

# Nursing 11 Rapport d'incident

Incident reporting

<https://app.colanguage.com/french/syllabus/nursing/11>



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

## 1.Exercises

### 1. An incident at the medical practice (Audio available in app)



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

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 is a nurse at a medical practice in Lyon. One Monday morning the waiting room is full and the patients are tense. A patient begins shouting because he has been waiting for a long time. He speaks very loudly and insults the receptionist.*

*Marc arrives and assesses the situation. He remains calm and speaks softly. He says to the patient: "Sir, I understand your problem. We are running late, but we will help you." He suggests the patient step out of the waiting room to speak in the corridor. The receptionist calls the doctor to report the incident.*

*In the corridor, Marc listens to the patient and explains the safety rules: aggression and harassment are not allowed here — there is zero tolerance. He tries to calm the patient and manage the conflict. Eventually the patient calms down and returns to his seat.*

*Afterwards, Marc completes an incident report. He records the time, the facts, the witnesses and the protective measures. He follows the practice's procedure: always report and document aggressive behavior. The manager reads the report and thanks Marc for how well he handled safety.*

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

---

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

---

## 2. Choose the correct solution

1. Quand vous voyez une agression, vous \_\_\_\_\_ calme et vous appelez immédiatement la ligne d'urgence. *(When you see an assault, stay calm and call the emergency line immediately.)*  
a. restons      b. restez      c. rester      d. restez-vous
2. Pendant l'incident, j' \_\_\_\_\_ la personne agressive et je \_\_\_\_\_ les signes vitaux de la victime. *(During the incident, I separate the aggressive person and monitor the victim's vital signs.)*  
a. isolais / surveillais      b. isoler / surveiller      c. isolés / surveilles  
d. isole / surveille
3. Après la crise d'épilepsie, nous \_\_\_\_\_ les secours et nous \_\_\_\_\_ le défibrillateur selon la consigne de sécurité. *(After the epileptic seizure, we called emergency services and used the defibrillator according to the safety instructions.)*  
a. avons appelé / avons utilisé      b. sommes appelés / avons utilisés  
c. avons appelés / avons utilisés      d. avons appeler / avons utiliser
4. Ensuite, l'infirmière \_\_\_\_\_ du glucose à la personne en hypoglycémie et \_\_\_\_\_ l'incident dans le rapport d'incident. *(Then, the nurse gives glucose to the person with hypoglycemia and records the incident in the incident report.)*  
a. a administré / a documenté      b. administres / documente  
c. administre / documente      d. administre / documentes
1. restez 2. isole / surveille 3. avons appelé / avons utilisé 4. administre / documente

## 3. Complete the 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.* *(Ms. Martin, there was a minor assault in the lobby — a customer shouted at the receptionist.)*
- Responsable RH:** 1. \_\_\_\_\_ *(Thank you for telling me. Could you fill out an incident report form to describe what happened?)*
- Employé:** *Oui, bien sûr, je fais le rapport d'incident tout de suite.* *(Yes, of course. I'll complete the incident report right away.)*

**Responsable RH:** 2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*(Perfect. After that I'll speak with the victim to calm them and see if we need to call emergency services.)*

### **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.*

*(Hello, there's an emergency on the train — a woman has fainted; it might be hypoglycaemia.)*

**Opérateur RATP:** 3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*(Okay, stay close to the victim and try to calm her. We're calling emergency services right away.)*

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

*(I'm moving the other passengers away and putting her in a safe spot, away from the doors.)*

**Opérateur RATP:** 4. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*(Very good. The firefighters will arrive at the next station. Thank you for calling the emergency number.)*

*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. Answer the questions using the vocabulary from this chapter.**

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. In 4 or 5 sentences, describe a simple incident or conflict at a medical practice or at your workplace, and explain how you would respond.**

*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...*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_