PAYS DE LA LOIRE
Axe 5 : Améliorer ses pratiques professionnelles

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

Action de Formation Coordonnée

Date limite d'inscription :

15 Novembre 2023

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
2024

Code de formation
5. 5

Nature
AFC

Organisé par
Linguaphone

Durée
21 heures