



# L'infirmier organisateur de l'accueil (IOA) au service des urgences

De l'initiation à la prise de fonction jusqu'à l'actualisation des pratiques

## PERSONNES CONCERNÉES

Infirmiers des services d'urgences ou en mutation vers un service d'urgences, cadres infirmiers.

## PRÉ-REQUIS

La participation à cette formation ne nécessite pas de pré-requis spécifiques au regard du public auquel elle s'adresse.

## COMPÉTENCES À L'ISSUE DE LA FORMATION

- > Identifier la fonction de tri effectuée.
- > Améliorer la qualité de l'accueil et assurer la continuité des soins entre l'accueil et les secteurs de soin.
- > Participer à la mise en place d'un processus de tri permettant d'humaniser l'accueil, d'évaluer les besoins de santé des patients, de les classer par degré d'urgence

## PROGRAMME

### Mise à jour des connaissances

#### 1) L'accueil, soin relationnel :

- définir les notions d'accueil dans un service d'urgences.
- évaluer comment favoriser l'accueil pour diminuer les peurs, les angoisses, l'agressivité.
- développer des capacités relationnelles en analysant des situations vécues par les participantes. Favoriser la communication en interne.

#### 2) L'accueil, le tri et l'orientation :

- présenter l'évolution de la fonction accueil (IAO vers IOA).
- expliquer les enjeux et la plus-value d'un concept d'accueil, de tri et d'orientation.

#### 3) La gestion des flux dans les services des urgences :

- le fonctionnement de l'hôpital et les outils de régulation des flux.

#### 4) Le processus de tri (méthodologie SFMU et internationale) :

- analyser le processus de tri comme un outil de travail et un moyen de sécurité pour sélectionner les patients, selon des priorités et des critères établis, en déterminant la réponse la plus appropriée à leurs besoins dans des limites de temps acceptables. Les principes des réorientations.

#### 5) Les aspects éthiques et juridiques à l'accueil :

- définir les notions d'éthique et aspects juridiques à l'accueil : détermination des limites et des risques.
- indiquer le respect des droits et devoirs individuels.
- déterminer les notions de secret professionnel liés à cette fonction.

#### 6) Rôle de l'infirmière d'accueil et d'orientation :

- définir le rôle de l'infirmier organisateur de l'accueil au service des urgences.
- déterminer les règles d'or établies pour assurer le bon fonctionnement du service.
- identifier le rôle complémentaire des différents collaborateurs travaillant à la zone accueil. Coordination avec le médecin référent (MOA).

#### 7) Procédure d'évaluation :

- mise en place d'une démarche d'homogénéisation des pratiques.

### Analyse de la pratique

- Analyse des situations individuelles et locales.
- Etude des sources de dysfonctionnements et des modes de résolution.
- Jeux de rôle et mises en situations réelles.
- Préparation d'un projet de changement en lien avec une réalité de service.
- Présentation des cadres de référence, modélisation de la Société Française de Médecine d'Urgence.

Diffusion des documents et références essentielles.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation comporte deux parties : l'analyse des pratiques et la mise à jour des connaissances. Apports théoriques, jeux de rôle, échanges interactifs.

## RESPONSABLE SCIENTIFIQUE

M.Pascal BILBAULT, Professeur à la Faculté de médecine, maïeutique et sciences de la santé, Chef de service des Urgences Adultes, Hôpitaux Universitaires de Strasbourg. Coordonnateur du DES de Médecine d'Urgence Université de Strasbourg et coordonnateur du référentiel IPA.

Courriel : pascal.bilbault@chru-strasbourg.fr

## ANIMATION

Cadre, infirmière et médecins des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg et Hôpitaux Généraux.

### STAGE INTER ÉTABLISSEMENTS.

**Durée : 3 jours**

#### En 2023

Stage 1 - Réf. : NMR23-0395B  
du 06 décembre 2023  
au 08 décembre 2023

#### En 2024

Stage 1 - Réf. : NMR24-0395A  
du 19 juin 2024  
au 21 juin 2024

Stage 2 - Réf. : NMR24-0395B  
du 04 décembre 2024  
au 06 décembre 2024

#### Tarif

1145 € Pour toute inscription avant le 31 juillet 2024.

Repas de midi pris en charge par les organisateurs.

#### Lieu

Université de Strasbourg -  
Service Formation Continue  
21 Rue du Maréchal  
Lefebvre  
67100 Strasbourg

### CE STAGE NE PEUT PAS ÊTRE RÉALISÉ EN INTRA

#### Renseignements et inscriptions

Nathalie MEYER  
Tél : 03 68 85 49 28  
Sauf le mercredi  
n.meyer@unistra.fr

#### Nature et sanction de la formation

Cette formation constitue une action d'adaptation et de développement des compétences.

Elle donne lieu à la délivrance d'une attestation de participation.

Une évaluation en fin de formation permet de mesurer la satisfaction des stagiaires ainsi que l'atteinte des objectifs de formation (connaissances, compétences, adhésion, confiance) selon les niveaux 1 et 2 du modèle d'évaluation de l'efficacité des formations Kirkpatrick.