Être secrétaire médicale dans les nouvelles organisations hospitalières

MANAGEMENT

Ref : MGTPO05C

Compétences visées

S'adapter aux évolutions hospitalières organisationnelles, médico-économiques et de démarche qualité.

Objectifs et contenus

Comprendre le fonctionnement et l'organisation hospitalière

- Le cadre général des établissements de santé et les impacts du GHT : statut, mission, gouvernance des établissements de santé, organisation en pôle, regroupement...
- Le statut des personnels de la fonction publique hospitalière.
- Le développement des ressources humaines :
  - la formation tout au long de la vie et le parcours professionnel,
  - la prévention des risques professionnels.
- L'organisation hospitalière et les modalités de prise en charge :
  - l'organisation en pôles,
  - les activités médicales, de soins, d'hébergement,
  - les nouvelles modalités à partir de filières et au travers des parcours de soins coordonnés.
- La certification et la qualité à l'hôpital.

S'approprier le mode de financement et de la valorisation de l'activité

- Le mode de financement et sa genèse : 3 grandes périodes.
- La tarification à l'activité, T2A, principes et fondements :
  - les modalités de financements de la T2A,
  - le PMSI : principes et type d'activités,
  - la conception, les actes cliniques des médecins, les actes des sages-femmes et auxiliaires médicaux, les majorations, la définition de la consultation médicale,
  - les tarifs « de base », les tarifs « spéciaux ».

Acquérir les savoirs spécifiques pour assurer sa fonction d'AMA

- Les dispositions législatives et réglementaires relatives au droit des usagers :
  - les droits fondamentaux,
  - le droit à l'information et au consentement,
  - le droit et la fin de vie,
  - le droit d'accès aux informations médicales et au dossier médical.
- Les Chartes et le livret d'accueil.
- Le secret médical et le secret professionnel :
  - le secret professionnel et son cadre juridique,
  - la confidentialité et le devoir d'information,
  - l'information spécifique à apporter en cas de décès,
  - les cas de signalement de maltraitance.

Développer ses compétences pour assurer ses activités au quotidien

- Le traitement et la transmission d'information :
  - les TIC et outils utilisés,
  - le dossier médical informatisé, le dossier pharmaceutique,
  - les transmissions informatisées,
  - les principes à respecter lors de la collecte, du traitement et de la conservation des données,
  - le cadre spécifique des recherches médicales,
  - les maladies à déclaration obligatoire.
- La gestion du dossier du patient :
  - le cadre réglementaire,
  - les règles et principes de gestion, de confidentialité, de circuit, d'évaluation, d'archivage,
  - les enjeux, le cadre réglementaire et la mise en application de l'identitovigilance.
- La dimension relationnelle :
  - l'accueil des patients : face à face, téléphonique,
  - l'écoute active,
  - la gestion des situations d'agressivité et des conflits,
  - la gestion du stress.

Personnes concernées

Secrétaire médicale, Assistante médico-administratif.

Valeur ajoutée

Pour permettre une appropriation maximale des connaissances, une approche interactive et ludique est privilégiée, avec des analyses de situations et des jeux d'application.

Pré-requis

Aucun

Dispositif d'évaluation

L'ÉVALUATION SERA RÉALISÉE À L'AIDE DES CRITÈRES SUIVANTS :

- Les attentes des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation et confrontées aux objectifs de formation.
- Les acquis / les connaissances seront évalués en début et en fin de formation par l'intermédiaire d'un outil proposé par le formateur (quiz de connaissances, questionnaire, exercice de reformulation, mise en situation…).
- La satisfaction des participants à l'issue de la formation sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » portant sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la qualité globale de l'intervention.
- A distance de la formation : il appartiendra aux stagiaires d'analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail , notamment lors de leur entretien professionnel. Des outils pourront être suggérés pendant la formation (plans d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact…).

Mise à jour le : **28/05/2024**