



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

- Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité
- Évaluer la demande des usagers avec discernement pour mieux les renseigner, les conseiller et les orienter
- Décrypter rapidement un terme médical
- Assurer une retranscription/relecture pertinente et fiable des documents médicaux
- Réaliser des documents professionnels en optimisant la qualité rédactionnelle
- Appliquer les règles fondamentales de l'orthographe
- Identifier les responsabilités de la secrétaire médicale
- Repérer les droits des patients et en mesurer l'impact dans leur pratique professionnelle

**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS**



**5 à 12 participant(e)s**



**4 jours (2+2)  
28 heures**

**Evaluation  
Supports  
Suivi  
Accompagnement  
(cf page 10)**

**RÉF. :  
OPTPRO.06.2024**

**MODULE 1 (2 jours)**

**Approche relationnelle dans un secrétariat médical**

- Définition et enjeu de l'accueil au sein d'un établissement médico-social
- Spécificités de l'accueil physique et téléphonique
- Techniques de communication (écoute active et reformulation)
- Notions d'empathie et de bienveillance dans la relation au patient et sa famille
- Prise en compte des manifestations émotionnelles (situations agressives)
- Gestion des situations conflictuelles

**Outils relatifs à la terminologie médicale et à son utilisation**

- Formation du terme médical : décomposition, définition
- Analyse du mot médical par unité de sens
- Décryptage des comptes rendus médicaux

**MODULE 2 (2 jours)**

**Écrits professionnels et orthographe**

- Vocabulaire : l'enrichir et l'utiliser à bon escient
- Orthographe, conjugaison, grammaire
- Identification et correction des fautes
- Prise de notes, structure de la pensée

**Droits fondamentaux des patients et rôle de la secrétaire**

- Les droits fondamentaux des usagers : charte de la personne hospitalisée, personne de confiance, droit à l'information, droits des mineurs, droits des personnes sous protection judiciaire, etc.
- Le secret professionnel et la transmission d'informations (téléphone, courrier, mail)
- Le dossier médical : contenu, communication et archivage

**CONTENU**



**Méthode interrogative** = dynamique d'échanges de compétences, d'expériences

**Méthode active** = travaux en sous-groupes par objectifs communs, élaboration de référentiels et de procédures, apports techniques et méthodologiques, jeux de rôles.

**Méthode diagnostique** = analyse de la pratique et recherche d'options.

**Méthode transmissive** = utilisation de diaporamas, de vidéos.

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

**INTRA  
ETABLISSEMENT**

**Tarif :  
Nous consulter**

**INTER  
ETABLISSEMENTS**

**TARIF :**  
**1200€ TTC  
par participant**

**DATES :**  
30 et 31 mai  
13 et 14 juin 2024

**HORAIRES :**  
**J1+J3 9h30 > 17h  
J2+J4 8h30 > 16h**

**LIEU  
PARIS**

# BULLETIN D'INSCRIPTION

## FORMATION PROFESSIONNELLE INTER-ÉTABLISSEMENTS

### Comment vous inscrire ?

a) Retournez le bulletin d'inscription dûment rempli et signé à : [formation@asmr.fr](mailto:formation@asmr.fr)

- Si la formation est prise en charge par votre établissement, une convention de formation lui sera directement adressée et il vous enverra ultérieurement une convocation individuelle.

- Si vous financez vous-même la formation, vous recevrez dans un premier temps un contrat de formation à nous renvoyer dûment complété et signé et dans un second temps une convocation individuelle.

b) Les inscriptions sont enregistrées par ordre d'arrivée.

c) Si le nombre des inscriptions est insuffisant, la formation pourra être annulée. Vous en serez dûment informé dans un délai de deux mois au plus tard avant la date prévue.

### Accessibilité de la formation aux personnes handicapées ou présentant un trouble de santé invalidant

Si vous êtes en situation de handicap ou si vous présentez un trouble de santé invalidant, nous vous remercions de bien vouloir en informer notre responsable pédagogique et référente handicap, VEILLON Véronique ([veronique.veillon@asmr.fr](mailto:veronique.veillon@asmr.fr)) dans les plus brefs délais, afin que nous puissions vous accueillir dans les meilleures conditions possibles et adapter nos modalités d'animation, notre méthodologie et nos supports pédagogiques à votre situation. Vos besoins feront l'objet d'une évaluation sur la base de la grille AGEFIPH.



Intitulé de la formation :

Dates de la session :

Lieu :

#### ETABLISSEMENT

Raison sociale :

Adresse

Code postal :

Ville :

#### RESPONSABLE FORMATION

Nom et prénom :

Téléphone :

E-mail :

#### PARTICIPANT(E)

Nom et prénom :

Fonction :

Service :

Téléphone :

E-mail :

*Adresse à laquelle le participant aura accès pendant la formation*

Date

Signature et cachet de l'établissement

Signature du bénéficiaire de la formation

# MODALITÉS D'ÉVALUATION, DE SUIVI, D'ACCOMPAGNEMENT ET DE RECONNAISSANCE DE NOS FORMATIONS

Toutes les formations présentées dans notre catalogue obéissent aux exigences fixées par QUALIOPI, le nouveau référentiel qualité de certification des organismes de formation. Elles se déclinent donc de manière identique pour l'ensemble de nos formations, sachant cependant que les outils d'évaluation, les modalités de suivi et d'accompagnement ainsi que les supports remis aux participant(e)s peuvent varier en fonction de la formation.



## UNE EVALUATION DE LA FORMATION

Cette évaluation se déroule en trois temps :

- Une évaluation de la satisfaction du participant via un questionnaire dématérialisé sous forme de QCM : adaptation du contenu de la formation aux objectifs annoncés et de la pédagogie (supports, exposés, applications terrain), qualité de l'animation de l'intervenant (compétences, connaissances, écoute, dynamique de groupe), durée de la formation, recommandation

- Une évaluation de l'atteinte des objectifs (question ouverte)
- Une évaluation à froid à six mois de la formation

*Une synthèse de ces évaluations peut être communiquée sur demande des établissements.*



## SUPPORTS REMIS AUX PARTICIPANT(E)S

**En fonction de la formation, ces supports peuvent être :** des documents papiers (guide, livre, fiche, protocole, procédure, memento, référentiel, plan, grille d'analyse, tableau, argumentaire, livret, planche, exercice, recueil lexical, bibliographie) et/ou une clé USB et/ou un lien vers un CLOUD.



## SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT À L'ISSUE DE LA FORMATION

Possibilité de contacter le formateur par mail et/ou par téléphone, dans les 3 mois suivant l'issue de la dernière session.



## MODALITÉS DE RECONNAISSANCE DE LA FORMATION

Certificat de réalisation de la formation.