
Programme de Formation

Prendre son poste d'Assistant Médico-Administratif (AMA) / Secrétaire Médicale : rôle, cadre et pratiques professionnelles

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Assistants médico-administratifs - Secrétaires médicales

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, vous serez en capacité de :

- Clarifier votre rôle et vos responsabilités au sein de l'établissement
- Adopter une posture professionnelle adaptée à l'environnement hospitalier
- Maîtriser vos missions administratives et leur rôle dans la gestion du dossier patient
- Gérer les situations relationnelles courantes avec les usagers et les patients
- Intégrer les obligations réglementaires dans vos pratiques quotidiennes

Description

1. **Comprendre son rôle dans le fonctionnement hospitalier**
 - L'organisation hospitalière à l'échelle nationale
 - Positionnement de l'AMA / SM dans l'organisation hospitalière
 - Responsabilités administratives et secret professionnel
 - Articulation avec les équipes médicales et soignantes
 - Contribution à la qualité et à la sécurité du parcours patient
2. Atelier : cartographier son rôle dans le parcours patient et identifier ses responsabilités clés.
3. **Asseoir une posture professionnelle adaptée**
 - Représenter l'établissement auprès des usagers et des patients
 - Accueil physique et téléphonique
 - Communication professionnelle en présentiel et au téléphone
 - Informations délivrées par l'AMA / SM dans le respect de la législation
 - Limites du rôle et relais vers l'encadrement ou les professionnels compétents
4. Atelier : analyser des situations d'accueil et de communication professionnelle.
5. **Organiser son travail et améliorer ses pratiques dans un environnement en constante évolution**
 - Transformations liées à la dématérialisation et à la modernisation du système de santé
 - Le dossier médical : aspects juridiques, rôle de l'AMA / SM, droits du patient
 - Loi du 4 mars 2002, information délivrée au patient et accès au dossier
 - Comptes rendus et autres documents professionnels
 - Confidentialité, traçabilité et sécurisation des informations
6. Atelier : analyser ses pratiques autour du dossier patient et des documents administratifs.
7. **Gérer les situations relationnelles sensibles**



- Accueillir un usager ou un patient stressé, inquiet ou en difficulté
 - Répondre à une insatisfaction courante
 - Maintenir une communication claire et professionnelle
 - Orienter vers le bon interlocuteur lorsque la situation dépasse son périmètre
 - Transmettre les informations de manière fiable et sécurisée
8. Atelier : analyser une situation relationnelle difficile et définir une réponse structurée.



Prérequis

Aucun prérequis



Modalités pédagogiques

- Apports contextualisés
- Analyse de pratiques
- Exploitation des situations vécues par les participants
- Ateliers de co-construction
- **Livrable : Boîte à outils des pratiques professionnelles AMA / SM.** Un ensemble d'outils pour organiser l'activité et sécuriser les pratiques médico-administratives.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Auto-positionnement amont/aval
- Validation des outils construits
- Questionnaire de satisfaction



Informations sur l'accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Un référent handicap est disponible pour adapter les modalités pédagogiques si nécessaire : contact@larelevesante.fr