

LIVRET DE PRESENTATION DU Service d'Accueil des Urgences

Pôle SUPPORT
Site Noyon

Septembre 2023

version n°1

OBJECTIFS DU LIVRET

Ce livret est à la disposition de vous, étudiant en stage, dans ce service.

Il vous permettra de :

- ✎ Faciliter votre intégration dans l'unité en vous donnant une description de sa structure et de son organisation,
- ✎ Contribuer à votre développement clinique et personnel au cours de votre passage au sein de l'unité (annexe 1),
- ✎ Permettre une individualisation de votre encadrement,
- ✎ Vous présenter les ressources potentielles proposées par l'unité,
- ✎ Objectiver et préciser les modalités d'évaluation des apprentissages lors de votre stage,
- ✎ Placer les professionnels encadrants et vous dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

Le Groupe de travail sur ce livret était constitué de :

Mme Hervant Emmanuelle

Mme Bakum Florence

Mr Hervant Xavier

Mr Covet Jean-Michel

SOMMAIRE

1 FICHE 1 : IDENTIFICATION ET DESCRIPTION DE L'UNITE, DU SERVICE OU DU POLE

1.1 IDENTIFICATION DE L'UNITE

ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

1.1.1 PHILOSOPHIE DE SOINS

1.2 STRUCTURE

1.2.1 MOYENS HUMAINS

1.2.2 LES LOCAUX

1.3 LES MISSIONS DE L'UNITE

2 FICHE 2 : CONDITION D'ACCUEIL

2.1 MODALITES D'ACCUEIL DE L'ETUDIANT

2.2 REGLES D'ORGANISATION ET DE COMPORTEMENT

2.2.1 GENERALITES

2.2.3 REPAS

ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

2.2.4 PRISE DES RENDEZ-VOUS ET PREPARATION DES BILANS

2.2.5 ORGANISATION DU STAGE

3 FICHE 3 : PARCOURS DE L'ETUDIANT

4 FICHE 4 : CARACTERISTIQUES DE L'ACTIVITE DU SERVICE

4.1 EN HOSPITALISATION COMPLETE

4.2 PATHOLOGIES PREVALENTES

5 FICHE 5 : SITUATIONS EMBLEMATIQUES

6 FICHE 6 : LISTES D'ACTES, ACTIVITES, TECHNIQUES DE SOINS ET COMPETENCES

6.1 LISTES D'ACTES ET D'ACTIVITES DE SOINS

6.2 COMPETENCES

7 Les Annexes

1 FICHE 1 : IDENTIFICATION ET DESCRIPTION DE L'UNITE, DU SERVICE OU DU POLE

1.1 IDENTIFICATION DE L'UNITE

ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

1.1.1 PHILOSOPHIE DE SOINS

Le patient est un être unique, qui a des attentes et des besoins biologiques, sociaux, culturels et spirituels; un être en perpétuel devenir et en interaction avec son environnement.

Equité et accessibilité aux soins

Soins personnalisés et sécuritaires

Respect, écoute et bienveillance vis-à-vis des patients, des proches et des collaborateurs

1.2 STRUCTURE

1.2.1 MOYENS HUMAINS

La composition de l'équipe pluri-professionnels diffère le jour (08h/20h) et la nuit (20h/08h).

La journée :

- 1 cadre de santé
- 3 IDE : 1 secteur ambulatoire réalisant en plus l'accueil et l'orientation
1 secteur médecine assurant également les soins en UHCD
1 en EPMU polyvalent selon les besoins sur les 2 secteurs
- 2 AS : 1 secteur ambulatoire
1 secteur médecine

Les deux assurant les 2 secteurs selon les besoins et assurant les soins en UHCD

- 1 ambulancier EPMU
- 1 médecin urgentiste polyvalent sur les secteurs assisté d'1 interne
- 2 secrétaires médicales
- 1 à 2 agents d'accueil administratif

La nuit :

- 2 IDE : 1 pour les urgences et l'UHCD
1 pour l'EPMU polyvalent aux urgences
- 2 AS : 1 secteur ambulatoire
1 secteur médecine

Les deux assurant les 2 secteurs selon les besoins et assurant les soins en UHCD

- 1 ambulancier EPMU
- 1 médecin urgentiste polyvalent sur les secteurs assisté d'1 interne

1.2.2 LES LOCAUX

Le SAU de Noyon est composé :

- D'un accueil administratif
- D'un secrétariat médical
- D'une antenne de consultation médico-psychologique la journée
- D'une Equipe Para-Médicale d'Urgence
- De 3 secteurs de soins :

Secteur court dit « ambulatoire »	Secteur long dit « médecine »	Unité d'Hébergement de Courte Durée (UHCD)
1 salle IAO 1 salle de soins 1 salle de traumatologie 1 salle de suture 1 salle de pédiatrie	1 salle d'IAO 2 salles de médecine 1 salle de dégrisement 1 salle de déchoquage dit SAUV composée de 2 postes	3 lits

Le secteur administratif

Les agents assurent l'enregistrement administratif des consultants ainsi que la facturation des actes réalisés dans le service, uniquement la journée de 09h à 20h. La nuit et jusque 09h, un IDE ou un AS se charge de cette tâche.

L'accueil infirmier

L'IDE du secteur ambulatoire occupe également le poste d'Infirmier d'Accueil et d'Orientation (IAO). L'IAO représente un poste clé dans la gestion des services d'urgences. Il accueille tous les patients, identifie le motif de consultation, évalue leur état clinique et les oriente dans le secteur approprié. Il peut se servir de la salle dédiée IAO mais également demander des renseignements aux patients lors de son admission.

Le secrétariat médical

Les secrétaires assurent quotidiennement le traitement et l'archivage des dossiers médicaux. Elles peuvent fournir également des RDV (orthopédique uniquement) à la demande des soignants pour les patients. Elles sont présentes de 08h30 à 15h30.

L'EPMU

Un IDE et un ambulancier effectuent les prises en soins urgentes extrahospitalières sous la responsabilité du SAMU 60 (régulation à Beauvais) à l'aide d'une VL ou d'une UMH toute équipée. Cette équipe spécifique utilise une salle spécifique appelée « **salle de réarmement** » où l'on peut retrouver le matériel spécifique à l'urgence extrahospitalière. Une pièce dédiée aux appels, la salle de « **permanence SMUR** » se situe au milieu du service et rassemble l'équipement radio indispensable pour la prise en charge des missions.

L'EBMD

L'Etablissement Biologique Médicale Délocalisé, autrement dit le laboratoire réalise les examens biologiques urgents par le biais d'un technicien présent du lundi au vendredi de 07h00 à 15h00 et le samedi de 07h00 à 12h00. Les autres examens sont acheminés par le biais de navette vers le laboratoire de l'hôpital de Compiègne. En dehors des horaires du technicien, ce sont les IDE qui réalisent ces examens. Aucun étudiant n'est habilité à le faire.

Le local « sang »

L'IDE du secteur court vérifie quotidiennement ce local où se trouvent des culots globulaires d'urgences vitales. Sont vérifié : la température de la pièce, la température des réfrigérateurs ainsi que la présence des culots de sang.

La salle de « préparation de soins »

Composé d'une pharmacie sécurisée (PIXIS), du matériel nécessaire à la préparation des injectables, d'un lecteur à bandelette urinaire, de petits matériels (appareils à ECG, bladder-scan, tondeuse ...) ainsi que de deux bureaux avec ordinateur et d'un point d'eau.

Autres

Le bureau de la cadre de santé, un office, une lingerie, une pièce de dépôt (lave bassin et matériel), un local à poubelles, une salle de réunion, deux bureaux médicaux et un WC composent également le service des urgences de Noyon.

1.3 LES MISSIONS DE L'UNITE

Le Service d'Accueil des Urgences (SAU) de Noyon a pour mission d' « *Accueillir sans sélection 24h/24h, tous les jours de l'année, toute personne se présentant en situation* »

d'urgence, y compris psychiatrique, et la prendre en charge, notamment en cas de détresse et d'urgence vitale. » (Décret du 9 mai 1995)

Les services des urgences ont pour mission de prendre en charge, en priorité, les besoins de soins immédiats, susceptibles d'engager le pronostic vital et/ou fonctionnel, qui exigent, quels que soient l'endroit ou les circonstances, l'intervention d'un médecin formé à la prise en charge des urgences et les besoins de soins urgents, qui appellent la mobilisation immédiate d'un médecin ayant les compétences et les moyens d'intervenir.

Assurer une prise en soins de qualité afin d'orienter les patients dans les meilleurs délais vers la structure la plus adaptée et assurer au niveau cantonal une aide médicale urgente, coordonnée et gérer les événements majeurs sont les missions principales du SAU.

Le délai d'attente varie en fonction de la Classification Infirmière des Malades aux Urgences (CIMU) variant de 1 (urgence vitale) à 5 (consultation).

C'est le rôle de l'IAO qui évalue le degré d'urgence et oriente le patient dans le secteur de soins adapté.

La prise en charge de la douleur est primordiale, à ce jour, des protocoles sont en cours d'écriture pour que dès l'accueil du patient, il soit soulagé par l'équipe soignante.

Le CIRCUIT DU PATIENT (Annexe 1)

Arrivant par la salle d'attente :

Le patient qui arrive aux urgences par ses propres moyens est pris en charge par l'IAO qui l'évalue et l'oriente dans le secteur adapté. L'entrée administrative est effectuée dans un second temps. Il est ensuite installé dans une salle et son dossier d'installation sur DxCare est réalisé.

Arrivant par le SAS :

Le patient arrivant par les moyens de secours (pompiers, ambulances, SMUR, police et gendarmerie) est accueilli par l'IAO après que ceux-ci aient sonné à l'entrée du SAS. Il est ensuite orienté dans le secteur du SAU répondant à son motif d'admission.

2 FICHE 2 : CONDITION D'ACCUEIL

2.1 MODALITES D'ACCUEIL DE L'ETUDIANT

L'équipe d'encadrement

Le **maître de stage** sera représenté par la Cadre de Santé des Urgences. Celui-ci est responsable de l'organisation et du suivi de l'encadrement de l'étudiant en stage. Il accueille et intègre l'étudiant et assure le suivi de formation de celui-ci.

Coordonnées > Madame Zouari,

Cadre de Santé SAU-EPMU-UHCD site Noyon

Tél : 03.44.44.47.23.

Le **tuteur** correspond au professionnel désigné lors de l'organisation du stage par le cadre de l'unité. Il est responsable de l'encadrement pédagogique lors du stage et a un rôle majeur dans l'évaluation des compétences acquises par l'étudiant.

Les **référénts de proximité** assurent le suivi et la formation de l'étudiant en organisant les activités d'apprentissages de celui-ci, en lien avec les éléments du référentiel de stage. Ils guident, indiquent ce qui est conforme aux bonnes pratiques et ce qui doit être amélioré.

L'accueil des étudiants

Si cela est possible, un temps d'échange avec le maître de stage sera nécessaire afin de prendre connaissance des modalités et des horaires. Les stages effectués, les points forts, les axes d'amélioration et les objectifs de stage de l'étudiant seront abordés avec le tuteur. Un premier repérage des locaux, du fonctionnement des urgences et de son équipe soignante sera abordé dès l'arrivée. Le livret d'accueil sera remis à cette occasion. Pour une prise en charge optimale des étudiants il est fortement recommandé que deux étudiants (quel que soit le niveau de formation) ne travaillent pas dans le même secteur.

Le niveau de formation

En adéquation avec le niveau de formation, il est judicieux de ne pas accueillir des élèves AS lors de leur premier stage. De même, pour les étudiants infirmiers de première année.

Les évaluations

L'évaluation de la progression de l'apprenant se fera au travers de plusieurs bilans intermédiaires et à sa demande, et seront effectués au cours du stage en présence du tuteur et si besoin du maître de stage. Ils auront pour but de faire le point sur :

- Ses connaissances
- Ses capacités relationnelles
- Sa curiosité intellectuelle
- Son intégration au sein de l'équipe
- Son raisonnement clinique
- Sa dextérité
- Son respect de secret professionnel
- Sa priorisation des soins

L'ETUDIANT DEVRA NOTER DANS SON PORTFOLIO LES SOINS VUS, REALISES, EN COURS D'ACQUISITION OU ACQUIS ET LES FAIRE VALIDER PAR LES REFERENTS DE PROXIErreur ! SIGNET NON DEFINI.MITE.

2.2 REGLES D'ORGANISATION ET DE COMPORTEMENT

- 2.2.1 GENERALITES
- 2.2.2 TENUE/HABILLAGE/HYGIENE
- 2.2.3 REPAS
- 2.2.4 PRISE DES RENDEZ-VOUS ET PREPARATION DES BILANS
- 2.2.5 ORGANISATION DU STAGE

3 FICHE 3 : PARCOURS DE L'ETUDIANT

4 FICHE 4 : CARACTERISTIQUES DE L'ACTIVITE DU SERVICE Erreur ! SIGNET NON DEFINI.

- 4.1 EN HOSPITALISATION COMPLETE Erreur ! SIGNET NON DEFINI.
- 4.2 PATHOLOGIES PREVALENTES Erreur ! SIGNET NON DEFINI.

5 FICHE 5 : SITUATIONS EMBLEMATIQUES 14

6 FICHE 6 : LISTES D'ACTES, ACTIVITES, TECHNIQUES DE SOINS ET COMPETENCES 17

- 6.1 LISTES D'ACTES ET D'ACTIVITES DE SOINS 17
- 6.2 COMPETENCES 20
- 7 Les Annexes

B/ REGLES D'ORGANISATION ET DE COMPORTEMENT

Les horaires

Les élèves AS, les ESI de 2^{ème} année et de 3^{ème} année (hors stage préprofessionnel) réaliseront des postes de 7h30 alternant une semaine du matin et une semaine d'après-midi.

Soit **08h00/15h30** ou **12h30/20h00**

Les ESI de 3^{ème} année en stage préprofessionnel réaliseront des postes de 12 heures.

Soit **08h00/20h00**

Les étudiants pourront être amenés à réaliser des nuits et travailler les week-ends et jours fériés pendant leurs stages.

NB : horaires de nuit **20h00/08h00**

La tenue professionnelle

La tenue vestimentaire des apprenants doit être adaptée à la maîtrise des risques infectieux. Les étudiants devront se changer dans le vestiaire qui leur est dédié se situant au 1^{er} étage du bâtiment administratif, accessible par le sous-sol.

Les repas :

Les repas sont pris au sein du service sur une durée de 30 minutes si vous êtes de journée ou du matin. L'horaire est variable en fonction de la charge de travail dans le service. L'étudiant doit ramener son repas, sa boisson et ses collations.