



# LE RÔLE DE L'AIDE-SOIGNANT DANS UN SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES

# OBJECTIFS

- Comprendre les spécificités d'un service d'accueil des urgences
- Identifier le rôle de l'aide-soignant au regard des spécificités de ce service

# GENERALITES

## **LES MISSIONS D'UN SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES**

### **Circulaire du 15 février 1990**

# GENERALITES

- Assurer une présence médicale constante et qualifiée
- Exiger l'équipement médico-technique minimum permettant de répondre à toutes les urgences
- Réaliser une prise en charge globale des patients portant sur les soins et la dimension sociale
- Humaniser les conditions d'accueil, notamment en cherchant une organisation rationnelle des locaux et des circuits selon la nature et le degré de l'urgence

# GENERALITES

## Quelques chiffres nationaux :

- Fréquentation : + 5 % / an
- Environ 18 millions / an (2012)
- 30 % des hospitalisations

## Sur le département :

- 79 147 passages annuels dont 55 000 au CHT (2015)
- 150 consultants / jour

# LES SPECIFICITES DU SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES

# LES SPECIFICITES DU SERVICE

Il existe deux types de service :

- Les UPATU (Unité de Proximité d'Accueil et de Traitement des Urgences)
- Le SAU (Service d'Accueil des Urgences)

# LES SPECIFICITES DU SERVICE

Chaque service d'urgence est constitué :

- D'une zone d'admission (accueil et salle d'attente)
- D'une zone de soins
  - ✓ Circuit de déchocage
  - ✓ Circuit long
  - ✓ Circuit court

Les SAU sont pourvus, en plus, d'un secteur d'hospitalisation

# LES SPECIFICITES DU SERVICE

Un service d'accueil des urgences se caractérise par son adaptation permanente :

- Au flux irrégulier d'arrivée des patients
- Aux motifs de recours divers et variés
- Aux exigences techniques de qualité et de précocité des soins
- A la nécessité d'un plateau médico-technique

# LES SPECIFICITES DU SERVICE

## LA POPULATION ACCUEILLIE

# LES SPECIFICITES DU SERVICE

Le service d'accueil des urgences accueille des patients de tout âge, de toute origine ethnique et sociale.

La prise en charge de certaines « catégories » de patients nécessite de respecter de règles particulières

# LES SPECIFICITES DU SERVICE

Il s'agit :

- Des mineurs
- De la population carcérale et des personnes amenées par les forces de police
- Des patients souffrant de pathologies psychiatriques
- Des patients issus d'un plan blanc

# LES SPECIFICITES DU SERVICE

# LES MOTIFS DE RECOURS

# LES SPECIFICITES DU SERVICE

Les motifs de recours sont très variés :

- Pathologies médicales
- Pathologies chirurgicales
- Pathologies traumatiques
- Pathologies psychiatriques
- Pathologies gynécologiques
- Problèmes sociaux (SDF, d'hébergement, de maintien à domicile...)

# LES SPECIFICITES DU SERVICE

- Pathologies pédiatriques
- Soins relevant de la médecine de ville

# LES SPECIFICITES DU SERVICE

## LE PARCOURS DU PATIENT

# LES SPECIFICITES DU SERVICE

Un patient venant consulter suit le parcours suivant:

→ **Zone administrative** : Etape permettant d'établir le dossier de consultation du patient et de recueillir les informations administratives nécessaires à la prise en charge

# LES SPECIFICITES DU SERVICE

→ **Zone d'accueil** : premier contact avec un professionnel paramédical du service. Il s'agit de l'infirmière organisatrice de l'accueil (IOA).

L'IAO (infirmière d'accueil et d'orientation) est obligatoire dans les services d'urgence français depuis la circulaire du 14 Mai 1991 établie suite au rapport du professeur Steg.

En 2003, l'IAO devient l'IOA et la SFMU établie son référentiel

# LES SPECIFICITES DU SERVICE

L'IOA est responsable de l'organisation de l'accueil, et des patients installés dans la salle d'attente.

A l'arrivée du patient :

- Elle réalise un « interrogatoire » afin de déterminer le motif de recours
- Elle évalue l'état clinique du patient et détermine le circuit de soins approprié à sa situation
- Elle réalise les premiers soins si nécessaire

# LES SPECIFICITES DU SERVICE

Il est possible que la zone d'accueil soit pourvu d'un médecin d'accueil

→ Salle d'attente

→ Zone de soins : consultation auprès du médecin, examen diagnostique, soins infirmiers, décision du devenir

# LE RÔLE DE L'AIDE-SOIGNANT DANS UN SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES

## COLLABORATION ETROITE AVEC L'INFIRMIER

# LE RÔLE DE L'AIDE-SOIGNANT DANS UN SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES

## → En zone d'accueil et en salle d'attente :

- ✓ Accueil du patient
- ✓ Installation le plus confortable possible
- ✓ Surveillance de l'état clinique
- ✓ Répondre aux besoins du patient
- ✓ Répondre aux questions des patients et des accompagnants, rassurer
- ✓ Relais entre les patients, l'IOA, la zone de soins

# LE RÔLE DE L'AIDE-SOIGNANT DANS UN SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES

## → En zone de soins :

- ✓ Installer le patient en box
- ✓ Effectuer les différents soins d'hygiène, de confort, aide à l'habillage
- ✓ Surveillance de l'état clinique
- ✓ Apporter l'aide nécessaire à l'infirmière dans la réalisation de certains soins
- ✓ Accompagner les patients en service d'examen, d'hospitalisation; emmener les différents examens sanguins

# LE RÔLE DE L'AIDE-SOIGNANT DANS UN SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES

- Réaliser le bionettoyage des chaises, brancards, des box, de la salle d'attente
- Fournir les box de soins et les chariots en linge, protection, nécessaire pour la réalisation des soins aides-soignants.

# LE RÔLE DE L'AIDE-SOIGNANT DANS UN SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES

- **A l'UHCD** : travail identique à tout service d'hospitalisation. La particularité réside dans le mouvement important des patients.

# LE RÔLE DE L'AIDE-SOIGNANT DANS UN SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES

## LE SOIN RELATIONNEL

# LE RÔLE DE L'AIDE-SOIGNANT DANS UN SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES

Le soin relationnel est primordial dans ce type de service en raison du **contexte anxiogène** de la venue aux urgences :

- Événement imprévu
- Angoisse en lien avec le diagnostic, la prise en charge, l'organisation personnelle / professionnelle
- Perte de repère

# LE RÔLE DE L'AIDE-SOIGNANT DANS UN SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES

Les professionnels doivent faire preuve d'écoute active afin de déterminer les origines des angoisses du patient et de son entourage

Il faut faire preuve :

- De calme
- De diplomatie, de tact

# LE RÔLE DE L'AIDE-SOIGNANT DANS UN SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES

La qualité de l'accueil et de la relation sont déterminants pour une prise en charge médicale et paramédicale optimale.

Elle évite aussi la survenue de conflits ou si ces derniers surviennent, elle permet de les rendre plus gérable.