

● **Personnel concerné**

Expérience significative dans le domaine du secrétariat (ou remise à niveau en préalable).

● **Pré-requis**

Les candidats devront posséder des aptitudes professionnelles suivantes :

- Capacités d'adaptation et d'organisation, aisance dans l'expression écrite et orale (maîtrise de l'orthographe),
- Capacités relationnelles et aptitude à travailler au sein d'une équipe, maîtrise de soi (écoute, sens du contact et du dialogue, empathie, discrétion).

● **Objectifs pédagogiques**

Être capable de :

- produire des documents professionnels courants,
- communiquer des informations par écrits,
- 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, médico-social 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'utilisateur,
- 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 aux parcours du patient ou de l'utilisateur,
- élaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social.

● **Modes d'évaluation**

- Contrôles continus tout au long de la formation. « Examens blancs ».
- Une évaluation qualitative de la formation est demandée aux stagiaires en fin de stage.

**PROGRAMME**

**CCP1 – ASSISTER UNE EQUIPE DANS LA COMMUNICATION DES INFORMATIONS ET L'ORGANISATION DES ACTIVITES**

**CP1 – PRODUIRE DES DOCUMENTS PROFESSIONNELS COURANTS**

Saisir et présenter des documents professionnels courants en respectant les règles orthographiques et grammaticales, et les présenter selon les normes requises.

Respecter les délais et les consignes.

Utiliser les logiciels de bureautique appropriés (fonctions de base et avancée) par exemple :

**Logiciels de bureautique – Rappels et fonctionnalités avancées**

Word

- Mise en forme avancée de textes et de documents
- Les insertions automatiques
- Mise en page élaborée et impression
- Modèles de documents
- Publipostage.

Excel

- Elaboration d'un tableau
- Les formules de calculs
- Elaboration d'un graphique
- Création et exploitation d'une base de données.

Powerpoint

- Création d'une présentation
- Utilisation d'éléments visuels
- Préparation d'une animation.

**CP2 – COMMUNIQUER DES INFORMATIONS PAR ECRITS**

Savoir prendre des notes et rédiger des écrits professionnels courants en respectant les normes professionnelles.

**CP3 – ASSURER LA TRACABILITE ET LA CONSERVATION DES INFORMATIONS**

Connaitre les différentes typologies de classement

Connaitre les règles juridiques essentielles de conservation des documents du secteur d'activité

Utiliser les différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques

Organiser ses courriels de façon efficace.

**CP4 – ACCUEILLIR UN VISITEUR ET TRANSMETTRE DES INFORMATIONS ORALEMENT**

Maîtriser Les techniques de bases d'une bonne communication (écoute attentive, reformulation, questionnement...)

L'organisation de l'accueil

Maîtriser les spécificités d'un accueil téléphonique

Savoir gérer les différentes situations d'accueil téléphonique (réception et réponses, prise de messages, transmission d'un appel, savoir faire patienter...)

La gestion des situations difficiles.

.../...

### ● Méthodes pédagogiques

- Exposés théoriques et études de cas pratiques.
- Jeux de rôles et mises en situation professionnelles sur plateau technique.
- Utilisation des outils bureautique et numérique (Microsoft Office, logiciel spécifique médical...).

*Documentation* : des supports de cours sont remis aux stagiaires pour chaque module de formation.

### ● Sanction de la formation

- Présentation du candidat à la session de validation du « **Titre professionnel Secrétaire Assistant(e) Médico-Social(e) Niv. IV** ».
- Attestation de formation.

### ● Durée et rythme

**777 heures, en continu** (7 heures par jour)

- dont 602 heures en centre
- dont 175 heures de Stage d'Application en Entreprise

### ● Horaires

de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

### ● Lieu

ASFO BSB à Pau

## PROGRAMME (SUITE)

### CP5 – PLANIFIER ET ORGANISER LES ACTIVITES DE L'EQUIPE

Planifier des rendez-vous et organiser des réunions et des déplacements en respectant des délais et des contraintes budgétaires

Recenser le matériel nécessaire à la tenue des réunions

Créer une liste de tâches et un échéancier

Rechercher des informations pour organiser déplacements et réunions

Utiliser des outils bureautiques tels que le tableur et le traitement de texte

Utiliser les outils collaboratifs de planification : téléphone, messageries, agendas partagés, outils de communication à distance

Négocier avec différents prestataires (agences de voyage, hôteliers...)

Gérer les imprévus.

### CCP2 - ASSURER L'ACCUEIL ET LA PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE DU PATIENT OU DE L'USAGER

### CP6 – RENSEIGNER ET ORIENTER LE PUBLIC DANS UN SERVICE SANITAIRE, MEDICO-SOCIAL OU SOCIAL

En tenant compte des procédures, renseigner et orienter de manière individualisée des interlocuteurs internes et externes par téléphone ou en face à face (consultation, examen médical, admission, demande de renseignements...)

Ecouter avec attention, analyser les demandes et y répondre

Mesurer l'urgence des situations et désamorcer les tensions ou les conflits naissants.

### CP7 – PLANIFIER ET GERER LES RENDEZ-VOUS DE PATIENTS OU D'USAGERS

Filtrer les appels et bien orienter

Gérer le flux et l'attente des patients ou usagers

Mettre à jour les agendas (de consultations, d'exams, d'interventions, d'admissions, de rendez-vous sociaux...), en temps réel.

Définir les délais et fixer les dates de rendez-vous en tenant compte de la spécificité des demandes et la chronologie des actes ou examens, en mesurant l'urgence des situations et en tenant compte des contraintes d'organisation internes.

### CP8 – ASSURER LA PRISE EN CHARGE MEDICO-ADMINISTRATIVE ET SOCIALE DU PATIENT OU DE L'USAGER

Recueillir et enregistrer les informations et les documents nécessaires à la prise en charge d'un usager ou d'un patient

Conseiller le patient ou l'usager en vue de la constitution de son dossier

Organiser l'admission d'un patient ou d'un usager, sa sortie ou son transfert vers d'autres structures

Numériser les documents nécessaires à la constitution des dossiers

En respectant les consignes, établir des devis et réaliser la facturation, saisir les actes et prestations

Gérer les tiers payants et la télétransmission des feuilles de soins électroniques.

.../...

## PROGRAMME (SUITE)

### CCP3 – TRAITER LES DOSSIERS ET COORDONNER LES OPERATIONS LIEES AU PARCOURS DU PATIENT OU DE L'USAGER

#### CP9 – RETRANSCRIRE DES INFORMATIONS A CARACTERE MEDICAL OU SOCIAL

Avoir des notions de terminologie liée aux pathologies courantes

Connaitre les règles générales de conservation des documents spécifiques au secteur

Sélectionner avec discernement les informations

Respecter le secret professionnel et médical.

Saisir et mettre en forme des documents divers à caractère médical ou social.

#### CP10 – ASSURER LE SUIVI ET LA MISE A JOUR DES DOSSIERS DE PATIENTS OU D'USAGERS

Assurer au quotidien la mise à jour et le suivi des dossiers

Assurer la réception, le tri et la diffusion du courrier

Classer et archiver les documents dans le respect des délais légaux de conservation.

#### CP11 – COORDONNER LES OPERATIONS LIEES AUX PARCOURS DU PATIENT OU DE L'USAGER

Afin d'assurer la continuité et la sécurité des soins ou de la prise en charge sociale d'un patient ou d'un usager, identifier, coordonner et programmer les actions à mettre en œuvre tout au long de son parcours.

#### CP12 – ELABORER ET ACTUALISER DES TABLEAUX DE SUIVI DANS UN SERVICE SANITAIRE, MEDICO-SOCIAL OU SOCIAL

Avoir les connaissances en calculs arithmétiques (écart, pourcentage, cumul, moyenne) ainsi que le vocabulaire lié aux statistiques (évolution, répartition, comparaison, écart, ratios, marge)

Utiliser les fonctions courantes d'un tableur notamment réaliser des tableaux et des graphiques

Collecter, sélectionner et exploiter des données chiffrées à partir de base de données spécifiques (PMSI, RUM, SIPS)

Recueillir des données d'autres services.

#### PREPARATION A LA SESSION DE VALIDATION DU TITRE PROFESSIONNEL

- Préparation à la réalisation du DP (Dossier Professionnel) : composition, mode d'emploi, présentation du dossier
- Accompagnement à la rédaction de la fiche synthétique
- Préparation à l'épreuve de synthèse (étude de cas et mise en situation professionnelle)
- Préparation à l'entretien final.

#### PRESENTATION A L'EXAMEN

- Présentation des candidats à la « Session de validation du Titre professionnel « Secrétaire Assistant(e) Médico-Social(e) » Niv. IV ou au(x) « Certificats de compétences professionnelles (CCP) »