



# BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

## Descriptif du cours

<b>Code</b>	LAPAP1	<b>Cours</b>	Langues parlées professionnelles 1
<b>Année</b>	1	<b>Module</b>	Langues
<b>Semestre</b>	1	<b>Crédits ECTS</b>	3
<b>Leçons de 50'</b>	54	<b>Langue d'enseignement</b>	français, luxembourgeois, allemand, anglais

### Objectifs du cours

- Prendre conscience de l'importance de la satisfaction du patient, connaître les enjeux d'une bonne présentation
- Maîtriser le code déontologique et le secret médical
- Identifier les différentes typologies du patient et maîtriser la gestion relationnelle
- Connaître les principes généraux de la communication orale en milieu médical
- Savoir accueillir le patient ou tout autre interlocuteur en milieu médical
- Traiter les informations recueillies lors de l'accueil des différents interlocuteurs

### Contenu du cours

- Communication verbale (français, luxembourgeois, allemand, anglais) et non-verbale en milieu médical
  - Principes, composantes, stratégies
  - Qualités relationnelles, social skills, règles de conduite, politesse (mise en valeur du patient, orientation du patient, disponibilité, langage professionnel, code de politesse...)
  - Tenue vestimentaire
  - Les éléments du langage non-verbal: apparence, posture, gestes, regard, expression du visage, volume de la voix, débit et articulation)
  - La localisation dans l'espace des personnes quand ils communiquent (proxémie): espace intime, personnel, social, public
- Communication interculturelle en milieu médical (définition de l'identité culturelle, gestion de la diversité)
  - La multitude culturelle et la sensibilité interculturelle
  - Les attitudes face aux différences culturelles
  - Les obstacles de la communication interculturelle
  - Comprendre les différences culturelles
  - Les rituels (rituels de salutation, de présentation, de remerciement, de séparation)
- Typologie du patient
  - Âge
  - Personnalités difficiles
  - Apparences
  - État physique (fatigue, handicap, douleur)
  - État psychologique (peur d'un pronostic, d'un diagnostic, de l'inconnu)
- Accueil physique (français, luxembourgeois, allemand, anglais) pour améliorer la satisfaction de l'interlocuteur (patient, intervenant externe) et l'image de marque
  - Patients (nouveau, connu, en urgence, en détresse)
  - Supérieurs hiérarchiques



# BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

## Descriptif du cours

<b>Code</b>	LAPAP1	<b>Cours</b>	Langues parlées professionnelles 1
<b>Année</b>	1	<b>Module</b>	Langues
<b>Semestre</b>	1	<b>Crédits ECTS</b>	3
<b>Leçons de 50'</b>	54	<b>Langue d'enseignement</b>	français, luxembourgeois, allemand, anglais

- o Autres partenaires
- o Attitudes de Porter (attitudes d'enquête, d'évaluation, d'interprétation, de décision, de support, d'empathie)
- Recueil d'informations
  - o Identification et gestion relationnelle des patients et de leurs familles, des usagers et de tout autre interlocuteur
  - o Mise en confiance, écoute, dialogue et négociation avec une personne
  - o Recueil d'informations et de documents utiles pour traiter spécifiquement une demande, une prise de RV ou pour créer ou actualiser un dossier
  - o Prise de notes dans des situations de communication orale
- Suivi des informations recueillies lors de l'accueil physique

### **Méthodologie**

- Cours magistral
- Description et démonstration des différents accueils possibles
- Intervenant externe (communication interculturelle)
- Jeux de rôle dans différentes langues
- Développement d'une phraséologie personnalisée dans différentes langues (français, luxembourgeois, allemand, anglais)
- Entraînement du vocabulaire et du langage technique
- Exercices d'application sur les pratiques professionnelles dans différentes langues
- Travaux individuels autonomes
- Travaux en groupe

### **Compétences et acquis d'apprentissage**

- S'adapter à la personnalité et la typologie du patient
- S'adapter aux différents contextes culturels des patients, des médecins...
- Connaître les particularités comportementales selon le pays d'origine des patients
- Faire preuve de discrétion et observer le devoir de réserve
- Accueillir les patients en milieu médical
- Maîtriser la terminologie médicale afin de guider les patients dans les salles et de gérer la planification des examens
- Accueillir les partenaires et fournisseurs en milieu médical
- Encaisser les actes médicaux
- Etablir et faciliter la relation de communication
- S'exprimer clairement vis-à-vis d'interlocuteurs divers
- Recueillir les informations et trouver des solutions adaptées au cas particulier



## BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

### Descriptif du cours

<b>Code</b>	LAPAP1	<b>Cours</b>	Langues parlées professionnelles 1
<b>Année</b>	1	<b>Module</b>	Langues
<b>Semestre</b>	1	<b>Crédits ECTS</b>	3
<b>Leçons de 50'</b>	54	<b>Langue d'enseignement</b>	français, luxembourgeois, allemand, anglais

**Compétences transversales:** technique d'organisation et outil informatique, législation et déontologie médicale, terminologie médicale, étude de clavier

#### Prérequis

- Connaissance des langues française, allemande, anglaise et luxembourgeoise (cf. conditions d'admission)

#### Supports

- Support de cours élaboré par le titulaire
- Salle aménagée pour jeux de rôle de situations d'accueil physique
- Vidéos en ligne en rapport avec le contenu du cours

Evaluation	1 <sup>re</sup> session		2 <sup>e</sup> session
	Contrôle continu		Examen
<b>Méthode d'évaluation</b>	Jeux de rôle pour l'accueil physique, entretiens, enregistrement audio numérique, travaux pratiques individuels		
<b>Pondération des notes</b>	<b>Travaux du semestre</b>	<b>Contrôle continu</b>	<b>Evaluation de fin de semestre</b>
		100 %	
<b>Charge de travail</b>	<b>Travail personnel<sup>1</sup></b>	<b>Travail de groupe</b>	<b>Total (en heures)</b>
	30	60	90

<sup>1</sup> Travail personnel : participation aux cours + travail individuel



# BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

## Descriptif du cours

<b>Code</b>	LAPAP2	<b>Cours</b>	Langues parlées professionnelles 2
<b>Année</b>	1	<b>Module</b>	Langues
<b>Semestre</b>	2	<b>Crédits ECTS</b>	2
<b>Leçons de 50'</b>	30	<b>Langue d'enseignement</b>	français, luxembourgeois, allemand, anglais

### Objectifs du cours

- Rendre l'entretien téléphonique agréable et efficace
- Connaître les 9 filtres pour être efficace dans la réception d'appel téléphonique
- Connaître le vocabulaire conventionnel de la réception d'appel professionnel
- Connaître la terminologie pour la prise de notes au téléphone
- Traiter les informations recueillies
- Gérer la multiplicité des appels

### Contenu du cours

- Entraînement à l'accueil téléphonique (français, luxembourgeois, allemand, anglais)
- Code de courtoisie téléphonique
- Réception et émission des messages téléphoniques
- Préparation matérielle et méthodes de prise de notes pour les entretiens téléphoniques
- Suivi des informations recueillies lors de l'accueil téléphonique

### Méthodologie

Remarque: ce qui suit se fait dans les quatre langues du cours

- Cours magistral
- Description et démonstration des principes de base de la communication téléphonique
- Développement d'une phraséologie personnalisée
- Jeux de rôle
- Travail individuel
- Prise en charge de l'utilisateur sous forme d'une étude de cas
- Exercices d'application sur les pratiques professionnelles

### Compétences et acquis d'apprentissage

- Recevoir et émettre des appels dans différentes langues (français, luxembourgeois, allemand, anglais)
- Filtrer et orienter les appels et demandes téléphoniques internes ou externes
- Décrocher correctement le téléphone
- Rédiger un script pour la prise de notes téléphoniques
- Prendre des notes et les restituer par après (exploitation de la prise de notes)
- Ecouter le patient, prendre en compte les demandes, reformuler les demandes et proposer des réponses adaptées dans différentes langues (français, luxembourgeois, allemand, anglais) selon la technique des 9 filtres
- Connaître les formulations valorisant l'image du cabinet dans différentes langues (français, luxembourgeois, allemand, anglais)
- Conclure l'appel dans différentes langues (français, luxembourgeois, allemand, anglais)
- Communiquer par téléphone avec les partenaires du cabinet

**Compétences transversales:** technique d'organisation et outil informatique, terminologie médicale, traitement des informations



## BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

### Descriptif du cours

<b>Code</b>	LAPAP2	<b>Cours</b>	Langues parlées professionnelles 2
<b>Année</b>	1	<b>Module</b>	Langues
<b>Semestre</b>	2	<b>Crédits ECTS</b>	2
<b>Leçons de 50'</b>	30	<b>Langue d'enseignement</b>	français, luxembourgeois, allemand, anglais

<b>Prérequis</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Connaissance des langues française, allemande, anglaise et luxembourgeoise (cf. conditions d'admission)</li></ul>
<b>Supports</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Support de cours élaboré par le titulaire</li><li>• Salle aménagée pour jeux de rôle de situations d'accueil téléphonique</li><li>• Enregistreur numérique</li><li>• Vidéos en ligne en rapport avec le contenu du cours</li></ul>

<b>Evaluation</b>	<b>1<sup>re</sup> session</b>	<b>2<sup>e</sup> session</b>	
	Contrôle continu	Examen	
<b>Méthode d'évaluation</b>	Jeux de rôle pour l'accueil téléphonique, entretiens, enregistrement audio numérique, travaux pratiques individuels		
<b>Pondération des notes</b>	<b>Travaux du semestre</b>	<b>Contrôle continu</b>	<b>Evaluation de fin de semestre</b>
		100 %	
<b>Charge de travail</b>	<b>Travail personnel<sup>1</sup></b>	<b>Travail de groupe</b>	<b>Total (en heures)</b>
	30	25	55

<sup>1</sup> Travail personnel : participation aux cours + travail individuel



# BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

## Descriptif du cours

<b>Code</b>	LAPAP3	<b>Cours</b>	Langues parlées professionnelles 3
<b>Année</b>	2	<b>Module</b>	Langues
<b>Semestre</b>	3	<b>Crédits ECTS</b>	2
<b>Leçons de 50'</b>	36	<b>Langue d'enseignement</b>	français, luxembourgeois, allemand, anglais

### Objectifs du cours

- Maîtriser les attitudes et comportements face à l'agressivité et à la violence
- Mesurer le degré d'urgence de la demande
- Permettre à l'AMA confronté à des situations d'agressivité de prendre conscience de quelques lignes directrices afin de pouvoir mieux réagir dans ces situations, tout en assurant sa sécurité
- Gérer les conflits entre collègues

### Contenu du cours

- Attitudes et comportements face à l'agression et la violence
- Gestion de la situation d'urgence médicale ou sociale dans la limite des compétences du AMA en relation avec d'autres collaborateurs
- Prise de conscience de quelques principes afin de pouvoir mieux réagir dans ces situations tout en assurant la sécurité
- Mécanisme des jeux psychologiques
- Affirmation de soi, professionnalisme
- Gestion de conflit entre collègues
  - Type de conflits (latents, ouverts)
  - Sources de conflits (interprétation erronée, tentative d'influence exagérée, défense du territoire....)
  - Attitudes de conflits (fuite, soumission, compétition, coopération)
  - Médiation

### Méthodologie

- Intervenant externe (attitudes et comportements face à l'agression et la violence)

Remarque: ce qui suit se fait dans les quatre langues du cours

- Cours magistral
- Jeux de rôle
- Travaux individuels
- Travaux en groupe
- Développement d'une phraséologie personnalisée
- Exercices d'application sur les pratiques professionnelles

### Compétences et acquis d'apprentissage

- Mesurer le degré d'agressivité du patient
- Détecter les facteurs de prédictibilité pour anticiper la manifestation de comportement violent
- Gérer les émotions ressenties
- Appliquer l'anticipation et la pacification de crise
- Mesurer le degré d'urgence de la demande
- Adopter une attitude consensuelle de manière à mettre fin au conflit entre collègues
- Connaître les bases de la technique de médiation



## BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

### Descriptif du cours

<b>Code</b>	LAPAP3	<b>Cours</b>	Langues parlées professionnelles 3
<b>Année</b>	2	<b>Module</b>	Langues
<b>Semestre</b>	3	<b>Crédits ECTS</b>	2
<b>Leçons de 50'</b>	36	<b>Langue d'enseignement</b>	français, luxembourgeois, allemand, anglais

- Appliquer les bases de la psychologie (patient impatient, nerveux, triste, hystérique....)

**Compétences transversales:** Etude de clavier, technique d'organisation et outil informatique, biologie humaine

#### Prérequis

- Connaissance des langues française, allemande, anglaise et luxembourgeoise (cf. conditions d'admission)

#### Supports

- Support de cours élaboré par le titulaire
- Cours donné par l'expert externe
- Salle aménagée pour jeux de rôle de situations d'accueil conflictuelles
- Vidéos en ligne en rapport avec le contenu du cours

Evaluation	1 <sup>re</sup> session		2 <sup>e</sup> session
	Contrôle continu		Examen
<b>Méthode d'évaluation</b>	Jeux de rôle organisés en association avec l'expert externe, épreuve écrite et orale		
<b>Pondération des notes</b>	<b>Travaux du semestre</b>	<b>Contrôle continu</b>	<b>Evaluation de fin de semestre</b>
		100 %	
<b>Charge de travail</b>	<b>Travail personnel<sup>1</sup></b>	<b>Travail de groupe</b>	<b>Total (en heures)</b>
	30	25	55

<sup>1</sup> Travail personnel : participation aux cours + travail individuel



# BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

## Descriptif du cours

<b>Code</b>	LAPAP4	<b>Cours</b>	Langues parlées professionnelles 4
<b>Année</b>	2	<b>Module</b>	Langues
<b>Semestre</b>	4	<b>Crédits ECTS</b>	2
<b>Leçons de 50'</b>	40	<b>Langue d'enseignement</b>	français, luxembourgeois, allemand, anglais

### Objectifs du cours

- Gérer la communication de groupe en milieu médical
- Faciliter les interactions entre le supérieur hiérarchique et le groupe
- Gérer les tensions et les conflits entre la hiérarchie et la subordination
- Maîtriser les techniques d'animation (exposé, débat, tour de table oral, travail en sous-groupes, ..)

### Contenu du cours

- Communication de groupe en milieu médical
  - Les différents groupes (primaires et secondaires, formels et informels, d'appartenance et de référence, ...)
  - Caractéristiques des groupes (taille, statut, rôles, normes)
  - Dynamique de groupe (modes de collaboration et de décision)
  - Fonctions d'un groupe (production, facilitation, régulation)
  - Animation d'un groupe (typologie des participants et étapes d'organisation d'une réunion)
- Stratégies de communication de groupe (conformisme, argumentation, manipulation, ...)
- Styles d'animation de réunion : doctoral, directif, participatif, laisser faire
- Types de réunion : discussion, information, feed-back, échange de formation
- Dynamique et cohésion du groupe : interactions, entente, sous-groupes, rapports de force, jeux d'influence
  - Stratégies de communication : conformisme, argumentation, manipulation

### Méthodologie

Remarque: ce qui suit se fait dans les quatre langues du cours

- Cours magistral
- Jeux de rôle
- Exercices d'application sur les pratiques professionnelles
- Travaux individuels
- Travaux en groupe

### Compétences et acquis d'apprentissage

- Identifier et gérer les différents groupes
- Gérer la communication interpersonnelle d'un groupe
- Assurer la préparation d'une réunion en différentes langues
- Accroître les capacités d'expression orale (en différentes langues) pour être à l'aise dans différentes situations professionnelles

**Compétences transversales:** technique d'organisation et outil informatique, terminologie médicale

### Prérequis

- Connaissance des langues française, allemande, anglaise et luxembourgeoise (cf. conditions d'admission)





## BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

### Descriptif du cours

<b>Code</b>	LAPAP4	<b>Cours</b>	Langues parlées professionnelles 4
<b>Année</b>	2	<b>Module</b>	Langues
<b>Semestre</b>	4	<b>Crédits ECTS</b>	2
<b>Leçons de 50'</b>	40	<b>Langue d'enseignement</b>	français, luxembourgeois, allemand, anglais

#### Supports

- Support de cours élaboré par le titulaire
- Vidéos en ligne en rapport avec le contenu du cours
- Salle aménagée pour jeux de rôle Salle aménagée pour jeux de rôle de situations d'accueil conflictuelles
- Vidéos en ligne en rapport avec le contenu du cours

Evaluation	1 <sup>re</sup> session		2 <sup>e</sup> session
		Contrôle continu	
<b>Méthode d'évaluation</b>	Jeux de rôle organisés en association avec l'expert externe		
Pondération des notes	Travaux du semestre	Contrôle continu	Evaluation de fin de semestre
		100 %	
Charge de travail	Travail personnel <sup>1</sup>	Travail de groupe	Total (en heures)
	25	25	50

<sup>1</sup> Travail personnel : participation aux cours + travail individuel