



Infermieristica 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>(L'incidente)</i>	L'épisode convulsif	<i>(L'episodio convulsivo)</i>
L'agression	<i>(L'aggressione)</i>	La réaction allergique	<i>(La reazione allergica)</i>
Le signalement	<i>(La segnalazione)</i>	L'état de choc	<i>(Lo stato di shock)</i>
Le rapport d'incident	<i>(Il rapporto d'incidente)</i>	Calmer (quelqu'un)	<i>(Calmare (qualcuno))</i>
La gestion des conflits	<i>(La gestione dei conflitti)</i>	Désamorcer (la situation)	<i>(Smorzare (la situazione))</i>
La désescalade	<i>(La de-escalation)</i>	Déclencher l'AED	<i>(Attivare il defibrillatore automatico esterno (DAE))</i>
La sécurité	<i>(La sicurezza)</i>	Administrer de l'insuline	<i>(Somministrare insulina)</i>
L'hypoglycémie	<i>(L'ipoglicemia)</i>	Donner la position latérale de sécurité	<i>(Mettere in posizione laterale di sicurezza)</i>
L'hyperglycémie	<i>(L'iperglicemia)</i>	Appeler les secours	<i>(Chiamare i soccorsi)</i>

1. Esercizi

1. Abбина gli elementi che hanno un significato correlato.

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

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



2. Avviso interno: segnalare un incidente e reagire in caso di emergenza

(QR: Audio)

Compila gli spazi vuoti: secours, signalement, incident, désescalade, sécurité, hypoglycémie, rapport d'incident, agression

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.

Avviso interno – Servizio di accoglienza (Francia)

*In caso di **incidente** (insulti, minacce, gesto violento), mantenete le distanze e parlate con calma. Se la situazione peggiora, cercate la **de-escalation** : voce bassa, frasi brevi e proponete di spostarvi in un luogo più tranquillo. Chiedete aiuto a un collega e mettetevi in **sicurezza** . Se un' **aggressione** continua, chiamate i **soccorsi** (15) e annotate l'ora e il luogo.*


*Dopo l'evento, effettuate una **segnalazione** e redigete un **rapporto d'incidente** prima della fine del turno: chi, cosa, dove, testimoni e conseguenze. In caso di emergenza medica, intervenite rapidamente: in caso di **ipoglicemia** , somministrate una bevanda zuccherata se la persona è cosciente. In caso di episodio convulsivo, proteggete la testa e mettetela in posizione laterale di sicurezza dopo la crisi. In presenza di una reazione allergica grave o di uno stato di shock, chiamate i soccorsi e restate con la persona. In caso di arresto cardiaco: iniziate il massaggio cardiaco e utilizzate il defibrillatore semiautomatico (AED) se disponibile.*

(1) incidente, (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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

- | | Vero | Falso | |
|---|--------------------------|--------------------------|--|
| 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. Scegli la soluzione corretta

- | | |
|--|---|
| 1. Ce matin, je _____ l'incident à l'accueil et je remplis un rapport d'incident. | <i>(Questa mattina segnalo l'incidente all'accoglienza e compilo un rapporto sull'incidente.)</i> |
| a. signalé b. signalait c. signale d. signalons | |
| 2. Quand un client crie, nous _____ calmes et essayons de désamorcer la situation. | <i>(Quando un cliente urla, restiamo calmi e cerchiamo di calmare la situazione.)</i> |
| a. restent b. restons c. restez d. restons pas | |
| 3. Hier soir, le responsable _____ les secours après une réaction allergique. | <i>(Ieri sera il responsabile ha chiamato i soccorsi dopo una reazione allergica.)</i> |
| a. a appelé b. appelait c. ont appelé d. a appeler | |

1. signale 2. restons 3. a appelé

5. Role play - dialoghi (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, puoi venire all'accoglienza? C'è un cliente aggressivo: urla e picchia sul bancone.)

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.

(Arrivo; cercherò di calmare la situazione parlando con calma e chiedendogli di fare un passo indietro per la sicurezza di tutti.)

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.

(Va bene, rimango vicino alla porta per evitare che esca, poi faccio una segnalazione e redigo il rapporto sull'incidente.)

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

(Se peggiora, chiama i soccorsi; annota l'ora, i testimoni e quello che ha detto per il rapporto.)

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



6. Parlare: traduci e rispondi (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. Scrittura: (QR: IA+)