

The image features a background with a green triangle in the top-left corner and a blue diamond grid pattern on the right. The ASMR logo is positioned in the green triangle.

# ASMR

ASSOCIATION DES SECRÉTAIRES  
MÉDICO-SOCIALES ET DES RÉFÉRENTES

## PROGRAMME : 2018 FORMATION :

**L'expertise du métier  
au service de la qualité**

A solid blue horizontal bar is located at the bottom of the page.

# 25 ANS D'EXPÉRIENCE AU SERVICE DE LA FORMATION DES SECRÉTAIRES MÉDICO-SOCIALES

## Notre finalité

### Contribuer par la formation

- ▶ à l'analyse et l'optimisation des pratiques
- ▶ au développement des compétences et du professionnalisme
- ▶ à l'évolution et la valorisation du métier

## Notre public

- ▶ Secrétaires médico-sociales, A.M.A.
- ▶ Secrétaires administratives
- ▶ Adjoints et Agents administratifs
- ▶ Cadres administratifs
- ▶ Responsables des secrétariats
- ▶ Référentes et Coordinatrices

## Nos secteurs d'activité

### secteur sanitaire

- ▶ Etablissements hospitaliers, cliniques
- ▶ Maisons de retraite, de convalescence
- ▶ Centres de rééducation, de médecine du travail
- ▶ Cabinets médicaux, laboratoires Santé mentale
- ▶ Soins à domicile

### secteur social

- ▶ Conseils généraux
- ▶ C.A.F.
- ▶ C.C.A.S.
- ▶ Centres et services sociaux

## Nos formations

### INTRA

(possibilité regroupement établissements)

- ▶ Formations-actions
- ▶ Conception de programmes sur mesure et de parcours personnalisés
- ▶ Réponse aux appels d'offres
- ▶ Impulsion d'une dynamique de groupe

### INTER

- ▶ Rencontres inter-établissements
- ▶ Echanges d'expériences et compétences
- ▶ Développement personnel - professionnel
- ▶ Accompagnement individualisé

**ASMR**

Association des Secrétares  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : [asmr.formation@orange.fr](mailto:asmr.formation@orange.fr) • Site : [www.asmr.fr](http://www.asmr.fr) • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# POLITIQUE QUALITE

*ASMR FORMATION, soucieuse de la satisfaction de ses clients  
s'est engagée dans une démarche de certification  
Qualité NF Service Formation*

## → NOTRE FINALITE

### **ASMR FORMATION vise à contribuer, par la formation**

- à l'analyse et l'optimisation des pratiques professionnelles
- au développement des compétences et du professionnalisme
- à l'efficacité et la valorisation du corps de métier des Secrétaires médico-sociales.

Pour ce faire, notre organisme veille aux évolutions du contexte hospitalier, en termes d'impacts et de requis professionnels ciblés et effectue régulièrement une analyse des besoins des établissements clients afin de sensibiliser et préparer le corps de métier aux principaux changements, notamment lors des Journées d'Etudes et Thématiques.

## → NOTRE EXPERTISE TERRAIN DE LA FORMATION METIER

Nos intervenants sont exclusivement des professionnels, praticiens de la filière des secrétariats médicaux, ou spécialistes de la Santé et présentent un niveau pédagogique d'experts, vérifié dans notre processus de qualification.

### **Notre équipe de formateurs**

- maîtrise les approches pédagogiques inductives
- conçoit prioritairement des formations - action sur la base des retours de pratiques des participant(e)s
- apporte directement les savoirs et savoir-faire correspondant aux besoins professionnels des participants
- accompagne la mise en œuvre terrain par un processus de suivi et renforcement positif
- contribue, par ses apports spécifiques, à la qualité des journées de regroupements professionnels.

## → QUALITE DE NOS ACTIONS DE FORMATION

### **ASMR FORMATION, acteur pédagogique, s'engage vis-à-vis de ses clients à :**

- apporter des réponses spécifiques aux demandes qualifiées dans les trois jours ouvrables
- privilégier une pédagogie active : analyse de la pratique, entraînement et élaboration de référentiels d'application
- réaliser un suivi et un renforcement de la mise en œuvre opérationnelle, 2 mois à l'issue de la formation
- assurer une correspondance avec les stagiaires (e-mail dédié) pour réponses/conseils, sur une durée de 3 mois après l'action de formation

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : [asmr.formation@orange.fr](mailto:asmr.formation@orange.fr) • Site : [www.asmr.fr](http://www.asmr.fr) • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A



## SOMMAIRE GENERAL

<b>POLITIQUE QUALITE.....</b>	<b>01</b>
<b>INTERVENANTS ASMR.....</b>	<b>03</b>
<b>JOURNEES D'ETUDES 2018.....</b>	<b>04</b>
<b>SOMMAIRE DES CONTENUS.....</b>	<b>05</b>
<b>CONTENUS INTRA ET INTER- ETABLISSEMENTS.....</b>	<b>06 à 44</b>
<b>COACHING ANALYSE DE LA PRATIQUE.....</b>	<b>45</b>
<b>BULLETIN D'INSCRIPTION FORMATIONS INTER.....</b>	<b>46</b>

## NOS INTERVENANTS

### **Christine GAVARD**

*Formatrice et Responsable pédagogique ASMR*

Experte management  
et analyse de la pratique

Ancien cadre administratif hospitalier

DESS management social et conduite de projet  
Formation psychologie et gestion émotionnelle  
Spécialisation Analyse Transactionnelle  
DEUG sociologie - BTS secrétariat de direction

### **Fabrice MONToux**

*Intervenant en qualité de vie au travail*

Formateur spécialisé en gestion ressources humaines  
Enseignant universitaire Paris XII et V

Docteur en psychologie clinique  
DESS Psychopathologie  
Formation gestion des ressources humaines

### **Christine PELET**

Formatrice spécialisée en secrétariat médico-social

Expérience hospitalière métier – expérience formation  
Ancienne A.A.H. Responsable secrétariats médicaux

Formation de formateur

### **Véronique VEILLON**

*Juriste en droit de la santé*

Intervenante spécialisée en  
Responsabilité de la secrétaire médico-sociale  
Procédures administratives dans le système de santé  
Préparation aux concours AMA

Auteure du « Guide pratique de la secrétaire médicale »  
Co-auteure des « Doctes notes de la secrétaire médicale »

### **Gilda DEROUET**

Formatrice en secteur hospitalier et psychiatrique  
Expérience hospitalière métier et expérience formation

Ancienne secrétaire médicale en psychiatrie  
hospitalière

DESS Psychologie Clinique  
Master 1 de philosophie  
Formation aux techniques de développement personnel

### **Geneviève BELTRAN**

*Avocate au Barreau des Hauts de Seine*

Intervenante en :  
Responsabilité de la secrétaire médico-sociale  
Procédures administratives dans le système de santé

Co-auteure des « Doctes Notes de la secrétaire médicale »

### **Laure MOREAU**

Formatrice en secteur hospitalier et psychiatrique  
Coordnatrice réseau santé précarité

Master 2 de Psychologie Sociale de la Santé  
Licence Sciences humaines et Sociales

### **Emmanuelle PUCHE**

Formatrice en orthographe et écrit professionnel

Professeure de français et culture générale  
Rééducatrice en apprentissage

Concours E.N. – Formation IUFM  
Licence Sciences de l'Education

### **Catherine JAUMARD**

Consultante et Formatrice DIM et NTIC

Technicienne Hospitalière Supérieure  
Expérience hospitalière métier et expérience formation

Licence MIDIM

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

# XV<sup>e</sup> JOURNEES D'ETUDES

**LYON**

**17-18 MARS 2018**



## SECRETARIAT MEDICAL VERS LA PLURI-COMPETENCE

### Au programme

- évolutions juridiques
- nouveaux dispositifs CPAM
- filières / parcours soins
- accueil multiculturel et précarité
- stress métier - adaptation changements

**Programme détaillé sur demande, disponible à partir du 10 octobre 2017**

<b>Durée :</b>	un jour et demi
<b>Horaires :</b>	samedi 17 mars 2018 : <b>09h – 18h15</b> dimanche 18 mars 2018 : <b>08h – 12h15</b>
<b>Tarif :</b>	<b>290 € (déjeuner samedi inclus)</b>
<b>Lieu :</b>	<b>NOVOTEL LYON BRON</b>

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85  
E-mail : [asmr.formation@orange.fr](mailto:asmr.formation@orange.fr) • Site : [www.asmr.fr](http://www.asmr.fr) • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# CONTENUS INTRA ET INTER ETABLISSEMENTS

## MANAGEMENT

- Encadrement secrétariats médicaux : management opérationnel.....06
- Encadrement secrétariats médicaux : management relationnel.....07
- Diagnostic organisationnel au service de l'efficience.....08

## OPTIMISATION PROFESSIONNELLE

- Travail en pôle : mutualisation des moyens et des compétences.....09
- De secrétaire à assistant(e) : optimisation de la fonction.....10
- Changements, mobilités : s'adapter et évoluer.....11
- Tutorat : encadrement des stagiaires et nouveaux agents.....12

## OPTIMISATION TECHNIQUE

- Organisation du travail et optimisation des pratiques.....13
- Accueil téléphonique : la qualité tient à un fil.....14
- Circuit information – financement hospitalier.....15
- Orthographe, grammaire, conjugaison, syntaxe.....16
- Terminologie médicale.....17
- Ecrits professionnels.....18
- Anglais : fondamentaux pour l'accueil.....19

## OPTIMISATION RELATIONNELLE

- Qualité d'accueil face aux exigences des différents publics.....20
- Gestion de l'agressivité en situation professionnelle.....21
- Prise de parole et confiance en soi.....22
- Efficacité relationnelle face aux interlocuteurs multiples.....23
- Gestion des situations à forte charge émotionnelle.....24
- Facilitation du travail et de l'esprit d'équipe.....25
- Relation aux personnes éprouvées par la perte et le deuil.....26
- Prévention de l'usure professionnelle.....27
- L'intergénérationnel dans les relations de travail.....28

## OPTIMISATION JURIDIQUE

- Missions et responsabilités de la secrétaire médicale.....29
- Droits patients et responsabilités secrétaire médicale en psychiatrie.....30
- Les archives hospitalières.....31
- Procédures administratives dans le système de santé.....32

## SECTEURS SPECIFIQUES

- La secrétaire médicale spécialisée en psychiatrie.....33
- Radiologie - Imagerie Médicale : évolution de la fonction.....34
- Gériatrie : évolution de la fonction.....35

## FORMATION OPERATIONNELLE - FAE - CONCOURS – EXAMENS

- Formation opérationnelle au secrétariat médical.....36
- Concours interne AMA : préparation en groupe.....37
- Concours interne AMA : préparation individuelle.....38
- Concours externe AMA : préparation en groupe.....39
- Concours externe AMA : préparation individuelle.....40
- Oral de concours AMA : préparation.....41
- Examen professionnalisé réservé : préparation.....42
- F.A.E. : formation adaptation à l'emploi A.M.A.....43
- F.A.E. secrétariat médical : e-learning et présentiel.....44
- COACHING ANALYSE DE LA PRATIQUE.....45
- BULLETIN INSCRIPTION (formations inter).....46

# ENCADREMENT SECRETARIATS MEDICAUX

## management opérationnel

Réf. MGT.01\_DP\_opérationnel\_CG\_01.17

### Public et prérequis

Professionnel(le)s d'encadrement des secrétariats médicaux exerçant en pôle ou en transversal : responsables, référent(e)s, coordinatrices, adjoint(e)s des cadres, attaché(e)s d'administration, en secteur hospitalier, sanitaire et social

### Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **Structurer un encadrement de proximité efficace**
- **Développer des compétences d'intervention terrain**
- **Mettre en œuvre des outils et méthodes au service de l'efficacité et de l'évolution du métier**

### Contenu

- Définir : profil de poste, attributions, missions et responsabilité
- Discerner positionnement fonctionnel et hiérarchique, au niveau de l'institution, de l'équipe, et des partenaires internes et transversaux
- Exercer la fonction d'encadrement de proximité : management d'équipe, tutorat, recrutement, évaluation
- Analyser et intervenir sur le terrain, résoudre les problèmes, prendre les décisions, être force de propositions
- Optimiser l'organisation : études charges de travail, tableaux de bords, procédures et référentiels
- Développer la mutualisation et l'harmonisation des pratiques et compétences
- Conduire les changements opérationnels

### Pédagogie

- Apports didactiques et méthodologiques
- Echanges d'expériences et compétences
- Impulsion d'une dynamique type «groupe de pairs»
- Analyse de la pratique
- Définition de cibles d'optimisation
- Indication de mise en œuvre opérationnelle
- Restitution inter modules et indications personnalisées

### Supports remis aux stagiaires

- Positionnement et rôle propre, management de proximité
- Supports méthodologiques, fonctionnels et organisationnels
- Plan de mise en œuvre du changement

### Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

### Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

### Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en management - Secteur médico-social

<b>Durée :</b>	4 jours (2 + 2) = 28 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	17 - 18 mai & 06 - 07 septembre 2018	<b>Coût net stage :</b>	1.360 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6 <sup>e</sup> - 44 rue du Cherche Midi



# ENCADREMENT SECRETARIATS MEDICAUX

## management relationnel

Réf. MGT.01\_DP\_relationnel\_CG\_01.17

### Public et prérequis

Professionnels(les) d'encadrement des secrétariats médicaux exerçant en pôle ou en transversal : responsables, référentes, coordinatrices, adjoints des cadres, attaché(e)s d'administration, ayant déjà suivi une formation en management opérationnel

### Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **Etre un élément facilitateur relationnel au sein de l'équipe élargie**
- **Anticiper et gérer les difficultés de communication interne dans une dynamique constructive**
- **Utiliser les techniques de médiation, animation, négociation, évaluation, recadrage**

### Contenu

- Développer une communication impliquée et fédératrice, au service du travail et de l'esprit d'équipe
- Favoriser une régulation relationnelle et gérer les situations à charge émotionnelle et/ou conflictuelle
- Accompagner l'équipe dans les changements
- Mettre en œuvre les compétences spécifiques : animer, réguler, négocier, recadrer

### Pédagogie

- Apports didactiques et méthodologiques
- Partage de situations impliquant les participant(e)s dans leur fonction au quotidien
- Analyse de la pratique et apports d'options d'optimisation
- Entraînement comportementaux : jeux de rôles / retours groupes / reprises pour intégration
- Indications de performances personnalisées

### Supports remis aux stagiaires

- Facilitation travail et esprit d'équipe
- Techniques de communication
- Accompagnement du changement

### Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

### Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

### Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en management - Secteur médico-social

<b>Durée :</b>	2 jours = 14 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	31 mai et 1er juin 2018	<b>Coût net stage :</b>	680 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6° - 44 rue du Cherche Midi

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85  
E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# DIAGNOSTIC ORGANISATIONNEL au service de l'efficience

Réf. MGT.03\_DP\_diag orga\_CG\_01.17

## Public et prérequis

Coordinatrices, référentes, responsables de secrétariats médicaux, équipes de secrétariat médical, en secteur hospitalier

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **Utiliser des outils d'auto-évaluation et diagnostic, afin d'objectiver la charge de travail**
- **Concevoir les modalités d'une production efficiente dans les secrétariats médicaux**

## Contenu

- Prendre en compte les dernières réformes hospitalières et leur impact sur le métier
- Définir une méthodologie d'auto-évaluation et de diagnostic
- Evaluer la pratique et réaliser un bilan de l'existant
- Définir les cibles prioritaires d'optimisation
- Elaborer des préconisations
- Réaliser les consultations, négociations et validations auprès des partenaires concernés
- Conduire le changement opérationnel (procédures)
- Instaurer les outils de gestion adéquats (compétences, pratiques, organisation, communication, équipement...)

## Pédagogie

- Dynamique d'échanges de compétences et de pratiques
- Remise de supports référentiels et documentaires, et de grilles d'analyse
- Travaux en sous-groupes pour appropriation des outils et démarche diagnostique
- Apports techniques et méthodologiques
- Analyse de la pratique et apports d'options de terrain + suivi de mise en œuvre

## Supports remis aux stagiaires

- Grilles états des lieux et autoévaluation
- Plan d'action et procédures opérationnelles
- Structuration du changement

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en organisation - Secrétariat médico-social

**Durée :**

2 jours + 2 entretiens téléphoniques = 16 h

**Effectif groupe :**

de 1 à 7 participantes

**Intra-établissement : nous consulter**

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : [asmr.formation@orange.fr](mailto:asmr.formation@orange.fr) • Site : [www.asmr.fr](http://www.asmr.fr) • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# TRAVAIL EN POLE

## mutualisation des moyens et des compétences

Réf. PRO.01\_DP\_mutualisation\_CG\_01.17

### Public et prérequis

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs exerçant en secteur hospitalier

### Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Concevoir une nouvelle façon de travailler et de coopérer au sein d'une équipe de secrétariat élargie
- Opérer les changements organisationnels au service de la mutualisation des moyens et compétences

### Contenu

- Prendre en compte les fondements d'une équipe de travail : de l'individuel au collectif
- Spécifier les objectifs et contributions du secrétariat dans la nouvelle configuration de travail
- Prendre en compte les différentes logiques et sollicitations des interlocuteurs internes et transversaux
- Développer la cohésion, la coopération et l'esprit d'équipe, au sein du secrétariat
- Définir les moyens matériels et organisationnels au service de la mutualisation en pôle
- Optimiser la gestion du temps et la définition des priorités
- Favoriser la circulation de l'information et la coordination interne et transversale
- Elaborer des procédures visant l'harmonisation et l'optimisation des pratiques professionnelles
- Se positionner et négocier en entretien et en réunion : être force de propositions
- Emettre et recevoir des critiques, transformer les remarques négatives en axes de progrès

### Pédagogie

- Apports théoriques, méthodologiques et pratiques
- Partage d'expériences et de représentations
- Analyse de la pratique et résolution de problèmes de terrain
- Préconisation de mise en œuvre de changements opérationnels
- Guide d'élaboration de procédures et référentiels

### Supports remis aux stagiaires

- Enjeux et modalités de la structuration en pôles
- Impacts des changements pour les secrétariats médicaux
- Grilles analyse de la pratique et optimisation

### Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

### Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

### Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

Durée :

2 jours = 14 h

Effectif groupe :

de 7 à 15 participant(e)s

Intra-établissement : nous consulter

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : [asmr.formation@orange.fr](mailto:asmr.formation@orange.fr) • Site : [www.asmr.fr](http://www.asmr.fr) • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# DE SECRETAIRE A ASSISTANT(E) optimisation de la fonction

Réf. PRO.02\_DP\_opérationnel\_CD\_01.17

## Public et prérequis

Assistant(e)s médico-administratifs(ves), secrétaires médico-sociaux(les) ou adjoint(e)s administratifs(ves) exerçant une fonction élargie d'assistant(e) (pôle, transversal, chefferie, instances...)

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **Actualiser leur culture institutionnelle, dans le cadre de la nouvelle gouvernance hospitalière**
- **Mettre en œuvre de nouvelles compétences techniques, bureautiques et organisationnelles**
- **Dépasser le niveau d'exécutante(e) et élargir l'offre de prestations et services dans leur fonction**

## Contenu

### Cerner le rôle d'interface institutionnelle

- Configurer la fonction d'assistant(e) : contributions, implication et limites
- Comprendre les fondements stratégiques d'une direction d'hôpital et d'une gestion de pôle
- Intégrer le langage, les références et processus managériaux (conduite de projets...)

### Optimiser les compétences opérationnelles de la fonction

- Définir un panel de prestations spécifiques pour une meilleure efficacité
- Mettre en œuvre des outils et méthodes d'anticipation, de gestion, de planification : tableaux de bord, rétro-planning...
- Assurer avec fiabilité et rigueur le traitement global des dossiers, le suivi et les flux d'information

### Développer le professionnalisme

- Savoir s'informer, s'adapter, prendre des initiatives, être réactive et force de propositions
- Contribuer à la cohésion du fonctionnement d'équipe

## Pédagogie

- Apports didactiques, techniques et méthodologiques
- Dynamique d'échanges de compétences et de pratiques, type groupe de pairs
- Auto-évaluation et définition de cibles individuelles d'optimisation
- Travaux en sous-groupes par objectif commun avec restitution en grand groupe
- Analyse de la pratique et apports opérationnels
- Indications personnalisées d'évolution

## Supports remis aux stagiaires

- Instances hospitalières
- Procédés transmissions, modèles tableaux de bord, rétro planning
- Gestion administrative d'une conduite de projet

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée – Secrétariat médico-social

<b>Durée :</b>	2 jours = 14 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	15 et 16 novembre 2018	<b>Coût net stage :</b>	680 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6° - 44 rue du Cherche Midi

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85  
E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# CHANGEMENTS, MOBILITE s'adapter et évoluer

Réf. PRO.03\_DP\_changements\_CG\_01.17

## Public et prérequis

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs, exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **Mieux réagir face aux évolutions accélérées du métier et de l'environnement hospitalier, sanitaire et social**
- **Contribuer à une dynamique active et positive d'adaptation, individuelle et d'équipe, dans les nouveaux contextes de travail**
- **Mobiliser aptitudes, ressources et compétences personnelles au service de sa propre évolution / mobilité**

## Contenu

- Comprendre les évolutions actuelles, articulant les logiques médicales, administratives et économiques
- Identifier pertes et deuils professionnels pour dépasser les résistances au changement
- Intégrer la mutation de l'identité professionnelle : sens, positionnement et réinvestissement
- Redéfinir son rôle, sa place et ses ressources propres dans le nouveau contexte
- Faciliter l'adaptation au changement au niveau individuel et de l'équipe
- Développer les nouvelles prestations et compétences requises au service des partenaires internes et transversaux
- Agir plutôt que subir : faciliter les nouvelles alliances et être force de propositions
- Autoévaluer et dynamiser ses ressources et aptitudes personnelles pour piloter son évolution professionnelle

## Pédagogie

- Apports didactiques et méthodologiques
- Partage d'expériences et de représentations
- Etat des lieux et analyse des situations vécues par les participant(e)s
- Définition de cibles d'évolution et indications d'auto-accompagnement
- Préconisations de mise en œuvre personnalisée

## Supports remis aux stagiaires

- Contexte des réformes hospitalières et impact sur le métier
- Processus du changement : dire au revoir pour dire bonjour
- Grilles d'auto-analyse et de guidance personnalisée

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en accompagnement du changement - Secrétariat médico-social

<b>Durée :</b>	2 jours = 14 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	27 et 28 septembre 2018	<b>Coût net stage :</b>	680 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6° - 44 rue du Cherche Midi

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85  
E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# TUTORAT

## encadrement des stagiaires et des nouveaux agents

Réf. PRO.04\_DP\_tutorat\_CP\_01.17

### Public et prérequis :

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social, amené à accueillir et encadrer des stagiaires, nouveaux agents, remplaçants...

### Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Assurer les conditions d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants
- Transmettre savoir-faire et fonctionnement du secrétariat
- Rendre la personne opérationnelle et autonome à terme, dans le cadre des objectifs ciblés

### Contenu

- Penser les conditions d'accueil au sein du service et de l'institution
- Cibler les objectifs et modalités selon le statut des arrivants
- Configurer un cadre de déroulement de la période de formation
- Améliorer ou créer des supports favorisant l'intégration dans le service
- Elaborer des procédures facilitant l'accès à l'opérationnalité du secrétariat
- Favoriser les conditions d'apprentissage et de motivation
- Mettre en œuvre un processus d'évaluation
- Tenir un juste positionnement dans la relation de tutorat

### Pédagogie

- Dynamique d'échanges de compétences et de pratiques
- Travaux en sous-groupes par objectifs communs
- Apports techniques et méthodologiques
- Analyse de la pratique et recherche d'options
- Elaboration de procédures et référentiels de synthèse

### Supports remis aux stagiaires

- Tutorat, encadrement des stagiaires et nouveaux agents
- Supports méthodologiques et fonctionnels

### Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

### Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

### Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

<b>Durée :</b>	2 jours = 14 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	08 et 09 octobre 2018	<b>Coût net stage :</b>	680 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6° - 44 rue du Cherche Midi

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85  
E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# ORGANISATION DU TRAVAIL ET OPTIMISATION DES PRATIQUES

Réf. TEC.01\_DP\_organ\_CP\_01.17

## Public et prérequis

Assistant(e)s médico-administratifs(ves), secrétaires médico-sociaux(les) ou adjoint(e)s administratifs(ves) exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- S'adapter à l'évolution technologique et organisationnelle du corps de métier
- Mettre en œuvre la mutualisation des moyens et compétences au sein de l'équipe
- Utiliser des outils et méthodes opérationnels pour l'efficacité du secrétariat

## Contenu

- Définir les supports et méthodes d'efficacité, de coordination et de suivi : la boîte à outils
- Rationnaliser le classement et la gestion des dossiers : fiabilité, traçabilité, exhaustivité
- Maîtriser les technologies d'information et de transmissions
- Harmoniser et optimiser les pratiques professionnelles
- Mutualiser les moyens et compétences au sein de l'équipe
- Maîtriser le temps et la charge de travail
- Repérer les pratiques inefficaces et « chronophages »
- Définir de nouvelles procédures professionnelles au service de l'efficacité

## Pédagogie

- Dynamique d'échanges de pratiques et des compétences
- Apports techniques
- Indications méthodologiques
- Evaluation de la pratique et ciblage d'options opérationnelles

## Supports remis aux stagiaires

- Principes d'organisation du travail et d'optimisation des pratiques
- Supports techniques et opérationnels

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

<b>Durée :</b>	2 jours = 14 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	15 et 16 octobre 2018	<b>Coût net stage :</b>	680 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6° - 44 rue du Cherche Midi

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85  
E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# ACCUEIL TELEPHONIQUE

## la qualité tient à un fil

Réf. TEC.02\_DP\_acc tél\_CG\_01.17

### Public et prérequis

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs, auxiliaires de régulation médicale, standardistes et tout agent utilisant le téléphone, exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social.

### Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Observer les règles et les modalités d'un accueil téléphonique de qualité
- Conduire un entretien efficace au téléphone
- Traiter les insatisfactions ou amorces conflictuelles pour rétablir un échange positif

### Contenu

#### Maîtriser les techniques de communication

- Repérer les obstacles à la communication (cadre de référence, valeurs, ...)
- Observer les facteurs d'une bonne communication (expression orale, voix, langage adapté)
- Prendre en compte les modalités spécifiques de l'entretien téléphonique
- Communiquer efficacement : écoute active et reformulation

#### L'accueil, premier contact avec l'Institution

- Dispenser un accueil de qualité : enjeu pour le service et l'établissement
- Dispenser une écoute efficace et empathique
- Intégrer les procédures de l'entretien téléphonique :
  - discerner rapidement la demande, renseigner, diriger l'appel, filtrer, faire patienter, refuser...
  - cibler demande et réponse, selon l'activité médicale et les pathologies
  - transmettre efficacement les messages
- Gérer les difficultés pour rétablir un échange positif (mécontentement, pression, agressivité...)
- Maîtriser la durée de la communication téléphonique

### Pédagogie

- Apports théoriques et méthodologiques
- Auto-évaluation de points forts et axes de progrès
- Élaboration d'un argumentaire de base
- Analyse de situations et ciblage d'options
- Entraînement pratique (jeux de rôle)

### Supports remis aux stagiaires

- Qualité accueil téléphonique
- Argumentaire
- Grille d'analyse et référentiel : situations > réponses appropriées

### Modalités de reconnaissance

Attestation de fin de formation

### Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

### Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

Durée :

2 jours = 14 h

Effectif groupe :

de 5 à 10 participant(e)s

Intra-établissement : nous consulter

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : [asmr.formation@orange.fr](mailto:asmr.formation@orange.fr) • Site : [www.asmr.fr](http://www.asmr.fr) • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A



# OPTIMISER LE CIRCUIT DE L'INFORMATION pour un meilleur financement hospitalier

Réf. TEC.03\_DP\_CIRCUIT\_CJ\_01.17

## Public et prérequis

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs, exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- S'adapter à l'évolution médico-administrative dans leur fonction
- Devenir un maillon actif de la chaîne de facturation hospitalière
- Evaluer les nouveaux enjeux stratégiques de la politique de santé en France

## Contenu

### PMSI, T2A

- Règles de base recueil PMSI (MCO/HAD/SSR/PSY)
- Initiation à la facturation (T2A) séjours MCO/HAD/SSR
- Présentation des nomenclatures en cours pour la facturation

### FIDES ACE

- Facturation individuelle des actes et consultations externes
- Place du secrétariat médical dans la chaîne de facturation (exhaustivité/qualité/délai)

### Critères qualité

- Certification/IPAQSS/IFAQ : impacts organisationnels et financiers

### SIH

- identité et mouvemento-vigilance, confidentialité, sécurité, convergence, Interopérabilité

### Santé connectée

- Télémédecine - santé mobile - Enjeux et bénéfices

### Actualités

- Loi de Modernisation du système de santé, G.H.T.
- Présentation sites de référence

## Pédagogie

- Apports didactiques et méthodologiques
- Echanges d'expériences et compétences
- Résolution problématiques engendrées
- Indication de mise en œuvre opérationnelle

## Supports remis aux stagiaires

- Initiation facturation hospitalière
- Mémento consignes qualité facturation
- Mémento réformes récentes

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

<b>Durée :</b>	2 jours = 14 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	17 et 18 septembre 2018	<b>Coût net stage :</b>	680 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6° - 44 rue du Cherche Midi

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85  
E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# ORTHOGRAPHE, GRAMMAIRE, CONJUGAISON, SYNTAXE

Réf. TEC.04\_DP\_ortho\_EP\_01.17

## Public et prérequis

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs, exerçant en secteur hospitalier.

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Appliquer les règles fondamentales d'orthographe, de grammaire et de conjugaison
- Détecter et éliminer leurs fautes
- Rédiger des écrits en confiance et avec facilité
- Renforcer leur crédibilité et celle du service

## Contenu

### Savoirs

- Orthographe
- Grammaire
- Conjugaison
- Syntaxe

### Savoir-faire

- Maîtriser l'orthographe d'usage et la ponctuation
- Connaître et appliquer la concordance des temps
- Savoir repérer et corriger ses fautes
- Construire des phrases simples et complexes

## Pédagogie

- Apports théoriques et pratiques
- Application et analyse de la pratique, sur la base des besoins et du contexte des participant(e)s
- Exercices, corrigés et astuces
- Mesure des acquis à la fin de chaque séquence pédagogique, et évaluation fin de formation

## Supports remis aux stagiaires

- « Se réconcilier avec l'orthographe », un inventaire des fautes les plus courantes
- Exercices et corrigés

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

<b>Durée :</b>	2 jours = 14 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	13 et 14 septembre 2018	<b>Coût net stage :</b>	680 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6° - 44 rue du Cherche Midi

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85  
E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# TERMINOLOGIE MEDICALE

Réf. TEC.05\_DP\_termino\_CH\_01.17

## Public et prérequis

Assistant(e)s médico-administratifs(ves), secrétaires médico-sociaux(les) ou adjoint(e)s administratifs(ves), exerçant en secteur hospitalier

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **M** aîtriser l'évidence du langage médical
- **O** ptimiser par ce langage l'assurance de la fonction médicale
- **U** tiliser le mot juste à bon escient
- **T** ranscrire aisément les courriers et les publications
- **O** rganiser ses connaissances pour mieux les exploiter
- **N** ommmer les mots pour les apprivoiser

## Contenu

### Savoirs

- **Origines de la terminologie médicale : le grec, le latin, la mythologie grecque**
- **Décryptage du mot médical par les unités de sens :**
  - Tous les préfixes utilisés en médecine : définitions, étymologie
  - Tous les suffixes et les radicaux : définitions, étymologie
  - Assimiler l'orthographe des mots grâce à l'étymologie.

### Le vocabulaire médical par spécialité : en fonction de la demande

- Soit survol de toutes les spécialités
- Soit vocabulaire détaillé de 3 ou 4 spécialités ciblées > anatomie, physiologie, sémiologie, physiopathologie, investigations, traitements

### Savoir-faire

- **Maîtriser le langage médical**

## Pédagogie

- Les courriers médicaux : tous les courriers proposés sont de « vrais » documents
  - Analyse médicale de courriers
  - Lettres pièges avec des erreurs, des intrus, des contresens
  - Lettres à trous, lettres avec des mots à définir
  - Lettres à rédiger avec des listes de mots imposés
- Nombreux exercices avec les mots afin de les « connaître » dans tous les sens :
  - Mots croisés, exercices miroir, quizz...

## Supports remis aux stagiaires

- Le livre « Terminologie médicale MOUTON DES MOTS » de Catherine Dicos
- Exercices et corrigés

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

<b>Durée :</b>	2 jours = 14 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	28 et 29 mai 2018	<b>Coût net stage :</b>	680 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6 <sup>e</sup> - 44 rue du Cherche Midi

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85  
E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# ECRITS PROFESSIONNELS

Réf. TEC .06\_DP\_écrit\_EP\_01.17

## Public et prérequis

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs, exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Réaliser des documents professionnels en optimisant la qualité rédactionnelle
- Organiser leurs écrits professionnels et rendre leurs documents plus attractifs
- Ecrire en identifiant le contexte et le lecteur
- Rédiger des notes de service et des comptes rendus efficaces

## Contenu

### Savoirs

- Elargir son vocabulaire
- Prendre des notes avec méthode
- Connaître les codes de l'écriture professionnelle
- Différencier les différents types d'écrits
- Structurer sa pensée

### Savoir-faire

- Rendre son écriture plus fluide
- Cerner les attentes du lecteur et y répondre
- Bâtir un plan
- Structurer ses textes

## Pédagogie

- Apports didactiques et méthodologiques
- Application et analyse de la pratique, sur la base des besoins et du contexte des participant(e)s
- Exercices pratiques individuels et en petits groupes
- Apports d'options de progression individualisée
- Mesure des acquis à la fin de chaque séquence pédagogique et évaluation en fin de formation

## Supports remis aux stagiaires

- « ASMR Book : optimisation des écrits professionnels », méthodologie de la prise de notes, du compte rendu, du plan...
- « Se réconcilier avec l'orthographe », un inventaire des fautes les plus courantes

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

<b>Durée :</b>	2 jours = 14 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	20 et 21 septembre 2018	<b>Coût net stage :</b>	680 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6° - 44 rue du Cherche Midi

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85  
E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

## ANGLAIS

### fondamentaux pour l'accueil et notions de terminologie médicale

Réf. TEC.07\_DP\_anglais\_CH\_01.17

#### Public et prérequis

Assistant(e)s médico-administratifs(ves), secrétaires médico-sociaux(les) ou adjoint(e)s administratifs(ves), exerçant en secteur hospitalier

#### Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Maîtriser le vocabulaire nécessaire à l'accueil physique et téléphonique des patients anglophones, y compris les notions basiques de terminologie médicale en anglais, et le vocabulaire spécifique à l'environnement administratif hospitalier.

#### Contenu

##### Savoirs

- Acquérir les éléments lexicaux requis pour l'accueil physique et téléphonique
- Maîtriser le vocabulaire administratif spécifique à l'environnement hospitalier
- S'approprier le vocabulaire médical anglais : bases générales et fondamentaux par pathologie

##### Savoir-faire

- S'exprimer en anglais auprès des patients anglophones

#### Pédagogie

- Apports théoriques et méthodologiques
- Entraînement oral pratique

#### Supports remis aux stagiaires

- Recueil lexical
- Planches anatomiques
- Exercices d'application

#### Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

#### Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

#### Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

<b>Durée :</b>	2 jours = 14 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	19 et 20 novembre 2018	<b>Coût net stage :</b>	680 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6° - 44 rue du Cherche Midi

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# QUALITE D'ACCUEIL FACE AUX EXIGENCES DES DIFFERENTS PUBLICS

Réf. REL.01\_DP\_accueil\_CG\_01.17

## Public et prérequis

Personnel des secrétariats médico-sociaux, administratifs, et tout agent ayant une fonction d'accueil, exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Assurer un accueil de qualité, prenant en compte besoins et contextes des différents publics
- Contenir les manifestations émotionnelles dans une relation empathique et positive
- Traiter les insatisfactions, pressions, manifestations émotionnelles pour faciliter la prise en charge

## Contenu

### Connaître

- Intégrer les enjeux de l'accueil au sein d'un établissement médico-social
- Observer les critères de bientraitance dans l'accueil
- Appliquer les spécificités, requis et procédures d'un accueil physique de qualité
- Respecter les différences culturelles des différentes populations accueillies
- Prendre en compte les besoins relationnels et émotionnels de la personne

### Agir

- Accueillir la personne dans son contexte, sa culture, son ressenti
- Etablir d'emblée une relation de confiance
- Développer l'écoute et l'empathie dans la relation
- Contenir les manifestations émotionnelles
- Traiter les situations d'insatisfaction ou de pression pour faciliter la prise en charge
- Maîtriser le cadre professionnel et la durée de l'entretien
- Mettre des limites, passer le relais et transmettre

## Pédagogie

- Apports théoriques et pratiques
- Application aux contextes des participant(e)s
- Analyse de la pratique et définition d'options
- Entraînement (jeux de rôles) et indications comportementales

## Supports remis aux stagiaires

- Fondements de l'accueil, accueil multiculturel et précarité
- Communication, prévention et gestion des situations difficiles
- Argumentaire, grille d'analyse et référentiel situations > réponses appropriées

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

<b>Durée :</b>	2 jours = 14 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	04 et 05 juin 2018 24 et 25 septembre 2018	<b>Coût net stage :</b>	680 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	LYON PERRACHE PARIS 6 <sup>e</sup>

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85  
E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# GESTION DE L'AGRESSIVITE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Réf. REL.02\_DP\_agressivité\_CG\_01.17

## Public et prérequis

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs, exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social, en contact avec des publics manifestant des réactions à charge agressive ou conflictuelle.

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Repérer rapidement une situation à charge agressive et/ou conflictuelle
- Adopter un mode relationnel et comportemental Réf. REL.02\_DP\_agressivité\_CG\_01.17 sécurisant et contenant
- Rétablir une communication facilitant l'exercice de la fonction

## Contenu

### Connaître et comprendre

- L'agressivité
- Les mécanismes pulsionnels, émotionnels et de projection
- Les pathologies du lien et leurs manifestations défensives
- Les fondements de la communication non violente

### Agir et faire face

- Identifier rapidement une situation à charge agressive et/ou conflictuelle
- Analyser la situation : enjeux, besoins, émotions, chez soi et « l'autre »
- Développer une capacité d'empathie et d'auto-empathie
- Changer de regard et de position pour faire évoluer le contexte
- Instaurer un cadre contenant et une distance psychologique appropriée
- Mettre en œuvre des conduites facilitantes et modératrices
- Introduire une alternative dans l'offre communicationnelle
- Boucler des vécus éprouvants dans l'exercice professionnel

## Pédagogie

- Apports théoriques et méthodologiques
- Application aux contextes des participant(e)s
- Analyse de la pratique et recherche d'options
- Entraînement comportemental (jeux de rôles)
- Elaboration en groupe d'un support référentiel

## Supports remis aux stagiaires

- Agressivité : compréhension et décodage
- Gestion des conflits et communication non violente
- Grille d'analyse et référentiel situations > réponses appropriées

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en psycho-émotionnel – Secrétariat médico-social

Durée :

2 jours = 14 h

Effectif groupe :

de 5 à 12 participant(e)s

Intra-établissement : nous consulter

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : [asmr.formation@orange.fr](mailto:asmr.formation@orange.fr) • Site : [www.asmr.fr](http://www.asmr.fr) • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

21

## PRISE DE PAROLE ET CONFIANCE EN SOI

Réf. REL.03\_DP\_parole\_GD\_01.17

### Public et prérequis

Tout personnel des secrétariats administratifs et médico-sociaux, exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

### Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Repérer leurs points forts et travailler leurs points de progression
- Mobiliser leur regard et leur voix pour rendre leur prise de parole plus attrayante
- Utiliser des techniques pour convaincre
- Mieux structurer leurs interventions

### Contenu

#### Evaluer son impact lors d'une prise de parole

- Les attitudes non verbales et ce qu'elles renvoient à l'auditoire
- Repérage de ses points forts et de ses points faibles : voix, regard, mobilité,...
- Structuration de son message

#### Développer une bonne aisance corporelle

- Le langage du corps
- La mobilité du regard
- Le corps, l'espace et l'Autre

#### Développer sa fluidité verbale

- La créativité dans l'expression
- Les associations d'idées
- Les registres différents pour augmenter son vocabulaire

#### Se préparer à la prise de parole

- Préparation mentale et physique
- Organisation de ses idées
- Structuration de son intervention

#### Oser prendre la parole pour s'exprimer

- Les différentes méthodes d'argumentation
- La préparation pour l'entretien et/ou la réunion
- Les techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation
- L'aptitude à faire face aux critiques

### Pédagogie

- Apports théoriques et pratiques
- Travail individuel accompagné de conseils personnalisés
- Entraînement en termes de savoir-faire et de comportement (vidéo)

### Supports remis aux stagiaires

- Communication non verbale
- Conseils pour la prise de parole
- Différentes façons d'argumenter

### Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

### Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

### Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en psycho-relational – Secrétariat médico-social

<b>Durée :</b>	2 jours = 14 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	01 et 02 octobre 2018	<b>Coût net stage :</b>	680 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6° - 44 rue du Cherche Midi

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85  
E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A



# EFFICACITE RELATIONNELLE FACE AUX INTERLOCUTEURS MULTIPLES

Réf. REL.04\_DP\_relation\_CG\_01.17

## Public et prérequis

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs en secteur hospitalier, sanitaire et social, en relation avec collègues, partenaires internes, hiérarchiques, transversaux.

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **Exercer un rôle de facilitateur relationnel dans les relations de travail**
- **Ecouter et prendre en compte l'interlocuteur dans sa logique et son mode relationnel**
- **Prévenir et gérer les réactions défensives chez soi et l'autre dans la communication**

## Contenu

- Prendre en compte les cadres de références
- Utiliser les typologies relationnelles
- Faire son autodiagnostic relationnel
- Repérer les interactions de communication
- Prévenir et résoudre les mal-communications
- Contribuer à une résolution constructive des divergences et conflits

## Pédagogie

- Apports théoriques et méthodologiques
- Grilles d'analyse et tests
- Analyse de la pratique
- Entraînement relationnel (jeux de rôles)
- Indications personnalisées de mise en œuvre

## Supports remis aux stagiaires

- Process communication et Analyse Transactionnelle
- Assertivité et communication efficace
- Grille d'analyse et préconisations comportementales

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

• En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en communication – Secrétariat médico-social

<b>Durée :</b>	2 jours = 14 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	29 et 30 novembre 2018	<b>Coût net stage :</b>	680 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6° - 44 rue du Cherche Midi

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85  
E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# GESTION DES SITUATIONS A FORTE CHARGE EMOTIONNELLE

Réf. REL.05\_DP\_émotion\_CG\_01.17

## Public et prérequis

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social, en position d'interface avec de multiples interlocuteurs, et confronté à des situations à forte charge émotionnelle.

## Objectif

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **Gérer une situation à forte charge émotionnelle**
- **Intégrer une distance psychique adéquate pour maintenir le cadre professionnel**
- **Mettre à jour et boucler des vécus éprouvants parasitant l'efficacité relationnelle**

## Contenu

- Comprendre les processus émotionnels dans la relation
- Partager et analyser des situations professionnelles vécues par les participant(e)s
- Identifier la charge émotionnelle en situation, chez soi et l'autre
- Repérer les niveaux d'implication et d'identité personnels et professionnels en jeu
- Contenir ces situations, et prévenir le risque d'inflation émotionnelle
- Clore émotionnellement des vécus professionnels du passé parasitant le présent
- Préserver sécurisation et distance psychologique en situation
- Réguler la charge émotionnelle au travail >> prendre soin de soi pour prendre soin de l'autre

## Pédagogie

- Echanges d'expériences et de représentations
- Apports didactiques et méthodologiques
- Analyse de la pratique
- Indications personnalisées d'auto-régulation

## Supports remis aux stagiaires

- Processus émotionnels dans la relation
- Intelligence émotionnelle et communication empathique
- Grille d'analyse de situations

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

• En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en psycho-émotionnel - Secrétariat médico-social

<b>Durée :</b>	2 jours = 14 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	18 et 19 octobre 2018	<b>Coût net stage :</b>	680 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6 <sup>e</sup> - 44 rue du Cherche Midi

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85  
E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# FACILITATION DU TRAVAIL ET DE L'ESPRIT D'ÉQUIPE

Réf. REL.06\_DP\_équipe\_CG\_01.17

## Public et prérequis

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs, travaillant en équipe dans le secteur hospitalier, sanitaire et social

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **S'inscrire dans une logique et une dynamique d'équipe**
- **Contribuer à faire évoluer les modes de coopération / coordination / cohésion**
- **Etablir une communication positive avec leurs collègues et partenaires internes**

## Contenu

- Intégrer les fondements d'une équipe de travail : de l'individuel au collectif
- Faciliter l'intégration et la reconnaissance de chaque membre de l'équipe
- Prendre en compte les besoins et représentations en présence
- Discerner identité personnelle et professionnelle dans l'implication relationnelle au travail
- Contribuer à la cohésion et à l'esprit d'équipe : sortir des particularismes
- Développer la communication interne et transversale
- Faciliter les relations interpersonnelles et d'équipe
- Savoir se positionner : oser dire, émettre et recevoir des critiques
- Participer activement et constructivement aux réunions d'équipe

## Pédagogie

- Apports théoriques
- Partage d'expériences et de représentations
- Analyse de situations vécues par les participant(e)s
- Indications relationnelles et comportementales

## Supports remis aux stagiaires

- Fondements d'une équipe de travail
- Facilitation et régulation de l'équipe au quotidien
- Grille d'analyse et préconisations

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

Durée :

2 jours = 14 h

Effectif groupe :

de 5 à 12 participant(e)s

**Intra-établissement : nous consulter**

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : [asmr.formation@orange.fr](mailto:asmr.formation@orange.fr) • Site : [www.asmr.fr](http://www.asmr.fr) • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

25

# RELATION AUX PERSONNES EPROUVEES PAR LA PERTE ET LE DEUIL

Réf. REL.07\_DP\_deuil\_CG\_01.17

## Public et prérequis

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant dans le secteur hospitalier, sanitaire et social, en contact, dans le cadre de leur fonction, avec les patients et leurs proches en situation de maladie, perte, détresse, épreuve, deuil

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Développer une écoute empathique auprès des publics exprimant leurs ressentis au secrétariat
- Préserver une distance émotionnelle en gérant les projections de leurs propres vécus d'épreuves et deuils
- Observer le juste positionnement relationnel, dans les limites de la fonction, et savoir passer le relais

## Contenu

### Comprendre

- Les vécus et réactions des publics éprouvés
- Le processus lié à l'épreuve et la perte : phases, manifestations et conduites à tenir
- L'extension de la notion de deuil, englobant la perte et l'épreuve
- Les fondements de l'écoute empathique dans ce contexte

### Agir

- S'entraîner au repérage des manifestations du processus de deuil
- Contribuer au soin relationnel de la personne éprouvée
- Observer une conduite professionnelle contenante et facilitante
- Définir les limites d'intervention, et passer le relais... sans culpabilisation
- Se préserver dans les situations à forte résonance personnelle
- Veiller à son propre ressourcement dans un contexte professionnel éprouvant

## Pédagogie

- Partage d'expériences et représentations
- Apports théoriques (attachement, deuil, relation d'aide...)
- Analyse de la pratique et apports d'options
- Entraînement comportemental (jeux de rôles)

## Supports remis aux stagiaires

- Processus de deuil
- Le soin relationnel
- Grille d'analyse et préconisations

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en psycho-émotionnel - Secrétariat médico-social

<b>Durée :</b>	2 jours = 14 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	13 et 14 décembre 2018	<b>Coût net stage :</b>	680 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6 <sup>e</sup> - 44 rue du Cherche Midi

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85  
E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# PREVENTION DE L'USURE PROFESSIONNELLE

Réf. REL.08\_DP\_usure pro\_FM\_01.17

## Public et prérequis

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **Prévenir et intégrer la lutte contre l'usure professionnelle, dans le cadre global de la gestion des risques psychosociaux au sein de l'établissement**
- **Repérer en quoi ces personnels peuvent y être exposés, et comment y remédier**

## Contenu

### Comprendre

- Définition du syndrome d'usure professionnelle, du « burn-out » et des risques psychosociaux
- Eléments clés pour en comprendre l'enjeu, notions de souffrance, stress, harcèlement...
- Les cinq sources de souffrance au travail (sur la base du travail au rapport ministériel de 2014)
- La réglementation, les obligations et les enjeux de prévention (santé, économique, etc...)
- Les conditions de développement de l'usure professionnelle, les facteurs de risques psychosociaux
- Les outils pour le diagnostic : symptômes et nouvelles expressions de la souffrance
- Les causes réelles, le comportement de la personne et les conséquences du « burn-out »
- Lien entre stress et usure professionnelle dans le domaine des risques psychosociaux
- Le contexte particulier du secrétariat médical

### Prévenir

- Préserver le bien-être au travail : étapes à respecter dans une démarche de prévention, choix stratégiques personnels et institutionnels
- Discerner les acteurs à mobiliser pour une action pragmatique de prévention
- Mettre en œuvre des options pertinentes pour améliorer le quotidien professionnel en secrétariat médical
- Gérer et prévenir le stress et l'usure professionnelle : outils simples et efficaces
- Définir et appliquer un plan de progression personnalisé

## Pédagogie

- Apports et supports théoriques
- Ateliers de médiation et appui pertinent directement utilisable au quotidien
- Témoignages de situations, et analyse a posteriori des actions de prévention méconnues
- tests du stress (ou barostress)
- Indications de mise en application concrète dans le contexte professionnel

## Supports remis aux stagiaires

- Le bien-être au travail : indicateurs de Lachmann
- Donner du sens au travail

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formateur expert en qualité de vie au travail – Secrétariat médico-social

<b>Durée :</b>	2 jours = 14 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	22 - 23 novembre 2018	<b>Coût net stage :</b>	680 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6 <sup>e</sup> - 44 rue du Cherche Midi

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85  
E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# L'INTERGÉNÉRATIONNEL DANS LES RELATIONS DE TRAVAIL

Réf. REL.09\_DP\_intergénérationnel\_LM\_01.17

## Public et prérequis

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux, et administratifs ayant une fonction d'accueil, exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Identifier les caractéristiques des différentes générations
- Prévenir ou apaiser un potentiel conflit intergénérationnel
- Contribuer à la complémentarité dans une collaboration constructive

## Contenu

### Connaître

- Le défi intergénérationnel dans les relations professionnelles
- Les cadres de références et stéréotypes en jeu
- Les différences d'approche et de perception de la réalité selon les âges
- La cartographie des écarts générationnels
- Les alliés de la coopération entre différentes générations
- La valorisation des ressources et expériences acquises par chaque tranche d'âge
- La cohésion d'équipe au service de la qualité de vie au travail et de la performance

### Agir

- Discerner le positionnement relationnel dans le cadre professionnel
- Préserver les fondements de l'esprit d'équipe : respect, équité, solidarité
- Instaurer la place de chacun au sein des équipes multigénérationnelles
- Accueillir les valeurs, modes d'appréhension et besoins de repérages en présence
- Prendre en compte les modalités d'apprentissage propres à chaque âge
- Partager et préserver les expériences, savoir-faire et savoir-être (procédures)
- Assurer une qualité pédagogique de transmission, formation, tutorat
- Impulser une dynamique d'ouverture et d'enrichissement mutuel
- Prévenir et gérer les conflits par une discipline de communication facilitante

## Pédagogie

- Apports d'éléments théoriques
- Partage de vécus et de représentations
- Analyse des situations et recherche d'options
- Entraînement en termes de savoir-faire et savoir-être
- Mise en situations et guidance (jeux de rôles) relationnelle
- Elaboration en groupe d'un guide de bonnes pratiques

## Supports remis aux stagiaires

- Approche psycho-socio-historique des différentes générations
- Conflit intergénérationnel
- Cohésion et transmissions d'équipe

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en psycho-relationnel – Secrétariat médico-social

<b>Durée :</b>	2 jours = 14 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	10 et 11 décembre 2018	<b>Coût net stage :</b>	680 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6 <sup>e</sup> - 44 rue du Cherche Midi

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# MISSIONS ET RESPONSABILITES DE LA SECRETAIRE MEDICALE

Réf. JUR.01\_DP\_responsabilités\_VV\_01.17

## Public et prérequis

Assistant(e)s médico-administratifs(ves), secrétaires médico-sociaux(les) ou adjoint(e)s administratifs(ves)

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Repérer les situations à risque et les gérer
- Appliquer les règles juridiques
- Identifier les responsabilités de la secrétaire médicale
- Améliorer les pratiques dans le cadre de l'exercice professionnel quotidien

## Contenu

### I/ La responsabilité de la secrétaire médicale

- Présentation des différentes juridictions : juridictions d'ordre judiciaire, administratives
- Les différents régimes de responsabilité des secrétaires médicales : pénale, administrative et disciplinaire

### II/ Missions de la secrétaire médicale

- Le secret professionnel : textes, personnes concernées par le secret, sanctions de la violation du secret
- Les demandes d'informations : demandes du patient et de la famille, demandes d'informations internes à l'établissement, demandes extérieures, ordres de la hiérarchie
- Le dossier médical : contenu, accès, conservation, propriété du dossier médical, dossier du patient et responsabilité, importance du dossier patient dans la procédure de certification des établissements de santé

### III/ Examen de situations à risque

- Transmission d'informations et responsabilité de la secrétaire médicale : téléphone - courrier - fax - Internet - changement de service transmission des résultats d'examens et gestion des appels médicaux d'urgence
- Documents administratifs et responsabilité de la secrétaire médicale : ordonnances - certificats médicaux - arrêts de travail - prescriptions médicales de transport - protocoles de soins

## Pédagogie

- Apports théoriques, pratiques, et documentaires
- Réponses aux questions et application aux situations professionnelles
- Analyse des cas apportés par les participant(e)s

## Supports remis aux stagiaires

- Les fondamentaux : documents CERFA, textes de lois et articles
- Livre « Les doctes notes de la secrétaire médicale »

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en droit de la santé – Secrétariat médico-social

<b>Durée :</b>	2 jours = 14 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	11 et 12 juin 2018	<b>Coût net stage :</b>	680 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6 <sup>e</sup> - 44 rue du Cherche Midi

# DROITS DES PATIENTS ET RESPONSABILITES DE LA SECRETAIRE MEDICALE EN SECTEUR PSYCHIATRIQUE

Réf. JUR.01\_DP\_resp sms psy\_VV\_01.17

## Public et prérequis

Assistant(e)s médico-administratifs(ves), secrétaires médico-sociaux(les) ou adjoint(e)s administratifs(ves) du secteur psychiatrique.

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- repérer les droits des patients et en mesurer l'impact dans sa pratique professionnelle
- savoir appliquer les règles juridiques applicables à l'activité d'une secrétaire médicale au CHGM
- identifier les responsabilités d'une secrétaire médicale en secteur psychiatrique
- améliorer les pratiques en matière de respect du droit des patients
- comprendre l'environnement juridique dans lequel la secrétaire médicale exerce
- mettre à jour les connaissances sur les droits et la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et les modalités de leur prise en charge : rappel des principes posés par la loi du 5 juillet 2011, nouveautés introduites par la loi du 27 septembre 2013 et le décret du 1er février 2016.

## Contenu

### I/ Droits des usagers en secteur psychiatrique

- Rappel des principes posés par la loi du 5 juillet 2011
- Modifications et nouveautés introduites par la loi du 27 septembre 2013 et du décret du 1er février 2016
- La charte des droits des patients admis en secteur psychiatrique
- Le rôle de la personne de confiance
- Les droits de recours des patients
- Les limites aux droits des patients

### II/ Rôle, positionnement et responsabilité de la secrétaire médicale

- L'accueil des familles en santé mentale
- La gestion des demandes d'informations du patient et des tiers
- Le dossier médical : contenu, conservation, propriété, archivage, accès
- Le secret professionnel : textes, personnes concernées, sanctions, spécificités du secteur psychiatrique
- Responsabilité et situations à risque : téléphone, fax, courrier, Internet, ordonnances
- Responsabilité et documents administratifs : ordonnances, certificats, protocoles de soins, prescriptions médicales de transport

## Pédagogie

- Apports théoriques, pratiques, et documentaires
- Réponses aux questions et application aux situations professionnelles
- Analyse des cas apportés par les participantes

## Supports remis aux stagiaires

- Les fondamentaux : documents CERFA, textes de lois et articles
- Le livre « Les doctes notes de le secrétaire médicale »

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en droit de la santé - Secrétariat médico-social

Durée :

2 jours = 14 h

Effectif groupe :

de 5 à 12 participant(e)s

Intra-établissement : nous consulter

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

30



# LES ARCHIVES HOSPITALIERES

Réf. JUR.02\_DP\_archives\_VV\_01.17

## Public et prérequis

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs, exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Appliquer les règles juridiques relatives à l'archivage des dossiers médicaux
- Gérer les demandes de communication des dossiers médicaux
- Repérer les enjeux d'une bonne gestion des dossiers, de leur ouverture à leur archivage

## Contenu

### • Approche théorique des archives hospitalières et du dossier du patient

- La notion d'archives hospitalières : généralités, archives médicales, archives administratives
- Les locaux d'archives, les référentiels de la certification
- Dossier du patient et DMP : contenu, accès, communication, évaluation, conservation, destruction

### Approche pratique des archives hospitalières

- Le circuit du dossier, de son ouverture à son archivage
- responsabilités des différents intervenants, traçabilité dans l'établissement
- visite et examen en groupe, « in situ », du fonctionnement des archives de l'établissement

> **Nota : L'établissement est invité à transmettre à l'intervenante, avant la formation, tous les documents, fascicules et protocoles qu'il a éventuellement mis à disposition du personnel pour expliquer la politique d'archivage du dossier.**

### Analyse de l'existant et préconisations d'optimisation

- Confrontation approche théorique/approche pratique des archives hospitalières
- Amélioration du fonctionnement des archives : quelles solutions pour quels dysfonctionnements ?
- Externalisation des archives hospitalières : cadre réglementaire, enjeux, difficultés
- Informatisation dossier patient : problème de l'information du patient, de la généralisation de l'informatique dans l'établissement du partage, de l'hébergement, de la conservation, de la lecture des données médicales

## Pédagogie

- Apports théoriques, pratiques, et documentaires
- Réponses aux questions et application aux situations professionnelles
- Analyse des cas apportés par les participant(e)s

## Supports remis aux stagiaires

- Les fondamentaux : documents CERFA, textes de lois et articles

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en procédures administratives système santé

Durée :

à définir en fonction des cibles d'intervention

Effectif groupe :

de 5 à 10 participant(e)s

Intra-établissement : nous consulter

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# PROCEDURES ADMINISTRATIVES DANS LE SYSTEME DE SANTE

## rôle de la secrétaire médicale

Réf. JUR.03\_DP\_procédures\_VV\_01.17

### Public et prérequis

Assistant(e)s médico-administratifs(ves), secrétaires médico-sociaux(les) ou adjoint(e)s administratifs(ves) exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

### Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Appliquer les règles juridiques relatives à la rédaction des différents documents utilisés dans le cadre de leur exercice
- Repérer les glissements de tâches et proposer des outils d'amélioration des pratiques
- Identifier les différentes responsabilités de la secrétaire médicale
- Repérer les droits des patients et en mesurer l'impact dans leur pratique professionnelle

### Contenu

#### La secrétaire médicale et les documents administratifs

- Le système de santé : organisation du système de soins ; fonctionnement de la sécurité sociale ; gouvernance hospitalière
- La législation sur les transports sanitaires : les règles de rédaction et le formalisme des prescriptions médicales de transport ; les nouveautés législatives
- Certificats médicaux, arrêts de travail, protocoles de soins : rôle de la secrétaire médicale ; textes régissant la rédaction de ces documents administratifs ; difficulté de concilier loi et pratique professionnelle (solutions, outils, formulaires, etc.) ; les innovations législatives

#### La secrétaire médicale et l'information du patient

- Information et droits des patients : les droits du patient tels qu'issus de la loi du 4 mars 2002, et des récentes lois des 26 janvier et 2 février 2016 ; la situation spécifique de certaines catégories d'usagers : étrangers (AME), personnes démunies (CMU), majeur vulnérables (tutelle, etc.), patients hospitalisés en psychiatrie (loi du 5/07/2011)
- Le dossier médical du patient : gestion du dossier, accès au dossier, conservation et archivage du dossier
- Rappel des principes de responsabilité : secret professionnel ; transmission des informations ; situations à risque

### Pédagogie

- Apports théoriques et documentaires, réponses aux questions et application aux situations professionnelles
- Analyse des cas apportés par les participant(e)s
- Etude de documents de travail

### Supports remis aux stagiaires

- Les fondamentaux : documents CERFA, textes de lois et articles
- Le livre « Les doctes notes de la secrétaire médicale »

### Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

### Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

### Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en procédures administratives système santé

<b>Durée :</b>	2 jours = 14 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	12 et 13 novembre 2018	<b>Coût net stage :</b>	680 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6° - 44 rue du Cherche Midi

# LA SECRETAIRE MEDICALE SPECIALISEE EN PSYCHIATRIE

Réf. SPE.01\_DP\_psychiatrie\_GD\_01.17

## Public et prérequis

Membres des secrétariats médico-sociaux des unités psychiatriques

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **Mieux situer leur rôle et être source de propositions**
- **Utiliser des techniques verbales et non verbales pour améliorer leur communication**
- **Repérer leurs comportements « refuge »**
- **Adopter une conduite efficace et facilitante face à l'agressivité ou à des situations difficiles**

## Contenu

### Reconnaître la place particulière de la secrétaire médicale dans l'unité de soins psychiatrique et intégrer l'évolution de la fonction

- Se situer par rapport à l'équipe soignante, le médecin, le malade, la famille
- Repérer les principales missions liées à la structure de soins et à la demande institutionnelle
- Identifier les compétences requises pour mener à bien ses missions
- Se constituer source de proposition pour participer à la vie d'équipe

### Mieux développer son sens de l'observation et de la communication

- Repérer les signaux non verbaux pour ajuster le registre émotionnel
- Utiliser le langage corporel pour établir une relation de confiance
- Adapter son écoute et son langage à son interlocuteur

### S'entraîner à réagir de façon efficace face à une situation difficile

- S'entraîner au discernement des manifestations comportementales et répondre de façon adaptée
- Faire face à l'agressivité de la famille ou d'un patient
- Savoir rassurer et orienter si nécessaire
- Savoir recadrer la personne ou la situation pour éviter un conflit

## Pédagogie

- Apports théoriques et grilles d'autoévaluation
- Réflexions et analyse de la pratique en sous-groupes
- Jeux de rôles et entraînement comportemental (vidéo)

## Supports remis aux stagiaires

- Spécificités du secteur psychiatrique
- Caractéristiques de la communication
- Assertivité et attitudes inefficaces

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en psychologie – secrétariat médical psychiatrie

<b>Durée :</b>	2 jours = 14 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	26 et 27 novembre 2018	<b>Coût net stage :</b>	680 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6° - 44 rue du Cherche Midi

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

## SECTEUR RADIOLOGIE – IMAGERIE MEDICALE

### évolution de la fonction du secrétariat médical

Réf. SPE.02\_DP\_imagerie\_CG\_01.17

#### Public et prérequis

Secrétaires médicales, assistant(e)s médico-administratives et faisant fonction, coordinatrices, exerçant en secteur de radiologie et d'imagerie médicale

#### Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **S'adapter à l'évolution de leur fonction, dans un contexte de regroupements d'activités**
- **Mettre en œuvre la mutualisation des moyens et compétences au niveau du secrétariat**
- **Instaurer de nouvelles modalités de communication et de coordination dans ce contexte**

#### Contenu

- Intégrer les changements articulant les logiques médicales, administratives, et économiques
- Repérer les incidences sur le profil, le rôle propre et les contributions du secrétariat médical
- Définir les évolutions de la fonction dans la nouvelle configuration
- Acquérir et transmettre les nouvelles compétences requises (procédures)
- Actualiser les modalités d'organisation : harmonisation, polyvalence, mutualisation
- Faciliter l'adaptation au changement, en termes d'identité et d'investissement professionnels

#### Pédagogie

- Apports didactiques et méthodologiques
- Analyse de situations et évaluation des pratiques professionnelles
- Guide d'élaboration de procédures
- Indications de mise en œuvre opérationnelle, individuelles et collectives

#### Supports remis aux stagiaires

- Spécificités de la spécialité
- Nouveaux modèles de fonctionnement et organisation
- Grille d'analyse et préconisations

#### Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

#### Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

#### Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisé - Secrétariat médico-social

<b>Durée :</b>	1 jour = 7 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	15 mai 2018	<b>Coût net stage :</b>	340 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	9h30 - 17h	<b>Lieu :</b>	LYON PERRACHE

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85  
E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

## SECTEUR GERONTOLOGIE

### évolution de la fonction du secrétariat médical

Réf. SPE.03\_DP\_social\_CG\_01.17

#### Public et prérequis

Secrétaires médicales, assistantes médico-administratives et faisant fonction, coordinatrices, en secteur de gériatrie (EHPAD, USLD, HAD...)

#### Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **S'adapter à l'évolution de la fonction dans le secteur social**
- **Mettre en œuvre des outils et méthodes au service de l'efficacité du secrétariat**
- **Instaurer de nouvelles modalités de communication et de coordination dans ce contexte**

#### Contenu

- Intégrer les changements articulant les logiques médicales, administratives, économiques et sociales
- Cibler les incidences sur le profil, le rôle propre et les contributions de la fonction en gériatrie
- Actualiser les modalités d'organisation : harmonisation, polyvalence, mutualisation
- Faciliter l'adaptation au changement : acquérir et transmettre les nouvelles compétences requises
- Optimiser les compétences relationnelles face aux exigences des patients, usagers, et familles.
- Optimiser les pratiques professionnelles et l'organisation au service de l'efficacité

#### Pédagogie

- Apports didactiques et méthodologiques
- Partage d'expériences et compétences
- Analyse de situations professionnelles et évaluation des pratiques professionnelles
- Indications de mise en œuvre opérationnelle, collective et individuelle.

#### Supports remis aux stagiaires

- Spécificités de la spécialité
- Nouveaux modèles de fonctionnement et organisation
- Grille d'analyse et préconisations

#### Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

#### Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

#### Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

<b>Durée :</b>	1 jours = 7 h	<b>Effectif groupe :</b>	de 5 à 12 participant(e)s
<b>Intra-établissement : nous consulter</b>			
<b>Inter-établissements :</b>			
<b>Dates :</b>	19 juin 2018	<b>Coût net stage :</b>	340 € (déjeuners compris)
<b>Horaires :</b>	J1 : 9h30 - 17h	<b>Lieu :</b>	PARIS 6° - 44 rue du Cherche Midi

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85  
E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# FORMATION OPERATIONNELLE AU SECRETARIAT MEDICAL

Réf. OPE.01\_DP\_opérationnel\_VV\_01.17

## Public et prérequis

Personnel nouvellement affecté dans la fonction de secrétaire médico-social(e)

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Repérer les situations à risque et les gérer
- Appliquer les règles juridiques
- Identifier les responsabilités de la secrétaire médicale
- Améliorer les pratiques dans le cadre de l'exercice professionnel quotidien

## Contenu

- **Module 1 : Intégration des prérequis de la fonction** 2 jours = 14 h
  - Profil de poste, procédures, positionnement professionnel
  - Qualité d'accueil et facilitation de la prise en charge du patient
  - Gestion du dossier patient et des tâches administratives
  - Organisation, coordination et transmissions en équipe
  - Principes et enjeux de la T2A
- **Module 2 : Prise en compte de l'environnement juridique** 2 jours = 14 h
  - Missions de la secrétaire médicale au regard des risques juridiques
  - Droits et obligations des agents de la fonction publique hospitalière
  - Droit du patient et dossier médical (Loi 2002)
- **Module 3 : Optimisation de la terminologie médicale** 2 jours = 14 h
  - Origines de la terminologie médicale et méthode de décryptage du mot médical
  - Préfixes, suffixes et radicaux utilisés en médecine : étymologie et définition
  - Vocabulaires spécifiques aux principaux services et pathologies
- **Module 4 : Maîtrise des écrits professionnels** 2 jours = 14 h
  - Vocabulaire : définitions, sens, utilisation dans les courriers courants
  - Dictées de lettres médicales et de mots médicaux
  - Elaboration de fiches d'information et de courriers à destination des patients

## Pédagogie

- Evaluation des connaissances des agents
- Apports théoriques, pratiques et documentaires
- Exercices et analyse de la pratique
- Apport d'options opérationnelles adaptées aux contextes des participant(e)s
- Indications personnalisées d'évolution professionnelle

## Supports remis aux stagiaires

- Supports spécifiques par module : cf. contenu détaillé

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil des intervenant(e)s

- Formatrices spécialisées – Secrétariat médico-social

> Contenu détaillé sur demande

Durée :

8 jours (4 modules de 2 jours) = 56 h

Effectif groupe :

de 5 à 12 participant(e)s

Intra-établissement : nous consulter

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : [asmr.formation@orange.fr](mailto:asmr.formation@orange.fr) • Site : [www.asmr.fr](http://www.asmr.fr) • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# CONCOURS INTERNE AMA

## préparation en groupe

Réf. OPE.02\_DP\_concours int groupe\_VV\_01.17

### Public et prérequis

Candidat(e)s au concours d'assistant médico-administratif, Catégorie B – Fonction Publique

### Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Répondre aux questions posées dans le cadre du concours
- Appliquer les règles rédactionnelles : synthétiser, résumer, analyser
- Mesurer les enjeux du concours
- Réviser de façon structurée et organisée

### Contenu

#### • PREPARATION A L'EPREUVE DES QUESTIONS COURTES (2 jours = 14 h)

L'épreuve consiste en une série de cinq à huit questions à réponse courte portant sur le contenu mentionné aux 1 et 2 du I de l'annexe I de l'arrêté organisant le concours (durée : 3 heures ; coefficient 2).

#### • PREPARATION A L'EPREUVE DU CAS PRATIQUE (4 jours = 28 h)

##### Fonctionnement du secrétariat médical, correspondance médicale

L'épreuve de cas pratique : cas pratique avec mise en situation s'appuyant sur un dossier documentaire remis au candidat, de dix à vingt pages, comportant des données administratives et médicales relatives aux patients. Le dossier doit relever d'une problématique relevant du Contenu mentionné au 3 du I de l'annexe I de l'arrêté organisant les concours (durée : 3 heures ; coefficient 3). Ce dossier comportera plusieurs questions, dont la définition de termes médicaux d'usage courant placés dans un contexte professionnel, précédées d'une présentation détaillée des attentes du jury destinée à mettre le candidat en situation de travail.

#### • ORGANISATION DES CONCOURS BLANCS (2 jours = 14 h)

Jour 1 : concours blancs

Jour 2 : correction des concours blancs et retour sur les notions fondamentales

### Pédagogie

- Apprentissage des règles rédactionnelles
- Préparation aux questions du concours : exercices rédactionnels en groupe et individuel, QCM, travail sur des annales des concours
- Mises en situations de concours

### Supports remis aux stagiaires

- Le livre « Les doctes notes de le secrétaire médicale »
- Mise à disposition, via internet, d'un dossier comprenant des documents complémentaires aux doctes notes, les corrigés des exercices vus dans le cadre de la formation, des articles de presse, les nouvelles réglementations

### Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

### Suivi et accompagnement fin de formation

- Un suivi est assuré par les intervenant(e)s jusqu'au jour du concours : mise à disposition d'exercices, réponses aux questions

### Profil des intervenant(e)s

- Formatrice experte en préparation concours - Secrétariat médico-social

> Contenu détaillé sur demande

> Nota : nous sommes susceptibles de vous aider dans la conception et la correction des épreuves du concours AMA

**Durée :** 10 jours (5 modules de 2 jours) = 70 h\* **Effectif groupe :** de 5 à 10 participant(e)s

**Intra-établissement : nous consulter**

\*La durée de la préparation au concours peut varier selon les demandes

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# CONCOURS INTERNE AMA

## préparation individuelle par internet

Réf. OPE.03\_DP\_concours int individ\_VV\_01.17

### Public et prérequis

Les candidat(e)s au concours interne doivent être fonctionnaires titulaires et justifier de quatre ans de service public et prérequis au 1er janvier de l'année où le concours est organisé, soit en qualité de fonctionnaire soit comme agent non titulaire

### Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de

- Répondre aux questions posées dans le cadre du concours
- Appliquer les règles rédactionnelles : synthétiser, résumer, analyser
- Mesurer les enjeux du concours
- Réviser de façon structurée et organisée

### Contenu

- **RAPPEL : les épreuves d'admissibilité sont constituées de deux épreuves écrites notées chacune de 0 à 20 :**
  - une épreuve écrite de cas pratique avec mise en situation s'appuyant sur un dossier documentaire remis au candidat, de 10/20 pages, comportant des données administratives et médicales relatives aux patients.
  - une épreuve constituée d'une série de cinq à huit questions à réponse courte ; l'épreuve d'admission consiste, après une présentation succincte par le candidat de son parcours professionnel et de sa formation, en un entretien avec le jury visant à reconnaître les acquis de son expérience professionnelle et notamment, ses connaissances administratives générales ainsi que ses connaissances techniques.
- **CONTENU DE LA FORMATION : elle se déroule exclusivement par internet et comprend :**
  - l'envoi dès l'inscription de l'ouvrage « Les doctes notes de la secrétaire médicale » de V. SOKOLOFF et G. BELTRAN
  - une aide à la rédaction du dossier RAEP (reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle)
  - l'envoi de conseils méthodologiques pour la préparation et la présentation des questions courtes
  - l'envoi de 4 épreuves des questions courtes + corrigés types + corrections individualisées
  - l'envoi de 2 épreuves du cas pratique + corrigés types + corrections individualisées
  - des conseils pour appréhender l'oral
- **DEROULE DE LA FORMATION : la formation s'organise selon le schéma ci-dessous :**
  - les conseils méthodologiques et les épreuves sont envoyés dès l'inscription.
  - des indications précises seront données aux stagiaires sur la façon de fonctionner quant au retour des devoirs.

### Pédagogie

- Mise en situation de concours sur chacune des épreuves
- Corrections individualisées et suivi personnalisé

### Supports remis aux stagiaires

- Livre « Les doctes notes de la secrétaire médicale »
- Mise à disposition, via internet, d'un dossier comprenant des documents complémentaires aux doctes notes, les corrigés des exercices vus dans le cadre de la formation, des articles de presse, les nouvelles réglementations

### Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

### Suivi et accompagnement fin de formation

- Un suivi est assuré par les intervenant(e)s jusqu'au jour du concours : mise à disposition d'exercices, réponses aux questions.

### Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en préparation concours - Secrétariat médico-social

Durée :

104 h

Effectif groupe :

de 5 à 10 participant(e)s

### Coût individuel net formation tout compris :

• Prise en charge formation continue : 680 €

• Formation à titre individuel : 500 € (> 400 € pour les adhérentes)

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : [asmr.formation@orange.fr](mailto:asmr.formation@orange.fr) • Site : [www.asmr.fr](http://www.asmr.fr) • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A



# CONCOURS EXTERNE AMA

## préparation en groupe

Réf. OPE.04\_DP\_concours ext groupe\_VV\_01.17

### Public et prérequis et prérequis

Candidat(e)s au concours d'assistant médico-administratif, Catégorie B – Fonction Publique Hospitalière

### Objectifs

- Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de
- Répondre aux questions posées dans le cadre du concours
  - Réviser de façon structurée et organisée
  - Présenter leur parcours et leur projet professionnels

### Contenu

#### PREPARATION A L'ECHANGE AVEC LE JURY – 3 jours

##### • 2 jours en direct

organisation du système de santé et organisation hospitalière ; réglementation relative au droit des malades ; traitement et coordination des opérations et des informations médico-administratives relatives au patient dans un secrétariat médical.

##### • 1 jour à distance (par internet)

les outils : les termes médicaux d'usage courant ; les règles de la correspondance médicale ; le fonctionnement du secrétariat médical : circuit des documents (réception, traitement et transmission).

#### PREPARATION A LA PRESENTATION DU CANDIDAT ET DE SON PROJET PROFESSIONNEL - 2 jours

##### • Préparation à la présentation par le candidat de sa formation et de son projet professionnel

permettant au jury d'apprécier ses motivations et son aptitude à exercer les missions dévolues à une secrétaire médicale. Les stagiaires seront amenés à compléter le dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP). Le dossier servira ensuite de support à l'échange objet du premier entretien professionnel.

##### • Préparation aux échanges avec le jury

préparation aux questions du concours : savoir synthétiser, construction d'un argumentaire, élaboration d'un plan, analyse préparation à la mise en situation s'appuyant sur un texte court ; les principes de base pour aborder sereinement l'épreuve orale

### Pédagogie

- Mise en situation individuelle
- Participation active des stagiaires en qualité de « membres du jury » : ce jeu de rôle permet non seulement de tester les connaissances acquises tout au long de la formation, mais également de faire prendre conscience aux participants des attentes du jury : en effet, l'épreuve d'admission doit permettre au jury d'appréhender chez le candidat ses capacités relationnelles (écoute, attitude, communication, échange), ses capacités à gérer son stress, ses capacités de compréhension et ses aptitudes au travail en équipe.

### Supports remis aux stagiaires

- Livre « les doctes notes de la secrétaire médicale »
- Livre « moutons des mots » du Docteur Catherine DI COSTANZO

### Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

### Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

### Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en préparation concours - Secrétariat médico-social

Durée :

5 jours = 35 h

Effectif groupe :

de 5 à 10 participantes

Intra-établissement : nous consulter

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : [asmr.formation@orange.fr](mailto:asmr.formation@orange.fr) • Site : [www.asmr.fr](http://www.asmr.fr) • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# CONCOURS EXTERNE AMA

## préparation individuelle (internet)

Réf. OPE.05\_DP\_concours ext indiv\_VV\_01.17

### Public et prérequis

Les candidat(e)s au concours externe doivent être titulaires d'un baccalauréat ou d'un titre ou diplôme équivalent. A l'appui de sa demande, le candidat joindra un dossier comprenant un certain nombre de pièces (listées dans l'arrêté)

### Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de

- Répondre aux questions posées dans le cadre du concours
- Réviser de façon structurée et organisée
- Présenter leur parcours et leur projet professionnels

### Contenu

#### RAPPEL

Le concours externe sur titres est constitué d'une **phase d'admissibilité** et d'une **épreuve d'admission**. La phase d'admissibilité du concours externe sur titres consiste en la sélection, par le jury, des dossiers des candidats qui ont été autorisés à prendre part à ce concours. Les candidats retenus par le jury à l'issue de l'examen des dossiers sont inscrits sur une liste d'admissibilité. L'épreuve d'admission au concours externe sur titres consiste en un entretien à caractère professionnel avec le jury qui se compose d'une présentation par le candidat de sa formation et de son projet professionnel permettant au jury d'apprécier ses motivations et son aptitude à exercer les missions dévolues à une secrétaire médicale et d'un échange avec le jury à partir d'une ou deux questions courtes en rapport avec les connaissances, missions et obligations d'un assistant médico-administratif et d'une mise en situation, s'appuyant sur un texte court, relative au traitement et à la coordination des informations médico-administratives du patient dans un secrétariat médical, correspondant au 3 du Contenu

#### La formation se déroule exclusivement par internet et comprend :

- l'envoi dès l'inscription de l'ouvrage « Les doctes notes de la secrétaire médicale » de V. SOKOLOFF et G. BELTRAN
- une aide à la préparation de la lettre de motivation et à la rédaction du CV pour la phase d'admissibilité
- l'envoi de conseils méthodologiques pour la préparation et la présentation des questions courtes
- l'envoi de 12 séries questions courtes et de mises en situations professionnelles conforme à l'épreuve d'admission du concours + correction individualisée + correction
- des conseils pour appréhender l'oral

#### La formation s'organise selon le schéma ci-dessous :

- Les conseils méthodologiques et les 12 séries de questions courtes et de mises en situation sont envoyés dès l'inscription.
- Des indications précises seront données aux stagiaires sur la façon de fonctionner quant au retour de ces séries.

### Pédagogie

- Mise en situation de concours
- Corrections individualisées et suivi personnalisé

### Supports remis aux stagiaires

- Livre « Les doctes notes de la secrétaire médicale »
- Mise à disposition, via internet, d'un dossier comprenant des documents complémentaires aux doctes notes, les corrigés des exercices vus dans le cadre de la formation, des articles de presse, les nouvelles réglementations

### Modalités de reconnaissance

Attestation de fin de formation

### Suivi et accompagnement fin de formation

Un suivi est assuré par les intervenant(e)s jusqu'au jour du concours : mise à disposition d'exercices, réponses aux questions

### Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en préparation concours – Secrétariat médico-social

Durée :

89 h

Effectif groupe :

de 5 à 10 participant(e)s

#### Coût individuel net formation tout compris :

• Prise en charge formation continue : 340 €

• Formation à titre individuel : 250 € (> 200 € pour les adhérentes)

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : [asmr.formation@orange.fr](mailto:asmr.formation@orange.fr) • Site : [www.asmr.fr](http://www.asmr.fr) • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

40

# CONCOURS INTERNE AMA

## préparation à l'épreuve orale

Réf. OPE.06\_DP\_concours\_ora\_VV\_01.17

### Public et prérequis

Candidat(e)s au concours d'assistant médico-administratif, Catégorie B – Fonction Publique

### Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Présenter leur parcours et leur projet professionnel
- Mettre en avant leurs compétences professionnelles
- Aborder sereinement l'épreuve orale

### Contenu

#### JOURNEE 1

- Présentation de l'épreuve orale
- Révision de l'ensemble du programme du concours
- Examen des missions de la secrétaire médicale à l'hôpital
- Droits et obligations des agents de la fonction publique hospitalière : devoirs du fonctionnaire (devoirs explicites, devoirs implicites), sanctions du non-respect des obligations

#### JOURNEE 2

- Les principes de base pour aborder sereinement l'oral
- Elaboration d'une fiche de poste
- Descriptif du travail effectué dans le service
- Travail individuel réalisé par chaque stagiaire, par écrit
- Présentation du poste de travail, des tâches effectuées, de l'organisation du service, sous forme d'entretiens individuels d'une durée de dix minutes (présentations pouvant être filmées)
- Retour sur l'attitude de chaque stagiaire

#### JOURNEE 3 (\*)

- Mises en situations professionnelles (entretiens individuels d'une durée de quinze minutes) dans les conditions du concours
- Evaluation écrite des stagiaires
- Bilan des formateurs
- Bilan des mises en situation
- Clôture de la session et évaluation

### Pédagogie

- Apports didactiques et méthodologiques
- Simulation épreuve orale
- Entraînement comportemental
- Questions/réponses

### Supports remis aux stagiaires

- Les fondamentaux : documents CERFA, textes de lois et articles
- Référentiels et tableaux de bord

### Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

### Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

### Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en préparation concours – Secrétariat médico-social

**Durée :** 10 jours (5 modules de 2 jours) = 70 h\*

**Effectif groupe :** de 5 à 10 participant(e)s

**Intra-établissement : nous consulter**

(\*) Possibilité d'assurer cette formation sur deux jours, à condition que les participant(e)s travaillent en amont de la formation sur les fiches pratiques « les doctes notes de la secrétaire médicale »

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : [asmr.formation@orange.fr](mailto:asmr.formation@orange.fr) • Site : [www.asmr.fr](http://www.asmr.fr) • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# EXAMEN PROFESSIONNALISE RESERVE

Réf. OPE.07\_DP\_exam pro\_VV\_01.17

## Public et prérequis

Candidat(e)s contractuel(le)s de la FPH

L'arrêté du 18 juin 2013 pris en application de l'article 8 du décret n° 2013-121 du 6 février 2013 fixe la nature des épreuves et les règles d'organisation générale des **examens professionnalisés réservés** pour l'accès aux corps des personnels administratifs de catégorie B de la fonction publique hospitalière, et donc notamment des AMA. L'examen professionnalisé comprend une épreuve écrite (coefficient 2) et une épreuve orale (coefficient 3)

## Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de

- Répondre aux questions posées dans le cadre du concours
- Appliquer les règles rédactionnelles : synthétiser, résumer, analyser
- Réviser de façon structurée et organisée

## Contenu

### PREPARATION A L'EPREUVE ECRITE (2 jours + 2 jours)

L'épreuve comprend : la rédaction d'une note correspondant à la résolution d'un cas pratique s'appuyant sur un dossier documentaire de huit à douze pages, comportant des données administratives et médicales relatives aux patients et une **série de trois à cinq questions à réponse courte**. Cette épreuve porte sur le Contenu mentionné au I de l'annexe I de l'arrêté du 12 novembre 2012 concernant le corps des assistants médico-administratifs de la fonction publique hospitalière pour la branche « secrétariat médical ».

**Durée totale de l'épreuve : 3H – Coefficient 2**

**La formation comprend : toutes les notions au programme + exercices + un concours blanc**

### PREPARATION A L'EPREUVE ORALE (2 jours)

L'épreuve orale consiste en un entretien d'une durée maximale de trente minutes avec le jury. La première partie de l'entretien est consacrée à un exposé du candidat, d'une durée de dix minutes au plus, présentant son parcours professionnel et les acquis de son expérience. La seconde partie de l'entretien est un échange avec le jury visant à apprécier la personnalité du candidat, sa motivation, les compétences et les connaissances techniques acquises. Au cours de cet entretien, le jury soumet au candidat un cas pratique en rapport avec ses compétences professionnelles.

**Durée de l'épreuve 30 minutes - Coefficient 3**

**La formation comprend des mises en situations individuelles, une préparation à la soutenance d'un oral, une préparation au cas pratique.**

**A RETENIR : le candidat passe les deux épreuves, écrites (notées sur 40) et orales (notées sur 60)**

## Pédagogie

- Enseignements théoriques
- Mises en situations professionnelles

## Supports remis aux stagiaires

- Les fondamentaux : documents CERFA, textes de lois et articles
- livre « Les doctes notes de le secrétaire médicale »

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en préparation concours – Secrétariat médico-social

> Contenu détaillé sur demande

> Nota : nous sommes susceptibles de vous aider dans la conception et la correction des épreuves de l'examen professionnel réservé

Durée :

6 jours (3 modules de 2 jours) = 42 h

Effectif groupe :

de 5 à 10 participant(e)s

**Intra-établissement : nous consulter**

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

## F.A.E. : formation d'adaptation à l'emploi AMA - préparation en groupe

Réf. OPE.08\_DP\_F.A.E.\_VV\_01.17

### Public et prérequis

Assistant(e)s Médico-Administratif(ve)s venant de réussir le concours

### Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de

- Comprendre l'organisation et les règles de fonctionnement des établissements de santé
- Analyser les situations à risque : transmission de l'information, secret professionnel
- Repérer les droits des patients et en mesurer l'impact dans leur pratique professionnelle
- Identifier les droits et obligations des agents de la FPH
- Améliorer leurs pratiques grâce à une meilleure appréhension de leur environnement

### Contenu (conformément à l'arrêté du 24.10.2014)

#### 1<sup>er</sup> MODULE

5 jours

- 1/ La place de l'utilisateur dans le système de santé
- 2/ Secret professionnel et droit à l'image
- 3/ Le dossier patient
- 4/ Le traitement et la transmission des informations face à l'évolution des techniques d'information médicale

#### 2<sup>e</sup> MODULE

5 jours

- 1/ Les missions de service Public et prérequis et l'organisation régionale de l'offre de soins
- 2/ L'établissement de la Fonction Publique Hospitalière
- 3/ Le statut des personnels dans la FPH et le développement des ressources humaines
- 4/ Outils relatifs à la terminologie médicale et à son utilisation

#### 3<sup>e</sup> MODULE

5 jours

- 1/ Les différentes activités médicales à l'hôpital
- 2/ L'organisation médicale dans les établissements publics de santé
- 3/ Le mode de financement de l'hôpital et la valorisation de l'activité médicale
- 4/ Certification et qualité à l'hôpital
- 5/ Traitement des statistiques médicales, valorisation de l'activité médicale
- 6/ Approche relationnelle dans un secrétariat médical

### Pédagogie

- Enseignements théoriques
- Mises en situations professionnelles

### Supports remis aux stagiaires

- Supports spécifiques par module : cf. contenu détaillé

### Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

### Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir des intervenant(e)s réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

### Profil des intervenant(e)s

- Formatrices spécialisées – Secrétariat médico-social

> Contenu détaillé sur demande

Durée :

15 jours (3 modules de 3 jours) = 105 h

Effectif groupe :

de 5 à 12 participant(e)s

Intra-établissement : nous consulter

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : asmr.formation@orange.fr • Site : www.asmr.fr • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

# F.A.E SECRETARIAT MEDICAL

## e-learning et présentiel

Réf. OPE.08\_DP\_FAE e-learning\_VV\_01.17

### Public et prérequis

Assistants médico-administratifs de la branche secrétariat médical relevant de la fonction publique hospitalière, relevant du dispositif de l'arrêté du 24.10.2014 fixant organisation et contenu de la formation.

### Objectifs

Objectif global de la formation : cette formation vise à permettre l'acquisition et le développement des compétences nécessaires dans les fonctions qu'exercent les agents du corps précité : l'organisation des établissements hospitaliers, l'organisation médicale, le parcours du patient, spécificités du fonctionnement d'un secrétariat médical en établissement hospitalier

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **Intégrer le cadre d'exercice en établissement de santé ou établissement médico-social**
- **Maitriser les compétences et spécificités du secrétariat médical à l'hôpital**
- **Réaliser un stage sur le terrain dans un secrétariat autre que celui d'affectation**

**Module 1** : 42h  
**Module 2** : 63h  
**Module 3** : 35h

### Contenu

#### LE CADRE LEGAL DE LA FORMATION

- L'arrêté du 24 octobre 2014 fixe l'organisation et le contenu de la formation des assistants médico-administratifs de la branche secrétariat médical relevant de la fonction publique hospitalière.
- Cette formation à l'emploi doit permettre l'acquisition et le développement des compétences nécessaires à l'exercice des fonctions des agents du corps précité dans les établissements relevant de la fonction publique hospitalière.

### Pédagogie

- 31 modules mis à disposition sur une plateforme informatique interne ou externe à l'établissement
- Enseignements théoriques et exercices pratiques
- Validation progressive des acquis tout au long du déroulé de la formation
- 2 jours de présentiel en fin d'e-learning, pour validation des apprentissages
- Evaluation sous forme de QCM, travaux rédactionnels et exercices, et notation conditionnelle de l'attestation.

### Supports remis aux stagiaires

- Supports spécifiques par module : cf. contenu détaillé

### Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

### Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir des intervenant(e)s réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

### Profil des intervenant(e)s

- Formatrices spécialisées – Secrétariat médico-social

> *Programme détaillé sur demande*

<b>Durée :</b>	105 h (93 h en e-learning, en 31 modules de 3 h répartis sur 9 maximum + 12 h de présentiel)
<b>Effectif :</b>	groupe de 1 à 4 participant(e)s
<b>Lieu :</b>	e-learning et présentiel en intra-établissement
<b>Coût net stage / groupe :</b>	8.800 €

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

# COACHING ANALYSE DE LA PRATIQUE

Réf. AP.01\_DP\_coaching\_CG\_01.17

## Public et prérequis

Responsables des secrétariats médico-sociaux, AMA, secrétaires médico-sociaux(les) ou adjoint(e)s administratifs(ves) exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

## Objectifs

Au terme d'une séance, les participant(e)s seront capables, dans le contexte ciblé, de :

- Optimiser leur positionnement et professionnalisme dans leur contexte de travail
- Mettre en œuvre des options opérationnelles de gestion des situations complexes, délicates ou difficiles

## Contenu par séance

- Ciblage objectif /situation à traiter
- Analyse de la pratique
- Indications didactiques, méthodologiques et comportementales
- Préconisations et suivi de mise en œuvre opérationnelle dans le contexte professionnel

## Pédagogie

- Analyse de la pratique
- Résolution de problèmes
- Elaboration plan d'action
- Tenue d'un carnet de bord de mise en œuvre inter séance
- Suivi, évaluation et renforcement positif

## Supports remis aux stagiaires

- Supports didactiques et méthodologiques ciblés

## Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

## Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois.

## Profil de l'intervenant(e)

- Experte en secrétariat médico-social.

<b>Formule :</b>	séance individuelle ou collective (téléphonique, skype ou visio-conférence)
<b>Durée :</b>	de 1 à 3 participants : 1 h /personne - de 4 à 7 participant(e)s : ½ h / personne
<b>Effectif :</b>	de 1 à 7 participant(e)s
<b>Coût net séance :</b>	150 € / heure
<b>Forfait demi-journée (3,5 heures) :</b>	500 €

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

## Bulletin d'inscription

### FORMATION PROFESSIONNELLE INTER

#### COMMENT VOUS INSCRIRE

Retournez ce bulletin d'inscription dûment rempli et signé à : ASMR – 3 Allée de l'Etang - 69380 LISSIEU

Les inscriptions seront enregistrées par ordre d'arrivée.

Une convention de formation, accompagnée d'une convocation individuelle, vous sera alors adressée.

Si le nombre des inscriptions est insuffisant, les dates du stage pourront être annulées.

Intitulé de la formation : .....

DATES DE LA SESSION : ..... LIEU : .....

#### ETABLISSEMENT

RAISON SOCIALE .....

ADRESSE.....

CODE POSTAL ..... VILLE .....

RESPONSABLE FORMATION.....

Nom..... Prénom.....

Mail ..... tél. ....

#### PARTICIPANT(E)

NOM .....PRENOM .....

FONCTION .....SERVICE .....

Mail.....tél.....

Date

Signature et cachet de l'Etablissement

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : [asmr.formation@orange.fr](mailto:asmr.formation@orange.fr) • Site : [www.asmr.fr](http://www.asmr.fr) • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

46



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES PRESTATIONS DE FORMATION

### Article 1 : Prestations vendues

Les formations dispensées par l'organisme de formation portent une référence unique, une dénomination, un titre et un contenu. Les actions de formation de l'ASMR entrent dans le cadre de la formation professionnelle et des dispositions de l'article L 6313-1 du Code du travail et sont donc réalisées conformément à un programme préétabli qui, en fonction d'objectifs déterminés, précise les moyens pédagogiques, les moyens techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les processus permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats. Dans le cadre d'une formation intra entreprise, la participation aux formations dispensées par l'organisme de formation implique de la part de l'acheteur des prestations (ci-après dénommé « le Client ») que ce dernier veille à ce que les participants inscrits possèdent bien les connaissances requises et/ou y répondent en termes de compétences pour pouvoir suivre les formations.

### Article 2 : Application des conditions générales de vente

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à toute commande de formation passée et validée conjointement (contenu, format, tarification) par un Client auprès de l'organisme de formation. De même, le simple fait d'assister, en personne ou par l'un de ses préposés, à une séance de formation implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions Générales de Vente pour la durée des relations contractuelles liées aux formations. Celles-ci ne peuvent être modifiées que par un écrit signé par le Client et un responsable de l'organisme de formation dûment habilité à cet effet. Dans l'hypothèse où le bénéficiaire, ayant effectivement démarré sa formation, ne poursuivrait pas son parcours jusqu'à son terme, pour quelque raison que ce soit, l'intégralité du montant de la formation serait due par le Client.

### Article 3 : Commande de la formation

Pour être prise en compte par l'organisme de formation, toute prestation doit faire l'objet d'un bon de commande écrit/devis/convention signé par le Client.

### Article 4 : Réalisation de la commande de la formation

L'organisme de formation, en contrepartie, s'engage à réaliser toutes les actions prévues dans le cadre de la convention ainsi qu'à fournir tout document et pièce de nature à justifier la réalité et la validité des dépenses de formation engagées à ce titre.

### Article 5 : Modification de la commande - Annulation ou report

L'organisme de formation s'engage à maintenir les dates d'une formation inscrite au calendrier inter-entreprises dès lors qu'au moins 4 bénéficiaires sont effectivement inscrits. En-deçà de ce nombre, le maintien de la formation reste à l'appréciation de l'organisme de formation qui en informe les principaux intéressés au moins 30 jours calendaires avant la date prévue. En cas de force majeure, l'organisme de formation pourra être contraint d'annuler la formation commandée qui sera reportée à une date ultérieure sans qu'aucun dédommagement puisse être demandé par le Client. En cas d'inexécution totale ou partielle de la prestation de formation, l'organisme s'engage, le cas échéant, à rembourser les sommes indûment perçues de ce fait en application de l'article L.6354-1 du Code du Travail. L'organisme de formation se réserve le droit d'apporter à tout moment toute modification qu'elle juge utile à ses programmes, à ses prestations ainsi qu'au planning de ses formations. En cas de modification du programme ou du planning de la ou des formations, comme en cas d'annulation des formations, l'organisme de formation s'engage à prévenir les Clients ayant commandé ces formations, ou directement les participants à ces formations désignés par le Client préalablement inscrits. Le Client et/ou les participants pourront choisir une nouvelle date dans le calendrier des formations proposées.

- Toute annulation ou tout report d'inscription à une formation devra être signalé(e) à l'organisme de formation par téléphone ou par courriel par le Client lui-même.
- Les conséquences financières des annulations et reports sont les suivantes :
  - Dans l'hypothèse d'une annulation ou d'un report d'une formation moins de sept jours ouvrés avant la date prévue pour son démarrage du fait du Client, ce dernier s'oblige au versement d'une indemnité équivalant à 50 % du montant de la formation au titre de réparation du préjudice subi par l'organisme de formation. Le client pourra demander une confirmation écrite d'annulation ou de report à l'organisme de formation.
  - Toute formation annulée ou reportée le jour ouvré précédent l'action ou le jour même où elle débute sera due intégralement par le Client à l'organisme de formation à titre d'Indemnité forfaitaire.
  - Toute formation commencée sera due intégralement par le Client.

Dans l'hypothèse où le bénéficiaire, ayant effectivement démarré sa formation, ne poursuivrait pas son parcours jusqu'à son terme, pour quelque raison que ce soit, l'intégralité du montant de la formation serait due par le Client.

### Article 6 : Prix

Les prestations de formation sont facturées au prix en vigueur au moment de la confirmation de la commande de formation.

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : [asmr.formation@orange.fr](mailto:asmr.formation@orange.fr) • Site : [www.asmr.fr](http://www.asmr.fr) • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES PRESTATIONS DE FORMATION

### Article 7 : Facturation

Une facture sera établie et remise au Client par l'organisme de formation conformément à la convention/bon de commande.

### Article 8 : Paiement - Modalités

Le prix des prestations de formation est payable à 30 jours, date de facture. Les factures sont payables par chèque ou virement bancaire au siège social, sans escompte.

### Article 9 : Paiement - Retard ou défaut

Conformément aux dispositions de l'article L 441-6 du Code de commerce, le délai de paiement des sommes échues ne peut dépasser les quarante-cinq jours. Au-delà de quarante-cinq jours, il sera appliqué des pénalités de retard, exigibles au lendemain de la date de règlement figurant sur la facture, calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur (Article L441-6 du Code du Commerce). Une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement (décret 2012-1115 du 02/10/2012). Aucun escompte n'est accepté en cas de paiement anticipé. En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable d'un responsable habilité par l'organisme de formation. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie exigible de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est plus récente.

### Article 10 : Propriété Intellectuelle – Droits d'auteur

L'ensemble des documents remis au cours de la formation constitue des œuvres originales et à ce titre sont protégés par la législation sur la propriété intellectuelle et les droits d'auteur.

En conséquence, le Client s'interdit d'utiliser, copier, transmettre et généralement d'exploiter tout ou partie de ces documents, sans l'accord préalable et écrit d'un responsable habilité de l'organisme de formation. Le Client s'interdit d'effectuer toute copie de logiciels utilisés dans les stages de formation, à l'exception des exercices réalisés, à condition que les fichiers n'incluent en aucune façon des parties du programme protégé par un droit quelconque. Le Client respectera ces interdictions. Pour les formations intra-entreprises, le Client se porte fort du respect de ces interdictions de la part des participants qu'il désignera pour assister aux séances de formation et déclare se porter, à cet effet, garant et responsable solidaire de ces participants.

### Article 11 : Assurance

Le Client ou les participants désignés par le Client sont couverts par l'assurance du propriétaire des locaux du lieu de formation. Dans certains cas et par substitution, l'assurance d'autres parties prenantes à l'action de formation sera engagée.

### Article 12 : Règlement intérieur pour le déroulement des formations

Lors de la participation aux séances de formation, le Client s'engage à respecter les dispositions du règlement intérieur de l'organisme de formation. Conformément aux articles L 6352-3 et suivants et R 6352-1 et suivants du Code de travail, un règlement intérieur a pour objet de définir les règles générales et permanentes et de préciser la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité ainsi que les règles relatives à la discipline, notamment les sanctions applicables aux stagiaires (bénéficiaires) et les droits de ceux-ci en cas de sanction. Tout stagiaire (bénéficiaire) accepte de fait le règlement intérieur établi par l'organisme de formation dès lors que l'action de formation se déroule dans les locaux mis à disposition par ce dernier. Le Client se porte fort du respect de ces dispositions.

### Article 13 : Nullité d'une clause

Si l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions desdites Conditions Générales de Vente qui demeureront en vigueur entre l'organisme de formation et le Client.

### Article 14 : Confidentialité des Données

Les informations demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande. Dans l'hypothèse où le Client consent à communiquer des données individuelles à caractère personnel, il dispose d'un droit individuel d'accès, de retrait et de rectification de ces données dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le Client doit adresser toute demande écrite à l'adresse du siège social de l'organisme de formation. Sauf avis contraire, signifié par écrit, le Client autorise l'ASMR à citer son nom dans ses références professionnelles.

### Article 15 : Compétence / contestation / loi applicable

En cas de difficultés ou de différends, les parties conviennent de rechercher une solution amiable. A défaut, attribution expresse de compétence de juridiction est faite aux tribunaux de Lyon, même en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de référé.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises pour leur interprétation et leur exécution à la loi française.

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : [asmr.formation@orange.fr](mailto:asmr.formation@orange.fr) • Site : [www.asmr.fr](http://www.asmr.fr) • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A





## Lieu de formation

**Carmel St Joseph**  
44 Rue du Cherche Midi  
75006 PARIS

### En métro :

Lignes 10 & 12 Sèvres-Babylone,  
Ligne 4 St Placide

### En bus :

70, 87, 94, 96

### Parc de stationnement

#### Sèvres-Babylone payant :

rue Velpeau, 75006 PARIS

On y accède en contournant le parc Boucicaut et en tournant sur la rue de Babylone (ce qui se fait automatiquement si l'on arrive par le Bld Raspail), puis tout de suite sur la droite rue Velpeau, descendre au parking.

**Hôtel IBIS STYLES**  
Lyon Confluence  
24 quai Perrache  
69002 LYON

Tél. : 04 78 37 16 64

E.mail : h9659@accor.com

Coordonnées GPS : 45.7449 N - 4.82694 W

### En voiture :

Depuis Paris :  
Prendre l'A6 direction Marseille.  
Après le tunnel de Fourvière, prendre la sortie 39b La Confluence puis, rejoindre le quai Perrache.

Depuis Marseille - Saint Etienne :  
Prendre l'A7 direction Paris, suivre Lyon Centre puis sortie Lyon Gerland. Passer sous l'autoroute pour rejoindre le cours Charlemagne, direction Perrache.

Depuis Grenoble - Chambéry :  
sur la A43, direction Lyon, à l'entrée de Bron prendre la direction Marseille / Saint-Etienne puis embranchement à droite. Continuer sur le périphérique et prendre la sortie Gerland.

Continuer sur l'avenue Tony Garnier jusqu'au pont Pasteur.

Traverser le Rhône, prendre le Cours Charlemagne puis, 3ème rue à droite : Rue ravat, hôtel au bout de la rue.

#### En Train

Depuis la gare suivre la sortie Cours Charlemagne puis 3ème rue à gauche : hôtel au bout de la rue Ravat.

### En transports en commun :

Métro Perrache ou Tramway T1 arrêt Ste Blandine.

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes

ASMR - 3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU • Tél. : 04.78.62.69.85

E-mail : [asmr.formation@orange.fr](mailto:asmr.formation@orange.fr) • Site : [www.asmr.fr](http://www.asmr.fr) • Siret : 393 275 227 000 30 • APE 8559A

**ASMR**

Association des Secrétaires  
Médico-sociales et  
des Référentes



3 Allée de l'étang - 69380 LISSIEU - Tél. : 04.78.62.69.85  
**E-mail** : [asmr.formation@orange.fr](mailto:asmr.formation@orange.fr) - **site web** : [www.asmr.fr](http://www.asmr.fr)  
**Siret** : 393 275 227 000 30 • **APE** 8559A