

ACCUEIL ET PRISE EN CHARGE DES PATIENTS AU SERVICE D'URGENCES DE L'HOPITAL
REFERENTIELS DE COMPETENCES ET D'EVALUATION
 PANACEA CONSEIL & FORMATION SANTE

La certification « Accueil et prise en charge des patients au service d'urgences de l'hôpital » est destinée aux infirmier(e)s souhaitant compléter leurs compétences et pouvoir ainsi exercer dans les services d'urgence. Cette compétence complémentaire permet d'exercer la mission d'infirmier d'accueil et d'orientation dont l'appellation courante est infirmier IOA.

REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>C1. Appliquer l'organisation des services d'urgences en prenant en compte le cadre réglementaire et les décrets relatifs à l'exercice professionnel dans le secteur de la santé afin de respecter les obligations et les responsabilités des soignants à l'égard des tiers et des patients : secret médical, charte du patient, ...</p> <p>C2. Assurer la gestion des flux des circuits-patients en intégrant les protocoles de tri d'une structure d'accueil des urgences afin de réduire les délais d'attente et d'assurer la qualité de la prise en charge des patients.</p> <p>C3. Orienter le patient vers le secteur de soins adapté au niveau d'urgence et aux besoins de soins, en s'appuyant sur une analyse objective et combinée du motif de recours aux soins, des facteurs de risque personnels et familiaux, d'éléments cliniques et paracliniques (prise de constantes vitales et de constantes orientées) afin d'assurer une répartition sécuritaire des flux de patients.</p>	<p>Mise en situation professionnelle sur l'accueil et la prise en charge des patients au service d'urgence de l'hôpital, dans le cadre d'une soutenance orale.</p> <p>Le candidat est placé dans une mise en situation professionnelle dans laquelle, il aura à accueillir des patients joués par d'autres candidats. Il lui est demandé de recueillir leurs informations et d'évaluer le niveau d'urgence et de gravité afin de les orienter vers les secteurs de soins appropriés.</p> <p>Il est demandé au candidat de procéder à une évaluation du degré d'urgence de prise en charge, d'appliquer les protocoles de soins et de préciser le secteur de soins le plus adapté pour orienter le patient.</p> <p>Le candidat est ensuite interrogé à l'oral sur la réglementation, les obligations, les</p>	<p>Cr1. La réglementation encadrant les obligations et les responsabilités des soignants à l'égard des tiers et des patients est connue. Les protocoles de tri des patients sont connus. (2 points)</p> <p>Cr2. Le candidat évalue correctement l'état d'urgence d'un patient sur la base de critères observables et de constantes physiologiques et l'oriente correctement vers l'unité de soin qui lui correspond. (2 points)</p> <p>Cr3. Le candidat maîtrise les protocoles du service pouvant être appliqués afin de proposer aux patients une prise en charge optimale. (2 points)</p> <p>Cr4. Le candidat repère les situations particulières (pédiatrie, toxicomanie,</p>

Accueil et prise en charge des patients au services d'urgences de l'hôpital - Référentiel de compétences et d'évaluation - 10/11/2020

Panacéa Conseil & Formation Santé

<p>C4. Identifier les situations nécessitant l'application de protocoles de soins (protocoles de service, protocoles de coopération, ...) permettant l'optimisation de la prise en charge médicale, ainsi que l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, l'amélioration de la satisfaction des patients, des conditions de travail des soignants et de la sécurité du service.</p> <p>C5. Repérer les patients relevant d'une prise en charge spécifique (pédiatrique, psychiatrique, précarité sociale, patient en situation de vulnérabilité...) afin d'adapter la stratégie d'accueil à ces spécificités et coordonner la prise en charge de ces patients avec le concours de spécialistes présents ou non dans la structure hospitalière (pédiatre, psychiatre, assistante sociale, ...).</p> <p>C6. Identifier les signaux d'agressivité et de stress chez les patients et leurs accompagnants afin d'anticiper les situations conflictuelles et sensibles au moyen de techniques de médiation permettant la gestion efficace des comportements perturbateurs.</p> <p>C.7 Communiquer avec les patients et les accompagnants, en adoptant une attitude assertive et empathique pour recueillir les informations essentielles à une prise en charge efficiente et délivrer les informations utiles au fonctionnement du service.</p>	<p>responsabilités du personnel soignant, l'organisation du service d'accueil ainsi que sur les moyens à mettre en œuvre pour assurer de manière sécurisée la gestion de la salle d'attente, des flux de patients et les conditions favorables à une communication fluide et efficace.</p> <p>Durée : 1h soutenance devant un Jury composé de professionnel soignants. La soutenance est articulée comme suit : Le Jury propose au candidat 2 mises en situation de 10 minutes chacune.</p> <p>Chaque mise en situation professionnelle correspond à la durée consacrée à la prise d'un tri aux urgences dans une situation d'accueil et de prise en charge réelle)</p> <p>Chaque séance est suivie d'un débriefing de 20 min permettant de discuter autour de la prise en charge du candidat.</p> <p>L'Évaluation est réalisée à partir des mises en situation suivies du débriefing selon la grille des de critères transmise.</p>	<p>psychiatrie, ...) parmi les différentes situations auxquelles il est confronté et adapte son attitude et l'orientation du patient-candidat en conséquence. (2 points)</p> <p>Cr5. Les situations à risque pouvant se produire dans la salle d'attente sont identifiées et les moyens de les prévenir sont explicités. (3 points)</p> <p>Cr6. Le candidat adopte les bons comportements pour désamorcer une situation complexe et met en place une stratégie de gestion de conflits ; (3 points)</p> <p>Cr7. Le candidat fait preuve d'empathie vis-à-vis des patients tout en sachant rester rigoureux dans ses demandes d'informations et la nature des informations transmises. Il est capable d'expliquer la prise en charge proposée au patient et à son accompagnant ; (3 points)</p>
---	---	--

C.8. Gérer la salle d'attente du service des urgences, en assurant la surveillance et l'installation sécuritaire des patients à faible complexité médicale et en assurant l'information aux accompagnants et aux proches des patients installés en secteur de soins.

C9. Assurer la liaison permanente avec l'ensemble des équipes soignantes et administratives, ainsi qu'avec les intervenants extérieurs (transporteurs sanitaires, pompiers, police, ...) afin de garantir la continuité, la fluidité et la traçabilité de l'information et des interventions tout en veillant au respect du secret médical (secret partagé).

SAVOIRS ASSOCIES :

- Cadre légal (règles professionnelles du personnel soignant)
- Utilisation du système d'information
- Gestion du dossier patient,
- Traçabilité des informations (antécédents, allergie personne de confiance...)
- Outils et échelles de tri
- Approche clinique
- Fonction support (biologie, imagerie)
- Accueil du public
- Techniques de médiation
- Gestion du stress
- Techniques de contention physique et chimiques
- Évaluation, suivi et traitement de la douleur

Cr8. Les conditions favorables à une communication efficace entre l'ensemble du personnel de santé sont acquises et le candidat explique correctement leurs mises en œuvre. (3 points)

Cr9. Connaître et maîtriser l'environnement médical interne du service, de l'hôpital et des structures hospitalières voisines. (3 points)