

EXTRAIT DU LIVRET FORMATION 2020

FOCUS FORMATIONS INTER-ETABLISSEMENTS

(après modification du calendrier)



5 mai 2020

CALENDRIER FORMATIONS INTER-ETABLISSEMENTS 2020
modifié le 5 mai 2020

PROGRAMMES	FORMATIONS INTER PARIS (sauf information contraire) dates modifiées
Encadrement secrétariats médicaux : management opérationnel	2-3-4 septembre 2020
Encadrement secrétariats médicaux : management relationnel	9-10-11 septembre 2020
Accueil téléphonique : la qualité tient à un fil	14-15 septembre 2020
Financement de la santé : pondération de la T2A	17-18 septembre 2020
Ecrits professionnels et orthographe	21-22 septembre 2020
Changements, mobilité : s'adapter et évoluer	24-25 septembre 2020
Travail en pôle - GHT : mutualisation des moyens et des compétences	28-29 septembre 2020
La secrétaire médicale spécialisée en psychiatrie	1er-2 octobre 2020
Tutorat : encadrement des stagiaires et des nouveaux agents	5-6 octobre 2020
Imagerie médicale : évolution du secrétariat médical	6 octobre LYON
Organisation du travail et optimisation des pratiques	8-9 octobre 2020
Anglais : fondamentaux pour l'accueil et notions de terminologie	12-13 octobre 2020
Gérontologie : évolution du secrétariat médical	16 octobre LYON
Développement des compétences psychosociales pour une meilleure qualité de vie au travail (<i>programme adapté contexte situation sanitaire exceptionnelle ; 2 jours</i>)	2-3 novembre 2020
Encadrement secrétariats médicaux : management opérationnel	4-5-6 novembre 2020
Prise en charge administrative et sociale du patient : rôle de la secrétaire médicale	16-17 novembre 2020
Gestion des situations à forte charge émotionnelle	19-20 novembre 2020
Prise de parole et confiance en soi	23-24 novembre 2020
Qualité d'accueil face aux exigences des différents publics	26-27 novembre 2020
De secrétaire à assistante : optimisation de la fonction	30 nov. 1er décembre 2020
Autour de la perte et du deuil, relations aux personnes éprouvées	3-4 décembre 2020
Gestion de l'agressivité en situation professionnelle	7-8 décembre 2020
Facilitation du travail et de l'esprit d'équipe	7-8 décembre 2020
Terminologie médicale	14-15 décembre 2020
Missions et responsabilités de la secrétaire médicale	17-18 décembre 2020

Annulations : *Efficacité relationnelle face aux interlocuteurs multiples ; accueil des publics en difficulté, vulnérables ou précaires ; l'intergénérationnel dans les relations de travail ; missions et responsabilités de l'ARM ;*

ENCADREMENT SECRÉTARIATS MÉDICAUX

management opérationnel

Réf. MGT.01_DP_opérationnel_CG_01.19

Public et prérequis

Professionnel(le)s d'encadrement des secrétariats médicaux

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Structurer un encadrement de proximité efficace
- Développer des compétences d'intervention terrain
- Mettre en œuvre des outils et méthodes au service de l'efficience et de l'évolution du métier

Contenu

- Définir : profil de poste, attributions, missions et responsabilité
- Discerner positionnement fonctionnel et hiérarchique au niveau de l'institution, de l'équipe et des partenaires internes et transversaux
- Exercer la fonction d'encadrement de proximité : management d'équipe, tutorat, recrutement, évaluation
- Analyser et intervenir sur le terrain, résoudre les problèmes, prendre les décisions, être force de propositions
- Optimiser l'organisation : étude charge de travail, tableaux de bords, procédures et référentiels
- Développer la mutualisation et l'harmonisation des pratiques et compétences
- Conduire les changements opérationnels

Pédagogie

- Apports didactiques et méthodologiques
- Echanges d'expériences et compétences
- Impulsion d'une dynamique type « groupe de pairs »
- Analyse de la pratique
- Définition de cibles d'optimisation
- Indications personnalisées de mise en œuvre opérationnelle

Supports remis aux stagiaires

- Positionnement et rôle propre, management de proximité
- Supports méthodologiques, fonctionnels et organisationnels
- Plan de mise en œuvre du changement
- Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en management - Secteur médico-social

Durée :	3 jours = 21 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	2-3-4 septembre ou 4-5-6 novembre 2020	Coût net stage :	1050 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2+J3 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS 6 ^e – 44 rue du Cherche Midi

TERMINOLOGIE MÉDICALE

Réf. TEC.05_DP_termino_NR_01.18

Public et prérequis

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur hospitalier.

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **M** aîtriser l'évidence du langage médical
- **O** ptimiser par ce langage l'assurance de la fonction médicale
- **U** tiliser le mot juste à bon escient
- **T** ranscrire aisément les courriers et les publications
- **O** rganiser ses connaissances pour mieux les exploiter
- **N** ommer les mots pour les apprivoiser

Contenu

Savoirs

- Origines de la terminologie médicale : le grec, le latin, la mythologie grecque
- Décryptage du mot médical par les unités de sens :
 - Tous les préfixes utilisés en médecine : définitions, étymologie
 - Tous les suffixes et les radicaux : définitions, étymologie
 - Assimiler l'orthographe des mots grâce à l'étymologie.

Le vocabulaire médical par spécialité : en fonction de la demande

- Soit survol de toutes les spécialités
- Soit vocabulaire détaillé de 3 ou 4 spécialités ciblées → anatomie, physiologie, sémiologie, physiopathologie, investigations, traitements

Savoir-faire

- Maîtriser le langage médical

Pédagogie

- Les courriers médicaux : tous les courriers proposés sont de « vrais » documents
 - Analyse médicale de courriers
 - Lettres pièges avec des erreurs, des intrus, des contresens
 - Lettres à trous, lettres avec des mots à définir
 - Lettres à rédiger avec des listes de mots imposés
- Nombreux exercices avec les mots afin de les « connaître » dans tous les sens :
 - Mots croisés, exercices miroir, quizz...

Supports remis aux stagiaires

- Le livre « Terminologie médicale MOUTON DES MOTS » de Catherine Dicos
- Exercices et corrigés
- Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

Durée :	2 jours = 14 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	14-15 décembre 2020	Coût net stage :	700 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS 6 ^e – 44 rue du Cherche Midi

CHANGEMENTS, MOBILITÉ s'adapter et évoluer

Réf. PRO.03_DP_changements_CG_01.19

Public et prérequis

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs, exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **Mieux réagir face aux changements de l'environnement hospitalier (GHT, pôles, redéploiements, restructurations)**
- **Contribuer à une dynamique active et positive d'adaptation, individuelle et d'équipe, dans les nouveaux contextes de travail**
- **Mobiliser aptitudes, ressources et compétences personnelles au service de l'évolution du métier**

Contenu

- Comprendre les évolutions actuelles dans le cadre de la nouvelle gouvernance
- Assimiler l'articulation des logiques médicales, territoriales et économiques
- Identifier pertes et deuils professionnels pour dépasser les résistances au changement
- Intégrer la mutation de l'identité professionnelle : sens, positionnement et réinvestissement
- Redéfinir son rôle, sa place et ses ressources propres dans le nouveau contexte
- Faciliter l'adaptation au changement, aux niveaux individuel, équipe, pôle, transversal et inter-sites
- Développer les nouvelles prestations et compétences requises
- Agir plutôt que subir : faciliter les nouvelles alliances et être force de propositions
- Auto-évaluer et dynamiser ses ressources et aptitudes personnelles pour piloter son évolution professionnelle

Pédagogie

- Apports didactiques et méthodologiques
- Partage d'expériences et de représentations
- Etat des lieux et analyse des situations vécues par les participant(e)s
- Définition de cibles d'évolution et indications d'auto-accompagnement
- Préconisations de mise en œuvre personnalisée

Supports remis aux stagiaires

- Contexte des réformes hospitalières et impact sur le métier
- Processus du changement : dire au revoir pour dire bonjour
- Grilles d'auto-analyse et de guidance personnalisée
- Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en accompagnement du changement - Secrétariat médico-social

Durée :	2 jours = 14 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	24-25 septembre 2020	Coût net stage :	700 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS 6 ^e – 44 rue du Cherche Midi

TRAVAIL EN PÔLE - GHT

mutualisation des moyens et des compétences

Réf. PRO.01_DP_mutualisation_CG_01.19

Public et prérequis

Personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs exerçant en secteur hospitalier

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Concevoir une nouvelle façon de travailler et de coopérer au sein d'une équipe de secrétariat élargie et/ou transversale
- Opérer les changements organisationnels au service de la mutualisation des moyens et compétences

Contenu

- Prendre en compte les fondements d'une équipe de travail : de l'individuel au collectif
- Spécifier les objectifs et contributions du secrétariat dans la nouvelle configuration de travail
- Prendre en compte les différentes logiques et sollicitations des interlocuteurs internes et transversaux
- Développer la cohésion, la coopération et l'esprit d'équipe, au sein du secrétariat
- Définir les moyens matériels et organisationnels au service de la mutualisation en pôle
- Favoriser la circulation de l'information et la coordination interne transversale et inter-sites
- Elaborer des procédures visant l'harmonisation et l'optimisation des pratiques professionnelles
- Se positionner et négocier en entretien et en réunion : être force de propositions

Pédagogie

- Apports théoriques, méthodologiques et pratiques
- Partage d'expériences et de représentations
- Analyse de la pratique et résolution de problèmes de terrain
- Préconisation de mise en œuvre de changements opérationnels
- Guide d'élaboration de procédures et référentiels

Supports remis aux stagiaires

- Enjeux et modalités de la structuration en pôles
- Impacts des changements pour les secrétariats médicaux
- Grilles analyse de la pratique et optimisation
- Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

Durée :	2 jours = 14 h	Effectif groupe :	de 7 à 15 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	28-29 septembre 2020	Coût net stage :	700 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS 6 ^e – 44 rue du Cherche Midi

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

la qualité tient à un fil

Réf. TEC.02_DP_acc tél_CG_01.17

Public et prérequis

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs, auxiliaires de régulation médicale, standardistes et tout agent utilisant le téléphone, exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social.

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Observer les règles et les modalités d'un accueil téléphonique de qualité
- Conduire un entretien efficace au téléphone
- Traiter les insatisfactions ou amorces conflictuelles pour rétablir un échange positif

Contenu

Maîtriser les techniques de communication

- Repérer les obstacles à la communication (cadre de référence, valeurs, ...)
- Observer les facteurs d'une bonne communication (expression orale, voix, langage adapté)
- Prendre en compte les modalités spécifiques de l'entretien téléphonique
- Communiquer efficacement : écoute active et reformulation

L'accueil, premier contact avec l'Institution

- Dispenser un accueil de qualité : enjeu pour le service et l'établissement
- Dispenser une écoute efficace et empathique
- Intégrer les procédures de l'entretien téléphonique :
 - discerner rapidement la demande, renseigner, diriger l'appel, filtrer, faire patienter, refuser...
 - cibler demande et réponse, selon l'activité médicale et les pathologies
 - transmettre efficacement les messages
- Gérer les difficultés pour rétablir un échange positif (mécontentement, pression, agressivité...)
- Maîtriser la durée de la communication téléphonique

Pédagogie

- Apports théoriques et méthodologiques
- Auto-évaluation de points forts et axes de progrès
- Élaboration d'un argumentaire de base
- Analyse de situations et ciblage d'options
- Entraînement pratique (jeux de rôle)

Supports remis aux stagiaires

- Qualité accueil téléphonique
- Argumentaire
- Grille d'analyse et référentiel : situations → réponses appropriées
- Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

Durée :	2 jours = 14 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	14-15 septembre 2020	Coût net stage :	700 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS 6 ^e – 44 rue du Cherche Midi

MISSIONS ET RESPONSABILITÉS DE LA SECRÉTAIRE MÉDICALE

Réf. JUR.01_DP_responsabilités_VV_01.17

Public et prérequis

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Repérer les situations à risque et les gérer
- Appliquer les règles juridiques
- Identifier les responsabilités de la secrétaire médicale
- Améliorer les pratiques dans le cadre de l'exercice professionnel quotidien

Contenu

La responsabilité de la secrétaire médicale

- Présentation des différentes juridictions : juridictions d'ordre judiciaire, administratives
- Les différents régimes de responsabilité des secrétaires médicales : pénale, administrative et disciplinaire

Missions de la secrétaire médicale

- Le secret professionnel : textes, personnes concernées par le secret, sanctions de la violation du secret
- Les demandes d'informations : demandes du patient et de la famille, demandes d'informations internes à l'établissement, demandes extérieures, ordres de la hiérarchie
- Le dossier médical : contenu, accès, conservation, propriété du dossier médical, dossier du patient et responsabilité, importance du dossier patient dans la procédure de certification des établissements de santé

Examen de situations à risque

- Transmission d'informations et responsabilité de la secrétaire médicale : téléphone - courrier - fax - internet- changement de service, transmission des résultats d'examens et gestion des appels médicaux d'urgence
- Documents administratifs et responsabilité de la secrétaire médicale : ordonnances - certificats médicaux - arrêts de travail - prescriptions médicales de transport - protocoles de soins

Pédagogie

- Apports théoriques pratiques et documentaires
- Réponses aux questions et application aux situations professionnelles
- Analyse des cas apportés par les participant(e)s

Supports remis aux stagiaires

- Livre « Les doctes notes de la secrétaire médicale » de V.VEILLON et G.BELTRAN
- Lien vers un dossier Internet

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en droit de la santé – Secrétariat médico-social

Durée :	2 jours = 14 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	17-18 décembre 2020	Coût net stage :	700 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS 6 ^e – 44 rue du Cherche Midi

ENCADREMENT SECRÉTARIATS MÉDICAUX

management relationnel

Réf. MGT.02_DP_relationnel_CG_01.19

Public et prérequis

Professionnels(les) d'encadrement des secrétariats médicaux, ayant déjà suivi une formation en management opérationnel

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **Etre un élément facilitateur relationnel au sein de l'équipe élargie**
- **Anticiper et gérer les difficultés de communication interne dans une dynamique constructive**
- **Utiliser les techniques de médiation, animation, négociation, évaluation, recadrage**

Contenu

- Développer une communication impliquée et fédératrice au service du travail et de l'esprit d'équipe
- Favoriser une régulation relationnelle et gérer les situations à charge émotionnelle et/ou conflictuelle
- Accompagner l'équipe dans les changements
- Mettre en œuvre les compétences spécifiques : animer, réguler, négocier, recadrer

Pédagogie

- Apports didactiques et méthodologiques
- Partage de situations impliquant les participant(e)s dans leur fonction au quotidien
- Analyse de la pratique et apports d'options d'optimisation
- Entraînements comportementaux : jeux de rôles / retours groupes / reprises pour intégration
- Elaboration d'un référentiel de bonnes pratiques en management relationnel
- Indications de performances personnalisées

Supports remis aux stagiaires

- Facilitation travail et esprit d'équipe
- Techniques de communication
- Accompagnement du changement
- Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en management - Secteur médico-social

Durée :	3 jours = 21 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	9-10-11 septembre 2020	Coût net stage :	1050 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2+J3 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS 6° – 44 rue du Cherche Midi

FINANCEMENT DE LA SANTÉ

Pondération de la T2A

Réf. TEC.03_DP_financement_CJ_01.19

Public et pré-requis

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- S'adapter à l'évolution médico-administrative dans leur fonction
- Devenir un maillon opérationnel de la chaîne de facturation hospitalière
- Intégrer les nouveaux enjeux stratégiques de la politique de santé en France

Contenu

Financement de la santé en France

- ONDAM
- GHT / Coopération / Filières de soins / Coordination Hôpital/Ville (Prado...)
- Différents champs d'activité : MCO, HAD, SSR, Psychiatrie
- Actes et consultations externes
- Hospitalisation complète, ambulatoire, hôpital de jour, réhabilitation rapide (RAAC...)
- Innovation et recherche médicale

DIM, TIM, PMSI

- Rôle et stratégie intra et extra-établissement
- T2A : pertinence et qualité de traçabilité (lettre de liaison...)

SIH / Dématérialisation

- Identito et mouvemento-vigilance, confidentialité, sécurité, inter-opérabilité, convergence

Critères qualité

- Certification / IPAQSS / IFAQ : impacts organisationnels et financiers

Télémedecine

- Nouvelle tarification et procédures qualité
- Hôpital numérique ouvert sur son environnement (Hop'En)

Pédagogie

- Apports didactiques et méthodologiques
- Indication d'utilisation des nomenclatures (NGAP, CCAM, CIM10)
- Décryptage simplifié des circuits et algorithmes de facturation (FIDES, SIMPHONIE, GHM)
- Exercices d'entraînement à la tarification à l'activité
- Echanges d'expériences et compétences
- Résolution des problématiques induites
- Indications de mise en œuvre opérationnelle au niveau du secrétariat

Supports remis aux stagiaires

- Mémento financements (hospitalisation, parcours de soins, actes et consultations externes)
- Mémento historique des réformes récentes
- Liste acronymes et sites de références (ATIH, ANAP, DGOS, HAS)
- Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

Durée :	2 jours = 14 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	17 - 18 septembre 2020	Coût net stage :	700 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS 6° – 44 rue du Cherche Midi

ÉCRITS PROFESSIONNELS ET ORTHOGRAPHE

Réf. TEC.04_DP_écrit_EP_01.18

Public et prérequis

Personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social.

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Réaliser des documents professionnels en optimisant la qualité rédactionnelle
- Appliquer les règles fondamentales d'orthographe, de grammaire et de conjugaison
- Détecter et éliminer leurs fautes
- Organiser leurs écrits professionnels et rendre leurs documents plus attractifs
- Prendre des notes efficaces

Contenu

Savoirs

- Elargir son vocabulaire
- Orthographe et conjugaison
- Structurer sa pensée
- Prendre des notes avec méthode

Savoir-faire

- Rendre son écriture plus fluide
- Savoir repérer et corriger ses fautes
- Connaître et appliquer la concordance des temps
- Cerner les attentes du lecteur et y répondre
- Bâtir un plan

Pédagogie

- Apports didactiques et méthodologiques
- Application et analyse de la pratique, sur la base des besoins et du contexte des participant(e)s
- Exercices pratiques individuels et en petits groupes
- Apports d'options de progression individualisée
- Mesure des acquis à la fin de chaque séquence pédagogique et évaluation en fin de formation

Supports remis aux stagiaires

- « ASMR Book : optimisation des écrits professionnels », méthodologie de la prise de notes, du compte rendu, du plan...
- « Se réconcilier avec l'orthographe », un inventaire des fautes les plus courantes
- Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

Durée :	2 jours = 14 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	21 - 22 septembre 2020	Coût net stage :	700 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS 6 ^e – 44 rue du Cherche Midi

QUALITÉ D'ACCUEIL FACE AUX EXIGENCES DES DIFFÉRENTS PUBLICS

Réf. REL.01_DP_accueil_CG_01.17

Public et prérequis

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs et tout agent ayant une fonction d'accueil exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Assurer un accueil de qualité, prenant en compte besoins et contextes des différents publics
- Contenir les manifestations émotionnelles dans une relation empathique et sécurisante
- Traiter les insatisfactions et pressions, pour faciliter la prise en charge

Contenu

Connaître

- Intégrer les enjeux de l'accueil au sein d'un établissement médico-social
- Observer les critères de bientraitance dans l'accueil
- Appliquer les spécificités, requis et procédures d'un accueil physique de qualité
- Respecter les différences culturelles des différentes populations accueillies
- Prendre en compte les besoins relationnels et émotionnels de la personne

Agir

- Accueillir la personne dans son contexte, sa culture, son ressenti
- Etablir d'emblée une relation de confiance
- Développer l'écoute et l'empathie dans la relation
- Contenir les manifestations émotionnelles
- Traiter les situations d'insatisfaction ou de pression pour faciliter la prise en charge
- Maîtriser le cadre professionnel et la durée de l'entretien
- Mettre des limites, passer le relais et transmettre

Pédagogie

- Apports théoriques et pratiques
- Application aux contextes des participant(e)s
- Analyse de la pratique et définition d'options
- Entraînement (jeux de rôles) et indications comportementales

Supports remis aux stagiaires

- Fondements de l'accueil, accueil multiculturel et précarité
- Communication, prévention et gestion des situations difficiles
- Argumentaire, grille d'analyse et référentiel situations → réponses appropriées
- Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

Durée :	2 jours = 14 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	26-27 novembre 2020	Lieu :	PARIS 6 ^e – 44 rue du Cherche Midi
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2 : 8 h 30 - 16 h	Coût net stage :	700 €

LA SECRÉTAIRE MÉDICALE SPÉCIALISÉE EN PSYCHIATRIE

Réf. SPE.01_DP_psychoiatrie_GD_01.17

Public et prérequis

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur psychiatrique

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **Mieux situer leur rôle et être source de propositions**
- **Utiliser des techniques verbales et non verbales pour améliorer leur communication**
- **Repérer leurs comportements « refuge »**
- **Adopter une conduite efficace et facilitante face à l'agressivité ou à des situations difficiles**

Contenu

Reconnaître la place particulière de la secrétaire médicale dans l'unité de soins psychiatriques et intégrer l'évolution de la fonction

- Se situer par rapport à l'équipe soignante, le médecin, le malade, la famille
- Repérer les principales missions liées à la structure de soins et à la demande institutionnelle
- Identifier les compétences requises pour mener à bien ses missions
- Se constituer source de proposition pour participer à la vie d'équipe

Mieux développer son sens de l'observation et de la communication

- Repérer les signaux non verbaux pour ajuster le registre émotionnel
- Utiliser le langage corporel pour établir une relation de confiance
- Adapter son écoute et son langage à son interlocuteur

S'entraîner à réagir de façon efficace face à une situation difficile

- S'entraîner au discernement des manifestations comportementales et répondre de façon adaptée
- Faire face à l'agressivité de la famille ou d'un patient
- Savoir rassurer et orienter si nécessaire
- Savoir recadrer la personne ou la situation pour éviter un conflit

Pédagogie

- Apports théoriques et grilles d'auto-évaluation
- Réflexions et analyse de la pratique en sous-groupes
- Jeux de rôles et entraînement comportemental (vidéo)
- Photolangage

Supports remis aux stagiaires

- Spécificités du secteur psychiatrique
- Caractéristiques de la communication
- Assertivité et attitudes inefficaces / • Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en psychologie – secrétariat médical psychiatrie

Durée :	2 jours = 14 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	1 ^{er} -2 octobre 2020	Coût net stage :	700 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS 6 ^e – 44 rue du Cherche Midi

TUTORAT

encadrement des stagiaires et des nouveaux agents

Réf. PRO.04_DP_tutorat_CP_01.17

Public et prérequis :

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social, amené à accueillir et encadrer des stagiaires, nouveaux agents, remplaçants...

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Assurer les conditions d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants
- Transmettre savoir-faire et fonctionnement du secrétariat
- Rendre la personne opérationnelle et autonome à terme, dans le cadre des objectifs ciblés

Contenu

- Penser les conditions d'accueil au sein du service et de l'institution
- Cibler les objectifs et modalités selon le statut des arrivants
- Configurer un cadre de déroulement de la période de formation
- Améliorer ou créer des supports favorisant l'intégration dans le service
- Elaborer des procédures facilitant l'accès à l'opérationnalité du secrétariat
- Favoriser les conditions d'apprentissage et de motivation
- Mettre en œuvre un processus d'évaluation
- Tenir un juste positionnement dans la relation de tutorat

Pédagogie

- Dynamique d'échanges de compétences et de pratiques
- Travaux en sous-groupes par objectifs communs
- Apports techniques et méthodologiques
- Analyse de la pratique et recherche d'options
- Elaboration de procédures et référentiels de synthèse

Supports remis aux stagiaires

- Tutorat, encadrement des stagiaires et nouveaux agents
- Supports méthodologiques et fonctionnels
- Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

Durée :	2 jours = 14 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	5 - 6 octobre 2020	Coût net stage :	700 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS 6° – 44 rue du Cherche Midi

ORGANISATION DU TRAVAIL ET OPTIMISATION DES PRATIQUES

Réf. TEC.01_DP_organisa_CP_01.17

Public et prérequis

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **S'adapter à l'évolution technologique et organisationnelle du corps de métier**
- **Mettre en œuvre la mutualisation des moyens et compétences au sein de l'équipe**
- **Utiliser des outils et méthodes opérationnels pour l'efficacité du secrétariat**

Contenu

- Définir les supports et méthodes d'efficacité, de coordination et de suivi : la boîte à outils
- Rationaliser le classement et la gestion des dossiers : fiabilité, traçabilité, exhaustivité
- Maîtriser les technologies d'information et de transmissions
- Harmoniser et optimiser les pratiques professionnelles
- Mutualiser les moyens et compétences au sein de l'équipe
- Maîtriser le temps et la charge de travail
- Repérer les pratiques inefficaces et « chronophages »
- Définir de nouvelles procédures professionnelles au service de l'efficacité

Pédagogie

- Dynamique d'échanges de pratiques et des compétences
- Apports techniques
- Indications méthodologiques
- Evaluation de la pratique et ciblage d'options opérationnelles

Supports remis aux stagiaires

- Principes d'organisation du travail et d'optimisation des pratiques
- Supports techniques et opérationnels
- Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

Durée :	2 jours = 14 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	8 - 9 octobre 2020	Coût net stage :	700 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS 6 ^e – 44 rue du Cherche Midi

ANGLAIS

fondamentaux pour l'accueil et notions de terminologie médicale

Réf. TEC.07_DP_anglais_MG_01.18

Public et prérequis

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **Maîtriser le vocabulaire nécessaire à l'accueil physique et téléphonique des patients anglophones, y compris les notions basiques de terminologie médicale en anglais, et le vocabulaire spécifique à l'environnement administratif hospitalier**

Contenu

Savoirs

- Acquérir les éléments lexicaux requis pour l'accueil physique et téléphonique
- Maîtriser le vocabulaire administratif spécifique à l'environnement hospitalier
- S'approprier le vocabulaire médical anglais : bases générales et fondamentaux par pathologie

Savoir-faire

- S'exprimer en anglais auprès des patients anglophones

Pédagogie

- Apports théoriques et méthodologiques
- Entraînement oral pratique

Supports remis aux stagiaires

- Recueil lexical
- Planches anatomiques
- Exercices d'application
- Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

Durée :	2 jours = 14 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	12 - 13 octobre 2020	Coût net stage :	700 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS 6° – 44 rue du Cherche Midi

SECTEUR RADIOLOGIE - IMAGERIE MÉDICALE

évolution de la fonction du secrétariat médical

Réf. SPE.02_DP_imagerie_CG_01.17

Public et prérequis

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs, coordinatrices exerçant en secteur de radiologie et d'imagerie médicale

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **S'adapter à l'évolution de leur fonction, dans un contexte de regroupements d'activités**
- **Mettre en œuvre la mutualisation des moyens et compétences au niveau du secrétariat**
- **Instaurer de nouvelles modalités de communication et de coordination dans ce contexte**

Contenu

- Intégrer les changements articulant les logiques médicales, administratives et économiques
- Repérer les incidences sur le profil, le rôle propre et les contributions du secrétariat médical
- Définir les évolutions de la fonction dans la nouvelle configuration
- Acquérir et transmettre les nouvelles compétences requises (procédures)
- Actualiser les modalités d'organisation : harmonisation, polyvalence, mutualisation
- Faciliter l'adaptation au changement en terme d'identité et d'investissement professionnels

Pédagogie

- Apports didactiques et méthodologiques
- Analyse de situations et évaluation des pratiques professionnelles
- Guide d'élaboration de procédures
- Indications de mise en œuvre opérationnelle, individuelles et collectives

Supports remis aux stagiaires

- Spécificités de la spécialité
- Nouveaux modèles de fonctionnement et organisation
- Grille d'analyse et préconisations
- Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

Durée :	1 jours = 7 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	6 octobre 2020	Coût net stage :	350 €
Horaires :	9 h 30 - 17 h	Lieu :	Lyon - Perrache

SECTEUR GÉRONTOLOGIE

évolution de la fonction du secrétariat médical

Réf. SPE.03_DP_géronto_CG_01.17

Public et prérequis

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs, coordinatrices en secteur de gériatrie (EHPAD, USLD, HAD...)

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **S'adapter à l'évolution de la fonction dans le secteur social**
- **Mettre en œuvre des outils et méthodes au service de l'efficacité du secrétariat**
- **Instaurer de nouvelles modalités de communication et de coordination dans ce contexte**

Contenu

- Intégrer les changements articulant les logiques médicales, administratives, économiques et sociales
- Cibler les incidences sur le profil, le rôle propre et les contributions de la fonction en gériatrie
- Actualiser les modalités d'organisation : harmonisation, polyvalence, mutualisation
- Faciliter l'adaptation au changement : acquérir et transmettre les nouvelles compétences requises
- Optimiser les compétences relationnelles face aux exigences des patients, usagers et familles
- Optimiser les pratiques professionnelles et l'organisation au service de l'efficacité

Pédagogie

- Apports didactiques et méthodologiques
- Partage d'expériences et compétences
- Analyse de situations professionnelles et évaluation des pratiques professionnelles
- Indications de mise en œuvre opérationnelle, collective et individuelle

Supports remis aux stagiaires

- Spécificités de la spécialité
- Nouveaux modèles de fonctionnement et organisation
- Grille d'analyse et préconisations
- Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

Durée :	1 jours = 7 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	16 octobre 2020	Coût net stage :	350 €
Horaires :	9 h 30 - 17 h	Lieu :	Lyon - Perrache

DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES PSYCHOSOCIALES POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Réf. REL.11_DP_dev.comp.psy_LM_01.19



Session adaptée pour intégrer les épreuves liées à la situation sanitaire

Public et pré-requis

Personnel des secrétariats médico-sociaux exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Développer une meilleure qualité de vie au travail
- Prévenir l'usure professionnelle
- Identifier et gérer les épreuves liées au contexte de travail (dont focus situation Covid-19)

Contenu

Connaître les fondements des compétences psychosociales

- Savoir résoudre les problèmes, se distancier, prendre des décisions
- Avoir une pensée critique, développer une créativité liée aux ressources d'adaptation
- Communiquer efficacement et positiver les relations interpersonnelles
- Développer la conscience de soi et l'empathie pour les autres
- Savoir gérer son stress et prendre en compte ses émotions

Prévenir l'usure professionnelle

Comprendre :

- Le syndrome d'usure professionnelle, du « burn-out » et des risques psychosociaux
- Objectiver les notions de souffrance, stress, harcèlement
- Les conditions de développement, les causes réelles, le comportement de la personne et les conséquences

Prévenir :

- Discerner les acteurs à mobiliser pour une action pragmatique de prévention
- Mettre en œuvre des options pertinentes pour améliorer le quotidien professionnel en secrétariat médical
- Gérer et prévenir le stress et l'usure professionnelle : outils simples et efficaces

Discerner et gérer dans le contexte particulier du secrétariat médical

- Définir et appliquer un plan de progression personnalisé en situation professionnelle

Pédagogie

- Apports théoriques et méthodologiques
- Analyse des situations et de la pratique
- Activités pédagogiques (jeux de cartes spécifiques, puzzles ludiques, élaborations de cartes mentales ...)
- Exercices et mises en situations professionnelles en sous-groupes
- Approche corporelle et émotionnelle (respirations...)

Supports remis aux participantes

- Fiches-actions sur des notions clés
- Supports d'exercices / corrigés et d'analyse des situations
- Clé USB récapitulative

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Durée :	2 jours (14 h)	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	2 - 3 novembre 2020	Coût net stage :	700 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS 6 ^e - 44 rue du Cherche Midi

PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE ET SOCIALE DU PATIENT

rôle de la secrétaire médicale

Réf. JUR.03_DP_pec_adm_sociale_VV_01.19

Public et prérequis

Assistantes médico-administratives, secrétaires médico-sociales, adjointes administratives exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Appliquer les règles juridiques relatives aux différents documents utilisés dans le cadre de leur exercice
- Repérer les glissements de tâches et proposer des outils d'amélioration des pratiques
- Identifier les différentes responsabilités de la secrétaire médicale
- Repérer les droits des patients et en mesurer l'impact dans leur pratique professionnelle

Contenu

La secrétaire médicale et les documents administratifs

- L'organisation du système de santé (administration centrale, organismes nationaux de santé publique, organismes indépendants et consultatifs, institutions décentralisées, rôles et missions des ARS)
- Le fonctionnement de la sécurité sociale
- La protection sociale (PUMA, ACS, CMU-C, AME, APSA)
- Les aspects financiers de la prise en charge du patient (parcours de soins, tiers payant, secteurs d'exercice)
- Les ALD et le protocole de soins
- Les arrêts de travail, les accidents du travail, les maladies professionnelles
- La législation sur les transports sanitaires : les règles de rédaction et le formalisme des prescriptions médicales de transport
- Les aspects juridiques de l'admission du patient à l'hôpital : quels documents demander ? cas particuliers des mineurs, des étrangers, de l'anonymat

La secrétaire médicale et le dossier patient

- Le dossier médical du patient à l'hôpital : gestion du dossier, accès au dossier, conservation et archivage du dossier
- Le dossier médical partagé (DMP)
- La dématérialisation des documents

La secrétaire médicale et la confidentialité

- Le secret professionnel et la discrétion professionnelle
- La transmission d'informations

Pédagogie

- Apports théoriques et documentaires, réponses aux questions et applications aux situations professionnelles
- Analyse des cas apportés par le formateur et les participant(e)s

Supports remis aux stagiaires

- Remise du livre «Les doctes notes de la secrétaire médicale» de V.VEILLON et G.BELTRAN
- Lien vers un dossier internet

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en procédures administratives système santé

Durée :	2 jours = 14 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	16-17 novembre 2020	Coût net stage :	700 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS 6 ^e – 44 rue du Cherche Midi

GESTION DES SITUATIONS À FORTE CHARGE ÉMOTIONNELLE

Réf. REL.05_DP_émotion_CG_01.17

Public et prérequis

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social, en position d'interface avec de multiples interlocuteurs et confronté à des situations à forte charge émotionnelle.

Objectif

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **Gérer une situation à forte charge émotionnelle**
- **Intégrer une distance psychique adéquate pour maintenir le cadre professionnel**
- **Mettre à jour et boucler des vécus éprouvants parasitant l'efficacité relationnelle**

Contenu

- Comprendre les processus émotionnels dans la relation
- Partager et analyser des situations professionnelles vécues par les participant(e)s
- Identifier la charge émotionnelle en situation, chez soi et "l'autre"
- Repérer les niveaux d'implication et d'identité personnels et professionnels en jeu
- Contenir ces situations et prévenir le risque d'inflation émotionnelle
- Clore émotionnellement des vécus professionnels du passé parasitant le présent
- Préserver sécurisation et distance psychologique en situation
- Réguler la charge émotionnelle au travail ; prendre soin de soi pour prendre soin de "l'autre"

Pédagogie

- Echanges d'expériences et de représentations
- Apports didactiques et méthodologiques
- Analyse de la pratique
- Indications personnalisées d'auto-régulation

Supports remis aux stagiaires

- Processus émotionnels dans la relation
- Intelligence émotionnelle et communication empathique
- Grille d'analyse de situations
- Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en psycho-émotionnel - Secrétariat médico-social

Durée :	2 jours = 14 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	19 - 20 novembre 2020	Coût net stage :	700 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS 6° – 44 rue du Cherche Midi

PRISE DE PAROLE ET CONFIANCE EN SOI

Réf. REL.03_DP_parole_GD_01.17

Public et prérequis

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Repérer leurs points forts et travailler leurs points de progression
- Mobiliser leur regard et leur voix pour rendre leur prise de parole plus attrayante
- Utiliser des techniques pour convaincre
- Mieux structurer leurs interventions

Contenu

Evaluer son impact lors d'une prise de parole

- Les attitudes non verbales et ce qu'elles renvoient à l'auditoire
- Repérage de ses points forts et de ses points faibles : voix, regard, mobilité,...
- Structuration de son message

Développer une bonne aisance corporelle

- Le langage du corps
- La mobilité du regard
- Le corps, l'espace et "l'autre"

Développer sa fluidité verbale

- La créativité dans l'expression
- Les associations d'idées
- Les registres différents pour augmenter son vocabulaire

Se préparer à la prise de parole

- Préparation mentale et physique
- Organisation de ses idées
- Structuration de son intervention

Oser prendre la parole pour s'exprimer

- Les différentes méthodes d'argumentation
- La préparation pour l'entretien et/ou la réunion
- Les techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation
- L'aptitude à faire face aux critiques

Pédagogie

- Apports théoriques et pratiques
- Travail individuel accompagné de conseils personnalisés
- Entraînement en termes de savoir-faire et de comportement (vidéo)

Supports remis aux stagiaires

- Communication non verbale
- Conseils pour la prise de parole
- Différentes façons d'argumenter / • Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en psycho-relational – Secrétariat médico-social

Durée :	2 jours = 14 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	23 - 24 novembre 2020	Coût net stage :	700 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS 6 ^e – 44 rue du Cherche Midi

FACILITATION DU TRAVAIL ET DE L'ESPRIT D'ÉQUIPE

Réf. REL.06_DP_équipe_CG_01.17

Public et prérequis

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs travaillant en équipe dans le secteur hospitalier, sanitaire et social

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **S'inscrire dans une logique et une dynamique d'équipe**
- **Contribuer à faire évoluer les modes de coopération / coordination / cohésion**
- **Etablir une communication positive avec leurs collègues et partenaires internes et transversaux**

Contenu

- Intégrer les fondements d'une équipe de travail : de l'individuel au collectif
- Faciliter l'intégration et la reconnaissance de chaque membre de l'équipe
- Prendre en compte les besoins et représentations en présence
- Discerner identité personnelle et professionnelle dans l'implication relationnelle au travail
- Contribuer à la cohésion et à l'esprit d'équipe : sortir des particularismes
- Développer la communication interne et transversale
- Faciliter les relations interpersonnelles et d'équipe
- Savoir se positionner : oser dire, émettre et recevoir des critiques
- Participer activement et constructivement aux réunions d'équipe

Pédagogie

- Apports théoriques
- Partage d'expériences et de représentations
- Analyse de situations vécues par les participant(e)s
- Indications relationnelles et comportementales

Supports remis aux stagiaires

- Fondements d'une équipe de travail
- Facilitation et régulation de l'équipe au quotidien
- Grille d'analyse et préconisations
- Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée - Secrétariat médico-social

Durée :	2 jours = 14 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	7-8 décembre 2020	Coût net stage :	700 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS 6° – 44 rue du Cherche Midi

DE SECRÉTAIRE À ASSISTANT(E) optimisation de la fonction

Réf. PRO.02_DP_assistante_CG_11.17

Public et prérequis

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant une fonction élargie d'assistant(e) (pôle, transversal, chefferie, instances...)

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Actualiser leur culture institutionnelle dans le cadre de la nouvelle gouvernance hospitalière
- Mettre en œuvre de nouvelles compétences techniques, bureautiques et organisationnelles
- Dépasser le niveau d'exécutant(e) et élargir l'offre de prestations et services dans leur fonction

Contenu

Cerner le rôle d'interface institutionnelle

- Configurer la fonction d'assistant(e) : contributions, implication et limites
- Comprendre les fondements stratégiques d'une direction d'hôpital, d'une gestion de pôle et de GHT
- Intégrer le langage, les références et processus managériaux (conduite de projets...)

Optimiser les compétences opérationnelles de la fonction

- Définir un panel de prestations spécifiques pour une meilleure efficacité
- Mettre en œuvre des outils et méthodes d'anticipation, de gestion, de planification : tableaux de bord, rétro-planning...
- Assurer avec fiabilité et rigueur le traitement global des dossiers, le suivi et les flux d'information

Développer le professionnalisme

- Savoir s'informer, s'adapter, prendre des initiatives, être réactive et force de propositions
- Contribuer à la cohésion du fonctionnement d'équipe

Pédagogie

- Apports didactiques, techniques et méthodologiques
- Dynamique d'échanges de compétences et de pratiques, type groupe de pairs
- Auto-évaluation et définition de cibles individuelles d'optimisation
- Travaux en sous-groupes par objectif commun avec restitution en grand groupe
- Analyse de la pratique et apports opérationnels
- Indications personnalisées d'évolution

Supports remis aux stagiaires

- Instances hospitalières
- Procédés transmissions, modèles tableaux de bord, rétro-planning
- Gestion administrative d'une conduite de projet
- Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice spécialisée – Secrétariat médico-social

Durée :	2 jours = 14 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	30 novembre - 1 ^{er} décembre 2020	Coût net stage :	700 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS 6 ^e – 44 rue du Cherche Midi

AUTOUR DE LA PERTE ET DU DEUIL RELATION AUX PERSONNES ÉPROUVÉES

Réf. REL.07_DP_deuil_CG_01.18

Public et prérequis

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant dans le secteur hospitalier, sanitaire et social, en contact, dans le cadre de leur fonction, avec les patients et leurs proches en situation de maladie, perte, détresse, épreuve, deuil

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Développer une écoute empathique auprès des publics exprimant leurs ressentis au secrétariat
- Préserver une distance émotionnelle en gérant les projections de leurs propres vécus d'épreuves et deuils
- Observer le juste positionnement relationnel, dans les limites de la fonction et savoir passer le relais

Contenu

Comprendre

- Les vécus et réactions des publics éprouvés
- Le processus lié à l'épreuve et la perte : phases, manifestations et conduites à tenir
- L'extension de la notion de deuil, englobant la perte et l'épreuve
- Les fondements de l'écoute empathique dans ce contexte

Agir

- S'entraîner au repérage des manifestations du processus de deuil
- Contribuer au soin relationnel de la personne éprouvée
- Observer une conduite professionnelle contenant et facilitante
- Définir les limites d'intervention et passer le relais... sans culpabilisation
- Se préserver dans les situations à forte résonance personnelle
- Veiller à son propre ressourcement dans un contexte professionnel éprouvant

Pédagogie

- Partage d'expériences et représentations
- Apports théoriques (attachement, deuil, relation d'aide...)
- Analyse de la pratique et apports d'options
- Entraînement comportemental (jeux de rôles)

Supports remis aux stagiaires

- Processus de deuil
- Le soin relationnel
- Grille d'analyse et préconisations
- Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en psycho-émotionnel - Secrétariat médico-social

Durée :	2 jours = 14 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	3 - 4 décembre 2020	Coût net stage :	700 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS 6 ^e – 44 rue du Cherche Midi

GESTION DE L'AGRESSIVITÉ EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Réf. REL.02_DP_agressivité_CG_01.17

Public et prérequis

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social, en contact avec des publics manifestant des réactions à charge agressive ou conflictuelle.

Objectifs

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Repérer rapidement une situation à charge agressive et/ou conflictuelle
- Adopter un mode relationnel et comportemental sécurisant et contenant
- Rétablir une communication facilitant l'exercice de la fonction

Contenu

Connaître et comprendre

- L'agressivité
- Les mécanismes pulsionnels, émotionnels et de projection
- Les pathologies du lien et leurs manifestations défensives
- Les fondements de la communication non violente

Agir et faire face

- Identifier rapidement une situation à charge agressive et/ou conflictuelle
- Analyser la situation : enjeux, besoins, émotions, chez soi et «l'autre»
- Développer une capacité d'empathie et d'auto-empathie
- Changer de regard et de position pour faire évoluer le contexte
- Instaurer un cadre contenant et une distance psychologique appropriée
- Mettre en œuvre des conduites facilitantes et modératrices
- Introduire une alternative dans l'offre communicationnelle
- Réguler son stress dans l'exercice professionnel

Pédagogie

- Apports théoriques et méthodologiques
- Application aux contextes des participant(e)s
- Analyse de la pratique et recherche d'options
- Entraînement comportemental (jeux de rôles)
- Elaboration en groupe d'un support référentiel

Supports remis aux stagiaires

- Agressivité : compréhension et décodage
- Gestion des conflits et communication non violente
- Grille d'analyse et référentiel situations → réponses appropriées
- Clé USB et/ou supports papier

Modalités de reconnaissance

- Attestation de fin de formation

Suivi et accompagnement fin de formation

- En cas de difficulté ou questionnement en rapport avec l'apport formation, les participant(e)s disposeront de la possibilité, par e-mail, d'obtenir de l'intervenant(e) réponses, informations et conseils, sur une durée de 3 mois

Profil de l'intervenant(e)

- Formatrice experte en psycho-émotionnel – Secrétariat médico-social

Durée :	2 jours = 14 h	Effectif groupe :	de 5 à 12 participant(e)s
Intra-établissement : nous consulter			
Inter-établissements :			
Dates :	7 - 8 décembre 2020	Coût net stage :	700 €
Horaires :	J1 : 9 h 30 - 17 h - J2 : 8 h 30 - 16 h	Lieu :	PARIS

BULLETIN D'INSCRIPTION

Formation professionnelle inter-établissements

➤ COMMENT VOUS INSCRIRE

Retournez ce bulletin d'inscription dûment rempli et signé à : **ASMR – 16 rue Pôl Ravigneaux 72100 LE MANS**

Les inscriptions seront enregistrées par ordre d'arrivée.

Une convention de formation accompagnée d'une convocation individuelle vous seront adressées.

Si le nombre des inscriptions est insuffisant, les dates du stage pourront être annulées.

Intitulé de la formation :

DATES DE LA SESSION : **LIEU :**

➤ ETABLISSEMENT

RAISON SOCIALE

ADRESSE

CODE POSTAL **VILLE**

RESPONSABLE FORMATION

Nom **Prénom**

Mail **tél.**

➤ PARTICIPANT(E)

NOM **PRENOM**

FONCTION **SERVICE**

Mail **tél.**

Date :

Signature et cachet de l'Etablissement :