ALSACE
Axe 1 : Evolution des organisations, des métiers, des techniques et des compétences

Agent médico-administratif (AMA) : missions et compétences

Contexte

Dans un contexte en perpétuel mutation tant au niveau interne qu'externe à l'établissement, les assistants médico-administratifs (AMA) et plus largement les personnels administratifs faisant fonction d'AMA, voient leurs métiers et missions évoluer. Pour mener à bien leur missions les AMA doivent, en plus de la maitrise des compétences métier, développer des compétences spécifiques liées à l'évolution de la relation avec l'usager/patient/résident, l'utilisation de nouvelles technologies (dossier médical informatisé, transmission informatique des résultats, compte-rendu, système de reconnaissance vocale, …), la relation avec les médecins et le N+1, l'évolution de l'organisation (fonctionnement en plateau, champ d'intervention avec plusieurs disciplines…). Toutes ces évolutions mettent en évidence le besoin de replacer le rôle et les fonctions des AMA dans la relation patient, médecin, équipe et hiérarchie.

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.

Renseignements complémentaires

Modalité pédagogique : Présentiel

Nombre de participants : De 8 à 15 participants

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

Programme

JOURS 1 ET 2

- Le cadre juridique.
- Le cadre spécifique de la fonction de l’AMA.
- Le cadre législatif et réglementaire.
- Les enjeux de la bonne tenue et de l'accès au dossier patient.
- Le secret médical et la notion de responsabilité.
- La gestion du dossier et partage d’informations.
- L’organisation régionale des soins.
- Statut juridique des établissements de santé.
- Le PMSI, exception au secret médical.
- Les actes et consultations externes (ACE).
- La valorisation des séjours d’hospitalisation : une succession de maillons compose la chaîne médico tarifaire.

JOURS 3 ET 4

- 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.
- Connaitre 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
Assistant médico-administratif ou faisant-fonction

Exercice
2025

Code de formation
AFR 1.03

Nature
AFR

Organisé par
Formavenir Performances

Durée
28 heures

Typologie
Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences