AUVERGNE
Axe 5 : PARCOURS PATIENT ET PRISE EN CHARGE

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

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

Code de formation
41AFR

Nature
AFR

Organisé par
LINGUAPHONE

Durée
21 heures

Typologie
Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences

Date et lieu

GROUPE 1
Du 6 octobre au 8 octobre 2025
DATES : 06-07-08/10/25 - CLÔTURE DES INSCRIPTIONS LE 01/08/2025
LIEU : HÔTEL CAMPANILE 63170 AUBIERE