

# 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@anhf.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**