

# IOA (Infirmier Organisateur de l'Accueil) : savoir se positionner

## EXPERTISE CLINIQUE

Ref : ECSUG01A



### Compétences visées

*Assurer sa mission d'organisation et d'accueil des patients au sein d'un service d'urgence.*

### Objectifs et contenus

#### Connaître le cadre réglementaire et fonctionnel d'un service d'urgence

- Les conditions d'exercice de la fonction IOA.
- Les missions et responsabilités de l'Infirmier Organisateur de l'Accueil.
- La méthodologie du triage, les échelles de tri permettant un triage efficace.
- Le travail sur protocole en IOA.
- Les modes de communication avec les patients, les accompagnants et entre professionnels.

#### Savoir évaluer les patients

- L'évaluation clinique et sociale à l'arrivée du patient : entretien d'accueil enfant, adulte, personne âgée.
- Le processus et les critères de tri : processus de tri, évaluation des niveaux de gravité, échelle de tri (GENEVE, CIMU, ESI, MANCHESTER, ATS, échelle FRENCH).
- L'orientation des patients qui résulte de l'évaluation.
- La gestion des flux et la sécurisation de la salle d'attente.

#### Gérer des situations à dimension relationnelle

- Les patients des urgences : particularités.
- Les difficultés de l'accueil.
- Le repérage et l'analyse des expressions d'agressivité, violences, incivilités... du patient et de son entourage.
- La gestion du stress : soignant, patient, entourage.
- La mise en œuvre des attitudes d'écoute pour chaque situation.
- La gestion d'une salle d'attente.

#### Appréhender son rôle d'IOA

- Le poste en première ligne.
- L'attitude bienveillante et le sens de la diplomatie.
- La réactivité nécessaire à l'observation et à la prise de décision.
- L'évaluation et la prise en compte de la charge de travail de l'équipe, des impondérables.
- Les actions concrètes à engager après la formation, les mises en œuvre et les résultats.

### Méthodes

- Apport cognitif.
- Étude de cas cliniques.
- Élaboration d'outils.

## Personnes concernées

Infirmier IOA et futur IOA.

## Valeur ajoutée

Cette formation est articulée aux référentiels de la société Française de Médecine d'Urgence. Elle mobilise une pédagogie active s'appuyant sur des situations concrètes et des supports didactiques.

## Pré-requis

Aucun

## À noter

### Cette formation s'appuie sur les recommandations et référentiels suivants

- Décret n°2004-802 du 29 Juillet 2004, code de la santé publique, relatif aux actes professionnels et à l'exercice de la profession d'infirmier.
- Référentiel infirmière organisatrice de l'accueil. Société Française de Médecine d'Urgence réactualisé, 2020.
- Référentiel de compétence Infirmier en médecine d'urgence SFMU, 2008.
- Le triage en structure des urgences. Recommandations formalisées d'experts. Société Française de Médecine d'Urgence, 2013.
- Grille FRENCH 2018 de triage IOA. Version 1.2.
- Référentiels de la Société Française de Médecine d'Urgence. Pour un pacte de refondation des urgences - Rapport Plan National. Ministère des Solidarités et de la Santé - Décembre 2019.
- Hôpital : sortir des urgences - Rapports de commission d'enquête. Rapport n° 587 (2021-2022), tome I, déposé le 29 mars 2022.

## Formation Inter & Intra

### Lyon - Mai 2024

>> Du 27-05-2024 au 29-05-2024

#### Intervenant :

JULIEN Isabelle

- Infirmière.
- DU en Soins Infirmiers Réanimation, Soins Intensifs et Urgence.
- DU en Soins Infirmiers Situation de catastrophe.
- Formatrice aux Gestes et Soins d'Urgence.

#### Prix

Tarif Inter **1080 €** Net de taxe

Tarif Intra **Nous Contacter**

### Lyon - Avril 2025

>> Du 02-04-2025 au 04-04-2025

#### Intervenant :

JULIEN Isabelle

- Infirmière.
- DU en Soins Infirmiers Réanimation, Soins Intensifs et Urgence.
- DU en Soins Infirmiers Situation de catastrophe.
- Formatrice aux Gestes et Soins d'Urgence.

#### Prix

Tarif Inter **1080 €** Net de taxe

Tarif Intra **Nous Contacter**

Mise à jour le : **31/05/2024**

GRIEPS - Les Berges du Rhône - 64, avenue Leclerc 69007 LYON - Téléphone : 04 72 66 20 30