



ANGLAIS EN MILIEU HOSPITALIER - 30h

Public : - Personnel d'accueil et de soin.

Objectifs : - Accueillir de manière appropriée un public parlant l'anglais
- Pouvoir orienter un patient pour trouver la personne ou le service recherchés
- Pouvoir expliquer des procédures administratives et/ou médicales

Programme : **Tronc commun**
- Réactiver les bases grammaticales
- Formuler des questions et des réponses
- Se présenter à un patient et sa famille, expliquer son rôle et son service, les rassurer
- Expliquer une procédure administrative ou médicale
- Orienter un-e malade lors de sa sortie : aspects administratifs et soins à prévoir
- Lexique médical de base : services de la structure médicale, parties du corps, analyses et examens (si nécessaire)
- Notions de gestion d'appels téléphoniques
- Comprendre les documents écrits concernant l'assurance, les demandes d'informations
- La rédaction de lettres ou messages électroniques (à la demande)
- Discussions autour de sujets touchant le milieu hospitalier

- Déchiffrer et comprendre un document médical ou administratif écrit en anglais lié à son métier
- Identifier les problèmes et apporter des réponses adaptées aux questions posées par un patient et/ou sa famille parlant l'anglais

Approfondissement pour le personnel soignant
- Assurer l'accueil de la personne malade, soins nécessaires lors de l'admission
- Expliquer une pathologie, rassurer le/la malade et gérer des situations délicates
- Créer une liste de lexiques et termes médicaux
- Organiser la sortie de la personne malade (soins à prévoir et mise en oeuvre du suivi avec le médecin traitant)

Approfondissement pour le personnel administratif
- Gestion des appels téléphoniques : demander ou fournir des informations
- Déchiffrement de documents ou lettres en anglais et le traitement des aspects administratifs problématiques concernant un patient (assurance, voyages, rapatriement...)
- La rédaction de lettres ou courriels
- Les aspects administratifs pour la sortie du/de la patient-e

Méthodes pédagogiques : Nous proposons une méthodologie active fondée sur les besoins immédiats de l'accueil médical pour mieux répondre à vos besoins, individualiser et personnaliser votre formation.

Durée : 30h

Lieu : A déterminer

Date : A déterminer

Cout : De 1 à 2 pers. : à partir de 30 € / h / pers.
Groupe (de 3 à 6) :
à partir de 21 € / h / personne

Evaluation : Evaluations régulières tout le long de la formation, bilans oraux.

Validation : Attestation de formation (avec niveau d'acquisition)

Formateur : Saskia HOUBEN
- *De langue anglaise, études école française, diplômée école américaine, expérience internationale*
- *FORMATRICE EN LANGUES depuis près de 15 ans pour différents secteurs d'acti*