

## Module n°2 : 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

---

- Connaître l'organisation du système de santé et hospitalière
- Connaître les droits du patient en lien avec la fonction d'AMA
- Connaître les évolutions législatives touchant la gestion du dossier patient
- Se positionner dans l'organisation de l'établissement
- Savoir utiliser les outils liés à la valorisation de l'activité médicale
- Développer son mode d'accueil du public
- Rappeler les techniques fondamentales pour une communication efficace
- Maîtriser l'accueil et la communication téléphonique
- Gérer des situations d'agressivité et de conflits
- Savoir mieux gérer ses émotions en situation difficile
- Développer la communication interprofessionnelle
- Comprendre l'importance d'un langage commun entre professionnels
- Prévenir les risques liés aux Troubles Musculo Squelettique

### Renseignements complémentaires

---

4 jours (2+2)

# Programme

---

- L'approche relationnelle dans un secrétariat médical
- Les principes de base de la communication interpersonnelle
- 5 règles de base pour une communication efficace
- La reformulation
- Les spécificités de l'accueil téléphonique
- Connaître et mieux comprendre les phénomènes d'agressivité et de violence et en appréhender les spécificités
- Clés de réponses immédiates
- La gestion personnelle des conflits et des émotions
- Augmenter le niveau attentionnel
- La communication interpersonnelle
- Les qualités pour bien communiquer
- Les compétences relationnelles requises
- Enjeux du langage commun
- Travail bureautique et risques professionnels
- Mieux organiser le poste de travail

## Public

**Toute personne exerçant les fonctions d'AMA**

## Exercice

**2024**

## Code de formation

**64AFR**

## Nature

**AFR**

## Organisé par

**Formavenir Performances**

## Durée

**14 heures**

## Typologie

**Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences**

## Date et lieu

### GRUPE 1

**Du 9 septembre au 1er octobre 2024**

DATES : 09-10/09 + 30/09 - 01/10/2024 - CLÔTURE DES INSCRIPTIONS LE 01/07/2024

LIEU : HÔTEL CAMPANILE 63170 AUBIERE