Infirmier d’accueil et d’organisation (IAO)

Face à l’exigence accrue en terme d’amélioration de l’accueil des usagers aux urgences, l’Infirmier(e) Organisateur(trice) de l’Accueil doit faire preuve de grandes compétences relationnelles, techniques et organisationnelles pour identifier les demandes et besoins de chaque patient et de son entourage, et les orienter vers les secteurs de soins appropriés en prenant en compte la capacité de l’équipe soignante à dispenser les soins nécessaires. Ce module permet aux professionnels concernés de mieux définir le cadre de leurs missions et d’envisager des axes d’amélioration de l’accueil des usagers à leur niveau. Une formation adaptée à la réalité de terrain des participants et prenant en compte les spécialités des services d’urgences représentés (urgences générales ou spécialisées).

Objectifs

- Définir le cadre de travail sur un plan législatif, réglementaire, fonctionnel
- Définir ses missions dans le service afin de faire évoluer la prise en charge de l’usager vers une relation individualisée, adaptée à chaque personne accueillie et à chaque situation rencontrée
- Développer l’information au patient et à son entourage

Le + de la formation

Une formation adaptée à la réalité de terrain des participants et prenant en compte les spécialités des services d’urgences représentés (urgences générales ou spécialisées).

Public concerné et pré-requis

Cadre de santé exerçant dans un service d’urgences

Programme

Le cadre de travail

- cadre législatif et réglementaire relatif aux services d’urgences et à l’accueil aux urgences, l’information du patient, la gestion des plaintes
- la responsabilité médico-légale, l’éthique professionnelle
- le rôle des différents acteurs d’un service d’urgences

Rôle et missions de l'infirmière d'accueil et d'orientation dans ce cadre et profil des usagers

- le concept d'accueil et d'orientation aux urgences
- les critères d'un accueil satisfaisant

Analyse de la situation psychologique de l'usager/client et de sa famille, arrivant aux urgences

- Les outils de prise en charge relationnelle à mettre en place face au patient et sa famille
- La gestion de l'agressivité et du stress

Votre intervenant

Formateur, cadre supérieur de santé

Notre démarche

Nos méthodes s'appuient sur une pédagogie active et participative, pouvant associer, apports théoriques, échanges d'expériences, études de cas et mises en situation professionnelles.

Les méthodes pédagogiques sont adaptées aux objectifs de la formation, afin de favoriser l'acquisition des compétences et la transposition dans les pratiques professionnelles

En savoir plus sur notre approche pédagogique ICI

Livrables

En parallèle des exercices et autres annexes pédagogiques distribués au cours de la formation, chaque stagiaire se verra mettre à disposition un accès à des ressources documentaires en ligne :

- Un livret pédagogique qui pourra être utilisé après la formation comme un guide/aide-mémoire
- Des ressources documentaires, une bibliographie et/ou une webographie
- Ces éléments permettront, à l'issue de la formation, de faciliter une restitution des éléments clés à retenir auprès de l'équipe ou d'un supérieur hiérarchique (outils d'aide à la diffusion de l'information).

Evaluation

- Positionnement du niveau de chacun en préambule

- Évaluation de la progression pendant la formation
- Évaluation finale de l'atteinte des objectifs

À noter que la présence à l'ensemble des séances de formation est nécessaire pour l'atteinte des objectifs de la formation. Les stagiaires et l'intervenant seront ainsi tenus de signer une feuille d'émargement pour chaque demi-journée de formation suivie.

Inter

Durée : 21h **Jours :** 3 jours

Tarif : 1050€ - Déjeuner offert

Paris

Date(s) :

2026 :
- 01, 02 et 03 Décembre 2026

2027 :
- 01, 02 et 03 Février 2027
- 28, 29 et 30 Juin 2027
- 08, 09 et 10 Décembre 2027

Intra

Durée : Adaptable selon vos besoins

Tarif : Devis personnalisé sur demande

Dans votre établissement - Partout en France

Demande de contact
Demande de devis

Dernière modification le 2 novembre 2026 à 11h00

01 53 19 80 30
contact@formavenir-performances.fr