

Module n°2 : Assistants Médico-administratifs : évolution des missions et compétences - Module 2

Contexte

Les Assistants Médico-Administratifs (AMA) et les personnels administratifs faisant fonction d'AMA occupent un poste essentiel. Acteurs incontournables, ils sont au cœur de l'organisation du service médical. Ils assistent un ou plusieurs responsables (cadres infirmiers, médecins, praticiens spécialistes, chirurgiens, directeurs d'établissements médicaux), ils assurent différentes tâches de secrétariat médical, ils doivent, pour des raisons humaines, économiques et de qualité, maîtriser les principes et règles de responsabilité juridique. Au vu des compétences organisationnelles, relationnelles et administratives à mobiliser, la fonction d'AMA requiert un certain nombre de connaissances fondamentales et le respect de bonnes pratiques, relatives notamment à la relation, à la déontologie et au secret professionnel. Or, avec l'introduction de nouvelles technologies, la mise en place d'une organisation en plateau, et des relations différentes avec les usagers/patients/résidents/médecins, N+1... les AMA voient leurs métiers et missions évoluer de façon importantes ces dernières années.

Objectifs

- Développer son mode d'accueil du public : communication, écoute, posture, prise en charge des patients/résidents, orientation
- Développer la communication avec tous les professionnels, dont les médecins, au bénéfice de la qualité de l'accompagnement des patients/résidents
- Gérer l'agressivité des patients et maîtriser son stress
- Savoir se prémunir face au TMS (ergonomie, posture, éclairage...)

Renseignements complémentaires

Programmation dernier trimestre 2019

Public

Personnels des DRH et Affaires médicales, Représentants de la CME et de la commission DPC, Référents DPC, Directions des soins, Responsables Qualité, RFC

Toute personne exerçant des fonctions d'AMA

Exercice

2019

Nature

AFC

Organisé par
OBEA

Durée
14 heures

Typologie
Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences

Date et lieu

GROUPE 1

Du 26 septembre au 27 septembre 2019

ANFH Limoges

GROUPE 2

Du 21 novembre au 22 novembre 2019

ANFH Limoges