



<b>Réf</b>	Version N°X	Site CHInA	Page 1 / 7
<b>FICHE DE POSTE IDE IAO</b>			

Rédacteur : C. LECLERS, Cadre de santé

Approbateurs :

J. GROSS-BILLARD, Cade de pôle

P. SCHNEIDER, Directrice Soins

Dr X. FONTAINE, chef de service

Document validé le (ne rien inscrire)

## 1. Identification du poste

**Service : SAU**

**Grade : IDE**

**Secteur : Accueil**

L'IOA assure l'accueil, l'évaluation clinique initiale, la priorisation et l'orientation des patients et de leurs proches se présentant aux urgences dans un objectif de sécurité, d'efficience et de fluidité des flux.

L'IOA doit effectuer le tri des patients avant l'enregistrement administratif. Un patient doit être vu dans les dix minutes maximums suivant son arrivée et son évaluation prend cinq minutes (à ajuster selon les cas).

L'IOA est un poste stratégique garantissant la hiérarchisation des priorités, la sécurisation des patients dès l'entrée et l'optimisation du circuit de prise en charge.

L'accueil est un soin, il permet d'établir les bases d'une relation de confiance et de diminuer l'anxiété. Il nécessite, neutralité, bienveillance et professionnalisme.

## 2. Spécificité du poste

En référence au décret n° 2004-802 du 29 juillet 2004 relatif aux parties IV et V du Code de la Santé Publique, livre III (auxiliaires médicaux), titre 1<sup>er</sup> (profession d'infirmier ou d'infirmière), Chapitre 1<sup>er</sup> relatif à l'exercice de la profession : L'exercice de la profession d'infirmier ou d'infirmière comporte :

- La protection, le maintien, la restauration et la promotion de la santé physique et mentale des personnes,
- L'analyse, l'organisation, la réalisation de soins infirmiers et leur évaluation ; dans le respect des droits de la personne, en tenant compte de la personnalité de celle-ci dans ses composantes physiologiques, psychologiques, économiques, sociales et culturelles,
- Les soins liés aux fonctions d'entretien et de continuité de la vie,
- L'infirmier ou l'infirmière dispense des soins dans le cadre du rôle propre et ou sur prescription médicale suivant les quatre dimensions du soin : préventif, curatif, éducatif et palliatif.



<b>Réf</b>	Version N°X	Site CHInA	Page 2 / 7
<b>FICHE DE POSTE IDE IAO</b>			

### **3. Positionnement dans la structure**

#### **3.1. Liaisons hiérarchiques**

- Niveau Hiérarchique Supérieur
  - Directeur des soins
  - Cadre supérieur de pôle
  - Cadre de santé du service.
  
- Niveau Hiérarchique Inferieur
  - Aide-soignant(e)
  - Agent de service hospitalier
  - Brancardiers SAU

#### **3.2. Interlocuteurs et principaux partenaires**

- Direction
- Chef de service/ Chef de pôle
- Cadre supérieure de pôle et cadre de santé du service.
- Urgentistes / Internes
- Aides-soignants et infirmier(e)s, infirmier(e)s psy
- Agents de services hospitaliers
- Brancardiers
- Agents administratifs, secrétaires, ARM, CRH
- Personnels des services d'hospitalisation.
- Chirurgiens et médecins spécialisés
- Personnels du service de l'imagerie
- Etudiants IFSI/IFAS/ambulanciers
- Assistant social, pharmacie, laboratoire, EFS
- Agents logistiques (Biomédical, peintre, plombiers, électriciens, informaticiens, ...).

#### **3.3. Interlocuteurs et partenaires extra établissement**

- CH et CHU de la région et/ou frontalier
- SMR, EHPAD, CDS, CRFA...
- IDEL / Médecins traitants / pharmacie libérale / auxiliaire de vie
- Gendarmerie / Police / Douanes / Maison d'arrêt
- Ambulanciers, Coordinateur ambulancier
- Sapeurs-pompiers



<b>Réf</b>	Version N°X	Site CHInA	Page 3 / 7
<b>FICHE DE POSTE IDE IAO</b>			

## 4. Contenu du poste

### 4.1. Missions

- Assurer l'accueil des patients, par l'entrée piétonne et le SAS ambulance, de façon personnalisée dès leur arrivée.
- Respecter la dignité, la confidentialité et les droits du patient.
- Vérifier l'identité du patient.
- Vérifier la présence d'un N° de téléphone d'une personne à prévenir dans le dossier administratif.
- Définir les besoins de santé et les priorités de soins.
- Décider du secteur de prise en charge le plus adapté aux besoins définis.
- Être l'interlocuteur référent pour les familles, les informer sur les délais de soins prévisibles, les tenir au courant du déroulement de la prise en charge.
- Surveiller les patients en attente de soins dans la zone d'attente assis.
- Installer les patients en attente de soins dans un souci de confort (position antalgique, protection du froid) et de sécurité.
- Mettre en place les mesures : Identitovigilance, hémovigilance, pharmacovigilance...
- Collaborer avec le médecin de garde pour un avis d'orientation si nécessaire.
- Assurer des transmissions écrites et orales optimales. Traçabilité dans les dossiers.
- Maîtriser les outils informatiques : easily/asur, Demserv, Patti, Theo, copilote, sharepoint
- Vérifier la présence et le bon fonctionnement du matériel du service et en assurer la traçabilité
- Organiser et prioriser les prises en charge.
- Assurer la réévaluation régulière des patients en attente, avec changement d'orientation si nécessaire.
- Contribuer à l'optimisation du taux d'occupation.
- Encadrer/former les étudiants et nouveaux arrivants
- Accompagner et renseigner les familles de façon adaptée.
- Veiller à la bonne tenue et à l'hygiène de son environnement de travail
- En fonction de l'activité, aider ses collègues dans les différents secteurs
- En fin de poste de travail, et aussi à chaque fois que nécessaire, veiller au réassort du bureau.
- Informer le cadre des besoins divers de l'équipe et faire remonter les difficultés.



<b>Réf</b>	Version N°X	Site CHInA	Page 4 / 7
<b>FICHE DE POSTE IDE IAO</b>			

## 4.2. Activités

- L'IOA travaille en collaboration avec les agents administratifs. Il lui est nommé chaque jour, un médecin référent à qui elle/il s'adresse en cas de doute sur l'orientation d'un patient et avec qui elle/il fait le point régulièrement sur la situation du service en vue de décider de mouvements de patients et de libération de box/chambre en fonction des besoins. C'est le médecin référent qui est chargé de superviser le fonctionnement du service et la gestion des flux.
- L'IOA est tenue informée par le centre 15 de toutes les arrivées prévues que ce soit une arrivée SMUR ou une arrivée d'ambulance.
- L'IOA a un pouvoir décisionnel reconnu de tous.
- Accueillir tous les patients.
- Recueillir les motifs de consultation.
- Réaliser une évaluation clinique rapide et ciblée (paramètres vitaux, douleur, état général...) :
  - ✓ Motif de recours exprimé ou non (plaintes, comportement, symptômes...)
  - ✓ Circonstances de survenue,
  - ✓ Antécédents pertinents : allergie...
  - ✓ Traitements spécifiques : anticoagulants, insuline,
  - ✓ Isolements : BMR, BHRE, épidémie saisonnière
- Identifier les signes de gravité : Pas de soins techniques sauf Urgence Vitale.
- Attribuer un niveau de priorité adapté : Le tri de l'urgence s'effectue sur protocoles écrits et signés (fiches réflexes) par le responsable médical à l'aide d'une échelle de tri prédéfinie sur Easily. Il a pour but d'apporter la réponse la plus appropriée à des besoins définis dans les limites de temps acceptables. Il s'agit d'un code couleur qui définit le degré d'Urgence :
  - ✓ Vert : Secteur tri
  - ✓ Jaune : Consultation sans rendez-vous, Soins Externes
  - ✓ Bleu : Consultation urgente avec prise en charge de moins de 60mn
  - ✓ Orange : Urgence relative avec prise en charge de moins de 20mn
  - ✓ Rouge : Urgence absolue avec prise en charge immédiate
  - ✓ Violet : Prise en charge psychiatrique (prévenir l'IDE psy de 7h30 à 21h00).
- Gérer la dotation des stocks des stupéfiants, de l'Actilyse, de la Métalyse, des agents thrombolytiques, ainsi que la présence des 2 ordonnanciers sécurisés, de l'éthylotest et des Kit AES.



<b>Réf</b>	Version N°X	Site CHInA	Page 5 / 7
<b>FICHE DE POSTE IDE IAO</b>			

## 5. Conditions de travail

L'IOA, identifiable par une tenue verte spécifique, se tient au poste d'accueil, dans le secteur de tri, lieu d'accueil unique associant IOA et agents administratifs.

Celui-ci se situe au centre des différents lieux de prise en charge, proche des arrivées piétons, des arrivées ambulances et de la zone d'attente debout. Il lui permet de garantir la confidentialité et le respect de la personne accueillie, de réaliser un entretien individualisé et de prendre certains paramètres : TA, T°, Sat, PF, HGT.

La salle d'attente couchée bénéficie des sources O2, air, vide et des moyens de surveillance des constantes.

En Journée : 2 IDE

- 7h30/19h30
- 9h/21h

La nuit : 1 IDE

- 19h30/7h30

\* A noter : Présence d'une AS de pré tri H24.

*Présence la journée d'infirmière spécialisé en psychiatrie pour la prise en charge des patients relevant du domaine psychiatrique. La nuit, les urgences psychiatriques sont gérées par les IDE d'hospitalisation.*

*L'IOA remplace l'IDE de tri avant 9h et lorsque celle-ci est en pause déjeuner.*

*A partir de 00h, l'IOA prend en charge les patients amenés par la Police/GN.*

## 6. Niveaux et compétences requis

### 6.1. Connaissances théoriques

- Connaissances sur les diverses pathologies rencontrées : physiopathologie, anatomie, thérapeutiques, surveillance.
- Connaissances des critères d'urgence,
- Connaissances de l'organisation interne, des différentes structures et de leurs localisations
- Connaissances et respect du secret professionnel et de la confidentialité.
- Connaissances de la législation (mineurs, curatelle, tutelle...)



<b>Réf</b>	Version N°X	Site CHInA	Page 6 / 7
<b>FICHE DE POSTE IDE IAO</b>			

- Connaissances générales de l'infirmière (Traitement / examens / éducation, ...)
- Protocoles de soins et la pharmacologie (protocole antalgie anticipée IOA)
- Parfaite connaissance du matériel des urgences, ainsi que des différentes réserves du service et leurs contenus.
- Participer à la gestion des risques et aux démarches qualité (CREX, RMM, EPP...)

## 6.2. Capacités professionnelles

- Maîtriser les outils et les méthodes dont l'utilisation est nécessaire pour la bonne tenue du poste :
  - Capacité de jugement clinique
  - Capacité organisationnelle
  - Maîtrise des outils de l'IOA
  - Connaissance des démarches administratives
  - Maîtrise de l'outil informatique et du logiciel Easily Asur
  - Gestes d'urgence.
- Travailler au SAU depuis deux ans au minimum afin d'avoir la polyvalence et les connaissances nécessaires des différents secteurs du SAU, de l'organisation du service, de l'hôpital et des réseaux périphériques.
- Être capable d'orienter judicieusement les patients dans les différents secteurs.
- Au sein de l'équipe pluridisciplinaire, l'IOA a un rôle pivot, elle est le premier maillon incontournable de la prise en charge des patients.
- Accueil et accompagnement des équipes de greffe de l'extérieur au CHInA à l'entrée du bloc, après avoir informé l'IDE CHPOT au 1968 qui prend ensuite le relais.
- Avoir suivi une formation IOA par un organisme agréé.

## 6.3. Qualités personnelles

- Capacité à travailler en équipe pluridisciplinaire.
- Rigueur, discrétion, diplomatie,
- Capacité d'adaptation et d'écoute
- Capacité de synthèse et d'organisation
- Maîtrise de soi sur le plan émotionnel, empathie
- Calme et pondération, gestion du stress, patience
- Dynamisme,
- Disponibilité,
- Communication efficace et adaptée aux patients et familles en contexte aigu
- Respect des autres et de sa hiérarchie.



<b>Réf</b>	Version N°X	Site CHInA	Page 7 / 7
<b>FICHE DE POSTE IDE IAO</b>			

#### 6.4. Formations

- Obligatoires :
  - AFGSU
  - Hémovigilance
  - Incendie
  - Formation interne aux urgences : « IOA, nouveaux arrivants »
- Fortement recommandées :
  - « Précautions standards et complémentaires » en hygiène
  - Manutention