

PACA

Axe 1 : SOINS ET PRISE EN CHARGE DES USAGERS

Anglais : orientation et premier niveau d'information des patients [220063-AUV]

Contexte

Cette formation s'adresse aux établissements accueillant des patients étrangers

Objectifs

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.

Renseignements complémentaires

Pour plus d'informations :

- Baptiste LAURENT - 04.91.17.71.38 - b.laurent@anhf.fr

Pour toutes demandes d'inscription, merci de vous rapprocher du service formation ou service RH de votre établissement

Programme

3 jours consécutifs

JOUR 1 : ACCUEILLIR TELEPHONE

- 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

<https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AZgsxvc6H1gHDEGXQ7Ra>

- Premiers contacts, qualification de l'appel, détails administratifs, renseignements, prise de message, informations
- Initier un échange par téléphone
- Premiers contacts, rendez-vous et changements

JOUR 2 : 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 : PRISE EN CHARGE

- 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
- Bilan, Satisfaction

Public

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

Exercice

2026

Code de formation

1.14

Nature

AFR

Organisé par

LINGUAPHONE

Durée

21 heures

Typologie

Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences

