



## COMPETENCES ET METHODES MANAGERIALES

Année :

### Secrétariats médicaux : évolution et management - FORMATION

Réf. : MGTP005B



## Compétences Visées

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

## Objectifs, 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'identification 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 certification 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'identification du parcours d'un patient et son processus de prise en charge.
- Le positionnement : comprendre son rôle, ses responsabilités, identifier 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 oeuvre de conditions de travail favorables pour des secrétariats médicaux.
- L'évaluation des pratiques réelles et recommandées, diagnostic, bilan de l'existant.
- L'identification 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.

## Formation Intra

### Personnes concernées

Coordinateur en secrétariats médicaux ou faisant fonction.

## Méthode

- Apports théoriques et méthodologiques.
- Étude de cas.

## Valeur ajoutée de la formation

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.



## Prérequis

» Aucun

## Dispositif D'évaluation

**L'évaluation sera réalisée selon plusieurs niveaux :**

- **Au démarrage :** les attentes des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation pour soutenir la confrontation au thème et à ses enjeux. Les acquis/les connaissances a priori seront évalués de manière autoformatrice, par l'intermédiaire d'un test de positionnement ou d'un quiz de connaissances.
- **En cours de formation :** les participants seront invités à autoévaluer leur progression à l'aide d'outils proposés par le formateur (test intermédiaire, QCM, questionnaire, exercice de reformulation, plan de progression personnalisé).
- **À l'issue de la formation :** la satisfaction des participants 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 » remis aux participants. Il porte sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la transférabilité des acquis.
- **À distance de la formation :** le participant pourra analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail, notamment dans le cadre de son entretien professionnel annuel, à l'aide des outils mis à disposition tout au long de la formation (plan d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact...).

## À noter

**Voir aussi**

- [Audit d'un secrétariat médical](#)
- [Secret professionnel et confidentialité des informations](#)