

ANGLAIS : ORIENTATION ET PREMIER NIVEAU D'INFORMATION DES PATIENTS

Cette formation s'adresse aux établissements accueillant des patients étrangers

PUBLIC VISÉ :

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

ORGANISÉ PAR :

➤ LINGUAPHONE

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

➤ Minimum 8 participants
➤ Maximum 16 participants

DURÉE :

➤ 3 jours – 21h

PRÉREQUIS :

➤ Test de positionnement amont

CONTACT :

➤ Votre délégation

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un parcours digital

PROGRAMME

JOUR 1 : ACCUEILLIR UN PATIENT PAR 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
 - 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 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