

L'INFIRMIER(E) D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION AUX URGENCES (I.A.O.)

Le contexte

Les urgences ont leur spécificité dans la gestion des flux. La réorganisation de la gestion de l'amont a été initiée fin 2003, mais les services d'urgences se sont beaucoup plus impliqués dans la gestion des flux d'aval.

L'infirmier organisateur de l'accueil est le pivot de cette gestion des flux. L'exercice de la fonction d'I.A.O n'est que très peu encadré par des protocoles écrits et validés par le responsable médical, la fiche de poste n'est pas toujours présente, la formation n'est pas obligatoire et il n'y a pas de poste spécifique pris en compte dans les demandes budgétaires.

Malgré la prise de conscience des institutions et les améliorations (enveloppe budgétaire ciblée) apportées, on constate une insatisfaction de l'usager (délais d'attente importants) et un épuisement professionnel des soignants face à une agressivité mettant parfois leur sécurité en jeu.

La qualité de l'organisation que l'I.A.O va mettre en place doit répondre aux besoins en santé de la population : il exerce en lien avec le médecin et prend en compte les autres acteurs du soin en aval, de façon à permettre un accueil personnalisé du patient en toute sécurité

L'action proposée permettra aux participants :

Module 1

- D'actualiser leurs connaissances en matière de législation autour de la fonction de l'I.A.O
- D'approfondir la notion de responsabilité de l'I. A. O. dans un service de médecine d'urgence
- D'élaborer les moyens à mettre en œuvre dans un service d'urgence pour accueillir et orienter

Module 2

- Prendre conscience de l'impact de la qualité d'accueil, dans la dynamique institutionnelle et d'une façon plus spécifique, l'accueil aux urgences
- D'approfondir leurs connaissances sur les spécificités psychologiques de la personne en situation d'urgence et étudier les différents profils de « Personnes accueillies »
- Accompagner les participants à développer leur potentiel de communication et d'adaptation aux situations, des plus simples aux plus difficiles (détresse, angoisse, agressivité, violence)
- Être attentif et conscient de leur propre manière de communiquer et des inductions qu'elles génèrent
- Repérer les éléments annonciateurs d'agressivité et de risque de passage à l'acte
- Acquérir des outils qui permettront une meilleure communication et un échange au-delà du verbal (attitude, comportement, regard ...)

INTERVENANT (S)

Module 1 : Cadre de Santé (Urgences)

Module 2 : Psychologue Clinicienne

ELEMENTS DU PROGRAMME

- Module 1
- **Cadre conceptuel sur le service des urgences et Cadre législatif**
- **Concept d'accueil et d'orientation aux urgences - Les procédures à mettre en œuvre - Le triage**
- **L'évaluation de la fonction I.A.O**
- **Conclusion : Un exemple de compromis entre les moyens mis à disposition et le cadre législatif**
- Module 2
- **L'accueil aux urgences - La conduite spécifique de l'accueil aux urgences**
- **Rappels : La communication – La relation d'aide– la communication par la violence.**
- **Les conduites régulatrices et préventives des situations difficiles**

E. FOR. S

ENSEIGNEMENT • FORMATION • SANTE

**Siège social : 35 cours Pierre Puget 13006 MARSEILLE - Annexe Région Nord : 12 place Saint Hubert
59000 Lille**

Tél. : 04 91 59 94 90 • Fax 04 91 55 02 37 • E.mail : efors-sante@wanadoo.fr

E.U.R.L. 7.622.45 € - SIRET 400 881 231 000 49 - APE 8559 A – Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93 13 06 415 13

- La prévention des risques d'épuisement psychologique des soignants

Pour un projet adapté à votre demande, merci de nous consulter

E.FOR.S

E. FOR. S

ENSEIGNEMENT • FORMATION • SANTE

Siège social : 35 cours Pierre Puget 13006 MARSEILLE - Annexe Région Nord : 12 place Saint Hubert
59000 Lille

Tél. : 04 91 59 94 90 • Fax 04 91 55 02 37 • E.mail : efors-sante@wanadoo.fr

E.U.R.L. 7.622.45 € - SIRET 400 881 231 000 49 - APE 8559 A - Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93 13 06 415 13