

La plus-value de l'Infirmière d'Accueil et d'Orientation (IAO)

AU SECRETARIAT

La plus-value de l'Infirmière d'Accueil et d'Orientation (IAO)

AVANT IAO

- Grosse affluence de patients au niveau du secrétariat
- Le secrétariat devait faire une pré-évaluation de la demande du patient qui se trouvait plus ou moins gêné d'en parler à l'accueil face à un personnel administratif et non soignant

MAINTENANT AVEC IAO

- Moins d'affluence car les patients sont triés par l'IAO
- Le patient est reçu dans un bureau spécifique destiné à faire un entretien individuel avec l'IAO

La plus-value de l'Infirmière d'Accueil et d'Orientation (IAO)

AVANT IAO

- Le secrétariat devait faire face à l'agressivité, le stress et l'impatience des patients
- Complexité de trouver la date du rdv parce que trop de demandes

MAINTENANT AVEC IAO

- Le patient arrive au secrétariat détendu parce qu'il a eu une réponse adaptée à sa demande par l'IAO = disparition de la notion de stress d'agressivité et d'impatience
- grâce au coupon de l'IAO, le rdv est déjà validé par l'IAO et le patient

La plus-value de l'Infirmière d'Accueil et d'Orientation (IAO)

AVANT IAO

- Le secrétariat recevait toutes les demandes des patients (demandes urgentes ou non urgentes) =
- Les rdv étaient donc fixés au fur et à mesure de la venue des patients

MAINTENANT AVEC IAO

- L'IAO fait un travail de tri et d'orientation =
- Soit les patients sont reçus au Dispensaire dans la journée ou un autre jour selon le degré d'urgence
- Soit le patient est orienté en laboratoire extérieur

La plus-value de l'Infirmière d'Accueil et d'Orientation (IAO)

AVANT IAO

- Le secrétariat en cas de doute demandait l'avis à une infirmière ce qui impliquait de déranger celle-ci pendant sa consultation
- Le secrétariat devait rassembler toutes les infos concernant le futur dépistage (la raison, nominatif ou anonyme.....)

MAINTENANT AVEC IAO

- L'IAO fait bouclier au restant de l'équipe qui est de ce fait moins sollicité
- Grace au coupon de l'IAO, toutes les informations concernant le dépistage sont rassemblées (la raison, nominatif ou anonyme, la date du rdv)

La plus-value de l'Infirmière d'Accueil et d'Orientation (IAO)

AVANT IAO

- La configuration du secrétariat ne permettait pas de respecter la discrétion = la secrétaire devait poser des questions au patient alors que l'autre secrétaire en face s'occupait elle-même d'un patient..... =

Tout le monde pouvait donc entendre l'histoire du dépistage

MAINTENANT AVEC IAO

- Le patient est reçu dans un bureau adapté par l'IAO, ce qui permet à ce dernier de se livrer en toute discrétion