

ALPES

Axe 5 : PARCOURS PATIENT ET PRISE EN CHARGE

# Anglais: orientation et premier niveau d'information des patients

## Contexte

---

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.

## Objectifs

---

- Accueillir un patient par téléphone
- Assurer un accueil en présentiel
- Prendre en charge un patient

## Programme

---

JOUR 1 : ACCUEILLIR UN PATIENT PAR TELEPHONE  Kick off  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

JOUR 2 : ASSURER UN 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 : PRENDRE EN CHARGE UN PATIENT  Vocabulaire de base médical  Corps, maladies ; drogues, traitements, effets secondaires ; types de blessures & 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  Donner 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 francophone**

**Exercice**

**2025**

**Nature**

**AFR**

**Organisé par**

**LINGUAPHONE**

**Durée**

**21 heures**

**Typologie**

**Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences**