

ACCUEILLIR AUX URGENCES: « UN PROCESSUS AU CŒUR DU SOIN »

Dolt, J.¹, Danckaert, J.-L.², Fiorentino, A.³, Chalmeau, A.⁴

¹Infirmière experte EPD ES en soins d'urgence

²Infirmier ESI-EPD ES-Clinicien

³Infirmière experte EPS ES en soins d'urgence – MScSI

⁴Infirmière experte EPD ES en soins d'urgence – Formation pratique

INTRODUCTION

ACCUEILLIR « LE PREMIER SOIN »

L'accueil d'un patient aux urgences est un moment essentiel qui va influencer la satisfaction du patient sur l'ensemble de son passage. En effet, accueillir un patient est le premier soin que nous exerçons et il demande des compétences relationnelles ainsi que des connaissances pour qu'il soit professionnel et de qualité.

« Le premier soin » puisque l'accueil initie la relation soignant-soigné notamment au travers d'un moyen de communication: l'information.

« L'information, par le rôle qu'elle joue dans la sécurité intérieure des personnes soignées, intervient directement et de façon conséquente dans la relation. » (Argenty, 2012, p.100).

Le choix de ma revue de littérature s'est porté sur l'accueil, car j'avais besoin de comprendre certains comportements, demandes ou plaintes de patients des urgences et trouver des moyens d'améliorer cela. Finalement, je me suis rendue compte que l'accueil est une thématique qui préoccupe beaucoup le service des urgences mais également l'ensemble du Centre Hospitalier Universitaire Vaudois

QUESTION DE RECHERCHE

Quelles sont les interventions infirmières en matière d'accueil et de transmission d'informations qui sont contributives à l'instauration d'une relation de confiance, au moment de l'installation d'un patient adulte aux urgences?

MÉTHODE

- PubMed/CINAHL
- 7 articles sélectionnés (AUS, USA, Suède)
- Entretien semi-dirigé avec expert de terrain

PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION

EN SALLE D'ATTENTE

Objectifs:

- Travailler sur la communication de l'information autour de l'organisation du service, du rôle de l'IAO et des raisons de l'attente
- Améliorer le confort pendant l'attente

Moyens:

- Fiche explicative format A5 (correspond au format des codes d'identification donné aux patients) (cf. exemple 1)
- Utilisation des écrans disponible/poster photo (compréhension universel)
- Divertissements en salle d'attente /possibilité de s'allonger
- Bénévoles pour l'accompagnement ✓

EN ZONE DE SOINS

Objectifs:

- Sensibiliser l'équipe soignante à la problématique
- Améliorer le confort au moment de l'installation

Moyens:

- Présentation des résultats à l'équipe soignante
- Installation d'office avec oreiller + couverture
- A jeun ou non? Satisfaction des besoins primaires
- Introduction fiche « INFOS » + rappel dans chaque box (cf. exemple2)

CONCLUSION

Les résultats mis en évidence dans la recherche ont permis de déterminer les besoins des patients au moment de leur passage aux urgences permettant d'assurer leur satisfaction. Ces résultats permettent donc de déterminer le rôle infirmier au moment de l'installation. Quatre aspects sont mis en lumière : les attitudes au moment de l'accueil, les informations à transmettre, l'écoute et le confort.

Le but n'est pas seulement d'améliorer la satisfaction des patients mais aussi de diminuer leur anxiété et le risque d'être confronté à des patients/proches agacés, contrariés. La mise en place d'un accueil optimal permettra également aux patients d'être pleinement acteur de leur prise en charge et ainsi de travailler dans une relation de confiance et de partenariat avec les soignants. Les interventions infirmières déterminées lors de l'analyse des résultats sont simples et s'intègre parfaitement au rôle infirmier autonome.

REMERCIEMENTS À

Madame Eliane Foucault
Madame Fabienne Borel
Monsieur Claude Curchod
L'équipe de la formation pratique du CHUV
La volée 27

RÉSULTATS

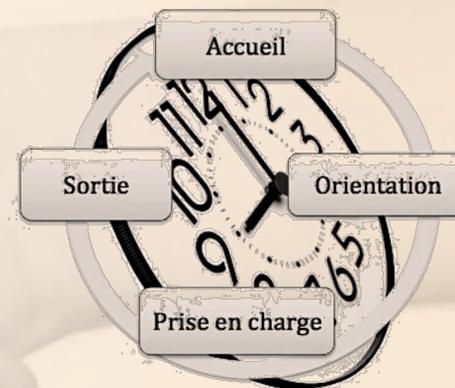
Les qualités de l'accueil	<ul style="list-style-type: none"> • Respect • Intimité • Considération • Ecoute • Compassion • Langage adapté
Les besoins au moment de l'accueil	<ul style="list-style-type: none"> • Information • Ecoute • Confort • Regard • Disponibilité • Considération des proches
Les besoins en information	<ul style="list-style-type: none"> • Fonctionnement de la zone d'orientation et raisons de l'attente • Organisation du service • Examens faits • Raisons de l'attente en box • Suivi
Les bénéfices d'un accueil optimal	<ul style="list-style-type: none"> • Collaboration dans les soins augmentée = patient acteur • Diminution de l'incertitude • Diminution de l'anxiété • Diminution du risque de comportements inadaptés • Confort augmenté = attente facilitée

UN PATIENT INFORMÉ

=

Relation de PARTENARIAT POSSIBLE

EXEMPLE 1



ATTENTE

EXEMPLE 2

L'accueil du patient

I NSTALLATION	S'IDENTIFIER, EXPLIQUER AU PATIENT OU IL SE SITUE
A TTE N TE	QU'ATTEND LE PATIENT ? POURQUOI ?
I N F ORMER	SUR LES SOINS ET SURVEILLANCES
C O NFORT	PEUT-IL BOIRE/MANGER ? COUVERTURE, OREILLERS ?
S ORTIE	A-T-IL REÇU TOUTES LES INFOS POUR SON DEPART ?

Références

- Argenty, J. (2012). *Précis de soins relationnels*. Rueil-Malmaison, France: édition Lamarre.
- Elmqvist, C., & Frank, C. (2015). Patients' strategies to deal with their situation at an emergency department. *Scandinavian Journal of Caring Sciences* (29), 145-151.
- Fröjd, C., Swenne, C.L., Rubertsson, C., Gunningberg, L., & Wadensten, B. (2011). Patient information and participation still in need of improvement: evaluation of patients' perceptions of quality of care. *Journal of Nursing Management* (19), 226-236.
- Göransson, K.E., & Von Rosen, A. (2010). Patient experience of the triage encounter in a Swedish emergency department. *International Emergency Nursing* (18), 36-40.
- Gordon, J., Sheppard, L., & Anaf, S. (2010). The patient experience in the emergency department: A systematic synthesis of qualitative research. *International Emergency Nursing* (18), 80-88.
- Olofsson, P., Carlström, E.D., & Bäck-Pettersson, S. (2012). During and beyond the triage encounter : Chronically ill elderly patients' experiences throughout their emergency department attendances. *International Emergency Nursing* (20), 207-213.
- Pytel, C., Fielden, N.M., Meyer, K.H., & Albert, N. (2009). Nurse-patient/visitor communication in the emergency department. *Journal of Emergency Nursing* (35), 406-411.
- Tomey, A.M., & Alligood, M.R. (2005). *Nursing theorist and their work* (6^{ed.}). Missouri, Etats-Unis: Elsevier Health Sciences.
- Wiman, E., & Wikblad, K. (2004). Caring and uncaring encounters in nursing in an emergency department. *Journal of Clinical Nursing* (13), 422-429.