



## 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.

### Prix

Tarif Intra : **Nous consulter**

## 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 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...).

## À noter

### Voir aussi

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