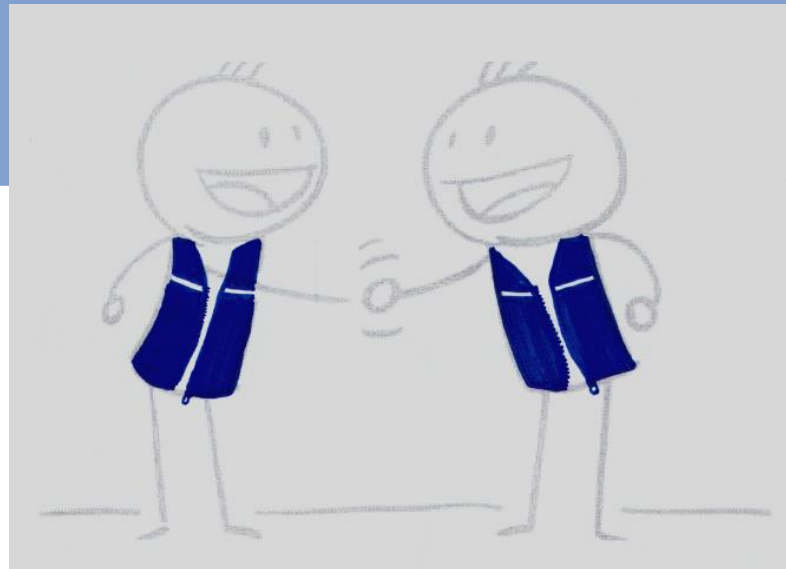


Aide-soignante d'accueil

au Service d'accueil des Urgences du CHMS
(site Chambéry)



A. Historique

B. Rôle

C. Activités

D. Compétences et formations

E. Conclusion

A. historique

Suite au déménagement dans le nouvel hôpital en 2015 et à un changement de réglementation, concernant l'accès aux zones de soins dans le service des urgences, Le SAU a du faire face à une augmentation du mécontentement des usagers et des incivilités (lettres de plaintes, Evènements indésirables).

Le poste d'aide-soignante d'accueil au SAU a été expérimenté en 2016. A ce jour le poste, en 7h30 par jour et 7J/7J, est devenu incontournable, il a été confirmé en CHSCT et sa quotité horaire est en cours d'augmentation.

B. Rôle

L'AS d'accueil est postée à l'accueil du SAU à côté des secrétaires. Elle est identifiable, pour les usagers, par un gilet bleu.



Son rôle principal est de créer un lien avec les familles qui attendent dans le hall.

Améliorer le service aux usagers par la diffusion d'informations, par l'explication sur l'attente ou par la gestion des objets trouvés.

Amélioration la relation aux usagers par une attitude rassurante

Contribuer à la baisse des tensions



Au guichet:

- Donner des informations sur les raisons de l'attente et le délai de prise en soins
- Répondre au téléphone pour des nouvelles ou des renseignements
- Participer à la commande de transports pour les retours à domicile ou les transferts
- Faciliter l'accessibilité (fauteuils, brancards...) pour les usagés arrivant en véhicule personnel
- Anticiper des liens avec la psychiatrie de liaison ou avec le service social lorsque certaines situations le demandent



Activités annexes:

- Gérer les approvisionnements en consommables (confort des usagers, risques épidémiques, documents d'information relatifs au SAU/UHCD...)
- Gérer les objets trouvés au SAU/UHCD



Compétences et formations

Compétences:

- Diplôme état d'aide soignant
- Savoir accueillir
- Connaitre le fonctionnement du service
- Avoir le sens relationnel
- Savoir garder son calme
- Avoir une attitude rassurante et d'écoute



Formations:

- Communication thérapeutique
- Violence et agressivité
- SAED, « gens du voyage »,...



conclusion

Le poste d'AS d'accueil est devenu incontournable. Sa quotité va augmenter (CHSCT et CDU).



Depuis sa création, le nombre de courriers de plainte a diminué.



Les incivilités et les tensions au SAU sont dépendantes de l'activité et des individus.



MERCI POUR VOTRE ATTENTION.

