

# Programme de formation : INFIRMIER(E) ORGANISATEUR DE L'ACCUEIL (IOA)

## Public visé par la formation :

Infirmier(es) des services d'urgences

## Prérequis :

Exercer la profession citée ci-dessus.

## Personnes en situation de handicap ou ayant des troubles de santé :

La condition des personnes en situation de handicap ou ayant des troubles de santé est prise en compte dans le déroulement des sessions de formation. Afin de préparer au mieux le déroulement de la session, le stagiaire doit le signaler au plus tôt au secrétariat du service du développement professionnel.

## Objectifs de la formation :

Le programme vise à permettre aux professionnels de santé :

- D'acquérir des connaissances nécessaires en rapport avec les textes réglementaires et les référentiels sur la pratique de l'IOA
- D'acquérir des connaissances nécessaires, en lien avec les recommandations médicales françaises de bonne pratique, permettant d'évaluer le degré d'urgence, et les soins aux patients
- D'adapter le mode de communication et la transmission d'informations aux besoins du patient et/ou de son entourage
- D'analyser ses pratiques professionnelles lors du débriefing

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :

- Orienter les patients
- Prendre en charge les patients et leurs accompagnants dès l'accueil aux urgences
- Utiliser des outils de gestion de communication et de gestion de stress

## Durée de la formation :

3 journées : 21h

## Date(s) de la formation :

- 12 stagiaires par groupe maximum
- Calendrier disponible auprès du CESU et pour le personnel du Centre Hospitalier d'Avignon auprès du cadre ou responsable du service.

## Horaires de la formation :

8h30-16h30

## Lieu de la formation :

CESU 84 – Centre Sanitaire Départemental, Bâtiment A, Etage n°2, 285, rue Raoul Follereau, 84000 AVIGNON

## Intervenant(s) :

Nom, Prénom	Fonction, Qualité
PONCE Christophe	CSS pôle URSSAT
POLITO Denis	Directeur finance, tarification, achats et logistique CHI Cavillon Lauris
SAUVAGE Ludovic	Médecin SAMU SMUR Urgences adultes - responsable d'unité Urgences adultes

MAMINE Sabrina	IDE Urgences
PALMA Joëlle	Psychiatre USMP

## Contenu de la formation :

### Approche juridique et réglementaire

- Connaissance des textes réglementaires
- Connaissance du contexte structurel des urgences
- Connaissance des différents niveaux de responsabilité
- Connaissance des droits des patients

### Organisation du travail de l'IOA

- Connaissance des référentiels régissant la pratique de l'IOA
- Connaissance de la fiche de poste IOA
- Connaissance des modalités des différentes prises en charges paramédicales

### Gestion du stress et communication assertive

- Notion de thérapies cognitives et comportementales ; domaine de l'affirmation de soi
- Connaissance des différents modes de communication
- Diagnostic des différents niveaux de stress
- Connaissance des différents outils de gestion du stress

Raisonnement clinique diagnostique paramédical

CRM : gestion des comportements, travail en équipe, communication

Gestion des risques

## Moyens et méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques en alternance avec ateliers pratiques et mises en situation avec débriefing
  - Diaporama
  - Utilisation de la vidéo en support de débriefing et pour permettre aux apprenants non participants d'observer la retransmission
  - Analyse des pratiques en lien avec la situation vécue, les protocoles et le référentiel théorique
- Synthèse et actions d'amélioration à mettre en œuvre

## Planning détaillé de la formation :

### 1er jour

Accueil des participants

Présentation de la formation (objectifs, contenus, modalités d'évaluation) et du déroulement des journées<sup>3</sup>

Évaluation des besoins des stagiaires lors du tour de table et des connaissances avec un quizz

Matin : Approche juridique et réglementaire

Apport cognitif :

- Connaissance des textes réglementaires
- Connaissance du contexte structurel des urgences
- Connaissance des différents niveaux de responsabilité
- Connaissance des droits des patients

Après-midi : Organisation du travail de l'IOA

- Connaissance des référentiels régissant la pratique de l'IOA
- Connaissance de la fiche de poste IOA

### 2ème jour

Tour de table : évaluation des attentes, retour d'expériences

Organisation du travail de l'IOA

- Principe de tri

Apport cognitif

- Appareil cardio respiratoire
- Traumatologie
- Neuro-psy
- Douleurs abdominales

Analyse de pratiques professionnelles

- Cas concrets

- Simulation médicale sur les différents thèmes abordés depuis le début de la formation

### 3ème jour

Gestion du stress et communication assertive

Apport cognitif

- Notion de thérapies cognitives et comportementales ; domaine de l'affirmation de soi
- Connaissance des différents modes de communication
- Diagnostic des différents niveaux de stress
- Connaissance des différents outils de gestion du stress

Analyse de pratiques professionnelles à partir de cas concrets

- Mises en situation et jeux de rôles sur les thèmes abordés

Evaluation des connaissances en fin de formation avec un quizz

### Evaluation de la formation :

1-Evaluation en début de formation

Evaluation des besoins des stagiaires pendant le tour de table

Evaluation des connaissances en début de formation pendant le tour de table

2-Suivi des stagiaires et évaluation des acquis

Evaluation formative des gestes techniques et de comportements adaptés lors des mises en situations.

3-Evaluation de la satisfaction

Un questionnaire d'évaluation est donné à chaque stagiaire à la fin de la formation

4-Une évaluation à froid sera demandée aux stagiaires 3 à 6 mois après la formation.

### Sanction de la formation :

Une attestation de présence est donnée si nécessaire.

### Tarif de la formation :

Le tarif horaire pour les formations à destination des stagiaires du **CHA** est de : 15 euros (315 euros pour les 3 jours).

Le tarif horaire pour les formations à destination des stagiaires **hors CHA** est de : 29 euros (609 euros pour les 3 jours).

Fait le : 13 octobre 2023