



# FORMATIONS Pierre Flamion

SANTÉ & GESTES D'URGENCE



## INFIRMIÈRE ORGANISATRICE DE L'ACCUEIL (IOA)

URGENCE

### Objectif



Permettre aux IOA d'identifier leurs différentes missions, de s'approprier une démarche clinique à l'aide d'outils adaptés et de s'inscrire dans une prise en charge de qualité

- Décrire le contexte réglementaire du cadre d'exercice de cette fonction
- Citer les différentes responsabilités professionnelles engagées
- Identifier les principes d'organisation de l'accueil aux urgences
- Identifier les différentes missions des IOA
- Mettre en œuvre la démarche clinique d'évaluation rapide des niveaux de gravité des patients
- Réaliser une grille d'évaluation adaptée à l'établissement permettant le tri des patients
- Mettre en œuvre des compétences relationnelles adaptées aux différentes situations de ses fonctions
- Connaître les différentes situations à risque de comportements agressifs
- Décrire les techniques de désescalade des comportements agressifs et de gestion du stress

### Public



Cette formation s'adresse au personnel infirmier des urgences

### Contenu



#### **Module 1 : Réglementation, conditions d'exercice et missions**

- Historique
- Le référentiel SFMU 2004
- Rôle et missions de l'IOA
- Adaptation au contexte professionnel de l'établissement :  
Condition d'exercice, secret et confidentialité, organisation et sécurité, informatisation, transmission et dossier patient
- Réglementation, aspects juridiques et différentes responsabilités



# INFIRMIÈRE ORGANISATRICE DE L'ACCUEIL (IOA)

## Contenu (suite)



### Module 2 : Tri et orientation des patients

- Démarche clinique : Accueil et évaluation rapide des risques vitaux, des urgences potentielles, priorisation des prises en charge
- Grille d'évaluation et procédure organisationnelle : Evaluation, puis orientation du patient vers le secteur de soins « adapté », modalité d'attente de la prise en charge médicale
- Détresses vitales : Rappel des principaux signes cliniques des situations de détresses vitales, procédure de prise en charge des urgences vitales

### Module 3 : Accueil et Communication aux urgences

- Accueil : Définition et particularités de l'accueil aux urgences, adaptation aux différentes situations rencontrées, psycho-sociales, physiques, juridiques, interculturelles...
- Les techniques de communication, verbales et non verbales nécessaires à la gestion de ces situations : Capacité de distanciation/écoute
- Adaptation et gestion des comportements agressifs, gestion du stress : Technique de reformulation, désescalade, écoute active...
- Communication et équipe pluridisciplinaire, rôle et critères du travail en coopération, cohésion
- Démarche d'amélioration continue de la qualité par l'analyse des pratiques

## Durée



- 5 (3+2) jours

## Lieu



- Sur site
- 12 personnes maximum

