

1/ Le rôle de l'IOA

I. Présentation générale

Mission = accueillir de façon personnalisée le patient et ses accompagnants dès leur arrivée, de définir les besoins de santé et les priorités de soins, de décider

L'IOA est en lien permanent avec le médecin référent chargé de superviser le fonctionnement du service et la gestion des flux

II. Missions permanentes

Accueillir, évaluer et procéder à un tri des patients arrivant aux urgences

Accueillir, c'est à dire effectuer un soin relationnel infirmier auprès du patient, afin de lui permettre de comprendre et d'accepter le soin dans les meilleures conditions

- gestion du stress
- information
- écoute
- installation
- confort
- prise en charge de la douleur

Evaluer rapidement le degré d'urgence afin de privilégier la prise en charge du patient présentant un caractère réel d'urgence

Le tri doit s'effectuer à partir d'outils spécifiques utilisés dans le service et sur protocoles écrits et signés par le responsable médical

Décider du lieu de soins adapté

Décider, en lien permanent avec le médecin référent, du lieu de soins approprié à son état, après recueil et synthèse des informations

Celles-ci sont obtenues par une observation, un entretien et la connaissance de tous documents en possession du patient

Informier, aider

Informier le patient et ses accompagnants sur l'organisation des soins, le fonctionnement du service, le délai et les raisons d'une éventuelle attente

Installer

Installer et faire installer le patient en fonction de ses besoins (chaise, brancard...), protection (froid), confort (position antalgique)

Rassurer

Rassurer les familles et les informer des soins en cours, de l'attente des examens de laboratoire, radiologiques

Surveiller

En fonction de la structure du service, être amené à surveiller la salle d'attente et le box d'accueil de premiers soins

Communiquer et coordonner

Centraliser les informations, localiser les patients afin de pouvoir répondre à toute demande
Les familles doivent, par sa présence et ses informations, trouver un interlocuteur référent performant

Enseigner

Dans le domaine de sa spécificité, il encadre les étudiants infirmiers lors de leur stage et les infirmiers en stage d'intégration

Compte tenu de la pénibilité de ce poste, cette fonction doit être exercée en alternative par l'ensemble de l'équipe infirmière du service

L'IOA doit pouvoir se faire remplacer dès qu'il en formule la demande

III. Compétences requises

Formation et qualification requises

Etre titulaire d'un diplôme d'Etat d'infirmier

Avoir suivi une formation spécifique IOA effectuée par des organismes agréés par les sociétés savantes de l'urgence

Expérience professionnelle et connaissances particulières requises

Détenir une expérience professionnelle dans le domaine de l'urgence de 2 ans au minimum (connaître les gestes d'urgence et les différentes pathologies traitées aux urgences)

Connaître les textes législatifs en vigueur

Savoir gérer le stress et l'agressivité des patients et familles

Savoir utiliser les outils existants et faire formuler le patient dans le cadre de la prise en charge de la douleur

Posséder les connaissances suivantes

- utilisation du matériel informatique
- utilisation des outils de tri

Connaître les structures hospitalières et extra-hospitalières

Qualités requises

Avoir une attitude assertive

Posséder la réactivité nécessaire à l'observation et à la prise de décision

Savoir évaluer et tenir compte de la charge de travail de l'équipe, des impondérables

Présenter une tenue et un langage discrets et respectueux

IV. Le tri et la décision du lieu de soins adapté aux besoins du patient

L'IOA est le premier maillon d'une chaîne de soins. Son efficacité conditionne la qualité de la prise en charge médico-infirmière.

Il est important que les outils de tri d'évaluation et de décision du lieu de soins adapté soient le résultat d'une réflexion médicale et infirmière et fassent l'objet d'un consensus

Le tri des patients à leur arrivée dans le service des urgences se veut d'être un processus qui identifie, évalue et classe les besoins en soins des patients en fonction de leur priorité, et détermine la meilleure façon d'y répondre

Diriger vers le lieu de soins adapté

Ces choix se font en fonction:

1. Du degré d'urgence
2. Des besoins de sécurité
3. Des besoins sanitaires et de confort

Les principaux objectifs du tri des patients à leur arrivée sont les suivants:

- analyser rapidement le motif de recours aux urgences par un professionnel de santé
- évaluer les besoins en soins et leur priorisation
- faciliter la gestion des flux
- optimiser les délais d'attente