

PAYS DE LA LOIRE

Axe 6 : Améliorer ses pratiques professionnels auprès des patients et des résidents

Anglais : orientation et premier niveau d'information des patients

Contexte

Cette formation s'adresse aux établissements accueillant des patients étrangers.

Objectifs

A l'issue de cette formation, vous serez capables 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.

Renseignements complémentaires

Financement

Plan de formation (AFC)

Date limite d'inscription :

15 Novembre 2025

Pédagogie:

- Présentiel.
- Mise à disposition d'un parcours digital.

Programme

Accueillir un patient par téléphone

- 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.

Assurer un accueil en présentiel

- 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.
- 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.

Prendre en charge un patient

- Vocabulaire de base médical : corps, maladies ; drogues, traitements, effets secondaires ; types de blessures et 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.
- Communiquer 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 francophones

Exercice

2026

Code de formation

6- 1

Nature

AFC

Organisé par

Linguaphone

Durée

21 heures