

ASMR

ASSOCIATION DES SECRÉTAIRES
MÉDICO-SOCIALES ET DES RÉFÉRENTES

PROGRAMME FORMATION | 2017

L'expertise du métier
au service de la qualité

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 web : www.asmr.fr

ASMR

Association des Secrétaires
Médico-sociales et
des Référentes

24 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
- ▶ 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

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 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 SYLES
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. Passez 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.

SOMMAIRE GÉNÉRAL

	Page
Intervenants asmr	02
Journée thématique 2017	03
Sommaire programme	04
Programmes intra et inter-établissements	05 à 42
Bulletin d'inscription formation inter	43

NOS INTERVENANTS

Christine GAVARD

Responsable pédagogique ASMR depuis 19 ans

Formatrice spécialisée secrétariat médico-social
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

Véronique VEILLON

Juriste en droit de la santé

Intervenante en
Responsabilité de la secrétaire médico-sociale,
Procédures administratives dans le système de santé
Préparation au concours AMA
Auteur du « Guide pratique de la secrétaire médicale »
et co-auteur des « Doctes notes de la secrétaire médicale »

Christine PELET

Formatrice spécialisée en secrétariat médico-social

40 ans d'expérience professionnelle métier
A.A.H. Responsable secrétariats médicaux

Formation de formateur

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-auteur des « Doctes Notes de la secrétaire médicale »

Gilda DEROUET

Formatrice en secteur hospitalier et psychiatrique
25 ans d'expérience formation

Ancienne secrétaire médicale en psychiatrie hospitalière

DESS Psychologie Clinique
Master 1 de philosophie
Formation techniques développement personnel

Emmanuelle PUCHE

Professeur français et culture générale
Rééducatrice en apprentissage

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

Laure MOREAU

Formatrice en secteur hospitalier et psychiatrique
Coordinatrice réseau santé précarité

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

Catherine HARDEL

Formatrice en terminologie médicale et anglais

36 ans d'expérience professionnelle
Ancienne coordinatrice secrétariats médicaux

Juré d'examen habilité A.M.A.
B.T.S. Assistante de Manager
Formation en anglais
Formation de formateur

Fabrice MONToux

Formateur spécialisé en gestion ressources humaines
Enseignant universitaire Paris 12 et 5

Docteur en psychologie clinique
DESS Psychopathologie
Formation gestion des ressources humaines
Ancien directeur structure 550 salariés

Catherine JAUMARD

Consultante et Formatrice
Technicienne Hospitalière Supérieure
30 ans d'expérience professionnelle

Licence MIDIM
BTS SP3S - BAC F 8

IX^e JOURNÉE THÉMATIQUE

Bordeaux samedi 18 mars 2017

.....

EFFICIENCE EN SECRETARIAT MEDICAL :

Optimisation des pratiques et des organisations

.....

Programme détaillé sur demande disponible à partir du 9 octobre 2016

Durée :	1 jour
Lieu :	C.H.U. BORDEAUX
Horaires :	9H00 - 17H30
Tarif :	180 euros (déjeuner inclus)



PROGRAMMES INTRA et INTER ETABLISSEMENTS

MANAGEMENT

- Encadrement secrétariats médicaux : management opérationnel 05
- Encadrement secrétariats médicaux : management relationnel 06
- Diagnostic organisationnel pour l'efficacité du secrétariat médical 07

OPTIMISATION PROFESSIONNELLE

- Travail en pôle : mutualisation des moyens et des compétences 08
- De secrétaire à assistante : optimisation de la fonction 09
- Face aux changements : s'adapter et évoluer 10
- Tutorat : encadrement stagiaires et nouveaux agents 11
- Accompagnement terrain : optimisation fonctionnement secrétariat 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 sup >: optimisation 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 du stress et des situations à forte charge émotionnelle 24
- Facilitation du travail et de l'esprit d'équipe 25
- Face à l'épreuve et la perte : positionnement relationnel 26
- Prévention usure professionnelle 27
- L'intergénérationnel dans les relations de travail 28

OPTIMISATION JURIDIQUE

- Missions et responsabilités de la secrétaire médicale 29
- Les archives hospitalières 30
- Procédures administratives dans le système de santé 31

SECTEURS SPECIFIQUES

- Psychiatrie : fonction de la secrétaire médicale spécialisée 32
- Radiologie - Imagerie Médicale : évolution de la fonction 33
- Social : évolution de la fonction 34

FORMATION OPERATIONNELLE -FAE - CONCOURS - EXAMENS

- Formation opérationnelle au secrétariat médical 35
- Concours interne AMA : préparation en groupe 36
- Concours interne AMA : préparation individuelle 37
- Concours externe AMA : préparation en groupe 38
- Concours externe AMA : préparation individuelle 39
- Oral de concours AMA : préparation 40
- Examen professionnalisé réservé : préparation 41
- F.A.E. : formation adaptation à l'emploi A.M.A. 42
- Bulletin d'inscription (formations inter) 43

Encadrement des secrétariats médicaux : Management opérationnel

FORMATION - ACTION

■ Public

Professionnel(le)s d'encadrement des secrétariats médicaux exerçant en pôle ou en transversal : responsables, référentes, coordinatrices, adjoints des cadres, attaché(e)s d'administration.

■ Objectifs

Optimiser les compétences, l'efficacité et l'aisance de la fonction d'encadrement des secrétariats médicaux, en matière de positionnement, de management opérationnel, et d'encadrement d'équipe.

■ Programme

- ▶ Profil de poste, attributions, missions et responsabilités
- ▶ Fonction d'encadrement et positionnement fonctionnel et hiérarchique
- ▶ Management opérationnel :
 - études charges de travail, mutualisation, optimisation des pratiques, procédures et référentiels,
 - encadrement d'équipe, tutorat, recrutement, évaluation, négociation
- ▶ Modalités d'intervention terrain : résolution de problèmes et prise de décision
- ▶ Méthodologie et conduite de projets
- ▶ Accompagnement des changements et restructurations.

■ Méthodes pédagogiques

- ▶ 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
- ▶ Guidance inter-modules (carnet de bord)

* **Durée** : 4 jours (2 + 2)

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

> **Intra-établissement** : nous consulter

> **Inter-établissements** :

* **Dates** : 18 - 19 mai & 08 - 09 septembre 2017

* **Horaires** : **J1** : 9h30 - 17h - **J2** : 8h30 - 16h

* **Coût net stage** : 1.360 € (déjeuners compris)

* **Lieu** : **PARIS 6^e** – 44 rue Cherche Midi

Encadrement des secrétariats médicaux : *Management relationnel*

■ Public

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

Permettre aux participant(e)s de :

- ▶ Appréhender les difficultés de communication dans une dynamique constructive, vis-à-vis des membres de l'équipe et des partenaires hiérarchiques et fonctionnels
- ▶ Elargir leur palette de compétences en matière de management relationnel.

■ Programme

- ▶ La capacité de positionnement et d'analyse dans la fonction d'encadrement
- ▶ Les besoins et fondements d'une équipe : de l'individuel au collectif
- ▶ Le développement d'un savoir-être managérial impliqué et fédérateur
- ▶ La régulation relationnelle au quotidien d'une équipe
- ▶ La gestion des situations à charge émotionnelle et/ou conflictuelles
- ▶ Les compétences spécifiques : animation, médiation, négociation, évaluation, recadrage.

■ Méthodes pédagogiques

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

* **Durée : 2 jours**

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

> **Intra-établissement : nous consulter**

> **Inter-établissements :**

* **Dates : 8 et 9 juin 2017**

* **Horaires : J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h**

* **Coût net stage : 680 € (déjeuners compris)**

* **Lieu : PARIS 6^e – 44 rue Cherche Midi**

Diagnostic organisationnel pour l'efficacité du secrétariat médical

■ Public

Coordinatrices, référentes, responsables de secrétariats médicaux, équipes de secrétariat médical

■ Objectifs

Apporter aux participant(e)s une palette d'outils d'(auto-) évaluation et diagnostic, pour objectiver la charge de travail, afin de mettre en œuvre une production de secrétariat médical efficace.

Programme

- ▶ Présentation générale des réformes hospitalières et de leur impact sur le métier
- ▶ Evaluation de la pratique et bilan de l'existant :
 - référentiels, procédures, compétences, pratiques, équipement, organisation, communication...
 - méthode d'(auto-)évaluation et de diagnostic
- ▶ Définition de cibles d'optimisation
- ▶ Elaboration de préconisations
- ▶ Préparation à la négociation et conduite du changement opérationnel

■ Méthodes pédagogiques

- ▶ 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

* **Durée : 2 jours + 2 entretiens téléphoniques** de guidance opérationnelle à définir

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

> Intra-établissement : nous consulter

Travail en pôle : mutualisation des moyens et des compétences

■ Public

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs.

■ Objectifs

Comment travailler en équipe élargie de secrétariat, au sein d'un département, d'un pôle... quand la culture, la formation, les habitudes de la profession n'ont pas préparé les professionnels concernés à cette mutation.

Cette formation vise à permettre aux participants de penser et faire évoluer leurs modes de collaboration et d'organisation interne et transversale.

■ Programme

- ▶ 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 proposition
- ▶ Emettre et recevoir des critiques, transformer les remarques négatives en axes de progrès.

■ Méthodes pédagogiques

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

* **Durée : 2 jours**

* **Effectif groupe : de 7 à 15 participant(e)s**

> Intra-établissement : nous consulter

De secrétaire à assistante : optimisation de la fonction

■ Public

Assistantes médico-administratives, secrétaires médico-sociales, adjointes administratives, exerçant une fonction élargie d'assistance ou de coordination.

■ Objectifs

Permettre aux participantes de :

- ▶ réactualiser leurs références professionnelles et leurs représentations du métier
- ▶ développer compétences et professionnalisme au service d'une offre de prestation élargie
- ▶ dépasser le niveau d'exécution et contribuer à l'évolution de la fonction

■ Programme

Nouvelle fonction, nouveau positionnement

- ▶ Profils de fonction d'assistante, positionnement, rôle propre et contributions
- ▶ Ajustement du poste à l'activité, articulant différents besoins, logiques et contraintes
- ▶ Elaboration d'un contrat professionnel intégrant les différents partenaires du secrétariat
- ▶ Elargissement et structuration du rôle d'assistante

Optimisation de la pratique professionnelle

- ▶ Coordination, transmissions, discernement des flux d'information ciblés
- ▶ Fiabilité du traitement global et du suivi des dossiers et sollicitations
- ▶ Méthodes et supports de gestion, planification et anticipation
- ▶ Elaboration de référentiels et de procédures professionnelles
- ▶ Maîtrise du temps et de la charge de travail

Développement du professionnalisme

- ▶ Position d'interlocuteur privilégié, force de proposition et d'impulsion du changement
- ▶ Aptitude à faire passer des informations, consignes, limites, contraintes
- ▶ Contribution à la résolution de problèmes, réactivité et évolutivité
- ▶ Facilitation de la communication et cohésion d'équipe

■ Méthodes pédagogiques

- ▶ Dynamique d'échanges de compétences et de pratiques, type groupe de pairs
- ▶ Travaux en sous-groupes par objectif commun avec restitution en grand groupe
- ▶ Apports didactiques, techniques et méthodologiques
- ▶ Définition de cibles d'optimisation et indications personnalisées d'évolution
- ▶ Analyse de la pratique et apport d'options opérationnelles

* **Durée** : 2 jours

* **Effectif groupe** : de 7 à 12 participant(e)s

> **Intra-établissement** : nous consulter

> **Inter-établissements** :

* **Dates** : 16 et 17 novembre 2017

* **Horaires** : **J1** : 9h30 - 17h - **J2** : 8h30 - 16h

* **Coût net stage** : 680 € (déjeuners compris)

* **Lieu** : **PARIS 6^e** – 44 rue Cherche Midi

Face aux changements : s'adapter et évoluer

■ Public

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs.

■ Objectifs

Comment s'adapter et accompagner son propre changement dans un contexte de nouvelle gouvernance, d'évolutions accélérées, face aux nouvelles contraintes et exigences (restructuration, regroupement, pôles, mutualisation, harmonisation, performance, mobilité ...).

Cette formation vise un accompagnement des participant(e)s pour leur permettre :

- d'aborder le changement, non plus en réactions d'appréhension, de défense et de résistance, mais en tant qu'ouverture et adaptation à une opportunité d'intégration et d'évolution professionnelle.
- de définir et mettre en œuvre une dynamique active et positive, au niveau individuel et d'équipe, pour l'intégration du changement.
- d'optimiser les aptitudes et les compétences requises par cette évolution

■ Programme

- ▶ Aborder les changements 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 d'équipe
- ▶ Définir les nouvelles prestations au service des partenaires internes et externes
- ▶ Ajuster et optimiser les nouvelles compétences requises
- ▶ Agir plutôt que subir : faciliter les nouvelles alliances et être force de propositions

■ Méthodes pédagogiques

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

* **Durée : 2 jours**

* **Effectif groupe : de 5 à 12 participant(e)s**

> **Intra-établissement : nous consulter**

> **Inter-établissements :**

* **Dates : 18 et 19 septembre 2017**

* **Horaires : J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h**

* **Coût net stage : 680 € (déjeuners compris)**

* **Lieu : PARIS 6^e – 44 rue Cherche Midi**

Tutorat : encadrement des stagiaires et nouveaux agents

■ Public :

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs.

■ Objectif

Permettre aux participant(e)s d'offrir les conditions d'un accueil et d'une intégration de qualité aux nouvelles arrivantes dans le secrétariat (stagiaires, nouveaux agents, remplaçantes, ...).

■ Programme

- ▶ Penser les conditions d'accueil au sein du service et de l'institution
- ▶ Cibler les objectifs et modalités selon le statut des arrivantes
- ▶ 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
- ▶ Maîtriser le positionnement et le processus relationnel dans la relation de tutorat

■ Méthodes pédagogiques

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

* **Durée** : 2 jours

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

> **Intra-établissement** : nous consulter

> **Inter-établissements** :

* **Dates** : 9 et 10 octobre 2017

* **Horaires** : **J1** : 9h30 - 17h - **J2** : 8h30 - 16h

* **Coût net stage** : 680 € (déjeuners compris)

* **Lieu** : **PARIS 6^e** – 44 rue Cherche Midi

Accompagnement terrain *Optimisation fonctionnement secrétariat médical*

FORMATION - ACTION

■ Public

Secrétariats médico-sociaux en équipe ou en pôle.

■ Objectifs

Apport d'expertise métier et pilotage opérationnel au service de l'optimisation du fonctionnement du secrétariat médical

■ Cibles d'intervention :

- ▶ analyse des fonctions, postes de travail, contrat de prestation
- ▶ optimisation des pratiques, qualitative et quantitative
- ▶ organisation et répartition du travail d'équipe au service de l'efficacité
- ▶ spécifications des contributions requises des partenaires internes et transversaux

■ Méthodes pédagogiques

- ▶ rencontre préalable avec les responsables pour recueil des cibles opérationnelles d'intervention
- ▶ observation in situ par l'intervenante
- ▶ analyse de la pratique et résolution de problèmes
- ▶ conception de supports et méthodes de mise en œuvre opérationnelle
- ▶ élaboration de préconisations et d'un plan d'actions
- ▶ réunion avec les responsables et partenaires internes pour restitution et validation
- ▶ accompagnement inter modules de l'intégration et mise en œuvre opérationnelle

■ Modalités d'intervention

- ▶ intervention in situ et apports formation en salle
- ▶ programmation anticipée des réunions mobilisant les responsables et partenaires concernés

* **Durée** : à définir en fonction des cibles d'intervention

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

> Intra-établissement : nous consulter

Organisation du travail et optimisation des pratiques

■ Public

Assistantes médico-administratives, secrétaires médico-sociales, adjointes administratives.

■ Objectifs

Doter les participant(e)s, dans une démarche qualité, d'une large palette d'outils, de méthodes et d'options leur permettant d'optimiser leurs compétences et leur efficacité professionnelle, au plan individuel et au sein d'une équipe élargie (pôle).

■ Programme

- ▶ Supports et méthodes d'efficacité, de coordination et de suivi : la boîte à outils
- ▶ Optimisation bureautique et informatique
- ▶ Transmission de messages et recherche/diffusion de l'information
- ▶ Rationalisation du classement et de la gestion des dossiers (fiabilité, traçabilité, exhaustivité)
- ▶ Elaboration de procédures professionnelles et supports de transmissions en équipe
- ▶ Maîtrise du temps et de la charge de travail :
 - Auto-évaluation des pratiques inefficaces et « chronophages »
- ▶ Optimisation et harmonisation des pratiques professionnelles
- ▶ Mutualisations des moyens et compétences en équipe élargie de secrétariat

■ Méthodes pédagogiques

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

* **Durée : 2 jours**

* **Effectif groupe : de 7 à 12 participant(e)s**

> **Intra-établissement : nous consulter**

> **Inter-établissements :**

* **Dates : 5 et 6 octobre 2017**

* **Horaires : J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h**

* **Coût net stage : 680 € (déjeuners compris)**

* **Lieu : PARIS 6^e – 44 rue Cherche Midi**

Accueil téléphonique : la qualité tient à un fil

■ Public

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs, auxiliaires de régulation médicale, standardistes et toute personne utilisant le téléphone.

■ Objectifs

Optimiser la qualité de l'accueil téléphonique, pour garantir la bonne image de l'institution, en maîtrisant les techniques de communication adaptées au téléphone, en développant une communication plus efficace, en réduisant le stress face aux situations délicates dans une dynamique relationnelle positive.

■ Programme

Les techniques de communication :

- ▶ obstacles à la communication (cadre de référence, valeurs, ...)
- ▶ facteurs d'une bonne communication (expression orale, voix, langage adapté)
- ▶ spécificités et modalités de l'entretien téléphonique
- ▶ communication efficace : écoute active et reformulation.

L'accueil, premier contact avec l'institution :

- ▶ dispenser un accueil de qualité : enjeu pour le service et l'établissement
- ▶ développer une écoute efficace et empathique
- ▶ intégrer les procédures de l'entretien téléphonique : cerner 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 situations complexes (réclamation, mécontentement, pression, agressivité...)
- ▶ maîtriser la durée de la communication téléphonique

■ Méthodes pédagogiques

- ▶ apports théoriques et méthodologiques
- ▶ indication des points forts et des axes de progrès
- ▶ élaboration d'un argumentaire de base
- ▶ entraînement pratique (magnétophone)

* **Durée : 2 jours**

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

> Intra-établissement : nous consulter

Optimiser le circuit de l'information pour un meilleur financement hospitalier

■ Public

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs.

■ Objectifs

Maîtriser le circuit d'informations/facturation hospitalière dans le contexte des nouveaux enjeux stratégiques de la politique de santé

■ Programme

▶ PMSI, T2A

- Rappel des règles de base, nomenclatures et contraintes législatives
- Principes de base pour coder MCO/SSR/PSY externe/hospitalisation

▶ FIDES, dématérialisation

- Facturation au fil de l'eau maintenant et demain

▶ Critères qualité

- IPAQSS/ : impacts organisationnels et financiers

▶ Santé connectée

- Télémédecine - santé mobile - Enjeux et bénéfices

▶ Données de santé

- Accès : un enjeu majeur sous haute protection

▶ Recherche documentaire

- Guides et outils pour une recherche efficace et ciblée

■ Méthodes pédagogiques

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

* **Durée : 2 jours**

* **Effectif groupe : de 7 à 12 participant(e)s**

> **Intra-établissement : nous consulter**

> **Inter-établissements :**

* **Dates : 11 et 12 septembre 2017**

* **Horaires : J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h**

* **Coût net stage : 680 € (déjeuners compris)**

* **Lieu : PARIS 6^e – 44 rue Cherche Midi**

Orthographe, grammaire, conjugaison, syntaxe

■ **Public**

Assistantes médico-administratives, secrétaires médico-sociales, adjointes administratives.

■ **Objectifs**

Permettre aux participantes de surmonter les difficultés liées à la langue française.

■ **Programme**

Orthographe : exercices, corrigés et astuces

- Orthographe d'usage et ponctuation
- nature et fonction des mots
- terminaisons des mots et groupes nominaux
- accord des adjectifs (ex : adjectifs de couleur)
- pluriel des mots simples et composés
- savoir repérer et corriger ses fautes

Grammaire : exercices, corrigés et astuces

- terminologie grammaticale : qu'est-ce qu'un infinitif ? un participe ? un auxiliaire ? Etc.
- les compléments d'objet direct et indirect
- accord des participes passés
- accord des verbes pronominaux
- concordance des temps

Conjugaison : exercices, corrigés et astuces

- temps simples et composés
- les groupes de verbes
- terminaisons et caractéristiques des conjugaisons
- éviter la confusion futur/conditionnel

Syntaxe : exercices, corrigés et astuces

- construction de phrase, travail sur les prépositions, les pronoms relatifs, les pronoms personnels, etc...
- coordination
- construction des subordonnées
- choisir le verbe cohérent

■ **Méthodes pédagogiques**

Apports didactiques avec supports
Exercices et corrigés - Dictées
Production et corrections de textes courts
Astuces et méthodes ludiques de mémorisation
Indications d'applications au quotidien

* **Durée : 2 jours**

* **Effectif groupe : de 5 à 12 participant(e)s**

> **Intra-établissement : nous consulter**

> **Inter-établissements :**

* **Dates : 14 et 15 septembre 2017**

* **Horaires : J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h**

* **Coût net stage : 680 € (déjeuners compris)**

* **Lieu : PARIS 6^e – 44 rue Cherche Midi**

Terminologie médicale

Public

Assistantes médico-administratives, secrétaires médico-sociales, adjointes administratives.

Objectifs

- 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.

Programme

- ▶ **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, étymologies
 - Tous les suffixes et les radicaux : définitions, étymologies
 - 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 déterminées
> anatomie, physiologie, sémiologie, physiopathologie, investigations, traitements

Méthodes pédagogiques

- ▶ **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 :**
 - Les faux-frères, les synonymes, les contraires, ne pas confondre
 - Mots croisés avec toutes les unités de sens
 - Les adjectifs insolites en médecine (exemple scabieux = gale)
 - Exercices miroirs, mot / définition / mot.
 - Mots croisés par spécialités
 -
- ▶ **Supports**
 - le livre « **Terminologie médicale MOUTON des Mots** » de Catherine Dicos
 - photocopiés d'exercices.

* **Durée : 2 jours**

* **Effectif groupe : de 5 à 12 participant(e)s**

> **Intra-établissement : nous consulter**

> **Inter-établissements :**

* **Dates : 29 et 30 mai 2017**

* **Horaires : J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h**

* **Coût net stage : 680 € (déjeuners compris)**

* **Lieu : PARIS 6^e – 44 rue Cherche Midi**

Ecrits professionnels

■ Public

Assistantes médico-administratives, secrétaires médico-sociales, adjointes administratives.

■ Objectifs

Permettre aux participantes d'optimiser leurs compétences et pratiques de l'écrit professionnel.

■ Programme

L'écrit : outils et techniques

- Eviter les confusions lexicales
- Enrichir son vocabulaire
- Choisir le bon registre de langue
- Principes de lisibilité rédactionnelle
- Résumé et analyse d'un texte
- L'argumentation
- Le plan

Les écrits professionnels : identification

- Les spécificités de l'écrit professionnel
- Les techniques de prise de notes
- Le compte-rendu
- La note de service
- La correspondance professionnelle

■ Méthodes pédagogiques

- ▶ Apports didactiques et méthodologiques
- ▶ Exercices pratiques individuels et en petits groupes
- ▶ Apports d'options de progression individualisée

* **Durée : 2 jours**

* **Effectif groupe : de 5 à 12 participant(e)s**

> **Intra-établissement : nous consulter**

> **Inter-établissements :**

* **Dates : 21 et 22 septembre 2017**

* **Horaires : J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h**

* **Coût net stage : 680 € (déjeuners compris)**

* **Lieu : PARIS 6^e – 44 rue Cherche Midi**

Anglais : *fondamentaux pour l'accueil et notions de terminologie médicale*

■ **Public**

Assistantes médico-administratives, secrétaires médico-sociales, adjointes administratives.

■ **Objectifs**

Permettre aux participantes 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.

■ **Programme**

Accueil physique et téléphonique : acquisition des éléments lexicaux requis
Vocabulaire administratif spécifiques à l'environnement hospitalier
Vocabulaire médical anglais : bases générales et fondamentaux par pathologie

■ **Méthodes pédagogiques**

- ▶ Apports théoriques et méthodologiques
- ▶ Entraînement oral pratique

■ **Supports :**

- ▶ Polycopiés
- ▶ Planches anatomiques
- ▶ Exercices d'application

* **Durée : 2 jours**

* **Effectif groupe : de 5 à 12 participant(e)s**

> **Intra-établissement : nous consulter**

> **Inter-établissements :**

* **Dates : 20 et 21 novembre 2017**

* **Horaires : J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h**

* **Coût net stage : 680 € (déjeuners compris)**

* **Lieu : PARIS 6^e – 44 rue Cherche Midi**

Qualité d'accueil face aux exigences des différents publics

■ Public

Personnel des secrétariats médico-sociaux, administratifs, et tout agent ayant une fonction d'accueil.

■ Objectifs

Permettre aux participant(e)s de développer l'aisance, l'efficacité et le professionnalisme de la fonction d'accueil, en prenant en compte les besoins et contextes spécifiques des patients, familles, usagers, en situation d'angoisse, détresse, plaintes, pressions, exigences, agressivité...

■ Programme

Connaître :

- ▶ définition et enjeux de l'accueil au sein d'un établissement médico-social
- ▶ notion de bientraitance dans l'accueil
- ▶ les spécificités, requis et procédures d'un accueil physique de qualité
- ▶ approche psychosociologique des différentes populations accueillies
- ▶ prise en compte des besoins relationnels et émotionnels de la personne

Agir :

- ▶ accueillir la personne en situation stressante
- ▶ s'adapter aux différents contextes des interlocuteurs
- ▶ établir d'emblée une relation de confiance
- ▶ développer l'écoute et l'empathie dans la relation
- ▶ contenir les manifestations émotionnelles
- ▶ dédramatiser les situations complexes
- ▶ maîtriser le cadre professionnel et la durée de l'entretien
- ▶ mettre des limites, passer le relais et transmettre.

■ Méthodes pédagogiques

- ▶ apports théoriques et pratiques
- ▶ application aux contextes des participant(e)s
- ▶ analyse de la pratique et recherche d'options
- ▶ entraînement en termes de savoir faire et savoir être
- ▶ indications comportementales

* **Durée : 2 jours**

* **Effectif groupe : de 7 à 12 participant(e)s**

> **Intra-établissement : nous consulter**

> **Inter-établissements :**

* **Dates : 11 et 12 septembre 2017**

* **Horaires : J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h**

* **Coût net stage : 680 € (déjeuners compris)**

* **Lieu : PARIS 6^e – 44 rue Cherche Midi**

Gestion de l'agressivité en situation professionnelle

■ Public

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs.

■ Objectifs

Permettre aux participant(e)s de développer leur capacité de repérage, de compréhension, de distanciation, dans les situations professionnelles à charge agressive, afin d'optimiser les relations de travail (négociation, réunion, conflit, tension...), avec de multiples partenaires (collègues, équipe, hiérarchie, intervenants transversaux et extérieurs).

■ Programme

Connaître et comprendre :

- ▶ l'agressivité dans les relations interindividuelles et d'équipe
- ▶ les mécanismes pulsionnels, émotionnels et de projection
- ▶ les pathologies du lien et leurs manifestations
- ▶ les fondements de la communication non violente

Agir et faire face :

- ▶ identifier rapidement une situation à charge agressive 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

■ Méthodes pédagogiques

- ▶ apports théoriques et méthodologiques
- ▶ application aux contextes des participant(e)s
- ▶ analyse de la pratique et recherche d'options
- ▶ entraînement comportemental
- ▶ élaboration en groupe d'un support référentiel

* **Durée : 2 jours**

* **Effectif groupe : de 5 à 12 participant(e)s**

> Intra-établissement : nous consulter

Prise de parole et confiance en soi

■ Public

Assistantes médico-administratives, secrétaires médico-sociales, adjointes administratives.

■ Objectifs

La secrétaire, de par la nature de sa fonction, est appelée à s'exprimer dans un cadre de plus en plus ouvert : consultation, entretien, réunion... Ce stage vise à développer et faciliter son expression verbale et son impact non verbal tout en lui permettant d'augmenter sa confiance en elle.

■ Programme

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

■ Méthodes pédagogiques

- ▶ apports théoriques et pratiques
- ▶ travail individuel accompagné de conseils personnalisés
- ▶ entraînement en termes de savoir-faire et savoir être (vidéo)

* **Durée : 2 jours**

* **Effectif groupe : de 5 à 8 participant(e)s**

> **Intra-établissement : nous consulter**

> **Inter-établissements :**

* **Dates : 2 et 3 octobre 2017**

* **Horaires : J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h**

* **Coût net stage : 680 € (déjeuners compris)**

* **Lieu : PARIS 6^e – 44 rue Cherche Midi**

Efficacité relationnelle face aux interlocuteurs multiples

■ Public

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs.

■ Objectifs

La fonction de secrétaire, de par sa position de plaque tournante de communication, implique une qualité relationnelle, sans laquelle se développe une perte de temps, d'énergie, d'efficacité et de motivation.

Ce stage vise à sensibiliser les participant(e)s à leur part de responsabilités dans les relations de travail, à prendre en compte « L'AUTRE », et à favoriser le développement de leur rôle de facilitateur relationnel.

■ Programme

- ▶ Prise en compte des cadres de références
- ▶ Autodiagnostic de son style de communication
- ▶ Repérage des typologies relationnelles
- ▶ Discernement dans les modes de communication
- ▶ Capacité de gestion de l'agressivité et de prévention des conflits
- ▶ Méthodologie pour une communication efficace et positive

■ Méthodes pédagogiques

- ▶ Apports théoriques et méthodologiques
- ▶ Grilles d'analyse et tests
- ▶ Analyse de la pratique
- ▶ Options personnalisées de mise en œuvre
- ▶ Entraînement relationnel

* **Durée : 2 jours**

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

> **Intra-établissement : nous consulter**

> **Inter-établissements :**

* **Dates : 16 et 17 octobre 2017**

* **Horaires : J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h**

* **Coût net stage : 680 € (déjeuners compris)**

* **Lieu : PARIS 6^e – 44 rue Cherche Midi**

Gestion du stress et des situations à forte charge émotionnelle

■ Public

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs.

■ Objectifs

Développer des compétences pour la gestion du stress et des situations à forte charge émotionnelle :

- pressions, angoisse, détresse, conflits, agressivité, violence...

Dans un réseau complexe de relations professionnelles, avec des interlocuteurs multiples :

- externes : public, patients, familles, intervenants extérieurs
- internes : collègues, hiérarchie, équipe, partenaires transversaux et pour le professionnel, lui-même personnellement éprouvé face à ces situations.

Cette formation propose une guidance pour permettre aux participant(e)s de :

- ▶ prendre soin de soi pour prendre soin des autres
- ▶ mettre à jour et boucler des vécus éprouvants parasitant l'efficacité relationnelle
- ▶ changer de regard et comportement vis-à-vis des situations et manifestations émotionnelles
- ▶ intégrer une distance psychologique adéquate dans le contexte hospitalier

■ Programme

- ▶ Partage et analyse des situations vécues par les participant(e)s
- ▶ Compréhension des mécanismes en jeu dans les relations à forte charge émotionnelle
- ▶ Apports conceptuels sur les processus émotionnels et relationnels
- ▶ Identification et gestion du stress et de la charge émotionnelle, chez soi et l'autre
- ▶ Repérage des niveaux d'implication et d'identité personnels et professionnels en jeu
- ▶ Efficacité relationnelle dans la prévention et la gestion des conflits
- ▶ Ressourcement interne et externe >> prendre soin de soi pour prendre soin de l'autre
- ▶ Positionnement professionnel : définition de conduites facilitantes.

■ Méthodes pédagogiques

- ▶ Echanges d'expériences et de représentations
- ▶ Apports conceptuels sur les mécanismes émotionnels : agressivité, violence, deuil, lien
- ▶ Analyse de la pratique et apports d'options
- ▶ Guidance des changements comportementaux et relationnels

* **Durée : 2 jours**

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

> **Intra-établissement : nous consulter**

> **Inter-établissements :**

* **Dates : 15 et 16 mai 2017**

* **Horaires : J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h**

* **Coût net stage : 680 € (déjeuners compris)**

* **Lieu : PARIS 6^e – 44 rue Cherche Midi**

Facilitation du travail et de l'esprit d'équipe

■ Public

Membres des secrétariats médico-sociaux, travaillant en équipe.

■ Objectifs

Permettre aux participant(e)s, dans le cadre de leur fonction, de penser et faire évoluer leurs modes de collaboration au sein de l'équipe :

- identité, positionnement et cohésion
- coopération, coordination, communication.

■ Programme

- ▶ Fondements d'une équipe de travail : de l'individuel au collectif
- ▶ Contribution de chaque membre et fonction dans l'équipe
- ▶ Prise en compte des différentes logiques et sollicitations des partenaires
- ▶ Identité personnelle et professionnelle : discernement et reconnaissance
- ▶ Contribution à la cohésion et à l'esprit d'équipe
- ▶ Facilitation de la communication interne et transversale
- ▶ Relations interpersonnelles et d'équipe
- ▶ Prévention et gestion des conflits
- ▶ Régulation des manifestations émotionnelles
- ▶ Positionnement : oser dire, émettre et recevoir des critiques
- ▶ Ouverture aux changements dans l'équipe

■ Méthodes pédagogiques

- ▶ Apports théoriques
- ▶ Partage d'expériences et de représentations
- ▶ Analyse de situations vécues par les participant(e)s
- ▶ Entraînement comportemental et relationnel
- ▶ Indications de mise en œuvre inter modules et restitution

* **Durée : 2 jours**

* **Effectif groupe : de 5 à 12 participant(e)s**

> Intra-établissement : nous consulter

Face à l'épreuve et la perte : positionnement relationnel

■ Public

Personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs, et tout agent concerné par un contexte professionnel afférent.

■ Objectifs

Permettre aux participant(e)s, dans le cadre de leur fonction, de développer une écoute et un juste positionnement relationnel auprès des publics éprouvés (patients, familles, collègues, équipe), dans des contextes de bouleversements et pertes (liens, intégrité, identité, sécurité, projets, repères...)

■ Programme

Comprendre :

- ▶ Les contextes générateurs de déstabilisation, perte, et traumatisme
- ▶ Les vécus et réactions des publics soumis à ces turbulences
- ▶ Le processus lié à l'épreuve et la perte : phases, manifestations et conduites à tenir
- ▶ L'extension de la notion de deuil, au-delà du seul contexte de décès
- ▶ Les fondements de l'écoute empathique dans ce contexte spécifique
- ▶ L'enjeu de cette prise en compte dans la prévention des issues défensives et/ou conflictuelles

Développement du professionnalisme :

- ▶ S'entraîner au repérage des manifestations du processus de deuil
- ▶ Contribuer au soin relationnel, dans l'accueil physique et téléphonique
- ▶ 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 ou transfert personnel
- ▶ Veiller à son propre ressourcement dans un contexte professionnel éprouvant

■ Méthodes pédagogiques

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

* **Durée : 2 jours**

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

> **Intra-établissement : nous consulter**

> **Inter-établissements :**

* **Dates : 14 et 15 décembre 2017**

* **Horaires : J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h**

* **Coût net stage : 680 € (déjeuners compris)**

* **Lieu : PARIS 6^e – 44 rue Cherche Midi**

Prévention de l'usure professionnelle

■ Public

Assistantes médico-administratives, secrétaires médico-sociales, adjointes administratives.

■ Objectifs

Etre en mesure d'intégrer la lutte contre l'usure professionnelle et sa prévention, dans le cadre global de la gestion des risques psychosociaux au sein de l'établissement, en comprenant pourquoi les secrétaires médicales peuvent y être exposées.

■ Programme

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

- ▶ Préservation et enrichissement du bien-être au travail : étapes à respecter dans une démarche de prévention, choix stratégiques personnels et institutionnels
- ▶ Les acteurs à mobiliser pour une action pragmatique de prévention
- ▶ Des options pertinentes pour améliorer le quotidien professionnel en secrétariat médical
- ▶ La gestion et prévention du stress et de l'usure professionnelle : outils simples et efficaces
- ▶ Plan de progression personnalisé

■ Méthodes pédagogiques

- ▶ 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 Baro stress)
- ▶ Indications de mise en application concrète dans le contexte professionnel

* **Durée** : 2 jours

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

> **Intra-établissement** : nous consulter

> **Inter-établissements** :

* **Dates** : 23 et 24 novembre 2017

* **Horaires** : **J1** : 9h30 - 17h - **J2** : 8h30 - 16h

* **Coût net stage** : 680 € (déjeuners compris)

* **Lieu** : **PARIS 6^e** – 44 rue Cherche Midi

L'intergénérationnel dans les relations de travail

■ **Public**

Personnel des secrétariats médico-sociaux, et administratifs ayant une fonction d'accueil.

■ **Objectifs**

Permettre aux participantes de :

- ▶ Intégrer les différences de générations dans les équipes
- ▶ Développer la diversité et complémentarité des ressources et expériences
- ▶ Garantir et optimiser le transfert de compétences et d'expériences
- ▶ Prévenir ou apaiser les conflits intergénérationnels

■ **Programme**

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
- ▶ Porter un nouveau regard sur les vécus difficiles pour les aborder autrement

■ **Méthodes pédagogiques**

- ▶ 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
- ▶ Mises en situations et guidance (jeux de rôles) relationnelle
- ▶ Elaboration en groupe d'un guide de bonnes pratiques

* **Durée : 2 jours**

* **Effectif groupe : de 7 à 12 participant(e)s**

> **Intra-établissement : nous consulter**

> **Inter-établissements :**

* **Dates : 11 et 12 septembre 2017**

* **Horaires : J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h**

* **Coût net stage : 680 € (déjeuners compris)**

* **Lieu : PARIS 6^e – 44 rue Cherche Midi**

Missions et responsabilités de la secrétaire médicale

■ Public :

Assistantes médico-administratives, secrétaires médico-sociales, adjointes administratives.

■ Objectifs

Permettre aux participant(e)s, dans leur quotidien :

- ▶ d'acquérir des connaissances juridiques notamment quant aux responsabilités liées à leur fonction ;
- ▶ d'apprendre à identifier les situations à risque et à les gérer ;
- ▶ de mettre à jour leurs connaissances sur les droits des patients et sur le secret professionnel.

■ Programme

I. La responsabilité de la secrétaire médicale

- ▶ Présentation des différentes juridictions
 - Juridictions d'ordre judiciaire
 - Juridictions administratives
- ▶ Les différents régimes de responsabilité des secrétaires médicales
 - Responsabilité pénale
 - Responsabilité 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'information
 - Demandes du patient et de la famille, demandes extérieures
 - Demandes d'information internes à l'établissement
 - 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

■ Méthodes pédagogiques

- ▶ Apports théoriques, pratiques, et documentaires
- ▶ Réponses aux questions et application aux situations professionnelles
- ▶ Analyse des cas apportés par les participant(e)s
- ▶ Remise d'une clé USB comprenant tous les documents de travail de la formation
- ▶ Remise du livre « Les doctes notes de la secrétaire médicale » à chaque stagiaire

* **Durée** : 2 jours

* **Effectif groupe** : de 5 à 12 participant(e)s

> **Intra-établissement** : nous consulter

> **Inter-établissements** :

* **Dates** : 12 et 13 juin 2017

* **Horaires** : **J1** : 9h30 - 17h - **J2** : 8h30 - 16h

* **Coût net stage** : 680 € (déjeuners compris)

* **Lieu** : **PARIS 6^e** – 44 rue Cherche Midi

Les archives hospitalières

■ Public

Tout personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs

■ Programme

Première journée : matinée

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

Première journée : après-midi

Approche pratique des archives hospitalières

- ▶ Le circuit du dossier, de son ouverture à son archivage : responsabilités des différents intervenants, traçabilité dans l'établissement

Il est impératif de pouvoir en ce début d'après-midi de la première journée, se rendre avec les stagiaires au service des archives, afin d'en examiner, concrètement, le fonctionnement. L'établissement devra par ailleurs fournir, 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.

Deuxième journée :

- ▶ 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 du 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.

■ Méthodes pédagogiques

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

* **Durée : 2 jours**

* **Effectif groupe : de 7 à 12 participant(e)s**

> **Intra-établissement : nous consulter**

> **Inter-établissements :**

Procédures administratives dans le système de santé : rôle de la secrétaire médicale

■ Public :

Assistantes médico-administratives, secrétaires médico-sociales, adjointes administratives.

■ Objectifs

Permettre aux participant(e)s, dans leur quotidien, d'acquérir des connaissances juridiques quant au système de santé, quant aux droits et statuts des usagers, et de maîtriser la rédaction des documents administratifs correspondants.

■ Programme

I. La secrétaire médicale et les documents administratifs

- ▶ Le système de santé
 - L'organisation du système de soins
 - Le fonctionnement de la sécurité sociale
 - La 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
 - Les textes régissant la rédaction de ces documents administratifs
 - La difficulté de concilier la loi et la pratique professionnelle (solutions, outils, formulaires, etc.)
 - Les innovations législatives

II. 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
 - La situation spécifique de certaines catégories d'usagers : étrangers (AME), personnes démunies (CMU), majeurs 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
 - Différents régimes de responsabilité, Secret professionnel, Transmission des informations
 - Situations à risque

■ Méthodes pédagogiques

- ▶ Apports théoriques et documentaires, réponses aux questions et application aux situations professionnelles, analyse des cas apportés par les participant(e)s, utilisation de documents de travail : formulaires CERFA officiels
- ▶ Remise d'une clé USB aux stagiaires comprenant les supports de la formation
- ▶ Remise de l'ouvrage « Les doctes notes de la secrétaire médicale »

* **Durée : 2 jours**

* **Effectif groupe : de 5 à 12 participant(e)s**

> **Intra-établissement : nous consulter**

> **Inter-établissements :**

* **Dates : 13 et 14 novembre 2017**

* **Horaires : J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h**

* **Coût net stage : 680 € (déjeuners compris)**

* **Lieu : PARIS 6^e – 44 rue Cherche Midi**

Secteur psychiatrique : fonction de la secrétaire médicale spécialisée

■ Public

Membres des secrétariats médico-sociaux des unités psychiatriques

■ Objectifs

Définir les spécificités de la fonction, son évolution, et optimiser l'offre professionnelle face aux nouvelles exigences des partenaires et des situations

■ Programme

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

■ Méthodes pédagogiques

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

* **Durée : 2 jours**

* **Effectif groupe : de 7 à 12 participant(e)s**

> **Intra-établissement : nous consulter**

> **Inter-établissements :**

* **Dates : 6 et 7 novembre 2017**

* **Horaires : J1 : 9h30 - 17h - J2 : 8h30 - 16h**

* **Coût net stage : 680 € (déjeuners compris)**

* **Lieu : PARIS 6^e – 44 rue Cherche Midi**

Secteur Radiologie – Imagerie Médicale : évolution de la fonction du secrétariat médical

■ Public

Secrétaires médicales, assistantes médico-administratives et faisant fonction, coordinatrices, en secteur de radiologie et d'imagerie médicale.

■ Objectifs

Cette formation vise à permettre aux participantes d'intégrer l'évolution de leur fonction, en secteur de radiologie et imagerie médicale, face aux nouvelles exigences requises en matière d'efficacité, générant restructurations, regroupements d'activité et nouvelles modalités de travail.

■ Programme

- ▶ 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

■ Méthodes pédagogiques

- ▶ 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

* **Durée** : 1 jour

* **Effectif groupe** : de 7 à 15 participant(e)s

> **Intra-établissement** : nous consulter

> **Inter-établissements** :

* **Dates** : 16 mai 2017

* **Horaires** : **J1** : 9h30 - 17h - **J2** : 8h30 - 16h

* **Coût net stage** : 340 € (déjeuners compris)

* **Lieu** : **PARIS 6^e** – 44 rue Cherche Midi

Secteur Social : évolution de la fonction du secrétariat médical

■ Public

Secrétaires et assistantes exerçant dans le secteur social.

■ Objectifs

Permettre aux participant(e)s de :

- ▶ D'intégrer l'évolution de leur fonction en secteur social, notamment face aux nouvelles exigences requises en matière d'efficacité et d'élargissement de l'offre de prestation
- ▶ Penser et faire évoluer leur positionnement, leur mode de transmission et de coopération au sein de l'équipe et vis-à-vis des partenaires internes, transversaux et externes

■ Programme

- ▶ Spécificités de la fonction en secteur social
- ▶ Evolutions articulant les logiques sociales, administratives, et économiques
- ▶ Elargissement de l'offre de prestations auprès des partenaires du secrétariat médico-social
- ▶ Définition et intégration des nouvelles compétences requises (procédures)
- ▶ Optimisation des pratiques professionnelles et de l'organisation du travail
- ▶ Qualité de transmission, de coordination et de suivi
- ▶ Positionnement institutionnel, discernement des limites et relais adéquats

■ Méthodes pédagogiques

- ▶ 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

* **Durée** : 1 jour

* **Effectif groupe** : de 7 à 15 participant(e)s

> **Intra-établissement** : nous consulter

> **Inter-établissements** :

* **Dates** : 15 mai 2017

* **Horaires** : **J1** : 9h30 - 17h - **J2** : 8h30 - 16h

* **Coût net stage** : 340 € (déjeuners compris)

* **Lieu** : **PARIS 6^e** – 44 rue Cherche Midi

Formation opérationnelle au secrétariat médical

■ Public

Personnel nouveau dans la fonction du secrétariat médical

■ Objectifs

Offrir aux participantes un dispositif d'adaptation à l'emploi, en abordant les aspects essentiels de leur fonction

■ Programme

Module 1 : Intégration des prérequis de la fonction

2 jours

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

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

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

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

■ Méthodes pédagogiques

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

> Programme détaillé sur demande

* **Durée** : 8 jours (4 modules de 2 jours)

* **Effectif groupe** : de 5 à 12 participant(e)s

> **Intra-établissement** : nous consulter

Préparation au concours interne AMA

■ Public

Candidates au concours d'assistant médico-administratif, Catégorie B – Fonction Publique

■ Objectifs

Préparer et mettre en situation les candidates afin d'optimiser leurs aptitudes à la réussite des épreuves écrites du concours d'assistant médico-administratif.

■ Programme

PREPARATION A L'EPREUVE DES QUESTIONS COURTES (2 jours)

L'épreuve consiste en une série de cinq à huit questions à réponse courte portant sur le programme 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 (3 jours)

1) Fonctionnement du secrétariat médical, correspondance médicale (2 jours)

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 du programme 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.

2) Vocabulaire médical (1 jour à distance par Internet) : l'examen des épreuves du concours (Annales) a montré que la place accordée au vocabulaire médical varie entre 1/5ème et 1/3 de l'épreuve de cas pratique. Dès lors, pour ce module, nous proposons l'organisation suivante : distribution à tous les stagiaires, dès le début de la formation, de l'ouvrage de terminologie médicale « Mouton des mots » du Dr Catherine DI COSTANZO ; envoi par mail, à tous les stagiaires, d'un test abordant le vocabulaire de 10 spécialités parmi les plus importantes.

ORGANISATION DES CONCOURS BLANCS 2 jours

1) Jour 1 : concours blancs

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

■ Méthodes pédagogiques

Enseignements théoriques ainsi que mises en situations professionnelles pour appréhender les problèmes qui se posent dans la pratique quotidienne des assistantes médico-administratives.

Préparation aux questions du concours : règles rédactionnelles (savoir synthétiser, construction d'un argumentaire, élaboration d'un plan, analyse et résumé).

> Programme détaillé sur demande – Par ailleurs nous vous informons que nous sommes en capacité de vous aider dans la conception et la correction des épreuves du concours AMA.

* **Durée : 7 jours** (3 modules de 2 jours + 1 jour à distance par Internet)

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

> **Intra-établissement : nous consulter**

Préparation individuelle au concours interne AMA

■ Public

Les candidats au concours interne doivent être fonctionnaires titulaires et justifier de quatre ans de services publics au 1er janvier de l'année où le concours est organisé soit en qualité de fonctionnaires soit comme agents non titulaires.

■ Objectifs

Préparer individuellement, par internet, et à leur rythme, les candidats afin d'optimiser leurs aptitudes à la réussite des épreuves écrites et orale du concours interne AMA

■ Programme

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 dix à vingt pages, comportant des données administratives et médicales relatives aux patients. Le dossier doit relever d'une problématique du 3 du programme (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 ; **et une épreuve constituée d'une série de cinq à huit questions à réponse courte** portant sur le 1 et 2 du programme (durée : 3 heures ; coefficient 2).

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 Véronique SOKOLOFF et Geneviève BELTRAN
- ▶ l'envoi de conseils méthodologiques pour chacune des deux épreuves de l'admissibilité : cas pratique et questions courtes
- ▶ l'envoi de 4 séries de 8 questions conformes à la première épreuve du concours + correction individualisée + correction
- ▶ l'envoi de 2 cas pratiques complets conformes au programme du concours + correction individualisée + correction
- ▶ une aide à la mise en forme du dossier RAEP (reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle) et à la rédaction du CV qui servent de référence au jury lors de l'épreuve orale d'admission
- ▶ des conseils pour l'épreuve orale

DEROULE DE LA FORMATION

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

- ▶ Les conseils méthodologiques, les 4 séries de questions et les 2 cas pratiques sont envoyés dès l'inscription. Les stagiaires renvoient les devoirs à leur rythme, par mail. Ces devoirs doivent être tapés sur ordinateur, sous format WORD, en police ARIAL 12. Nous conseillons aux stagiaires de se mettre en situation de concours, à savoir de consacrer 3 heures à chaque épreuve, sur papier, puis de retaper ce devoir, sans en modifier le contenu sur ordinateur. Les correcteurs n'accepteront aucun devoir par voie postale.
- ▶ Les correcteurs s'engagent à corriger les devoirs dans un délai de 15 jours au maximum après leur envoi, par mail. Ces devoirs font l'objet d'une correction individuelle et personnalisée, assortie de conseils, tant sur le fond que sur la forme. Les stagiaires auront la possibilité de poser aux correcteurs toutes les questions nécessaires à une meilleure compréhension des annotations portées sur leurs copies.

* Coût individuel net formation tout compris :

> **Prise en charge formation continue : 680 €**

> **Formation à titre individuel :**

550 € (400 € pour les adhérentes)

Préparation au concours externe AMA

■ Public

Candidates au concours d'assistante médico-administrative, Catégorie B – Fonction Publique Hospitalière

■ Objectifs

Préparer et mettre en situation les candidates afin d'optimiser leurs aptitudes à la réussite des épreuves orales du concours d'assistante médico-administrative.

■ Programme

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 :

A l'issue de ces deux jours, il sera remis aux stagiaires l'ouvrage « Les doctes notes de la secrétaire médicale », ainsi que l'ouvrage de vocabulaire médical « moutons des mots ».

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

1. 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. Dans le cadre de cette préparation, les stagiaires seront amenés à compléter le dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP). **Il servira ensuite de support à l'échange objet du premier entretien professionnel.**

2. 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

■ Méthodes pédagogiques

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.

* **Durée : 5 jours**

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

> Intra-établissement : nous consulter

Préparation individuelle au concours externe AMA

■ Public

Les candidats 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

Préparer individuellement les candidats, par internet, et à leur rythme, les candidats afin d'optimiser leurs aptitudes à la réussite des épreuves du concours externe AMA

Programme

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 programme.

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 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 10 séries de 10 questions courtes et de mises en situations professionnelles conformes à l'épreuve d'admission du concours + correction individualisée + correction
- ▶ des conseils pour appréhender l'oral

DEROULE DE LA FORMATION

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

- ▶ Les conseils méthodologiques et les 10 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.

* Coût individuel net formation tout compris :

> **Prise en charge formation continue : 380 €**

> **Formation à titre individuel :**

300 € (250 € pour les adhérentes)

Préparation à l'oral du concours AMA

■ Public

Candidats au concours d'assistant médico-administratif, Catégorie B – Fonction Publique

■ Objectifs

Préparer et mettre en situation les candidats afin d'optimiser leurs aptitudes à la réussite des épreuves orales du concours d'assistant médico-administratif.

■ Programme

JOURNÉE 1

PRÉSENTATION DE L'ÉPREUVE ORALE DU CONCOURS
RAPPELS DE NOTIONS FONDAMENTALES

- ▶ 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
- ▶ Droits du patient et dossier médical : principaux droits du patient et la loi du 4 mars 2002 ; le dossier médical du patient : contenu, accès, archivage, responsabilités

JOURNÉE 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 filmées)
- ▶ Retour sur l'attitude de chaque stagiaire
- ▶ Le grand jeu des questions/réponses portant sur toutes les questions susceptibles de tomber le jour du concours (examinées lors de la première journée). Ce jeu vise à tester les connaissances des candidats.

JOURNÉE 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

■ Méthodes pédagogiques

- ▶ Apports didactiques et méthodologiques
- ▶ Simulation épreuve orale et corrections
- ▶ Entraînement en termes de savoir-être
- ▶ Questions/réponses

* **Durée** : 2 jours ou 3 jours (*)

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

(*) 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 »

> **Intra-établissement** : nous consulter

Préparation à l'examen professionnalisé réservé

■ Public

Candidats contractuels 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

Préparer et mettre en situation les candidates afin d'optimiser leurs aptitudes à la réussite l'examen professionnalisé réservé

■ Programme

PREPARATION A L'EPREUVE ECRITE (2 jours + 2 jours + 1 par Internet)

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 programme 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

Module par Internet - Nous proposons l'organisation suivante : distribution à tous les stagiaires, dès le début de la formation, de l'ouvrage de terminologie médicale « Mouton des mots » ; envoi par mail, à tous les stagiaires, d'un test abordant le vocabulaire de 10 spécialités parmi les plus importantes.

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 et orale.

Les épreuves écrites sont notées sur 40 et l'épreuve orale sur 60.

■ Méthodes pédagogiques

Enseignements théoriques

Mises en situations professionnelles

Remise d'une clé USB comprenant tous les documents de travail de la formation

Remise du livre « Les doctes notes de le secrétaire médicale » à chaque stagiaire

> *Programme détaillé sur demande – Par ailleurs nous vous informons que nous sommes en capacité de vous aider dans la conception et la correction des épreuves du concours AMA.*

* **Durée : 7 jours** (3 modules de 2 jours + 1 jour à distance par Internet)

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

> **Intra-établissement : nous consulter**

FAE : formation d'adaptation à l'emploi AMA

■ Public

Assistants Médico-Administratifs venant de réussir le concours.

■ Objectifs

Apporter aux participantes toutes les compétences requises, pour leur intégration et performance professionnelle, dans leur prise de fonction.

Programme (conformément à l'arrêté du 24.10.2014)

1er 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

2e MODULE

5 jours

- 1/ Les missions de service public 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

3e 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

■ Méthodes pédagogiques

Enseignements théoriques
Mises en situations professionnelles
Remise d'une clé USB comprenant tous les documents de travail de la formation

► **Programme détaillé sur demande**

* **Durée : 15 jours** (3 modules de 5 jours)

* **Effectif groupe : de 5 à 12 participant(e)s**

► **Intra-établissement : nous consulter**

BULLETIN INSCRIPTION FORMATION PROFESSIONNELLE INTER

COMMENT VOUS INSCRIRE

Retournez ce bulletin d'inscription dûment rempli et signé à : ASMR – 3 Allée de l'Étang - 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.

ETABLISSEMENT

RAISON SOCIALE :

ADRESSE :

CODE POSTAL :

RESPONSABLE FORMATION :

MAIL :

VILLE :

TEL. :

PARTICIPANT(E)

INTITULE FORMATION :

DATES DE LA SESSION :

NOM :

FONCTION :

TEL :

PRENOM :

SERVICE :

MAIL :

DATE :

SIGNATURE ET CACHET :

