RHÔNE
Axe : n/c

Anglais: orientation et premier niveau d'information des patients

Contexte

A l’issue de cette formation, vous serez capable de vous exprimer en anglais lors de la prise en charge du patient :

- Bien accueillir le patient par téléphone et en présentiel ;
- Savoir questionner le patient pour comprendre sa situation ;
- Récolter les informations administratives ;
- Savoir renseigner correctement en anglais ;
- Pouvoir guider et orienter (exemples : vers des services, hôpitaux, établissements, etc.

Objectifs

 Accueillir un patient par téléphone

 Assurer un accueil en présentiel

 Prendre en charge un patient

Renseignements complémentaires

Pôle formation - rhone.formation@anfh.fr

Programme

JOUR 1 : ACCUEILLIR UN PATIENT PAR TELEPHONE Kick off Acquérir les bases Alphabet, horaires, dates, temps clés Comprendre son interlocuteur Interférences, clarifications/reformulations, problèmes de réception/vérification de la compréhension Réceptionner l’appel d’un patient anglophone ou non francophone Premiers contacts, empathie, qualification de l’appel, détails administratifs, renseignements, prise de message, informations Initier un échange par téléphone Premiers contacts, rendez-vous et changements JOUR 2 : ASSURER UN ACCUEIL PRESENTIEL Réussir l'accueil Interculturel, formules de politesse, écoute active Mettre les patients à l'aise Identification des besoins des patients, compréhension de son interlocuteur, guidance de son interlocuteur Orienter le visiteur en interne et à l'extérieur Orientation, Renseignements, aide Communiquer les informations de base Horaires, jours, heures, dates, périodes, rendez-vous Renseigner les patients sur les démarches administratives Questions pour comprendre, réclamation de documents administratifs, questions simples, explications de formulaires à remplir, de la procédure en France JOUR 3 : PRENDRE EN CHARGE UN PATIENT Vocabulaire de base médical Corps, maladies ; drogues, traitements, effets secondaires ; types de

blessures & traumatismes ; douleur, intensité et localisation Savoir interroger le patient pour comprendre la situation Questions ouvertes, précision des questions, reformulation et bonne compréhension, antécédents médicaux, actions du patient, écoute active Donner des informations claires Suite de la prise en charge, explications, instructions, rassurer, précisions

Public
Tout personnel soignant et administratif en contact avec des patients anglophones ou non francophone

Exercice
2025

Nature
AFR

Organisé par
LINGUAPHONE

Durée
21 heures

Typologie
Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences