

# Assistants Médico-Administratifs : missions et compétences

## 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

---

Connaitre l'organisation du système de santé et hospitalière

- Connaitre les droits du patient en lien avec la fonction d'AMA
- Connaitre 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

**Public**

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

**Exercice**

**2025**

**Nature**

**AFR**

**Organisé par**  
**FORMAVENIR PERFORMANCES**

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