

# Enfermería 11 Rapport d'incident

Informe de incidentes

<https://app.colanguage.com/es/frances/plan-de-curso/nursing/11>



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

## 1.Ejercicios

### 1. Un incidente en el consultorio médico (Audio disponible en la aplicación)



**Words to use:** protection, harcèlement, tolérance, agression, incident, consignes

Marc est infirmier dans un cabinet médical à Lyon. Un lundi matin, la salle d'attente est pleine et les patients sont stressés. Un patient commence à crier parce qu'il attend depuis longtemps. Il parle très fort et insulte la secrétaire.

Marc arrive et regarde la situation. Il reste calme et parle doucement. Il dit au patient : « Monsieur, je comprends votre problème. Nous avons du retard, mais nous allons vous aider. » Il propose au patient de sortir de la salle d'attente pour parler dans le couloir. La secrétaire appelle le médecin pour informer de l' \_\_\_\_\_ .

Dans le couloir, Marc écoute le patient et explique les \_\_\_\_\_ de sécurité : ici, l' \_\_\_\_\_ et le \_\_\_\_\_ sont interdits, il y a une \_\_\_\_\_ zéro. Il essaie de calmer le patient et de gérer le conflit. Finalement, le patient se calme et retourne s'asseoir.

Après la situation, Marc remplit un rapport d'incident. Il écrit l'heure, les faits, les témoins et les mesures de \_\_\_\_\_. Il suit la procédure du cabinet : toujours signaler et documenter un comportement agressif. Le responsable lit le rapport et remercie Marc pour sa bonne gestion de la sécurité.

*Marc es enfermero en un consultorio médico en Lyon. Un lunes por la mañana, la sala de espera está llena y los pacientes están nerviosos. Un paciente comienza a gritar porque lleva esperando mucho tiempo. Habla muy alto e insulta a la secretaria.*

*Marc llega y observa la situación. Se mantiene tranquilo y habla con suavidad. Le dice al paciente: «Señor, entiendo su problema. Tenemos retraso, pero vamos a ayudarlo.» Propone al paciente salir de la sala de espera para hablar en el pasillo. La secretaria llama al médico para informar del **incidente**.*

*En el pasillo, Marc escucha al paciente y le explica las **instrucciones** de seguridad: aquí, la **agresión** y el **acoso** están prohibidos; hay tolerancia **cero**. Intenta calmar al paciente y gestionar el conflicto. Finalmente, el paciente se tranquiliza y vuelve a sentarse.*

*Tras la situación, Marc rellena un informe de incidente. Anota la hora, los hechos, los testigos y las medidas de **protección**. Sigue el procedimiento del consultorio: siempre hay que señalar y documentar un comportamiento agresivo. El responsable lee el informe y agradece a Marc por su buena gestión de la seguridad.*

1. Qui est Marc et où travaille-t-il ?

---

2. Que fait Marc pour calmer le patient agressif ? Donnez deux actions.

---

## 2. Elige la solución correcta

1. Quand vous voyez une agression, vous \_\_\_\_\_ calmez et vous appelez immédiatement la ligne d'urgence. *(Cuando usted ve una agresión, se mantiene tranquilo y llama inmediatamente a la línea de emergencia.)*  
a. restez-vous      b. restez      c. restons      d. rester
2. Pendant l'incident, j' \_\_\_\_\_ la personne agressive et je \_\_\_\_\_ les signes vitaux de la victime. *(Durante el incidente, yo aislo a la persona agresiva y vigilo los signos vitales de la víctima.)*  
a. isoler / surveiller      b. isolais / surveillais      c. isole / surveille  
d. isolais / surveilles
3. Après la crise d'épilepsie, nous \_\_\_\_\_ les secours et nous \_\_\_\_\_ le défibrillateur selon la consigne de sécurité. *(Después de la crisis epiléptica, llamamos a los servicios de emergencia y utilizamos el desfibrilador según las instrucciones de seguridad.)*  
a. avons appelés / avons utilisés      b. sommes appelés / avons utilisés  
c. avons appelé / avons utilisé      d. avons appelé / avons utilisé
4. Ensuite, l'infirmière \_\_\_\_\_ du glucose à la personne en hypoglycémie et \_\_\_\_\_ l'incident dans le rapport d'incident. *(Luego, la enfermera administra glucosa a la persona con hipoglucemia y registra el incidente en el informe correspondiente.)*  
a. a administré / a documenté      b. administre / documente  
c. administre / documentes      d. administres / documente

1. restez 2. isole / surveille 3. avons appelé / avons utilisé 4. administre / documente

## 3. Completa los diálogos

### a. Incident dans le hall de l'entreprise

- Employé:** *Madame Martin, il y a eu une petite agression dans le hall, un client a crié sur la réceptionniste.* *(Señora Martin, ha habido una agresión en el vestíbulo: un cliente le gritó a la recepcionista.)*
- Responsable RH:** 1. \_\_\_\_\_ *(Gracias por decírmelo. ¿Puede rellenar una ficha de notificación para describir el incidente?)*
- Employé:** *Oui, bien sûr, je fais le rapport d'incident tout de suite.* *(Sí, por supuesto, redacto el informe del incidente ahora mismo.)*
- Responsable RH:** 2. \_\_\_\_\_ *(Perfecto. Luego hablaré con la víctima para tranquilizarla y ver si debemos llamar a los servicios de emergencia.)*

**b. Malaise dans le métro parisien**

<b>Passager:</b>	<i>Bonjour, il y a une situation d'urgence dans la rame, une femme fait un malaise, peut être une hypoglycémie.</i>	<i>(Buenos días, hay una situación de emergencia en el vagón: una mujer está mareándose, quizá una hipoglucemia.)</i>
<b>Opérateur RATP:</b>	3. _____ _____	<i>(De acuerdo, manténgase cerca de la víctima y trate de calmarla. Llamamos a los servicios de emergencia de inmediato.)</i>
<b>Passager:</b>	<i>J'éloigne les autres passagers et je la mets en sécurité, à l'abri des portes.</i>	<i>(Alejo a los demás pasajeros y la pongo a salvo, resguardada de las puertas.)</i>
<b>Opérateur RATP:</b>	4. _____ _____	<i>(Muy bien, los bomberos llegarán en la próxima estación. Gracias por llamar al número de emergencia.)</i>

*1. Merci de me le dire, vous pouvez remplir une fiche de signalement pour décrire l'incident ? 2. Parfait, après ça je parle avec la victime pour la calmer et voir si on doit appeler les secours. 3. D'accord, restez près de la victime et essayez de la calmer, nous appelons tout de suite les secours. 4. Très bien, les pompiers arrivent à la prochaine station, merci d'avoir composé le numéro d'urgence.*

**4. Responde a las preguntas usando el vocabulario de este capítulo.**

1. Au travail, vous voyez un résident très confus et agressif envers une autre personne. Quelles étapes suivez-vous pour rester calme et désamorcer la situation ?  
\_\_\_\_\_
2. Vous êtes témoin d'une chute grave dans votre service. Que notez-vous dans le rapport d'incident et à qui signalez-vous l'événement ?  
\_\_\_\_\_
3. Un collègue a une réaction allergique après avoir mangé. Quels signes observez-vous et quelles actions immédiates entreprenez-vous pour assurer sa sécurité ?  
\_\_\_\_\_
4. Vous pensez qu'un patient fait une hypoglycémie. Que faites-vous concrètement avant l'arrivée des secours ou du médecin ? Décrivez brièvement vos gestes.  
\_\_\_\_\_

**5. En 4 o 5 frases, describa una situación simple de incidente o conflicto en un consultorio médico o en su trabajo, y explique cómo reacciona usted.**

*Dans mon travail, il y a parfois des incidents... / Je reste calme et j'essaie de... / Je signale l'incident à... / Je remplis un rapport et j'explique que...*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_