

Les infirmiers à l'accueil des urgences

**Dr Mounir Gazzah,
Pr Slah Ghannouchi**

formation en médecine d'urgence
<http://www.efurgences.net>

Plan :

1. L'accueil : définition, qualité
2. Les urgences : définition, types
3. L'infirmier(e) et l'organisation de l'accueil aux urgences
4. Gestion de flux, triage
5. Gestion de la violence

L'accueil :

« Manière de recevoir quelqu'un quand il arrive »

- Mission de tout(e) Infirmier(e)

- Temps :

- Social,

- Psychologique,

- et Médical



La qualité de l'accueil traduit en général la qualité d'un service :

- ***Le premier contact du client ou du visiteur avec l'hôpital :***

est fortement mémorisé et détermine très souvent l'opinion et le jugement à l'égard de l'hôpital

- **Pour le patient : premier test + première évaluation de l'infirmière, de l'équipe soignante, du service et de l'hôpital.**

L'accueil est un soin à part entière qui a toute son importance malgré la charge de travail

- L'arrivée à l'hôpital est un moment de stress et d'angoisse,
- *La souffrance du malade provoque son dépendance aux autres,*
- le patient se retrouve en position d'infériorité face aux «blouses blanches»

Un bon accueil permet de se sentir bien, de ne pas se sentir perdu.

un accueil réussi :

Est le signe :

- *un fonctionnement sain*
- *une organisation efficace,*
- *Une bonne qualité de soins*

Le lieu de l'accueil :

1. juste à l'entrée
2. visible
3. Local bien entretenue
4. Permet de surveiller l'entrée et la salle d'attente

La manière de recevoir :

1. L'image corporelle

2. Le sourire

3. Les mots :

- *Bienvenue*

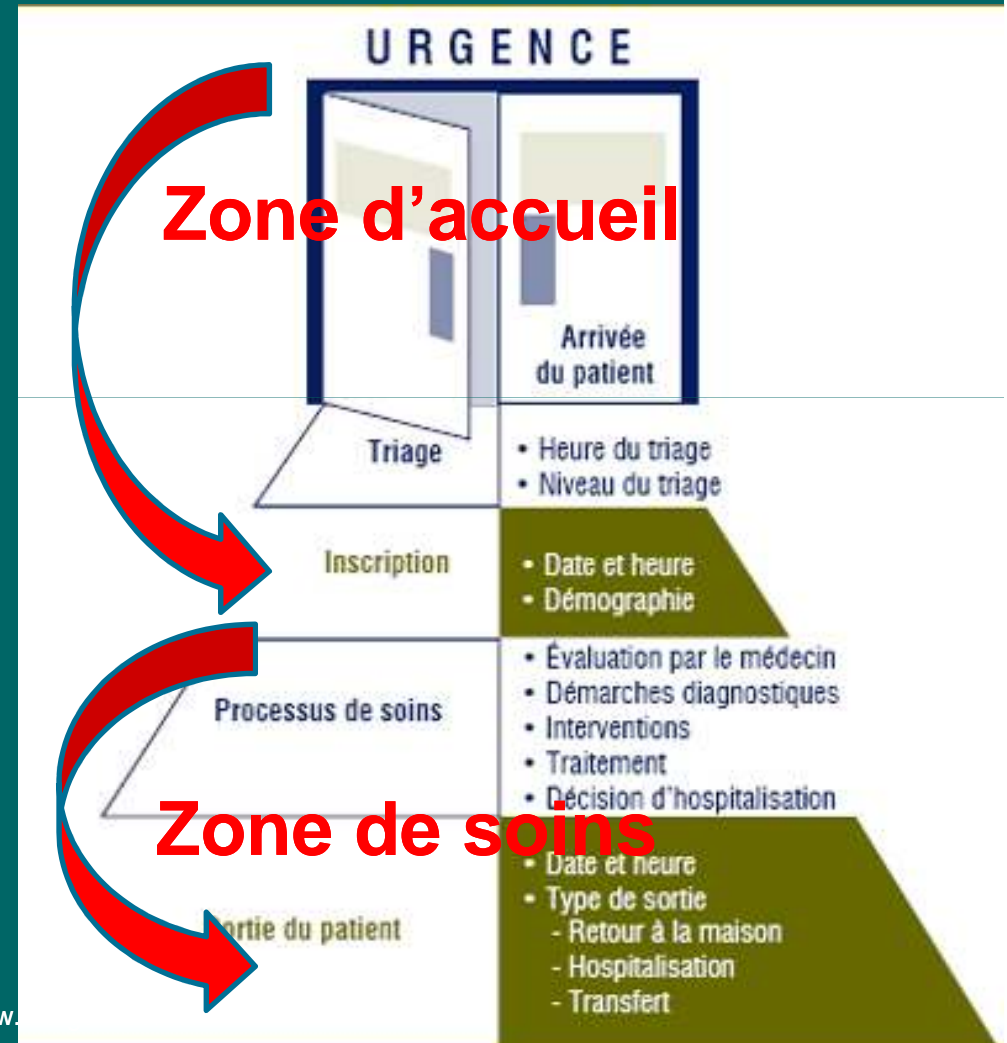
- *Monsieur, Madame*

- *Mots de politesses*

Quel est la zone de l'accueil ?

Elle comprend :

- la zone d'admission,
- la salle d'attente des patients "debout" ou "couchés"



Remarque : Dans certains cas, l'inscription peut précéder le triage.

Zone de l'accueil



Définition de l'urgence ?

- **Pour les patients :**

 - « je me sens pas bien »,

 - « je n'arrive pas à dormir »

 - « j'ai mal »

 - « j'étouffe », ...

- **Pour les soignants :**

 - ce qui met en péril la vie

 - et uniquement cela (!?)

Plusieurs types d'urgence :

Urgence VRAIE : menace la vie

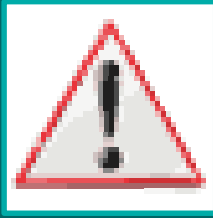
état de choc, infarctus du myocarde, hémorragie digestive,...

Urgence FONCTIONNELLE : menace la fonction d'un membre ou un organe

fracture, plaie main, plaie globe oculaire,...

Urgence RESSENTIE :

J'étouffe, j'ai mal, ça me fait peur, ...



Attention :

**Tout patient venant
aux urgences doit
être examiné
par un médecin...**

Organisation de l'accueil

IOA : infirmier(e) organisateur(trice) de l'accueil

[Société Française de Médecine d'urgence, Référentiel 2004]

- **La mission générale de l'IOA** est **d'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 du lieu le plus adapté** aux besoins (salle d'urgences vitales, box de soins, salle d'attente...).
- L'IOA est en **lien permanent avec le médecin référent** chargé de superviser le fonctionnement du **service et la gestion des flux.**

IOA

- **La qualité de l'organisation** qu'il met en place doit répondre aux **critères précités** ainsi qu'aux **modes d'interaction avec les autres acteurs pouvant intervenir à l'accueil :**

- **Secrétaire d'accueil**
- **Brancardiers, accompagnateurs**
- **Assistante sociale**
- **Agents de sécurité**
- **Agents administratifs**

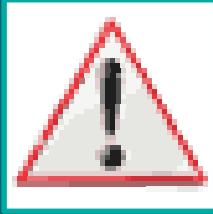
[Société Française de Médecine d'urgence, Référentiel 2004]

Rôle des infirmiers à l'accueil

1. Repérer et évaluer les signes cliniques (symptômes)
2. Trier (déterminer la priorité)
3. Orienter vers le lieu de soins adapté aux besoins du patient.
4. Informer

OBLIGATIONS

- Pratiquer les gestes de secourisme
- Documents bien entretenus : registre d'inscription - dossier médical
- Se référer au médecin urgentiste
- Coordinations avec les infirmiers des soins, brancardiers, agents administratifs, sécurité
- Surveillance visuelle de la salle d'attente



INTERDIT

- **Non assistance**
- **Abandonner un malade grave**
- **Faire le travail du caissier**
- **Abandonner son poste**
- **Délivrer des médicaments sans ordonnance**
- **Divulguer le secret médical**

Se méfier du motif de consultation

Motif = SYMPTOME



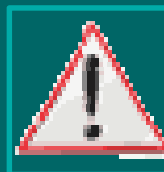
Urgences évidentes :

- Douleur récente (thoracique++),
- Perte de connaissance,
- Dyspnée récente
- Hémorragie

Circonstances:

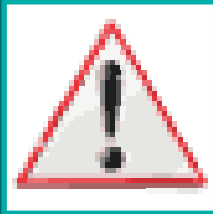
Traumatisme violent,

Intoxication

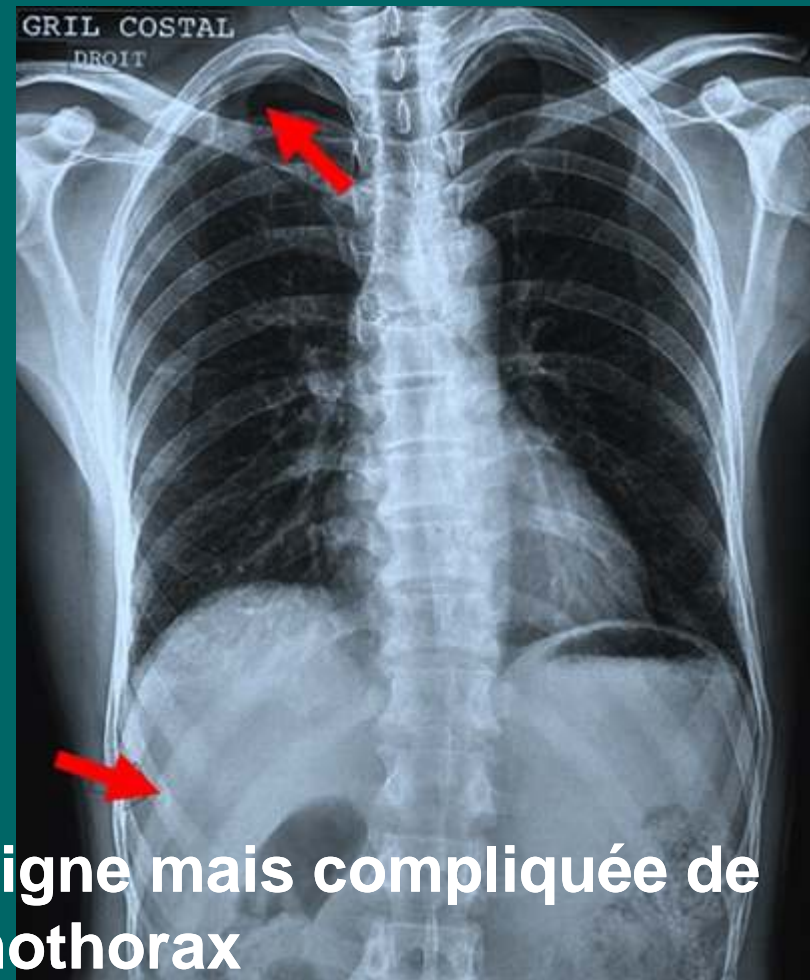


Pièges :

- Vomissements,
- Fièvre,
- Troubles psychiques
-



Pièges

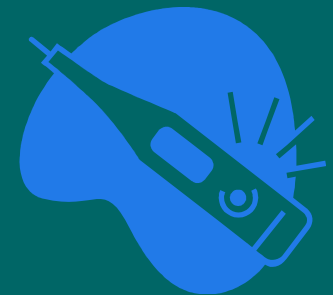


Lésion apparemment bénigne mais compliquée de fracture de côte et pneumothorax

Que faire alors ?

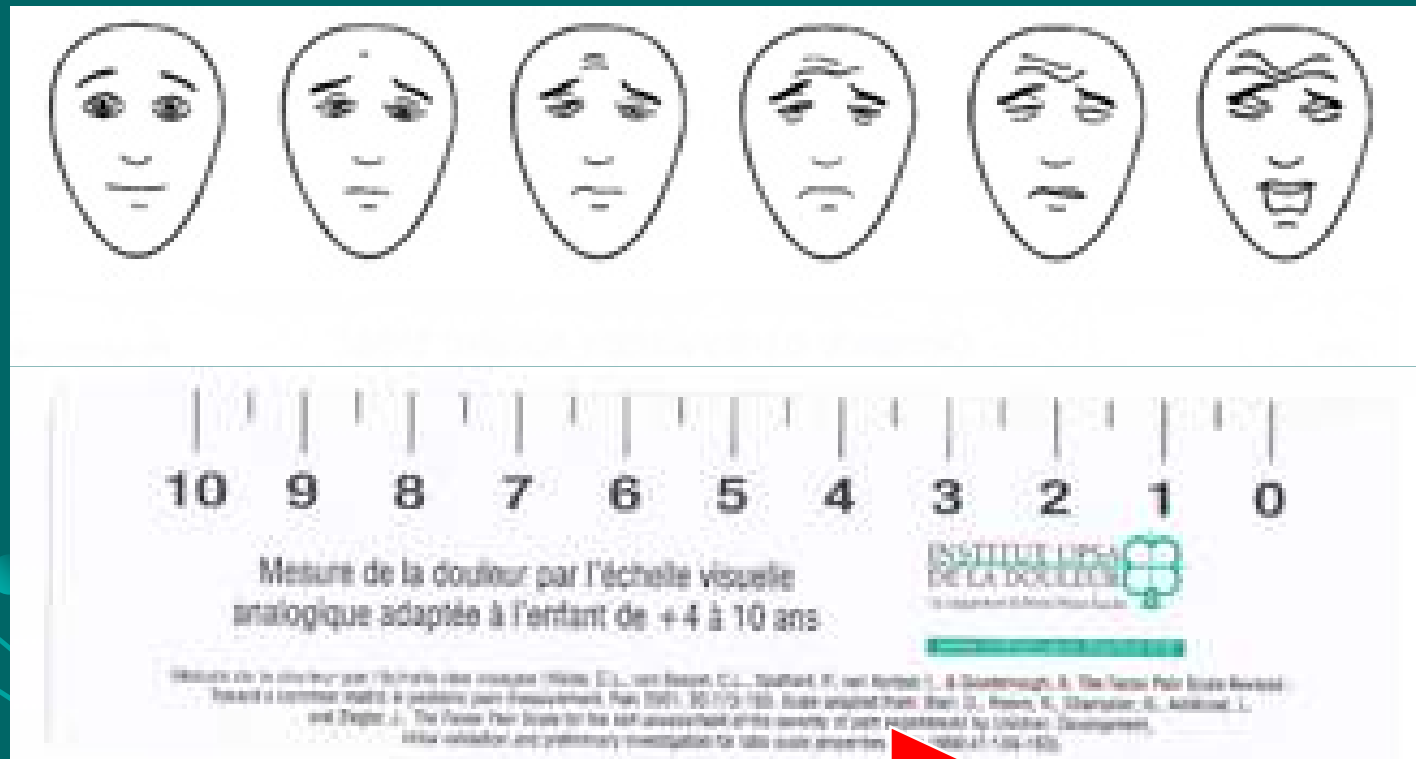
Recherche les signes de gravité +++++

- **Allure générale** (faciès) (fatigué)
- **Autonomie** (debout, chaise, couché)
- **Paramètres vitaux :**
 1. Conscience (Réponse verbale, réaction à la douleur)
 2. Respiration (fréquence respiratoire / min)
 3. Pouls
 4. Tension artérielle
 5. Température



Évaluation de la douleur

Douleur chronique ? -- Douleur aigue ?



Pas de douleur



Douleur intense

Examens complémentaires simples:



**Débitmètre
de pointe**

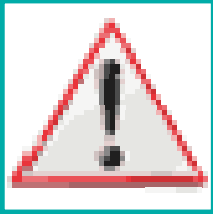


**Glucomètre
(Glycémie au doigt)**

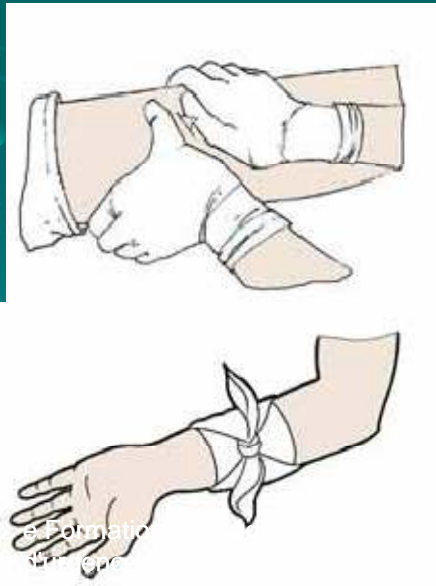


**Examen
des urines**

Ces actes peuvent être pratiqués sans prescription médicale



Les gestes qui sauvent :



Triage et orientation

Les niveaux de triage et les délais correspondants

Niveaux/Délais de prise en charge médicale	Détails
1 Prise en charge immédiate	Réanimation : conditions qui menacent la vie ou l'intégrité d'un membre et qui nécessitent une intervention énergique et immédiate.
2 15 minutes	Très urgent : conditions qui menacent la vie, l'intégrité d'un membre ou sa fonction, et exigeant une intervention médicale rapide.
3 30 minutes	Urgent : conditions souvent associées à un inconfort important et à une incapacité à s'acquitter des activités de la vie quotidienne.
4 60 minutes	Moins urgent : conditions variables selon l'âge et le degré de détresse du client et présentant des risques de détérioration ou de complications.
5 120 minutes <i>(ou orienté vers des ressources autres que l'urgence)</i>	Non urgent : conditions qui peuvent être aiguës, non urgentes, ou faire partie d'un problème chronique.

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec OIIQ

Triage = définir la priorité

1. Urgences Vitales IMMEDIATE



2. Urgences Graves < 15 min



3. Urgences relatives < 30 min



4. Urgences différées < 2 H

e Formation en médecine
d'urgence



5. Pas d'urgence < 4 H



<http://www.efurgences.net>

Gestion de la violence

- Phénomène fréquent ++
- Causes multiples :
 - Qualité de l'accueil ++
 - Durée d'attente ++
 - L'opposition aux exigences du patient
 - Facteurs sociaux, délinquance
 - Décès d'un proche
- Patient – Accompagnateur - Visiteur

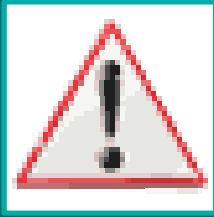


Qu'est-ce que la violence?

- **Comportement menaçant** : gestes, destruction matérielle, objets lancés
- **Menaces orales ou écrites** : toute expression d'une intention d'infliger du mal
- **Harcèlement** : tout comportement qui abaisse une personne, l'humilie, le gêne, l'inquiète, l'ennuie ou l'injurie, (mots, gestes, intimidation, contrainte)
- **Excès verbaux** : jurons, insultes
- **Agression physique** : coups et blessures, bousculade

Dépister les signes physiques annonçant la violence

- visage rouge ou blême,
- mâchoires ou poings serrés,
- gestes exagérés ou violents,
- changement dans la voix,
- ricanement ou paroles offensantes,
- regard furieux



Patient agité ?

90% cas = cause organique

- Hypoglycémie, état de choc, hypoxie,...

10% = Agitation psychiatrique

Traitement :

- Cause ++++++
- Contention
- Tranquillisants
 - Valium*
 - Largactil*



Prévenir la violence

- **Qualité de l'accueil ++++++**
- **Parler avec respect, Ne pas élever la voix**
- **Pas de menaces !!**
- **Être toujours calme devant l'agité**
- **Savoir annoncer un décès**
- **Expliquer pourquoi (durée d'attente?)**

Prévenir la violence

- **Affaiblir l'agressivité :**
 - Isoler l'agité du public
 - Inviter le à s'asseoir
- **Se protéger :**
 - à distance suffisante
 - ne pas rester seul avec lui
- **Se défendre sans violence**
- **Appeler les agents de sécurité**
- **Aviser vos chefs hiérarchiques**

Arrêter la violence ??

IMPOSSIBLE, ... même avec ces moyens



**Bien accueillir,
c'est déjà
soigner !**

**Certaines photos appartiennent à leurs auteurs,
utilisées ici pour un but pédagogique**