Préparer un titre professionnel

SECRETAIRE ASSISTANT MEDICO SOCIAL

V23.1

PUBLIC ET PRÉREQUIS :

Toute personne souhaitant acquérir les connaissances et les compétences professionnelles nécessaires à l'exercice du métier de secrétaire assistant médico social. Se préparer à la validation du titre professionnel.
Etre titulaire d'un niveau 3 ou équivalent ou justifier d'une expérience significative ou valider les tests d'entrée en français et mathématiques.

DURÉE :

735 h en centre / 210 h en stage entreprise / 6h examen

Lieu :
Espace Emeraude 33150 CENON

Assistanat / Secrétariat / Médico Social

Objectifs :

- Produire des documents professionnels courants
- Communiquer des informations par écrit
- Assurer la traçabilité et la conservation des informations
- Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement
- Planifier et organiser les activités de l'équipe
- Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médicosocial ou social
- Planifier et gérer les rendez vous de patients ou d'usagers
- Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'usager
- Retranscrire des informations à caractère médical ou social
- Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de patients ou d'usagers
- Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'usager
- Elaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, medico-social ou social

Méthode Pédagogique :

- Formation présentielle animée par des formateurs professionnels.
- Apprentissage dynamique à partir de techniques d'animations variées, mise en situation, échanges, ateliers divers.
- L'animateur s'assurera de rendre le groupe acteur de sa formation.
- **Évaluation des objectifs :**
- Objectifs de compétences théoriques évalués en s'assurant que les participants auront compris les concepts, les stratégies et qu'ils sont capables de les restituer
- Objectifs de compétences pratiques (savoir faire) évalués à travers des cas pratiques, jeux de rôle...
- Objectifs de compétences assertives (prendre conscience de) évalués en testant la capacité à expliquer une problématique.
- Les objectifs portant sur les compétences de savoir faire-faire seront évalués en demandant aux participants d'animer eux-mêmes certaines parties de cas concrêts.

Moyens matériel :

- PC dernière technologie
- Logiciels informatique
- Imprimante laser couleur
- Vidéo projecteur
- Tableaux
- Supports de cours

Aptitudes 21

e-mail. contact@aptitudes21.com www.aptitudes21.com

Secrétaire Assistant Médico Social

Programme

77h Communication écrite

Optimiser ses écrits professionnels
Les objectifs
Informer, proposer, réclamer, gérer…
Organisation du texte
Choisir un plan en fonction de l'objectif
Construire en paragraphes
Utiliser les différents procédés pour écrire ce qui est utile à la
compréhension du message
Les règles de la lisibilité
La lisibilité typographique, rédactionnelle
Présenter son courriel
Rédiger et mettre en valeur ses idées
Choisir son registre de langue, la
justesse de ton, articuler ses idées
Mettre en valeur son texte par la présentation
Entraînement à la rédaction
Mémos, lettres, notes, rapport…

Prise de notes
Auto-analyse
Test de prise de notes
Analyse de son propre système de prise de notes
Les points forts, les points faibles
Apprendre à noter l'essentiel
Comprendre l'objectif avant de noter
Noter uniquement en fonction de l'objectif
Repérer les mots clés
Mettre en pratique les procédés
d'écriture synthétique
Maîtriser les abréviations, sigles, acronymes
Utiliser les signes topographiques
Utiliser des symboles, des codes de langue
Noter de façon phonétique, connaître les racines
Choisir les procédés qui conviennent le mieux
Entraînement à la prise de notes au téléphone, en face à face, en réunion
Relire et exploiter ses notes
Relire à voix haute
Être relu pour une exploitation future
Synthétiser oralement et par écrit

Rédiger un compte rendu
Se préparer à recevoir l'information
S'informer et se documenter
Mise en condition intellectuelle et matérielle
Exploiter la prise de notes
Regrouper et reclasser les idées
Distinguer l'essentiel du superflu
Structurer le compte rendu
Hiérarchiser les idées
Distinguer «le pour information» du «pour action»
Rédiger le compte rendu
Appliquer les règles de lisibilité
Mettre en valeur les titres et sous-titres
Connaître les mentions obligatoires
Adopter un style cohérent
Contrôler avant diffusion

Se réconcilier avec l'orthographe
Conjugaison
Conjuguer les verbes réguliers astuces, aide mémoire
Conjuguer les verbes irréguliers : caractéristiques
Les quatre formes pour conjuguer un verbe
Les accords
Accord du verbe avec le sujet
Les cas particuliers : «qui»
Féminin et pluriel des mots simples, composés
Accord des participes passés
Infinitif ou non
Sans auxiliaire
Avec «être» / Avec «avoir»
Les cas particuliers
Les doubles lettres
Autour des différentes lettres de l'alphabet
Particularités
Ecrire les chiffres en lettres
Le pluriel avec les traits d'union
Les accents aigu, grave, circonflexe, tréma
Les mots pièges : même, leur, quelque, tout, ce/se, ci-joint…

Mieux communiquer par e-mail
Définir son objectif de communication
Apprendre à se mettre à la place du destinataire
Savoir déployer les moyens pour que le mail soit lu
Proposer un titre attrayant et définir un contenu synthétique
L'intention du message : informer ? Faire agir ?
Réclamer ? Remercier ?
Structurer ses messages
Organiser ses idées en plan
Apprendre à placer son sujet en perspective
Opter pour la bonne argumentation
Construire des paragraphes courts
Adopter un style pertinent
Gérer sa messagerie

14h Communication orale

Mieux communiquer à l'oral
Bilan
Faire le point sur son comportement à l'oral
Détecter ses points forts
Les aspects à travailler
Préparation
Se préparer physiquement pour transformer l'énergie du trac
Se mobiliser mentalement
Comprendre et s'adapter à son interlocuteur
Les principes d'écoute et de reformulation
Développer sa présence pour porter un message
Réussir à l'oral
La communication non verbale : utiliser la voix, le regard, la posture…
L'art de l'accroche
L'improvisation

35h Organisation

Gestion du temps
Faire le point sur son organisation et la façon de gérer son temps
Dresser le bilan de sa situation
Utiliser les outils efficaces pour gérer son travail
Visualiser son activité et ses résultats à travers une grille de suivi
Optimiser son organisation
Développer des comportements gagnants
Repérer les obstacles personnels à une bonne organisation du travail

Organisation et coordination des activités
Maîtriser et organiser les activités quotidiennes
Fixation et fractionnement des objectifs
Hiérarchisation des priorités
Création d'une liste de tâches
Savoir filtrer, distinguer l'essentiel, l'urgent, l'accessoire
Cas pratique : technique de planification
Mieux travailler avec les autres
La polyvalence, le partage des tâches
Savoir gérer le temps commun et déléguer efficacement
Optimiser l'organisation des réunions, des déplacements et des entretiens
Le travail inter-services et avec l'extérieur
Penser système et développer la synergie avec les autres
Planifier et organiser les activités
Etablir une feuille de route
Communiquer avec efficacité
Respecter les contraintes budgétaires
Etablir le budget
Suivre le budget
Contrôler le budget, les notes de frais...
Gérer les écarts
Etre opérationnel pour résoudre un imprévu
Se mettre en bonne condition pour résoudre un imprévu, un problème
Comment réagir en situation d'urgence
Analyser et tirer des leçons des problèmes rencontrés

Aptitudes 21

Secrétaire Assistant Médico Social

Programme

66h Techniques et méthodes

Classement et archivage
Les méthodes de classement
Les modes de classement
Comprendre la vie d'un dossier
Durée légale et pratique de conservation

Gestion documentaire
Les documents
Identifier et inventorier les documents : type, contenu…
Comprendre le circuit d'un document
La notion de dossier et les notions afférentes
Le cycle de vie des documents : archives courantes, durée d'utilité, durée légale de conservation
Analyse documentaire
Nature et contexte des informations à analyser
Résumé et synthèse en fonction des contenus et du mode de production
Rédaction de notices
Structuration, vocabulaire, lisibilité
Indexation
Principes de l'indexation des documents
Les finalités de l'indexation
Les différents types de mots et leur normalisation

Analyse et présentation des résultats
Recenser les points essentiels à mettre en valeur
Choisir la forme de présentation
Méthode pour présenter des documents textuels, quantitatifs, chiffrés, graphiques
Présentation sous forme de tableau
Quand et pourquoi utiliser un tableau ?
Les tableaux de textes
Les tableaux de chiffres
Les tableaux simples
Les tableaux à double entrée
Les schémas
Quand et comment présenter sous forme de schémas?
Avantages et inconvénients
Présentation sous forme de graphique
Préparer son graphique
Cerner population et objectif
Déterminer les intervalles de variation de la variable
Procéder au relevé des données
Choisir le type de graphique
Construire le graphique : échelle, unité, légende, couleur, source
Analyse
Présenter ses résultats
Apporter des éléments de comparaison
Argumenter et valoriser ses résultats

Traitement et schéma
Les processus
Définition
Les composantes (acteurs, tâches, flux d'information, délais, règles)
Analyse et stratégie
Le diagramme de flux
Notion de flux
Tracé du diagramme de flux
Modélisation d'un processus
Le schéma postes / documents
La fiche de processus
Le logigramme (ou ordinogramme)
Principe et intérêts
Construction (applications informatiques)
La fiche de tâche

Collecte d'informations
Information généralités
Connaître les réseaux de communication
Caractériser l'information
Mesurer la qualité de l'information
Recenser les sources d'informations internes
Exploiter les sources d'information externes
Les méthodes de collecte
Les différentes méthodes
Concevoir un questionnaire
Mettre en œuvre une enquête

Organiser une veille
Comprendre les enjeux de la veille
Définir les objectifs d'une veille
Mettre en place une méthodologie
Panorama des sources d'informations
Définir et activer son réseau
Utiliser les outils de surveillance
Analyser et interpréter l'information

Gestion des approvisionnements
Gestion des stocks de fourniture
Choisir un fournisseur
Négocier les tarifs

21h Relation avec les autres

Ecoute active
L'imortance d'une écoute de qualité
Les clefs du dialogue
Le contexte de la relation d'écoute
Les techniques de l'écoute active

Gestion des réclamations en contexte medico-social
Comprendre l'état d'esprit et les attentes de l'interlocuteur insatisfait
Écouter et prendre en compte le mécontentement
Utiliser le meilleur canal pour traiter la réclamation
Adopter les comportements efficaces
Repérer les comportements inefficaces
S'appuyer sur ses ressources personnelles : écoute, assertivité
Proposer une solution immédiate ou différée
S'entraîner aux techniques qui favorisent le dialogue : empathie, questionnement et reformulation
Restaurer un climat de confiance
Respecter les règles d'identitovigilance

162h Bureautique

Windows
Gestion de l'environnement
Fonctionnalités de l'environnement
Création de dossier, sous dossiers
Organisation des fichiers
Recherches
Mise à jour et sécurité

Maitrise du clavier et frappe rapide
Le poste de travail
Aménagement du poste de travail
Installation au poste de travail
Apprentissage du clavier alphabétique et numérique
Positionner correctement vos doigts
Mémoriser le clavier
Développer la souplesse et la flexibilité de vos doigts
Saisir avec les 10 doigts : frappe dite à l'aveugle
Connaître les raccourcis claviers et les codes ASCII
Gagner en vitesse
Révision des normes de ponctuation et de typographies
Les majuscules
La ponctuation et la double ponctuation
La mise en page
La mise en forme
La typographie
Évaluations régulières
Dictée entre 15 et 20 mots/mn

Word
Prise en main du traitement de texte
Saisie, mise en forme, mise en page
Les tabulations
Les insertions automatiques, d'objets
Les tableaux
Le publipostage
Gestion de documents longs

Aptitudes 21

Secrétaire Assistant Médico Social

Programme

Excel
Prise en main du tableur
Mise en page, saisie et mise en forme
Les calculs
Les tableaux, les graphiques
Les bases de données
Les fonctions
Les tableaux croisés dynamiques
Exploiter une base de données
Organiser ses données dans un tableur
Trier et filtrer des tables selon plusieurs critères de manière personnalisée
Mettre en place des tableaux croisés dynamiques à une, deux ou trois dimensions

Excel statistiques/ Tableau de suivi
Fonctions statistiques de base afin de valoriser vos données
Étude de la tendance centrale et de la variabilité des données
Application avec les fonctions d'Excel
Synthèse graphique
L'application avec les fonctions graphes d'Excel
Mesure de la liaison entre deux ou plusieurs variables
Application pratique à des cas types
Notions mathématiques
Calcul de proportions, de structures
Calcul d'évolution (d'une quantité, d'un ratio)

Excel devis / facturation
Concevoir un modèle de devis / facture
Les mentions obligatoires
Intégrer les calculs automatisés
Appliquer une TVA
Calculer un prix TTC en HT

Excel graphiques
Les graphiques
Création et déplacement d'un graphique
Gestion d'un graphique
Sélection d'éléments d'un graphique
Ajout et suppression d'éléments
Mise en forme des éléments du graphique
Modification des éléments texte du graphique
Légende et zone de traçage
Modification des étiquettes de données
Séries de données et axes d'un graphique
Gestion des séries
Les options des types de graphiques
Gestion des modèles de graphique
Création d'un graphique de type carte 2D
Création de graphiques sparkline
Gestion de graphiques sparkline
Impression et mise en page d'un graphique

Powerpoint
Prise en main du logiciel
Saisie et mise en forme de textes
Le mode diapositive
Le diaporama

Gestion de la messagerie Outlook
Notions de base
Envoi / réception de messages
Agenda
Prise de rendez-vous, réunion
Les contacts
Les tâches

Internet
Concepts
Premiers pas
Navigation
Paramétrages
Téléchargements
Sécurité

Outils collaboratifs
Les outils Google
Organiser les contacts
Synchroniser et partager des documents
Gérer des agendas
Créer des formulaires
Communication istantannée

7h Gérer les impayés et les relances

Le circuit de paiement
L'identification des causes du retard : savoir adapter son discours en fonction des causes
L'adaptation du discours aux différents profils payeurs
Les barrages et les objections
Comment toucher l'interlocuteur « toujours absent» ?
Les excuses de l'interlocuteur
Comment répondre à chaque objection par un argumentaire préétabli ?
Faire valoir les arguments juridiques
Répondre à l'interlocuteur agressif
Impliquer l'interlocuteur dans la recherche de la solution
La conclusion de l'accord, l'engagement, la validation
Assurer le suivi…
De l'intention de payer au règlement définitif
Déjouer les embûches créées
Utiliser intelligemment un agenda de relance
Utiliser ses alliés dans le recouvrement

26h Retranscrire des informations à caractère médical ou social

Saisir et mettre en forme des documents à caractère médical ou social
Saisir et mettre en forme à partir d'enregistrements audio
Saisir et mettre en forme des notes manuscrites
Saisir et mettre en forme des courriers

Correspondance médicale
Le courrier médical
L'e-mail
Le compte rendu médical
Les CERFA

42h Accueil et prise en charge du patient et de l'usager

Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médicosocial ou social
Renseigner un interlocuteur à l'occasion d'une consultation, d'un examen, d'une admission ou pour une communication d'information
Renseigner en respectant les règles d'identitovigilance
Reccueillir et transmettre des informations strictement nécessaires
Mesurer l'urgence des situations
Désamorcer les tensions et conflits
Gérer le flux et l'attente des patients ou usagers

Accueillir un visiteur et transmettre des informations
Accueillir des patient ou usagers
Orienter l'interlocuteur conformément aux procèdures
Traiter les appels entrants et sortants
Assurer la transmission des messages
Planifier et confirmer des rendez vous dans le respect de la législation, et des règles d'identitovigilance
Définir les délais en considération de la sépcificité des demandes et de la chronologie des actes
Définir les délais et fixer les dates de rendez vous en mesurant l'urgence de la situation
Assurer la gestion des agandas des praticiens et intervenants de l'équipe
Gérer le flux des demandes en respectant la qualité des appels

Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'usager
Identifier, coordonner et programmer des actions à mettre en oeuvre
S'assurer de la mise à disposition des moyens et ressources
Effectuer les réservations requises
Optimiser les plannings
Tenir compte des impératifs d'organisation
Participer aux réunions de coordination
Rédiger un ordre du jour
Rédiger un compte rendu de réunion
Assurer la transmission des informations aux interlocuteurs concernés

Aptitudes 21

Secrétaire Assistant Médico Social

Programme

21h Organisation administrative et réglementaire du secteur

Le secteur sanitaire, social et medico social
Connaître les différentes structures du secteur
Présentation des différents statuts
Autorisation et accréditation
Les professionnels du secteur social et médical
Organisation administrative et juridique
Principe de décentralisation et de déconcentration
La fonction publique hospitalière
L'organisation des institutions de santé depuis la loi du 21 juillet 2009 HPST
Rôle et missions de l'ARS

21h Prise en charge du risque santé

Les différentes branches du risque santé
Maladie / maternité / invalidité / Décès / AT / MP
Les différents régimes de la sécurité sociale
Général / MSA/SSI et les règimes spéciaux
Le parcours du patient :
système de remboursement des soins
carte vitale
règime de base
ticket modérateur
participation forfaitaire
franchise médicale
forfait hospitalier
transport sanitaires
Les complémentaires, assurances privées, mutuelles et prévoyance
Les dispositifs d'aide : PUMA / CMU-C / AME et ACS
La permanence des soins : le PASS

14h Le service public hospitalier

Les missions et distinction des statuts juridiques et administratifs
(FHP / Privé / ESPIC)

Organisation et fonctionnement du public :
Conseil de surveillance
Directoire et organes de concertation

Organisation et fonctionnement du privé :
Groupes de santé
GIE et Direction
Le financement par activité :
MCO / T2A et CCAM

7h Droits des usagers

Les droits des usagers
La personne de confiance
Le consentement éclairé
La prise en charge de la douleur
La loi Léonetti
Les instances représentatives :
CRUQ-PC et CVS
Les chartes de la personne hospitalisée, de l'enfant, des personnes âgées ou en situation de handicap

14h Santé au travail

Le fonctionnement de la médecine du travail
Programmation des VIP, examen médical d'aptitude, visites de pré-reprise et de reprise, les visites à la demande

7h Le dossier médical

Renseigner et tenir un dossier médical
Le contenu et la tenue du dossier d'hospitalisation
de la fiche d'observation
du DMST
du DMP
Transmission, conservation et archivage
Le dossier médical en psychiatrie
Le dossier numérique
Le patient traceur
Assurer la mise à jour et le suivi des dossiers
Répondre aux demandes d'accès aux dossiers conformément à la réglementation
Classer et archiver les dossiers en veillant à leur sécurité et en tenant compte des délais légaux de conservation

70h Terminologie

Les sigles et abréviations médicosociales
Approche de la terminilogie médicale
Compréhension de la structure des mots
Préfixe / Racine / Suffixe
Termes anatomiques
Sigles et abréviations du secteur social
Le vocabulaire en fonction des spécialités
Module réalisé sur plateforme pédagogique

35h Les politiques sociales

Les politiques sociales en France
La mise en place des politiques sociales en France
Les acteurs de la cohésion sociales
Les services des collectivités territoriales
Les politiques sociales en faveur des personnes handicapées
Réforme de la dépendance
Le schéma départemental en gérontologie
Evaluation de la dépendance et la grille AGGIR
Les aides : APA / ASPI / ASPA et aide sociale
Les services à domicile
Les politiques familiales
La loi du 11 février 2005
La MDPH : fonctionnement et prestations
Les établissements médico-sociaux pour adultes et enfants
Les politiques en faveur de l'insertion et de l'emploi
Les différents acteurs et partenariats : UNAF/ HCF / CNAF et CAF
La protection médico-sociale de l'enfant : ASE / PMI et REAAP
Les prestations familiales
Les politiques en faveur de l'insertion et de l'emploi
Les acteurs de l'insertion
Les aides sociales
Les différentes stuctures d'accueil

33h Anglais

Présentation
Se présenter, interpeller
Utiliser les formules de politesse
Questionner, mise en situation
Vocabulaire
Le vocabulaire usuel, les lacunes
Emploi d'un langage typique
Conjugaison
Utiliser les deux temps présents
Utiliser le passé
Vérification de l'emploi du futur : promesses, engagements
Consolidation et rappels
Développer une expression écrite fluide
Rédiger des documents professionnels
Enrichir son vocabulaire sur des thématiques

Aptitudes 21

Secrétaire Assistant Médico Social

Programme

14h Réglementation et sécurité

Réglementation générale sur la proctection des données
Comprendre le RGPD
Objectif et périmètre du RGPD
Les entreprises et les types de données concernés
Les enjeux et les impacts pour l'entreprise
Les impacts sur le système d'information
Les principes de protection des données
Cadre juridique du RGPD
Les nouvelles définitions introduites par le règlement européen
Les nouveaux droits pour les personnes concernées
Les risques juridiques et les sanctions qui pèsent sur l'entreprise
Se mettre en conformité

Cyber sécurité
Les menaces et les risques
Qu'est-ce la sécurité informatique ?
Comment une négligence peut-elle créer une catastrophe ?
Les réseaux d'entreprise (locaux, distants, Internet), sans fil, WIFI, Bluetooh
Les applications à risques :
Web, messagerie...
La sociologie des pirates
Comprendre les enjeux de la cybersécurité
La sécurité du poste de travail
Gestion des données sensibles
La problématique des ordinateurs portables
Ports USB : Comment les désactiver ?
Les différentes menaces sur le poste client
Comprendre ce qu'est un code malveillant
Les stratégies de sauvegardes
Le Cloud : présentation, bonnes pratiques
Comment gérer les failles de sécurité ?
Anti virus et firewall
Contrôles d'accès : authentification et autorisation
Identifier les menaces liées à l'utilisation d'Internet

49h Dossier Professionnel

Mise en place d'une activité professionnelle
Description des opérations
Mise en place des moyens
Réalisation des tâches
Préparation de la documentation
Evaluations en cours de formation

Aptitudes 21