

RHÔNE
Axe : n/c

Anglais : orientation et premier niveau d'information des patients

Contexte

S'exprimer en anglais lors de la prise en charge du patient dans les établissements accueillant des patients étrangers.

Objectifs

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

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

Renseignements complémentaires

Contact : Pôle formation - rhone.formation@anfh.fr

Programme

JOUR 1 - ACCUEILLIR UN PATIENT PAR TELEPHONE

- Acquérir les bases (alphabet, horaires, dates, temps clés)
- Comprendre son interlocuteur (interférences, clarifications/reformulations, 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...)
- 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, compréhension et guidance)
- Orienter le visiteur en interne et à l'extérieur (orientation, renseignements, aide)

- Communiquer les informations de base (horaires, jours, heures, dates, périodes, RV)
- Renseigner les patients sur les démarches administratives (questions pour comprendre, réclamation de documents administratifs, explications de formulaires à remplir, de la procédure en France)

JOUR 3 - PRENDRE EN CHARGE UN PATIENT

- Vocabulaire médical de base (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, précisions, rassurer)

Bilan

Public

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

Exercice

2026

Nature

AFR

Organisé par

LINGUAPHONE

Durée

21 heures

Typologie

Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences