

Soins infirmiers 11 Informe de incidentes



- ☐ Reconocer incidentes y conductas agresivas
- ☐ Infórmalo y documentalo correctamente
- ☐ Aplicar estrategias de desescalada
- ☐ Responder de forma segura a emergencias básicas como hipoglucemia, convulsiones, reacciones alérgicas y shock
- ☐ agresión, reporte de incidentes, estrategias de desescalada, gestión de conflictos, terminología de seguridad, hipoglucemia/hiperglucemia, convulsión, reacción alérgica, shock, conocimiento del DEA

La agresión	<i>(L'agression)</i>	La reacción alérgica	<i>(La réaction allergique)</i>
La denuncia	<i>(La déclaration (plainte))</i>	El shock	<i>(Le choc)</i>
El informe	<i>(Le rapport)</i>	El desfibrilador (DEA/AED)	<i>(Le défibrillateur (DEA/AED))</i>
El incidente	<i>(L'incident)</i>	Pedir ayuda	<i>(Demander de l'aide)</i>
La seguridad	<i>(La sécurité)</i>	Evacuar (el lugar)	<i>(Évacuer (les lieux))</i>
La precaución	<i>(La précaution)</i>	Inmovilizar (con cuidado)	<i>(Immobiliser (avec précaution))</i>
La hipoglucemia	<i>(L'hypoglycémie)</i>	Registrar (los hechos)	<i>(Enregistrer (les faits))</i>
La hiperglucemia	<i>(L'hyperglycémie)</i>	Desescalar (una situación)	<i>(Désescalader (une situation))</i>
La convulsión	<i>(La crise convulsive)</i>	Manejar el conflicto	<i>(Gérer le conflit)</i>

1.Exercices

1. Associez les éléments qui ont un sens lié.

- | | |
|-----------------------------|-----------------------|
| a. Pedir ayuda | 1. Llamar a alguien |
| b. Registrar los hechos | 2. Salir del edificio |
| c. Evacuar el lugar | 3. Calmar el ambiente |
| d. Desescalar una situación | 4. Anotar lo ocurrido |

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



2. Avis interne : comment signaler un incident (QR: Audio)

Remplissez les lacunes: convulsión, agresión, hipoglucemia, desescalar, incidente, informe



En la oficina, si hay un (1) _____ o una (2) _____ verbal, avisa al responsable y busca un lugar seguro. Si la situación sube de tono, intenta (3) _____ : habla con calma y mantén la distancia. Si hay riesgo, pide ayuda y llama al 112.

Si una persona tiene (4) _____ , (5) _____ o reacción alérgica, no la dejes sola. Registra los hechos en el (6) _____ : hora, lugar y qué pasó. Si hay un desfibrilador cerca, comprueba dónde está, pero úsalo solo si te lo indica el 112.

Au bureau, s'il y a un incident ou une agression verbale, avertis le responsable et cherche un endroit sûr. Si la situation s'envenime, essaie de désamorcer : parle calmement et garde tes distances. S'il y a un risque, demande de l'aide et appelle le 112.

Si une personne fait une hypoglycémie, a des convulsions ou une réaction allergique, ne la laisse pas seule. Consigne les faits dans le rapport : l'heure, le lieu et ce qui s'est passé. S'il y a un défibrillateur (DEA) à proximité, vérifie où il se trouve, mais utilise-le seulement si le 112 te le demande.

(1) incidente, (2) agresión, (3) desescalar, (4) hipoglucemia, (5) convulsión, (6) informe

1. ¿Qué tres datos tienes que registrar en el informe y qué haces primero si hay riesgo en la oficina?

3. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. La persona que habla intentó calmar la situación antes de redactar el informe. | ☐ | ☐ |
| 2. Tuvieron que usar un desfibrilador con la usuaria que se mareó. | ☐ | ☐ |
| 3. Llamaron al 112 aunque la usuaria mejoró después de beber zumo. | ☐ | ☐ |

1-V 2-X 3-V

Vrai Faux



4. Choisissez la bonne solution

1. Ayer _____ los hechos del incidente en el informe. *(Hier, j'ai consigné les faits de l'incident dans le rapport.)*
a. registraron b. registraba c. registré d. registro
 2. Cuando hay una agresión, _____ ayuda al 112 y avisamos al responsable. *(Lorsqu'il y a une agression, nous demandons de l'aide au 112 et nous prévenons le responsable.)*
a. pedís b. pido c. pidamos d. pedimos
 3. Si la persona tiene una hipoglucemia, le _____ azúcar y llamamos a emergencias. *(Si la personne fait une hypoglycémie, nous lui donnons du sucre et appelons les secours.)*
a. den b. damos c. daremos d. da
1. registré 2. pedimos 3. damos

5. Jeu de rôle - dialogues (QR: Audio)



Incidente con cliente agresivo

Recepcionista (Marta): *Luis, necesito ayuda: hay un cliente muy alterado en la entrada, está gritando y ha golpeado el mostrador.*
(Luis, j'ai besoin d'aide : il y a un client très agité à l'entrée, il crie et il a frappé le comptoir.)

Supervisor (Luis): *Vale, precaución: mantén distancia y habla con calma para desescalar la situación; si no mejora, llama a seguridad.*
(D'accord, prudence : garde tes distances et parle calmement pour désamorcer la situation ; si ça ne s'améliore pas, appelle la sécurité.)

Recepcionista (Marta): *Le he pedido que baje la voz y le he dicho que revisaremos su caso, pero sigue agresivo; ¿evacuamos la zona?*
(Je lui ai demandé de baisser la voix et je lui ai dit que nous examinerons son dossier, mais il reste agressif ; on évacue la zone ?)

Supervisor (Luis): *Sí, por seguridad, desplaza a la gente a la sala de espera; yo intento hablar con él. Si hay agresión física, pondremos una denuncia.*
(Oui, par sécurité, fais déplacer les gens vers la salle d'attente ; moi, j'essaie de lui parler. S'il y a une agression physique, nous déposerons plainte.)

Recepcionista (Marta): *Perfecto. Luego redacto el informe y registro los hechos: hora, lo que dijo, las acciones y los testigos.*
(Parfait. Ensuite, je rédige le rapport et je consigne les faits : l'heure, ce qu'il a dit, les actions et les témoins.)

1. ¿Qué hace Marta para manejar el conflicto y mantener la seguridad?
-

6. Parler : traduire et répondre (QR: IA+)



Primero intento mantener la calma y hablar con voz tranquila. / Por precaución, llamo a emergencias o aviso a mi responsable. / Después, registro los hechos y redacto un informe del incidente.

1. En tu trabajo, si un cliente se pone agresivo, ¿qué haces primero para mantener la seguridad y desescalar la situación?
2. Ves a un compañero con síntomas de hipoglucemia o con una reacción alérgica, ¿qué haces y a quién pides ayuda?

7. Écriture: E-mail (QR: IA+)

Asunto: Incidente en recepción (ayer)

Hola, Marta:

Ayer a las 18:10 un cliente se enfadó en recepción y levantó la voz. Golpeó el mostrador y dijo que iba a **poner una denuncia**. Yo intenté **desescalar** la situación y le pedí que hablara más bajo, pero siguió. Al final se fue.

¿Puedes ayudarme a **registrar los hechos** para el **informe**? ¿Viste algo o hablaste con él? También dime si crees que debemos pedir apoyo a seguridad.

Gracias,
Lucía



Rédigez une réponse appropriée: *Ayer vi/escuché que... / Creo que es mejor que... / ¿Quieres que yo...?*
