



Krankenpflege 11 Rapport d'incident

- Reconnaître les incidents et les comportements agressifs
- Signalez-les et documentez-les correctement.
- Appliquer des stratégies de désescalade
- Réagir en toute sécurité à des urgences courantes telles que l'hypoglycémie, les crises (épileptiques), les réactions allergiques et le choc
- agression, déclaration d'incident, stratégies de désescalade, gestion des conflits, terminologie de sécurité, hypoglycémie/hyperglycémie, crise/épilepsie, réaction allergique, choc, sensibilisation aux DEA

L'incident	<i>(Der Vorfall)</i>	L'épisode convulsif	<i>(Die Krampfanfälle/der Krampfanfall)</i>
L'agression	<i>(Die Gewalt/der Übergriff)</i>	La réaction allergique	<i>(Die allergische Reaktion)</i>
Le signalement	<i>(Die Meldung)</i>	L'état de choc	<i>(Der Schockzustand)</i>
Le rapport d'incident	<i>(Der Zwischenfallbericht)</i>	Calmer (quelqu'un)	<i>(Beruhigen (jemanden))</i>
La gestion des conflits	<i>(Die Konfliktbewältigung)</i>	Désamorcer (la situation)	<i>(Die Situation entschärfen)</i>
La désescalade	<i>(Die Deeskalation)</i>	Déclencher l'AED	<i>(Den AED auslösen)</i>
La sécurité	<i>(Die Sicherheit)</i>	Administrer de l'insuline	<i>(Insulin verabreichen)</i>
L'hypoglycémie	<i>(Die Hypoglykämie)</i>	Donner la position latérale de sécurité	<i>(Die stabile Seitenlage herstellen)</i>
L'hyperglycémie	<i>(Die Hyperglykämie)</i>	Appeler les secours	<i>(Den Rettungsdienst rufen)</i>

1.Übungen

1. Ordne die Elemente mit verwandter Bedeutung zu.

- | | |
|--------------------------|-------------------------------|
| a. un signalement | 1. téléphoner au 15 |
| b. un rapport d'incident | 2. calmer la situation |
| c. la désescalade | 3. une déclaration |
| d. appeler les secours | 4. un compte rendu d'incident |

a-3 b-4 c-2 d-1



2. Interner Aushang: einen Vorfall melden und in Notfällen reagieren

(QR: Audio)

Fülle die Lücken aus: hypoglycémie, agression, signalement, incident, rapport d'incident, secours, sécurité, désescalade

Affiche interne – Service d'accueil En cas d' (1) _____, gardez vos distances et parlez calmement. Si la situation monte, essayez la (2) _____ : voix basse, phrases courtes et proposez un endroit plus calme. Demandez de l'aide à un collègue et mettez-vous en (3) _____. Si une (4) _____ continue, appelez les (5) _____ et notez l'heure et le lieu.

Après l'événement, faites un (6) _____ et rédigez un (7) _____ avant la fin du service : qui, quoi, où, témoins et conséquences. En urgence médicale, réagissez vite : en cas d' (8) _____, donnez une boisson sucrée si la personne est consciente. En cas d'épisode convulsif, protégez la tête et mettez en position latérale de sécurité après la crise. Si réaction allergique sévère ou état de choc, appelez les secours et restez avec la personne. En cas d'arrêt cardiaque : commencez le massage et utilisez l'AED si disponible.

Interner Aushang – Empfangsbereich (Frankreich)

Bei einem **Vorfall** (Beleidigungen, Drohungen, tätliche Handlung) halten Sie Abstand und sprechen Sie ruhig. Wenn die Situation eskaliert, versuchen Sie zu **deeskalieren** : leise Stimme, kurze Sätze und schlagen Sie einen ruhigeren Ort vor. Bitten Sie eine Kollegin oder einen Kollegen um Hilfe und bringen Sie sich in **Sicherheit** . Wenn eine **Aggression** andauert, rufen Sie die **Rettenungskräfte** (15) und notieren Sie Zeit und Ort.


Nach dem Ereignis erstatten Sie **Meldung** und verfassen Sie einen **Vorfallbericht** vor Dienstende: wer, was, wo, Zeugen und Folgen. Bei einem medizinischen Notfall reagieren Sie schnell: bei **Hypoglykämie** geben Sie ein zuckerhaltiges Getränk, wenn die Person bei Bewusstsein ist. Bei einem Krampfanfall schützen Sie den Kopf und bringen die Person nach der Krise in die stabile Seitenlage. Bei schwerer allergischer Reaktion oder Schock rufen Sie die Rettungskräfte und bleiben bei der Person. Bei Herzstillstand: beginnen Sie mit der Herzmassage und verwenden Sie ein AED, falls verfügbar.

(1) incident, (2) désescalade, (3) sécurité, (4) agression, (5) secours, (6) signalement, (7) rapport d'incident, (8) hypoglycémie

1. Quelles sont les étapes à suivre immédiatement si une personne devient agressive selon l'affiche ?

2. Que devez-vous indiquer dans le rapport d'incident et quand doit-il être rédigé ?

3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. (QR: Audio)

- | | Wahr | Falsch | |
|---|--------------------------|--------------------------|--|
| 1. La personne a utilisé des techniques de désescalade en restant à distance et en parlant calmement. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| 2. L'équipe a décidé d'administrer de l'insuline parce qu'il s'agissait d'une hyperglycémie. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3. Un collègue a été chargé de préparer le rapport d'incident. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
- 1-V 2-X 3-V

4. Wählen Sie die richtige Lösung

1. Ce matin, je _____ l'incident à l'accueil et je remplis un rapport d'incident. *(Heute Morgen melde ich den Vorfall an der Rezeption und fülle einen Zwischenfallbericht aus.)*
- a. signalait b. signale c. signalé d. signalons
2. Quand un client crie, nous _____ calmes et essayons de désamorcer la situation. *(Wenn ein Kunde schreit, bleiben wir ruhig und versuchen, die Situation zu entschärfen.)*
- a. restons pas b. restons c. restez d. restent
3. Hier soir, le responsable _____ les secours après une réaction allergique. *(Gestern Abend hat der Verantwortliche nach einer allergischen Reaktion den Rettungsdienst gerufen.)*
- a. appelait b. ont appelé c. a appeler d. a appelé

1. signale 2. restons 3. a appelé

5. Rollenspiel - Dialoge (QR: Audio)

Client agressif à l'accueil

Sophie (accueil): Marc, tu peux venir à l'accueil ? Il y a un client agressif : il crie et frappe sur le comptoir.

(Marc, kannst du zum Empfang kommen? Es gibt einen aggressiven Kunden: er schreit und schlägt auf den Tresen.)

Marc (agent de sécurité): J'arrive ; je vais essayer de désamorcer la situation en parlant calmement et en lui demandant de reculer pour la sécurité de tous.

(Ich komme; ich versuche, die Situation zu entschärfen, indem ich ruhig mit ihm spreche und ihn bitte, zurückzutreten, aus Sicherheitsgründen für alle.)

Sophie (accueil): D'accord, je reste près de la porte pour éviter qu'il sorte, et après je fais un signalement et un rapport d'incident.

(Okay, ich bleibe in der Nähe der Tür, um zu verhindern, dass er herausgeht, und danach erstelle ich eine Meldung und einen Vorfallbericht.)



Marc (agent de sécurité): *Si ça dégénère, appelle les secours ; note l'heure, les témoins et ce qu'il a dit pour le rapport.*
(Wenn es eskaliert, ruf die Rettung; notiere die Uhrzeit, die Zeugen und was er gesagt hat für den Bericht.)

1. Pourquoi Marc vient-il à l'accueil ?

6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)



D'abord, je vérifie la sécurité et... / Ensuite, j'essaie de calmer la personne en... / Je note la date, l'heure, les faits et les témoins...

1. Au travail, vous voyez une personne devenir agressive envers un collègue. Que faites-vous pour calmer la situation et protéger tout le monde ?

2. Après un incident au travail, comment rédigez-vous un rapport d'incident pour votre responsable ? Quelles informations importantes indiquez-vous ?

7. Schreiben: (QR: KI+)