

Soins infirmiers 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

L'agression

Le signalement

Le rapport d'incident

La gestion des conflits

La désescalade

Désamorcer (la situation)

Calmer (quelqu'un)

La sécurité

Appeler les secours

Donner la position latérale de sécurité

Déclencher l'AED

Administer de l'insuline

L'hypoglycémie

L'hyperglycémie

L'épisode convulsif

La réaction allergique

L'état de choc

1. Exercices

1. Associez les éléments qui ont un sens lié.

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

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



2. Affiche interne : signaler un incident et réagir en urgence (QR: Audio)



Remplissez les lacunes: rapport d'incident, incident, désescalade, hypoglycémie, agression, signalement, sécurité, secours

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.

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

Vrai Faux

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 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"/> |



4. Choisissez la bonne solution

1. Ce matin, je _____ l'incident à l'accueil et je remplis un rapport d'incident.
a. signalé b. signalait c. signalons d. signale
 2. Quand un client crie, nous _____ calmes et essayons de désamorcer la situation.
a. restent b. restez c. restons pas d. restons
 3. Hier soir, le responsable _____ les secours après une réaction allergique.
a. appelait b. a appeler c. ont appelé d. a appelé
1. signale 2. restons 3. a appelé

5. Jeu de rôle - dialogues (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 (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.*
- 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.*
- Marc (agent de sécurité):** *Si ça dégénère, appelle les secours ; note l'heure, les témoins et ce qu'il a dit pour le rapport.*

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

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


