

PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION DES MÉTIERS ADMINISTRATIFS



Ce dispositif s'adresse à un public d'agents de la filière administrative, en reclassement et à des professionnels qualifiés et/ou expérimentés issus du secteur privé.

Il a pour objectif de :

- Développer une culture et des pratiques administratives propres aux établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux
- Mieux comprendre et intégrer l'environnement et le rôle de la fonction administrative et son périmètre d'intervention
- Développer des compétences métiers spécifiques afin de faciliter des mobilités au sein de la filière administrative

Ce dispositif de professionnalisation est composé d'un socle commun obligatoire comportant plusieurs modules thématiques.

Une certification en orthographe-grammaire complète ce socle.

Les stagiaires ayant suivi l'ensemble du socle et souhaitant développer des connaissances et compétences métiers approfondies, pourront poursuivre leur parcours par des modules « métiers » relevant des ressources humaines, des finances, et de l'accueil facturation recouvrement.

LE SOCLE COMMUN DE CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES

ORGANISME « ERNST & YOUNG »

DURÉE

10 jours non consécutifs

ÉCHÉANCES DU MARCHÉ

Disponible jusqu'au 02/05/2022

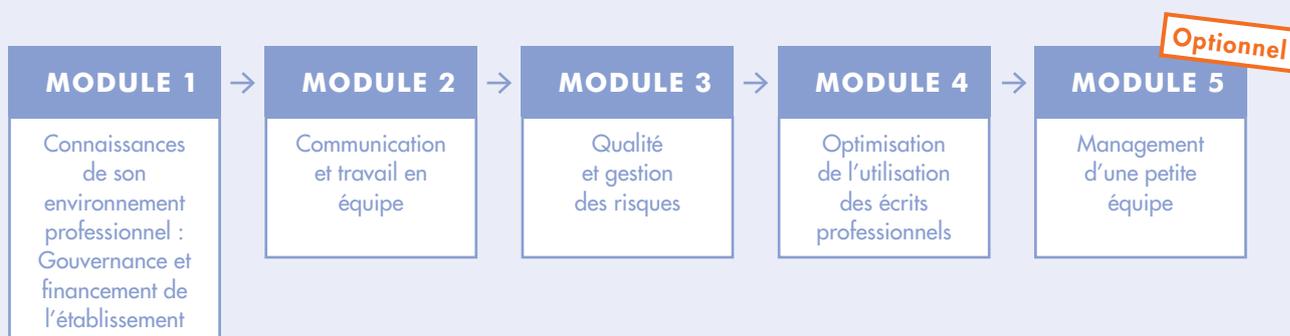
COÛT DE LA FORMATION

14 000 € TTC TTC pris en charge par l'ANFH

PUBLIC

Agents de la filière administrative, en reclassement, professionnels qualifiés et/ou expérimentés issus du secteur privé ayant besoin d'avoir une vision globale de l'environnement et du fonctionnement de leur établissement

Le socle commun de connaissances et compétences est composé de quatre modules obligatoires et d'un module optionnel pour les agents en situation d'encadrement d'une petite équipe.



CERTIFICATION VOLTAIRE (ORTHOGRAPHE - GRAMMAIRE)

Pour plus d'information sur la certification Voltaire, voir page 47

MODULE 1

CONNAISSANCES DE SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

DURÉE

- 2 jours consécutifs

OBJECTIFS

- Connaître l'organisation du système de santé
- Connaître le cadre juridique et réglementaire de l'établissement de santé, les réformes, le rôle des instances
- Maîtriser les fondamentaux du droit
- Connaître les fondamentaux de la Fonction publique hospitalière : historique, droits et devoirs, missions de service public...

PROGRAMME

- Les évolutions réglementaires : retour sur les réformes phares ayant façonné le système de santé français d'aujourd'hui (loi HPST, Loi de Modernisation du système de Santé...)
- Les acteurs clés du système de santé national (Ministère, HAS...), régional (ARS...), et local (communes, établissements de santé et médico-sociaux, patients et usagers...)
- Un système de financement évolutif : présentation de l'ONDAM, PLFSS...
- Histoire de la Fonction publique hospitalière : de la notion de service public hospitalier à la FPH
- La FPH aujourd'hui : chiffres clés, cadre réglementaire et juridique, évolutions en cours, les statuts particuliers et les filières professionnelles, les emplois
- Les métiers administratifs au sein de la FPH : interdépendances et interfaces des processus clés d'un établissement (RH, logistique, facturation-recouvrement...)
- La gouvernance des établissements : rôles et évolutions
- L'état des lieux des dépenses de santé en France et positionnement à travers le monde
- Le cadre réglementaire des dépenses de santé en France : retour sur la loi de financement de la sécurité sociale
- Les modes de financement des établissements et leur fonctionnement : la tarification à l'activité pour les établissements de santé publics et PSPH, les cas particuliers en fonction des types d'établissements (SSR, EHPAD, Psychiatrie...)
- La gestion financière d'un établissement : grands principes de construction et suivi de l'EPRD
- Les enjeux budgétaires des établissements de santé dans un contexte de recherche d'efficience

MODULE 2

COMMUNICATION ET TRAVAIL EN ÉQUIPE

DURÉE

- 2 jours consécutifs

OBJECTIFS

- Savoir communiquer et travailler en équipe
- Savoir contextualiser l'information et la restituer à son supérieur hiérarchique
- S'adapter aux évolutions des métiers et aux changements organisationnels
- Savoir accueillir des personnes (patients, usagers, familles...)
- Connaître les droits des patients et adapter sa communication
- Optimiser son organisation personnelle
- Contribuer à la performance collective de son unité

PROGRAMME

- Le concept de communication dans un cadre professionnel
- Le processus de communication (émetteur, récepteur, message, canal...)
- La communication formelle, la communication informelle
- Les outils de la communication : éléments de langage type, les supports visuels
- Les espaces de communication : réunions de service, échanges bilatéraux etc.
- Les différents enjeux de la communication (informatif, pouvoir, influence...)
- Les différents modes de communication (écrite, orale...)
- Les méthodes d'identification des différents types de cible et de message adapté
- Les droits des patients en matière d'information
- Les conséquences d'une insuffisante communication au sein d'une équipe
- Les principes d'un travail en équipe : écoute active, règles de savoir-être, techniques d'amélioration de l'écoute, gestion d'un conflit sans l'éviter...
- Les facteurs individuels de la performance professionnelle : objectifs professionnels et critères de priorisation
- L'optimisation de son organisation personnelle et de son environnement de travail

MODULE 3

QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

DURÉE

- 2 jours consécutifs

OBJECTIFS

- Connaître les fondamentaux de la certification et de la démarche qualité
- Améliorer la qualité : comprendre l'impact de la certification sur l'ensemble des services
- Comprendre les enjeux de la traçabilité dans la démarche qualité
- Savoir élaborer une procédure simple
- Comprendre le contrôle interne
- Appréhender le concept de responsabilité de la qualité en matière de saisie des données
- Connaître les principes et la réglementation de la dématérialisation
- Être sensibilisé aux enjeux des systèmes d'information complexes

PROGRAMME

- La certification des établissements : historique, cadre réglementaire, procédure, chiffres clés
 - Les thématiques clés de la certification (fonctionnement du bloc opératoire, sécurité, gestion des déchets...) et les types d'évaluation (niveau de maturité...)
 - Certification et GHT : de nouveaux enjeux à horizon 2020
- La démarche qualité
 - Principes clés des démarches qualité : la satisfaction patient au cœur des préoccupations
 - Les acteurs impliqués dans les démarches qualité et leur rôle (direction qualité, direction des soins, équipe opérationnelle d'hygiène etc.)
 - Les spécificités de la qualité dans les établissements de santé et les établissements médico-sociaux
 - L'accréditation par l'amélioration de la qualité : comprendre les impacts clés sur l'ensemble des services
 - Définition, objectifs, contenu, plan d'actions et communication de la politique qualité
- La qualité et la gestion des risques au quotidien
- Le contrôle interne, un outil opérationnel de gestion des risques
- Les enjeux et types de risques en établissements de santé (bâtiments, personnels, patients...)
- Le Document Unique (DU)
- Compréhension de l'intérêt des procédures : contenu, formalisation, exemples
- Traçabilité et gestion des événements indésirables
- Qualité et dématérialisation
- Chiffres clés sur le volume de données traité par un établissement de santé : big data, stockage sécurisé, CNIL
- Dématérialisation : enjeux, principes, réglementation domaines d'application, acteurs et processus
- Vers un financement de la qualité dans les établissements
 - La mesure des démarches qualité dans les établissements : IPAQSS, TBIN (IAS), e-Satis...
 - L'incitation financière à l'amélioration de la qualité (IFAQ) et l'hôpital de demain
- La certification pour la filière administrative : certification des comptes...

MODULE 4

OPTIMISATION DE L'UTILISATION DES ÉCRITS PROFESSIONNELS

DURÉE

- 2 jours consécutifs

OBJECTIFS

- Connaître le cadre légal des écrits professionnels
- Connaître les règles de communication des documents administratifs
- Maîtriser les différents écrits professionnels : institutionnels, administratifs, individuels, professionnels...
- Connaître les règles d'archivage physique et dématérialisé des documents

PROGRAMME

- Le cadre légal et juridique des écrits professionnels
 - Lois régissant les écrits professionnels - application des principes déontologiques et intégration des impacts juridiques (une exigence légale depuis 2002, droit au respect de la vie privée et exigence d'un suivi)
 - Spécificité des établissements sanitaires versus médico-social (code de la santé publique, CNIL...)
- Les différentes formes d'écrits professionnels : lettre, note, rapport, usage raisonné du mail, convocation, panneaux d'affichages...
- Les différents types d'écrits professionnels : institutionnels, administratifs, individuels...
- Les différents niveaux de confidentialité
- Bonne appréhension du contexte d'un écrit et adaptation du type de communication : quels lecteurs, quels objectifs, quels résultats attendus...
- La qualité des écrits professionnels :
 - Harmonisation des supports au sein de l'établissement
 - Structuration de son message
 - Méthodes d'amélioration de l'attractivité de son écrit : plus lisible, utilisation des illustrations, style...
- Le suivi et la traçabilité des écrits professionnels via l'archivage des documents :
 - Les enjeux de l'archivage
 - Les bonnes pratiques en matière d'archivage : architecture des dossiers, règles de nommage, numérisation des documents

MODULE 5

MANAGEMENT D'UNE PETITE ÉQUIPE

DURÉE

- 2 jours consécutifs

OBJECTIFS

- Connaître les différents types de management
- Mettre en place une organisation optimale du travail au sein de son équipe
- Assurer le suivi et le contrôle des activités et des process
- Mettre en place une stratégie de gestion du stress
- Savoir gérer les conflits au sein d'une équipe

PROGRAMME

- Les 3 grands types de management : opérationnel, stratégique, transverse
- L'adaptation de sa posture en fonction des besoins de son équipe
- L'adaptation de son style de management en fonction de son interlocuteur et de sa maturité professionnelle
- La gestion collective
 - Un outil considérant l'unité de travail comme un écosystème dont l'équilibre est à maintenir
 - Le suivi et le contrôle des activités et des process
- La gestion des conflits
 - La définition de conflit sous 3 angles
 - Les différents types de conflits et leur graduation
 - L'identification/l'anticipation d'un conflit
 - Les différents types d'attitudes : évitement, dénégation, manipulation, collaboration, soumission, oppression...
 - Les différentes modalités de gestion de conflits en fonction des situations (recours hiérarchiques, arbitrage, médiation, négociation)
- La gestion du stress
 - Définition, symptôme (corporels...), graduation du stress : alarme, résistance, épuisement
 - Les techniques de gestion du stress (cognitive, émotionnelle, corporelle, comportementale)
 - Mise en place une stratégie de gestion du stress : augmenter estime et valeur de soi, le développement de l'optimisme, l'acquisition des techniques de la relaxation physiques et mentales
- L'identification par chaque participant de ses axes de progression individuels, priorisation et définition de plan d'actions

Module optionnel

Réservé aux agents
étant déjà en posture
d'encadrant fonctionnel
d'une petite équipe

MODULE RESSOURCES HUMAINES

ORGANISME « CNEH »

DURÉE

4 jours non consécutifs (2+2)

ÉCHÉANCES DU MARCHÉ

Disponible jusqu'au 02/05/2022

COÛT DE LA FORMATION

5 400 € TTC TTC pris en charge par l'ANFH

OBJECTIFS

- Connaître le statut de la fonction publique hospitalière
- Connaître les spécificités des règles de rémunération, de paye et de retraite, les règles de gestion du temps de travail
- Connaître les procédures de recrutement et la gestion des concours
- Appréhender les règles relatives à l'avancement
- Maîtriser la protection sociale des agents
- Maîtriser l'organisation des services pour une bonne orientation des agents

PROGRAMME

- Les corps, grades et emplois
- Les instances de la FPH : Focus sur le rôle des Commissions Administratives Paritaires
- Le principe du recrutement par concours internes et externes
- La nomination, le stage et la titularisation
- Le recours aux agents contractuels de droit privé et de droit public (motifs de recrutement et clés de gestion)
- La réglementation relative au temps de travail dans la fonction publique hospitalière (durées cycle de travail, organisation du travail en 12h, astreintes...)
- La gestion des congés annuels et des RTT
- Rappel des grandes notions concernant l'avancement : reprise d'ancienneté, l'avancement d'échelon, de grade, le changement de corps
- Distinction entre les agents titulaires et les agents contractuels de droit public
- Les différents congés : Congé de Maladie Ordinaire, le Congé Longue Maladie et le Congé Longue Durée
- L'accident et la maladie imputable au service : Définition et éléments constitutifs, Procédure de déclaration
- La commission de réforme
- La gestion de l'inaptitude
- Les grands principes de la rémunération
- Les variations de la rémunération
- Les cotisations sociales et les retenues patronales
- La loi portant sur la réforme des retraites du 9 novembre 2010 et ses conséquences dans la Fonction Publique Hospitalière : régimes de retraite, constitution d'un dossier de retraite
- Le droit à l'information
- La dématérialisation des échanges

MODULE FINANCES

ORGANISME « CNEH »

DURÉE

3 jours consécutifs

ÉCHÉANCES DU MARCHÉ

Disponible jusqu'au 02/05/2022

COÛT DE LA FORMATION

4050 € TTC TTC pris en charge par l'ANFH

OBJECTIFS

- Comprendre, les organisations hospitalières, les calendriers et les liens existants entre les différents acteurs et les services des Finances
- Être capable d'appréhender les principales règles de la comptabilité publique, les modes de financement, les outils budgétaires et leur suivi, et le contrôle de gestion en établissements de santé
- Disposer des clés de lecture de la réalité financière et des calculs coûts de son établissement

PROGRAMME

- L'évolution des modes de financement des EPS
 - Une nouvelle logique financière en établissement de santé : l'adaptation des moyens à l'activité
 - La tarification à l'activité et son impact sur les attendus vis-à-vis des établissements de santé
 - La notion de GHS, de dotation : les principales sources de financement des Établissements de Santé
 - Les organisations hospitalières publiques : la singularité de la séparation des fonctions entre l'Ordonnateur et le Comptable
 - Le calendrier budgétaire et l'indispensable respect des échéances spécifiques induites par la réglementation
- Les règles de la comptabilité
 - Vocabulaire : Comptabilité, finances, trésorerie, budget
 - Les phases administratives de la dépense et de la recette
 - Principe de dématérialisation des factures via Chorus pro
- La comptabilité générale et analytique
 - Le plan comptable hospitalier
 - Identification des comptes et recherche des opérations comptables et financières
- La distinction entre les investissements (immobilisations) et l'exploitation
- Les principes fondamentaux de la procédure budgétaire et comprendre les impacts induits par le GHT
- Le compte financier : document unique construit en commun entre l'Ordonnateur et le Comptable

MODULE ACCUEIL FACTURATION RECOUVREMENT

ORGANISME « CNEH »

DURÉE

3 jours non consécutifs (1 + 2)

ÉCHÉANCES DU MARCHÉ

Disponible jusqu'au 02/05/2022

COÛT DE LA FORMATION

4050 € TTC TTC pris en charge par l'ANFH

OBJECTIFS

- Donner des repères sur le coût de la santé en France et sur le paiement des soins
- Expliquer les grands principes du paiement des frais de soins
- Maîtriser le processus de facturation des soins
- Maîtriser en détail les activités de l'admission : l'identitovigilance et la couverture sociale
- Identifier les tarifs utilisés pour la facturation des soins
- Maîtriser les activités de facturation et de recouvrement

PROGRAMME

- Le paiement des soins en Europe et en France (comparaison des systèmes étatiques et d'assurance maladie)
- Les différentes activités d'un hôpital : sanitaire (MCO, SSR et psychiatrie, USLD et EHPAD), à caractère social (CMPP, CAMSP par exemple), autres activités (secteur libéral par exemple)
- Dépenses et recettes, budgets et comptes d'un hôpital public
- Le paiement des frais de soins par l'Assurance Maladie, les complémentaires santé, les patients, les autres payeurs
- Les différentes formes du paiement des frais de soins : Enveloppes, dotations, forfaits, Tarification à l'activité avec ou sans facturation
- La couverture sociale des soins en France
- Les non assurés sociaux en France et leurs prises en charge
- Le paiement des frais de soin par l'Assurance maladie (principes de la protection sociale et organisation de la sécurité Sociale), les complémentaires santé (organismes complémentaires et conventions, opérateurs techniques), les patients (prestations de confort, ticket modérateur) par l'État
- Les rétrocessions de médicament
- Présentation générale du processus de facturation des soins :
 - L'activité d'admission et l'identitovigilance
 - L'activité de tarification
 - L'activité de transmission des factures et le contentieux
 - L'activité de recouvrement, les régies
- Les tarifs d'hospitalisation et de soins externes
- La mise en facturation
- Les objectifs du projet SIMPHONIE (dont FIDES séjours, DIAPASON, ROC)