

Agent médico-administratif (AMA) : évolution des missions et compétences

Contexte

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 métier et missions évoluer de façon importante ces dernières années. Afin d'assurer l'adaptation des AMA aux évolutions de leur fonction et de les accompagner dans leur professionnalisation, il est important de leur proposer une formation leur permettant de se professionnaliser, de développer leurs compétences afin de pouvoir exercer leur fonction plus sereinement.

Objectifs

- Connaître le cadre juridique de son exercice professionnel.
- Connaître les droits du patient en lien avec la fonction d'AMA.
- Se positionner au sein de l'organisation de l'établissement.
- Connaître et maîtriser les nouvelles technologies disponibles dans les établissements en intégrant les règles de confidentialité et de secret professionnel.
- 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.

Renseignements complémentaires

Lieu & dates : Voir calendrier en annexe

Nombre de participants : De 8 à 15 participants

Coût pédagogique : Financé sur fonds mutualisés ANFH (crédits régionaux)

Programme

JOUR 1

https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AXO9IfpNggT3vWDLrNz_

- Rôle et missions de l'AMA : rappels.
- Droits et obligations des professionnels.
- Les différents types de responsabilités juridiques.
- Droits du patient et dossier unique : enjeux et réglementation.

JOUR 2

- Les fonctions, cadre et conditions d'exercice de l'AMA.
- Le secret professionnel.
- La dématérialisation des documents.

JOUR 3

- Rappel des missions de l'AMA.
- Les différentes composantes d'un accueil de qualité.
- Discrétion professionnelle et confidentialité.
- Les spécificités de l'accueil et l'entretien téléphonique.
- Les bases de la communication.
- La qualité des informations transmises.

JOUR 4

- Gérer les situations difficiles ou stressantes.
- Appréhender l'impact des relations interpersonnelles sur le stress et la QVT.
- Apprendre à gérer son stress.
- Les mécanismes et techniques de base permettant de prévenir l'apparition des TMS.
- Les mesures de prévention des risques liés à l'activité physique.

Public

Assistant médico-administratif ou faisant-fonction

Exercice

2021

Nature

AFR

Organisé par

OBEA

Durée

28 heures

Typologie

Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences