

# ACCUEIL DU PATIENT ET GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES EN CABINET DENTAIRE

DURÉE :  
**12H**

Document mis à jour en octobre 2023

E-LEARNING

NUMÉRO D'ACTION :  
**AD01**

RIX  
**420€**

POSSIBILITÉ DE FINANCEMENT OPCO

**INTERVENANTE**  
CHRISTINE LAFFITTE,  
ASSISTANTE DENTAIRE

**PUBLIC CIBLÉ**  
ASSISTANT.ES DENTAIRES

## > **RÉSUMÉ DE LA FORMATION**

Les assistantes dentaires, secrétaires dentaires ou secrétaires médicales ont un rôle essentiel dans l'accueil des patients aux cabinets.

C'est un poste clef qui va déterminer les relations futures entre les patients et leurs praticiens.

Il est indispensable de bien connaître les règles de base et les fondamentaux de l'accueil du public en général, et plus spécialement en milieu médical.

Un bon accueil permettra d'éviter la grande majorité des situations conflictuelles.

## **OBJECTIFS OPÉRATIONNELS**

> Connaître les fondamentaux, les mécanismes et les obstacles de la communication.

Connaître et appliquer les principes et règles de l'accueil.

Identifier les expressions corporelles et orales.

Savoir gérer les situations particulières.

Gérer les situations difficiles.

## > DÉROULÉ DU PARCOURS DE FORMATION

### **MODULE 01** LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION

Les supports de la communication.  
Les canaux de communication.  
Le répertoire.

### **MODULE 02** LES MÉCANISMES

L'échange.  
Les objectifs.  
Les émetteurs et récepteurs.  
La compréhension.

### **MODULE 03** LES OBSTACLES

Les pièges de la communication.  
Les freins à la communication.

### **MODULE 04** LES TECHNIQUES

Le feed-back.  
L'écoute active.  
L'assertivité.

### **MODULE 05** L'ANALYSE

La communication verbale :

- la voix,
- l'articulation,
- la respiration,
- le débit,
- le contenu.

La communication non-verbale :

- la kinésique,
- la proxémique,
- l'iconologie,
- la non-communication.

### **MODULE 06** LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL

Les règles de l'accueil en milieu médical.  
Les principes d'accueil des patients en cabinet dentaires.

**MODULE 07** LA PRÉPARATION PERSONNELLE

L'expression corporelle :

- posture,
- gestuelle,
- visage,
- regard,
- sourire,
- tenue générale.

L'expression orale :

- le ton et l'intonation,
- le discours.

**MODULE 08** GÉRER LES SITUATIONS PARTICULIÈRES

Faire patienter : accueil téléphonique et physique.

Donner confiance.

Faire respecter les consignes - actualité COVID-19.

Apaiser les patients anxieux.

Gérer les situations embarrassantes.

**MODULE 09** GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

Gérer l'agressivité :

- principes de la gestion de l'agressivité,
- envers soi-même,
- envers le praticien,
- entre deux ou plusieurs patients,
- savoir se protéger et protéger les autres.

Gérer les situations violentes :

- fondamentaux pour gérer les situations violentes,
- principes de la gestion de l'agressivité,
- envers soi-même,
- envers le praticien,
- entre deux ou plusieurs patients,
- savoir se protéger et protéger les autres.

## PRÉREQUIS

Être assistant.e dentaire, aide dentaire ou secrétaire médicale.

En amont de l'inscription, les prérequis seront vérifiés par e-mail et/ou par téléphone.

## ACCESSIBILITÉ

La formation sera accessible dès réception d'un mail envoyé par nos soins contenant l'accès à la plateforme en ligne.

## MODALITÉ ET DÉLAIS D'ACCÈS

Les inscriptions se font auprès de notre organisme de formation.

Elles sont possibles jusqu'au jour effectif de démarrage de session, sous réserve du nombre de places disponibles.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES

Pour la formation en e-learning, une plateforme digitale sécurisée accessible 24/7.

Fiches de cours téléchargeables à partir de la plateforme e-learning.

Méthodes pédagogiques expositive et active.

Alternance d'apports théoriques et pratiques.

Utilisation de nombreux exercices auto-corrigés.

Contact avec le formateur via un chat, tout au long du parcours.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

Evaluations formatives tout au long de la formation.

Evaluation sommative en fin de formation sur la base d'un questionnaire initial et d'un questionnaire final permettant d'identifier les acquis.

Questionnaire de satisfaction en fin de formation.

## VALIDATION DE LA FORMATION

Attestation de réalisation en fin de formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Pour les candidats dont la situation le nécessite, la responsable pédagogique est disponible pour envisager les possibilités d'aménagement de la formation à travers un projet personnalisé de formation.

CONTACT RÉFÉRENTE HANDICAP - Aurélie FANINOZ

04 91 26 27 09

contact@freeforma.fr

## FREEFORMA

Organisme de formation pour les professionnels de santé.

04 91 22 51 47

contact@freeforma.fr

Bureau administratif : 375 rue Paradis,  
13008 Marseille

SIREN : 849469325

Numéro d'enregistrement DREETS : 93131785413

Ce numéro ne vaut pas agrément.