

Secrétariat médical

Étape 3 · Coopérer et débiter

Gérer la charge, les désaccords et la transition vers l'emploi.

Cahier de révision - 3 fiches, cas et corrections

Ce support pédagogique indépendant ne reproduit pas tous les cours de votre école. La progression par année est indicative. Vérifiez chaque objectif dans votre programme officiel. Les gestes et décisions cliniques exigent la qualification, la supervision et les procédures applicables.

Dans ce cahier

1. Prioriser une file de demandes
2. Répondre à un désaccord sans escalade
3. Préparer son premier entretien

Carte de thèmes à comparer avec vos cours

Priorisation administrative ; Communication difficile ; Travail d'équipe ; Amélioration continue ; CV et entretien ; Intégration

Les thèmes ci-dessus servent à organiser vos cours. Ces trois fiches ne couvrent pas l'intégralité de ces domaines.

Version en ligne : <https://swiss-care-horizon.harmonicalflavors.chatgpt.site/academie/secretaire-medical-3.html>

Prioriser une file de demandes

Objectif : Distinguer urgence clinique, délai et organisation.

Comprendre l'essentiel

Le secrétariat organise un flux, mais ne remplace pas le tri clinique. Une demande potentiellement urgente rejoint immédiatement le circuit prévu. Les autres tâches peuvent être classées selon leur échéance, leur dépendance et la ressource nécessaire.

Rendez visible la charge au responsable : volume, tâches bloquées, délais et arbitrages demandés. Une priorité ne doit pas être décidée uniquement par le niveau d'insistance de l'interlocuteur. Les consignes locales précisent ce qui peut être différé.

En fin de période, préparez une relève courte des tâches ouvertes. Évitez les listes privées qui ne sont accessibles à personne en votre absence. La continuité dépend de règles partagées et d'un responsable identifiable.

Cas fictif à résoudre

Plusieurs demandes administratives arrivent pendant un appel présentant un danger possible.

Formulez votre réponse avant de lire la page suivante.

Question de rappel

L'ordre de traitement dépend-il uniquement de l'ordre d'arrivée ?

- A. Toujours.
- B. Non, les circuits d'urgence et les délais comptent.
- C. Uniquement si l'accueil est calme.

Prioriser une file de demandes

Raisonnement proposé

Appliquer le circuit d'urgence pour l'appel, faire aider ou réorganiser les tâches administratives avec l'équipe.

Réponse à la question

B. Non, les circuits d'urgence et les délais comptent.

Une organisation sûre distingue les demandes de nature différente.

Relier au cours officiel

Quel objectif de votre programme correspond à cette fiche ? Quelle notion ou procédure manque encore à votre préparation ? Quelle question poser au formateur ?

Mon prochain objectif : _____

Ma prochaine révision : _____

Repères de parcours

Orientation.ch — Assistant médical CFC : <https://www.orientation.ch/fr/professions/assistant-e-medical-e-cfc>

Textes, cas et questions : créations pédagogiques Swiss Care Horizon, préparées avec assistance numérique. Les références situent le cursus ; elles ne valident pas cette fiche. Relecture par un formateur compétent nécessaire avant intégration dans une formation ou une évaluation.

Répondre à un désaccord sans escalade

Objectif : Clarifier la demande et poser une limite.

Comprendre l'essentiel

Un désaccord administratif peut être abordé en reformulant le problème concret : rendez-vous, document ou délai. Gardez une voix posée, proposez une option réellement disponible et indiquez ce que vous allez vérifier. Une promesse impossible accroît souvent la tension.

Une limite se formule sans jugement : « Je peux examiner cette demande avec vous ; je ne peux pas le faire si vous me menacez. » Si la sécurité est menacée, prenez de la distance et activez l'aide prévue. Ne tentez pas une intervention physique.

Après l'événement, informez le responsable et tracez les faits selon le dispositif local. Une analyse d'organisation peut porter sur le délai d'information ou la lisibilité des consignes, sans excuser une violence subie.

Cas fictif à résoudre

Un interlocuteur exige un créneau inexistant et hausse le ton.

Formulez votre réponse avant de lire la page suivante.

Question de rappel

Quelle réponse est la plus adaptée ?

- A. Promettre un créneau fictif.
- B. Proposer une option réelle et un relais.
- C. Répondre par une menace.

Répondre à un désaccord sans escalade

Raisonnement proposé

Reformuler, proposer les options confirmées et solliciter le relais prévu. Si une menace apparaît, prioriser la sécurité et l'alerte.

Réponse à la question

B. Proposer une option réelle et un relais.

La clarté et les options réelles évitent d'ajouter une fausse promesse au conflit.

Relier au cours officiel

Quel objectif de votre programme correspond à cette fiche ? Quelle notion ou procédure manque encore à votre préparation ? Quelle question poser au formateur ?

Mon prochain objectif : _____

Ma prochaine révision : _____

Repères de parcours

Orientation.ch — Assistant médical CFC : <https://www.orientation.ch/fr/professions/assistant-e-medical-e-cfc>

Textes, cas et questions : créations pédagogiques Swiss Care Horizon, préparées avec assistance numérique. Les références situent le cursus ; elles ne valident pas cette fiche. Relecture par un formateur compétent nécessaire avant intégration dans une formation ou une évaluation.

Préparer son premier entretien

Objectif : Prouver sa méthode avec des exemples.

Comprendre l'essentiel

Présentez votre formation exacte et les outils effectivement utilisés. Un employeur doit comprendre votre niveau en accueil, agenda, bureautique, confidentialité et coordination. Ne revendiquez pas le champ clinique du CFC d'assistant médical si vous ne le détenez pas.

Préparez un exemple de correction d'erreur administrative et un exemple de gestion de priorités. Expliquez le contexte, votre vérification, l'action et le résultat. Utilisez des situations anonymisées ou entièrement fictives pour l'entraînement.

Posez des questions sur l'intégration, les procédures téléphoniques, le référent et les formations au logiciel. Le premier mois doit permettre de comprendre les circuits autant que de gagner en rapidité. La précision précède la performance de saisie.

Cas fictif à résoudre

Vous maîtrisez l'agenda mais pas le logiciel utilisé par le cabinet.

Formulez votre réponse avant de lire la page suivante.

Question de rappel

Une réponse crédible décrit...

- A. Une maîtrise inventée.
- B. Les acquis réels et les besoins de formation.
- C. Uniquement une motivation générale.

Préparer son premier entretien

Raisonnement proposé

Présenter les compétences transférables et demander le programme de formation au logiciel. Ne pas affirmer une maîtrise inexistante.

Réponse à la question

B. Les acquis réels et les besoins de formation.

Un niveau présenté avec précision aide à organiser l'intégration.

Relier au cours officiel

Quel objectif de votre programme correspond à cette fiche ? Quelle notion ou procédure manque encore à votre préparation ? Quelle question poser au formateur ?

Mon prochain objectif : _____

Ma prochaine révision : _____

Repères de parcours

Orientation.ch — Assistant médical CFC : <https://www.orientation.ch/fr/professions/assistant-e-medical-e-cfc>

Textes, cas et questions : créations pédagogiques Swiss Care Horizon, préparées avec assistance numérique. Les références situent le cursus ; elles ne valident pas cette fiche. Relecture par un formateur compétent nécessaire avant intégration dans une formation ou une évaluation.