

Nursing 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>(The incident)</i>	L'état de choc	<i>(Shock (medical))</i>
L'agression	<i>(The assault)</i>	La réaction allergique	<i>(Allergic reaction)</i>
Le signalement	<i>(The report)</i>	L'épisode convulsif	<i>(Seizure episode)</i>
Le rapport d'incident	<i>(The incident report)</i>	Appeler les secours	<i>(Call emergency services)</i>
La gestion des conflits	<i>(Conflict management)</i>	Donner la position latérale de sécurité	<i>(Place in the recovery position)</i>
La désescalade	<i>(De-escalation)</i>	Administrer de l'insuline	<i>(Administer insulin)</i>
La sécurité	<i>(Safety/security)</i>	Déclencher l'AED	<i>(Activate the AED)</i>
L'hypoglycémie	<i>(Hypoglycaemia)</i>	Calmer (quelqu'un)	<i>(Calm (someone))</i>
L'hyperglycémie	<i>(Hyperglycaemia)</i>	Désamorcer (la situation)	<i>(Defuse (the situation))</i>

1. Exercises

1. Match the items that have a related meaning.

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



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

2. Internal poster: reporting an incident and responding in an emergency (QR: Audio)



Fill in the gaps: hypoglycémie, agression, incident, secours, rapport d'incident, sécurité, signalement, désescalade

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.

Internal poster – Reception service (France)

*If there is an **incident** (insults, threats, violent gesture), keep your distance and speak calmly. If the situation escalates, try to **de-escalate** : speak quietly, use short sentences and offer a quieter place. Ask a colleague for help and make sure you are in a **safe** position. If the **assault** continues, call the **emergency services** (15) and note the time and place.*

*After the event, submit a **report** and complete an **incident report** before the end of your shift: who, what, where, witnesses and consequences. In a medical emergency, act quickly: if someone is **hypoglycaemic**, give a sugary drink if they are conscious. In the event of a seizure, protect the head and place the person in the recovery position after the convulsion. If there is a severe allergic reaction or shock, call emergency services and stay with the person. In case of cardiac arrest: start chest compressions and use an AED if available.*

(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. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

- | | True | False |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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. Choose the correct solution

- Ce matin, je _____ l'incident à l'accueil et je remplis un rapport d'incident. *(This morning I reported the incident to reception and filled out an incident report.)*
 a. signalons b. signalait c. signale d. signalé
- Quand un client crie, nous _____ calmes et essayons de désamorcer la situation. *(When a customer yells, we stay calm and try to defuse the situation.)*
 a. restent b. restons pas c. restez d. restons
- Hier soir, le responsable _____ les secours après une réaction allergique. *(Last night the manager called emergency services after an allergic reaction.)*
 a. a appelé b. ont appelé c. a appeler d. appelait

1. signale 2. restons 3. a appelé

5. Roleplay - 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, can you come to reception? There's an aggressive client — he's shouting and striking the counter.)

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.*
(I'm coming. I'll try to defuse the situation by speaking calmly and asking him to step back for everyone's safety.)

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.*
(Okay, I'll stay by the door to prevent him from leaving, and afterwards I'll file a report and an incident statement.)

Marc (agent de sécurité): *Si ça dégénère, appelle les secours ; note l'heure, les témoins et ce qu'il a dit pour le rapport.*
(If it escalates, call emergency services. Note the time, any witnesses, and what he said for the report.)

- Pourquoi Marc vient-il à l'accueil ?

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)



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. Writing: (QR: AI+)


