

# Maîtriser l'Accueil en Milieu Hospitalier et Clinique Privée : Protocoles Sanitaires, Empathie et Gestion de la Détresse

*Lien : https://maroc-performance.com/formation/maitriser-laccueil-en-milieu-hospitalier-et-clinique-privee-protocoles-sanitaires-empathie-et-gestion-de-la-detresse*

DURÉE
**5 jours (35h)**

RÉFÉRENCE
**AA270**

CATÉGORIE
**Expérience Visiteur, Accueil Omnicanal et Conciergerie**

Maroc Performance

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les spécificités de l’accueil en milieu hospitalier et clinique privée
- Adopter une posture professionnelle, rassurante et adaptée aux patients et accompagnants
- Maîtriser les principales règles d’hygiène et protocoles sanitaires applicables à l’accueil
- Améliorer la qualité de la communication avec les patients, familles et visiteurs
- Développer l’écoute active, l’empathie et l’intelligence émotionnelle
- Identifier les situations de stress, d’angoisse et de détresse
- Savoir réagir de manière appropriée face aux personnes vulnérables ou en situation émotionnelle difficile
- Prévenir et gérer les conflits, réclamations et comportements agressifs
- Respecter la confidentialité, la discrétion et les règles de protection des informations
- Améliorer l’orientation, la coordination et la fluidité du parcours d’accueil
- Savoir reconnaître les situations nécessitant l’intervention d’un professionnel de santé ou d’un responsable
- Contribuer à une expérience patient de qualité tout en respectant les limites de son rôle

Maroc Performance

## 👥 POUR QUI ?

- Agents d’accueil hospitalier
- Réceptionnistes et agents d’accueil de cliniques privées
- Secrétaires médicales et hospitalières
- Standardistes et opérateurs téléphoniques des établissements de santé
- Agents administratifs hospitaliers
- Responsables et superviseurs de l’accueil
- Assistants médicaux et personnels administratifs en contact avec les patients
- Chargés des admissions et de l’orientation des patients
- Personnel des services d’urgence et d’accueil administratif
- Responsables qualité et expérience patient
- Responsables des services généraux et de la relation patient
- Toute personne en contact direct avec les patients, familles, visiteurs et accompagnants dans un établissement de santé

Maroc Performance



## Programme détaillé

### 1 / Enjeux et spécificités de l’accueil hospitalier

- Comprendre le rôle stratégique de l’accueil dans le parcours du patient
- Identifier les particularités d’un environnement hospitalier et clinique
- Adopter une posture professionnelle, rassurante et respectueuse

### 2 / Protocoles sanitaires et règles d’hygiène

- Maîtriser les règles d’hygiène applicables à l’accueil
- Prévention des infections et gestion des situations à risque
- Respect des protocoles internes et consignes sanitaires

### 3 / Accueil physique et première prise de contact

- Maîtriser les techniques d’accueil des patients et accompagnants
- Adapter son langage, son attitude et sa communication
- Gérer efficacement les périodes d’affluence

### 4 / Communication avec les patients et les familles

- Développer une communication claire, accessible et respectueuse
- Adapter son comportement aux différents profils de patients
- Communiquer efficacement avec les personnes vulnérables ou désorientées

### 5 / Empathie et intelligence émotionnelle

Maroc Performance

- Comprendre les émotions générées par la maladie et l’hospitalisation
- Développer l’écoute active et l’empathie professionnelle
- Maintenir la bonne distance relationnelle sans perdre son humanité

### 6 / Gestion de la détresse et des situations émotionnelles

- Identifier les signes de stress, d’angoisse ou de détresse
- Adopter les comportements appropriés face aux personnes en difficulté
- Savoir rassurer, orienter et solliciter les professionnels compétents

### 7 / Gestion des conflits et comportements difficiles

- Prévenir et désamorcer les tensions avec patients ou accompagnants
- Gérer les réclamations et situations d’agressivité
- Connaître les limites de son rôle et les procédures d’escalade

### 8 / Confidentialité, discrétion et protection des informations

- Respecter la confidentialité des informations relatives aux patients
- Éviter les divulgations inappropriées d’informations médicales
- Adopter les bonnes pratiques dans les échanges physiques, téléphoniques et numériques

### 9 / Organisation de l’accueil et orientation des patients

- Identifier rapidement le besoin et le bon interlocuteur
- Orienter les patients vers les services appropriés
- Coordonner l’accueil avec les équipes médicales, administratives et paramédicales

### 10 / Gestion des situations complexes et mise en pratique

- Gérer des scénarios d’accueil difficiles : urgence apparente, famille anxieuse, conflit ou affluence
- Appliquer les protocoles sanitaires et techniques de communication
- Évaluer sa pratique et construire un plan d’amélioration de la qualité d’accueil

Maroc Performance

## Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

## Prochaines dates programmées

| | |
|---|---|
| 18 au 22 Jan. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 15 au 19 Mars 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 10 au 14 Mai 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 05 au 09 Juil. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 30 Août au 03 Sep. 2027 | Présentiel - Casablanca |

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

## Réservation & Renseignements

**Téléphone :** +212 522 247 210
**Email :** contact@maroc-performance.com
**Web :** https//www.maroc-performance.com


Maroc Performance — Tous droits réservés