Secrétariats médicaux : évolution et management

MANAGEMENT

Ref : MGTPO05B

Compétences visées

Manager les secrétariats médicaux en répondant aux attentes et aux besoins nouveaux du système de santé.

Objectifs et contenus

Repérer les facteurs d'évolution de la profession

- L'évolution du cadre législatif et statutaire.
- Le statut de l'Assistante Médico-Administrative (AMA) en application du décret n° 2011-660 du 14 juin 2011.

Comprendre les facteurs d'évolution du système de santé impactant le métier d'AMA

- L'identi?cation des impacts des réformes hospitalières de ces dernières années sur les secrétariats médicaux.
- La polyvalence et les activités sous-jacentes dans le cadre de l'organisation en pôles d'activité et le passage d'une relation binaire avec le médecin à l'intégration au sein d'une équipe.
- Les nouveaux modes de management et de gestion de l'information dans le cadre de la nouvelle organisation des soins.
- L'accueil et les relations avec « les usagers/clients » pour répondre à leurs attentes et besoins : secret professionnel, droits des usagers...
- La certi?cation et l'évaluation des pratiques professionnelles.

Se positionner entre attentes des directions et communauté médicale?

- La compréhension de l'organisation territoriale de l'offre de soins : environnement sanitaire et médicosocial, projets stratégiques des établissements impactant les secrétariats médicaux.
- L'identi?cation du parcours d'un patient et son processus de prise en charge.
- Le positionnement : comprendre son rôle, ses responsabilités, identi?er ses missions et activités, savoir se faire reconnaître pour fédérer son équipe.

Développer des compétences en management opérationnel

- Le management et la coordination d'une équipe : fonction et outils du manager.
- La mise en œuvre de conditions de travail favorables pour des secrétariats médicaux.
- L'évaluation des pratiques réelles et recommandées, diagnostic, bilan de l'existant.
- L'identi?cation de l'écart entre les compétences présentes et les compétences attendues.
- Le repérage des besoins en formation, la promotion du développement des compétences.
- La conduite du changement : leadership, méthodes et outils.

Méthodes

- Apports théoriques et méthodologiques.
- Étude de cas.

Personnes concernées

Coordinateur en secrétariats médicaux ou faisant fonction en structure de santé.

Valeur ajoutée

Une approche très pratique de la fonction, des mises en activité visant à acquérir les méthodes et outils de management, la définition d'axes de progression permettant, à chaque participant, de conforter son positionnement et son outillage de manager.

Pré-requis

Aucun

Mise à jour le : **12/03/2024**