

Enfermería 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>(El incidente)</i>	L'hypoglycémie	<i>(La hipoglucemia)</i>
L'agression	<i>(La agresión)</i>	L'hyperglycémie	<i>(La hiperglucemia)</i>
Le signalement	<i>(La notificación)</i>	L'épisode convulsif	<i>(El episodio convulsivo)</i>
Le rapport d'incident	<i>(El informe del incidente)</i>	La réaction allergique	<i>(La reacción alérgica)</i>
La gestion des conflits	<i>(La gestión de conflictos)</i>	L'état de choc	<i>(El estado de shock)</i>
La désescalade	<i>(La desescalada)</i>	Déclencher l'AED	<i>(Activar el DEA)</i>
Calmer (quelqu'un)	<i>(Calmar (a alguien))</i>	Administrer de l'insuline	<i>(Administrar insulina)</i>
Désamorcer (la situation)	<i>(Desactivar (la situación))</i>	Donner la position latérale de sécurité	<i>(Colocar en posición lateral de seguridad)</i>
La sécurité	<i>(La seguridad)</i>	Appeler les secours	<i>(Llamar a los servicios de emergencia)</i>

1.Ejercicios

1. Relaciona los elementos que tienen un significado relacionado.

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



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

2. Cartel interno: informar de un incidente y actuar en caso de urgencia

(QR: Audio)



Rellena los huecos: incident, désescalade, secours, agression, signalement, rapport d'incident, hypoglycémie, sécurité

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.

Cartel interno – Servicio de recepción (Francia)

En caso de **incidente** (insultos, amenazas, gesto violento), mantenga la distancia y hable con calma. Si la situación se agrava, intente la **désescalada** : voz baja, frases cortas y ofrezca un lugar más tranquilo. Pida ayuda a un/a compañero/a y póngase en **seguridad** . Si la **agresión** continúa, llame a los **servicios de emergencia** (15) y anote la hora y el lugar.

Tras el suceso, haga una **notificación** y redacte un **informe de incidente** antes de terminar el servicio: quién, qué, dónde, testigos y consecuencias. En una urgencia médica, reaccione rápido: en caso de **hipoglucemia**, dé una bebida azucarada si la persona está consciente. En caso de episodio convulsivo, proteja la cabeza y coloque a la persona en posición lateral de seguridad después de la crisis. Si hay una reacción alérgica grave o estado de shock, llame a los servicios de emergencia y permanezca con la persona. En caso de paro cardíaco: inicie la reanimación y utilice el DEA si está disponible.

(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. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. (QR: Audio)

- | | Verdadero | Falso |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 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. Elige la solución correcta

- Ce matin, je _____ l'incident à l'accueil et je remplis un rapport d'incident. *(Esta mañana, informo del incidente en recepción y relleno un informe del incidente.)*
 a. signalait b. signalons c. signalé d. signale
 - Quand un client crie, nous _____ calmes et essayons de désamorcer la situation. *(Cuando un cliente grita, nos mantenemos tranquilos y tratamos de calmar la situación.)*
 a. restons b. restez c. restons pas d. restent
 - Hier soir, le responsable _____ les secours après une réaction allergique. *(Anoche, el responsable llamó a los servicios de emergencia tras una reacción alérgica.)*
 a. appelait b. a appeler c. ont appelé d. a appelé
1. signale 2. restons 3. a appelé



5. Juego de rol - diálogos (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, ¿puedes venir a recepción? Hay un cliente agresivo: grita y golpea el mostrador.)

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.
(Voy; intentaré calmar la situación hablando con tranquilidad y pidiéndole que se retrase por la seguridad de todos.)

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.
(De acuerdo, me quedo cerca de la puerta para evitar que salga, y después hago un aviso y redacto el informe del incidente.)

Marc (agent de sécurité): Si ça dégénère, appelle les secours ; note l'heure, les témoins et ce qu'il a dit pour le rapport.
(Si la cosa empeora, llama a los servicios de emergencia; anota la hora, los testigos y lo que dijo para el informe.)

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

6. Hablar: traducir y responder (QR: IA+)



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. Escritura: (QR: IA+)


