d'élimination
Compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies conformément au plan de formation Les AMV font preuve de la prudence nécessaire pour manipuler les produits chimiques connus et inconnus. Les AMV sont conscient-e-s des risques liés à la manipulation des substances chimiques.	

PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – DCO a:

Organisation des activités du cabinet vétérinaire

a.7: Archiver les documents selon les directives du cabinet	Contribution CIE Pas de CIE
3 ^e année d'apprentissage, 2 leçons	Mise en relation avec d'autres domaines de compétences opérationnelles / compétences opérationnelles: DCO f: Prise en charge de la clientèle
Situation typique Le vétérinaire a clôturé un cas. L'AMV fait le point sur l'ensemble des documents utilisés (p. ex. radiographies, résultats de laboratoire, rapports) et les classe selon les directives du cabinet et en tenant compte de la protection des données. Il accomplit son travail attentivement et soigneusement.	
Objectifs évaluateurs école professionnelle a.7.2. Les AMV expliquent les prescriptions légales relatives à l'obligation de conserver les documents et les bases de la protection des données pertinentes pour l'exercice de leur profession (C2) .	Contenus d'apprentissage a.7.2. Obligation de conservation des bons de livraison, factures, dossier médical, documentation annexe pour le dossier médical, protection des données, secret professionnel
Compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies conformément au plan de formation Les AMV font preuve de discrétion et d'un grand soin pour manipuler les données sensibles de la clientèle.	