# 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.



# 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

# Dispositif d'évaluation

#### L'ÉVALUATION SERA RÉALISÉE À L'AIDE DES CRITÈRES SUIVANTS :

- Les attentes des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation et confrontées aux objectifs de formation.
- Les acquis / les connaissances seront évalués en début et en fin de formation par l'intermédiaire d'un outil proposé par le formateur (quiz de connaissances, questionnaire, exercice de reformulation, mise en situation...).
- La satisfaction des participants à l'issue de la formation sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » portant sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la qualité globale de l'intervention.
- A distance de la formation : il appartiendra aux stagiaires d'analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail , notamment lors de leur entretien professionnel. Des outils pourront être suggérés pendant la formation (plans d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact...).

## Ànoter

Les apprenants participant au **stage Inter** bénéficient à la l'issue de la formation d'un document contenant l'intégralité de l'échelle de tri *FRENCH*, outil indispensable pour exercer la profession IOA, très aidant surtout à la prise de poste. Ce document est imprimable en livret.

Pour la session Inter à Lyon, le tarif inclut les repas de midi.

#### Les points forts de cette formation sont

Une formation en IOA aux urgences est cruciale pour améliorer l'efficacité du service d'urgence en :

- favorisant la gestion optimisée du flux de patients,
- renforçant la prise en charge initiale,
- améliorant la gestion du stress et des situations d'urgence,
- améliorant la relation avec le patient et son entourage.

#### 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.
- HAS Certification des établissements de santé pour la qualité des soins Version 2025.

#### Formation Inter & Intra

**Lyon - Novembre 2025** 

>> Du 19-11-2025 au 21-11-2025

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.
- Formatrice en simulation.

Prix

Tarif Inter 1080 €Net de taxe Tarif Intra Nous Contacter

Lyon - Juin 2026

>> Du 08-06-2026 au 10-06-2026

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.
- Formatrice en simulation.

Prix

Tarif Inter 1125 €Net de taxe Tarif Intra Nous Contacter

Mise à jour le : 02/04/2025