

Soins infirmiers 11 Rapport d'incident

<https://app.colanguage.com/fr/francais/plan-de-cours/nursing/11>



L'incident	Appeler les secours
L'agression	Donner la position latérale de sécurité
Le signalement	Déclencher l'AED
Le rapport d'incident	Administrer de l'insuline
La gestion des conflits	L'hypoglycémie
La désescalade	L'hyperglycémie
Désamorcer (la situation)	L'épisode convulsif
Calmer (quelqu'un)	La réaction allergique
La sécurité	L'état de choc

1. Exercices

1. Un incident au cabinet médical (Audio disponible dans l'application)



Mots à utiliser: agression, tolérance, consignes, harcèlement, protection, incident

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.

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

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

2. Choisissez la bonne solution

1. Quand vous voyez une agression, vous _____ calmez et vous appelez immédiatement la ligne d'urgence.

a. rester b. restez c. restons d. restez-vous

2. Pendant l'incident, j' _____ la personne agressive et je _____ les signes vitaux de la victime.

a. isoler / surveiller b. isolez / surveilles c. isolais / surveillais
d. isole / surveille

3. Après la crise d'épilepsie, nous _____ les secours et nous _____ selon la consigne de sécurité.
- a. sommes appelés / avons utilisés b. avons appelés / avons utilisés c. avons appelé / avons utilisés
d. avons appelé / avons utilisé
4. Ensuite, l'infirmière _____ du glucose à la personne en hypoglycémie et _____ l'incident dans le rapport d'incident.
- a. administres / documente b. administre / documentes c. a administré / a documenté
d. administre / documente
1. restez 2. isole / surveille 3. avons appelé / avons utilisé 4. administre / documente

3. Complétez les dialogues

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.*

Responsable RH: 1. _____

Employé: *Oui, bien sûr, je fais le rapport d'incident tout de suite.*

Responsable RH: 2. _____

b. Malaise dans le métro parisien

Passager: *Bonjour, il y a une situation d'urgence dans la rame, une femme fait un malaise, peut être une hypoglycémie.*

Opérateur RATP: 3. _____

Passager: *J'éloigne les autres passagers et je la mets en sécurité, à l'abri des portes.*

Opérateur RATP: 4. _____

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. Répondez aux questions en utilisant le vocabulaire de ce chapitre.

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 ou 5 phrases, décrivez une situation simple d'incident ou de conflit dans un cabinet médical ou sur votre lieu de travail, et expliquez comment vous réagissez.

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...
