

PROGRAMME DE FORMATION

Secrétaires médicales et médico-sociales. Rôle, positionnement et posture professionnels

Votre contact

Tél : 05.49.28.32.00
Mail : inscription@cerf.fr

Durée

4.00 jour(s)
28:00 heures

Public

Secrétaires assistantes médico-sociales (SAMS),
assistantes médico-administratives (AMA),
secrétaires médicales, sociales ou administratives
en institution.

Participants

Mini : 6 p. Maxi : 14 p.

Objectifs de la formation

Identifier son rôle de secrétaire médicale et médico-sociale dans le cadre légal de son champ d'action.

Adapter son positionnement entre usagers/patients et professionnels.

Surmonter les difficultés relationnelles en adaptant son mode de communication.

Programme

"• Les évolutions juridiques et les conséquences de ces obligations légales sur les pratiques professionnelles des secrétaires :

- Le secret professionnel.
- Renforcement des droits des patients/usagers.
- Démarche qualité et certification des établissements.
- Traçabilité, continuité des soins.
- L'importance de l'information et de la communication :
 - Le secrétariat : lieu d'échanges et point de rencontre des équipes.
 - Le rôle d'interface entre usagers et professionnels.
- La dimension relationnelle de la fonction de secrétaire et ses difficultés :
 - Comment améliorer sa posture, son écoute et ses réponses ?
 - éviter, résoudre et apaiser une situation conflictuelle.

"

Méthodes et supports

Apports théoriques. Mises en situation. Echanges.

Prérequis

Aucun

Modalités de positionnement et d'évaluation :

- en amont de la formation un questionnaire de positionnement est adressé au futur stagiaire afin d'apprécier à la fois ses acquis, ses besoins et ses attentes ;
- au début de la formation, les réponses à ce questionnaire sont le point de départ d'un travail de mise en commun autour des pratiques et attentes des participants ;
- au cours de la formation, de nombreux exercices, études de cas ou mises en situations permettent aux apprenants d'assimiler les savoirs et savoir-faire et au formateur d'appréhender, à l'aide d'indicateurs, si ces savoirs et savoir-faire sont à la fois acquis (ou en cours d'acquisition) et correctement mis en œuvre par les personnes formées.
- en fin de formation les participants sont invités à compléter une fiche « évaluation » leur permettant d'exprimer leurs appréciations et de faire état de leurs acquis vis-à-vis de l'action de formation.

À l'issue de la formation, CERF FORMATION délivrera, en fonction notamment des retours sur l'évaluation des acquis, une attestation de fin de formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Les aménagements du dispositif pédagogique utiles à la compensation du handicap seront étudiés sur demande par notre référent handicap (referenthandicap@cerf.fr), en liaison avec le Centre Ressource Formation Handicap.

Tous nos locaux sont accessibles aux PMR.