BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours

Code	COECR1	**Cours**	Communication écrite 1
Année	1	**Module**	Communication et organisation
Semestre	1	**Crédits ECTS**	3
Leçons de 50'	54	**Langue d'enseignement**	français, allemand, anglais

Objectifs du cours

- Connaître les règles de base de la communication écrite
- Rédiger les écrits destinés à être envoyés ou publiés par les outils en ligne (courriel, site Internet du cabinet, réseaux sociaux…)
- Rédiger des courriers administratifs
- Comprendre et utiliser correctement une phraséologie mise à disposition
- Communiquer et transmettre les informations et documents
- Maîtriser le code déontologique et le secret médical.

Contenu du cours

- Introduction à la communication
  - Explication des schémas de circulation d'informations
- Règle de base de la communication écrite
  - Formes courrier classique versus courriel
  - Respect du secret médical et de la confidentialité
  - Structuration/argumentation, style
  - Mots de liaison
  - Expressions et vocabulaire
- Rédaction courrier administratif
  - Services sociaux
  - Administrations et ministères, communes
  - Assurance, Banque, Immobilier, Décès
- Utilisation et compréhension des documents et formulaires médicaux
  - Transports de patients, cures, traitement prolongé
- Rédaction interpersonnelle
  - Anniversaire, condoléances, invitations

Méthodologie

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

- Composition, correction et traduction de courriels et de lettres
- Travaux individuels autonomes sur ordinateur
- Exercices d'application sur les pratiques professionnelles
- Réalisation de documents professionnels sous forme d'une étude de cas

Compétences et acquis d'apprentissage

- Cerner l'objet de la lettre ou du courriel et en faire un résumé
- Utiliser les termes et tournures de phrases appropriés

BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours

Code	COECR1	**Cours**	Communication écrite 1
Année	1	**Module**	Communication et organisation
Semestre	1	**Crédits ECTS**	3
Leçons de 50'	54	**Langue d'enseignement**	français, allemand, anglais

- Répondre avec pertinence aux points traités
- Traduire des lettres ou des mails dans une des trois langues
- Utiliser à bon escient la phraséologie
- Faire preuve de discrétion et observer le devoir de réserve

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

Prérequis

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

Supports

- Les séances de cours ont lieu en salle informatique. Chaque élève dispose d'un ordinateur afin de réaliser les exercices pratiques
- Connexion internet (outlook)
- Logiciel de prise de rendez-vous en ligne
- Support de cours élaboré par le titulaire
- Phraséologie en trois langues

Evaluation	**1re session**		**2e session**
	Contrôle continu		Examen
Méthode d'évaluation	Travaux pratiques individuels sur ordinateur, étude de cas		
Pondération des notes	**Travaux du semestre**	**Contrôle continu**	**Evaluation de fin de semestre**
		100 %	
Charge de travail	**Travail personnel[1]**	**Travail de groupe**	**Total (en heures)**
	40	35	75

[1] Travail personnel : participation aux cours + travail individuel

BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours

Code	COECR2	**Cours**	Communication écrite 2
Année	1	**Module**	Communication et organisation
Semestre	2	**Crédits ECTS**	2
Leçons de 50'	30	**Langue d'enseignement**	français, allemand, anglais

Objectifs du cours

- Rédiger le courrier médical et le courrier commercial en milieu médical
- Comprendre et utiliser correctement une phraséologie mise à disposition
- Rédaction en fonction de critères définis : structure, caractéristiques, verbes introducteurs, etc.
- Transcrire, vérifier et corriger des textes médicaux simples

Transcription médicale introduction

- Dactylographier et/ou corriger des protocoles de médecine interne, radiologie, neurologie, etc. en deux langues
- Établir des protocoles de médecine

Contenu du cours

- Courrier médical - introduction
  - Réception et émission d'informations
  - Informations de patients
  - Demande d'information
  - Rappels
- Courrier commercial
  - Demande de devis
  - Commande
  - Réclamations
- Transcription médicale – introduction en utilisant les technologies nouvelles de communication (1 leçon hebdomadaire)
  - Transcription de rapports dictés (dictée analogue et transcription audio)
  - Vérification et correction de rapports écrits

Méthodologie

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

- Rédaction de documents écrits
- Analyse et traduction de courrier
- Développement d'une phraséologie personnalisée
- Réalisation de documents professionnels sous forme d'une étude de cas
- Exercices d'application sur les pratiques professionnelles
- Etude de cas
- Méthodes d'apprentissage et entraînement de la transcription médicale

Compétences et acquis d'apprentissage

- Frapper des comptes rendus, mettre en forme des documents (courriers médicaux, certificats médicaux, ordonnances, prescriptions, convocations, ...)
- Rédiger des écrits clairs, précis, structurés, correctement orthographiés, portant principalement sur la technique du rapport
- Utiliser adéquatement les outils afin de rédiger correctement

BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours

Code	COECR2	**Cours**	Communication écrite 2
Année	1	**Module**	Communication et organisation
Semestre	2	**Crédits ECTS**	2
Leçons de 50'	30	**Langue d'enseignement**	français, allemand, anglais

- Rechercher, sélectionner, vérifier, comparer, synthétiser, hiérarchiser les informations

Compétences transversales : technique d'organisation et outil informatique

Prérequis

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

Supports

- Support de cours élaboré par le titulaire
- Phraséologie en trois langues
- Les séances de cours ont lieu en salle informatique. Chaque élève dispose d'un ordinateur afin de réaliser les exercices pratiques
- Outil de reconnaissance vocale

Evaluation	**1re session**		**2e session**
	Contrôle continu		Examen
Méthode d'évaluation	Travaux individuels sur ordinateur, étude de cas		
Pondération des notes	**Travaux du semestre**	**Contrôle continu**	**Evaluation de fin de semestre**
		100 %	
Charge de travail	**Travail personnel[1]**	**Travail de groupe**	**Total (en heures)**
	30	20	50

[1] Travail personnel : participation aux cours + travail individuel

BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours

Code	COECR3	**Cours**	Communication écrite 3
Année	2	**Module**	Communication et organisation
Semestre	3	**Crédits ECTS**	3
Leçons de 50'	54	**Langue d'enseignement**	français, allemand, anglais

Objectifs du cours

Communication et rédactions internes

- Être capable de prendre note en réunion, de rédiger des comptes rendus et des notes internes

Transcription médicale – approfondissement

- Dactylographier et/ou corriger des protocoles de médecine interne, radiologie, neurologie, etc. en deux langues
- Établir des protocoles de médecine

Contenu du cours

Rédactions internes

- Prise de note en réunion (technique et applications pratiques)
- Rédaction et disposition de compte rendus
- Rédaction de notes internes (note de service, note d'informations)

Transcription médicale – approfondissement (1 leçon hebdomadaire)

- Transcription de protocoles dictés par le professeur
- Correction dans un temps imparti de protocoles dactylographiés contenant des erreurs orthographiques et grammaticaux et erreurs logiques en utilisant les technologies nouvelles de communication

Méthodologie

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

Communication

- Composition, correction et traduction d'écrits commerciaux
- Développement d'une phraséologie personnalisée
- Exercices d'application sur les pratiques professionnelles
- Réalisation de documents professionnels sous forme d'une étude de cas
- Enseignement théorique des connaissances de base suivi par une mise en pratique dans des situations professionnelles
- Lecture de documents internes et de courrier médical
- Analyse de la structure et du contenu des rédactions internes
- Traduction d'écrits internes
- Dossier professionnel réalisé à partir d'un stage en entreprise (description et analyse de la pratique professionnelle de l'AMA)

Correspondance médicale

- Dictée par le prof à une cadence croissante
- Correction de protocoles contenant des fautes d'orthographe et autres erreurs

Compétences et acquis d'apprentissage

Communication

- Cerner l'objet des rédactions et en faire un résumé
- Utiliser les termes et tournures de phrases appropriés
- Répondre avec pertinence aux points traités

BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours

Code	COECR3	**Cours**	Communication écrite 3
Année	2	**Module**	Communication et organisation
Semestre	3	**Crédits ECTS**	3
Leçons de 50'	54	**Langue d'enseignement**	français, allemand, anglais

- Appliquer les principes formels de rédaction d'écrits professionnels propres à la langue étudiée
- Traduire des écrits professionnels dans une des trois langues
- Utiliser à bon escient la phraséologie
- Maîtriser le vocabulaire général et spécifique à l'aide de l'outil de référence adéquat
- Recueillir, analyser et traiter des informations afin de pouvoir réaliser des documents irréprochables

Correspondance médicale

- Travailler avec le système de reconnaissance vocale
- Dactylographier et disposer proprement et sans fautes un protocole médical

Compétences transversales : comptabilité, technique d'organisation et outil informatique, traitement des informations, gestion en milieu médical, langues

Prérequis

- Connaissance des langues française, allemande et anglaise (cf. conditions d'admission)
- Dactylographie à l'aveugle à une cadence prescrite

Supports

- Les séances de cours ont lieu en salle informatique. Chaque élève dispose d'un ordinateur afin de réaliser les exercices pratiques
- Support de cours élaboré par le titulaire
- Certains supports sont susceptibles d'être proposés au format numérique afin d'offrir une aide supplémentaire aux étudiants
- Logiciel de traitement de texte
- Phraséologie en trois langues
- Matériel de lecture.
- Notes de cours (fichier du vocabulaire médical établi par l'étudiant dans différentes spécialités)

Evaluation	**1re session**		**2e session**
	Contrôle continu + examen		Examen
Méthode d'évaluation	Travaux individuels sur ordinateur, étude de cas, dossier professionnel		
Pondération des notes	**Travaux du semestre**	**Contrôle continu**	**Evaluation de fin de semestre**
		70 %	30 %
Charge de travail	**Travail personnel[1]**	**Travail de groupe**	**Total (en heures)**
	40	35	75

[1] Travail personnel : participation aux cours + travail individuel

BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours

Code	COECR4	**Cours**	Communication écrite 4
Année	2	**Module**	Communication et organisation
Semestre	4	**Crédits ECTS**	4
Leçons de 50'	50	**Langue d'enseignement**	français, allemand, anglais

Objectifs du cours

Communication
- Savoir rédiger et établir le courrier et la documentation internes et externes à disposition du personnel médical et contribuer à la circulation de l'information
- Réalisation de rédactions complexes

Transcription médicale - approfondissement
- Transcription et correction de dictées et protocoles

Contenu du cours

Communication
- Travaux intégrés (COECR – TEORG – TRAIN) favorisant l'autonomie lors de rédactions internes et externes, médicales et administratives
  - Communication avec les services et institutions de santé
  - Compréhension et interprétation des informations publiées sur le site "guichet.lu" et sur autres plateformes du secteur sanitaire

Correspondance médicale (2 heures hebdomadaires)
- Courrier médical – perfectionnement
  - Transcription de dictées originales
  - Correction dans un temps imparti de protocoles dactylographiés contenant des erreurs orthographiques et grammaticales et logiques

Méthodologie

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

Communication
- Description et démonstration des différents sites
- Travaux individuels autonomes sur ordinateur
- Exercices d'application sur les pratiques professionnelles
- Réalisation de documents professionnels sous forme d'une étude de cas
- Schémas

Correspondance médicale
- Dictée par des acteurs en milieu professionnel médical
- Correction de protocoles contenant des fautes d'orthographe

Compétences et acquis d'apprentissage

Communication
- Rédiger, transcrire, saisir (selon les cas) les formulaires lors des démarches administratives (services santé, hôpital, examens…)
- Rédiger et corriger des documents écrits
- Utiliser le logiciel de prise de rendez-vous et d'envoi de courriels en ligne
- Connaître la circulation de l'information
- Se repérer dans l'organisation du système de soins et des régimes de sécurité sociale

Correspondance médicale
- Travailler avec le système de reconnaissance vocale
- Dactylographier et disposer proprement et sans fautes un protocole médical conforme à la réalité médicale

Compétences transversales : technique d'organisation et outil informatique, traitement des informations, langues

BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours

Code	COECR4	**Cours**	Communication écrite 4
Année	2	**Module**	Communication et organisation
Semestre	4	**Crédits ECTS**	4
Leçons de 50'	50	**Langue d'enseignement**	français, allemand, anglais

Prérequis
• Connaissance des langues française, allemande et anglaise • Dactylographie à l'aveugle à une cadence prescrite
Supports
• Les séances de cours ont lieu en salle informatique. Chaque élève dispose d'un ordinateur afin de réaliser les exercices pratiques • Support de cours élaboré par le titulaire • Matériel de lecture. • Cassettes originales provenant du milieu professionnel avec l'accord des médecins pour une utilisation dans le cadre d'entraînement sur des pièces "authentiques". • Notes de cours (fichier du vocabulaire médical établi par l'étudiant dans différentes spécialités)

Evaluation	**1re session**		**2e session**
	Contrôle continu et examen		Examen
Méthode d'évaluation	Travaux individuels sur ordinateur, étude de cas, dossier professionnel, dictée		
Pondération des notes	**Travaux du semestre**	**Contrôle continu**	**Evaluation de fin de semestre**
		50 %	50 %
Charge de travail	**Travail personnel[1]**	**Travail de groupe**	**Total (en heures)**
	100		100

[1] Travail personnel : participation aux cours + travail individuel