

Verpleegkunde 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>(Het incident)</i>	L'épisode convulsif	<i>(De convulsie)</i>
Le signalement	<i>(De melding)</i>	L'hypoglycémie	<i>(Hypoglykemie)</i>
Le rapport d'incident	<i>(Het incidentrapport)</i>	L'hyperglycémie	<i>(Hyperglykemie)</i>
L'agression	<i>(De aanval)</i>	La réaction allergique	<i>(De allergische reactie)</i>
La gestion des conflits	<i>(Conflicthantering)</i>	L'état de choc	<i>(De shocktoestand)</i>
La désescalade	<i>(De-escalatie)</i>	Administrer de l'insuline	<i>(Insuline toedienen)</i>
Calmer (quelqu'un)	<i>(Iemand kalmeren)</i>	Donner la position latérale de sécurité	<i>(De stabiele zijligging toepassen)</i>
Désamorcer (la situation)	<i>(De situatie de-escaleren)</i>	DÉclencher l'AED	<i>(De AED inschakelen)</i>
La sécurité	<i>(De veiligheid)</i>	Appeler les secours	<i>(De hulpdiensten bellen)</i>

1.Oefeningen

1. Koppel de items die een verwante betekenis hebben.

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

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



2. Interne affiche : een incident melden en in noodsituaties reageren

(QR: Audio)

Vul de lege plekken in: sécurité, signalement, incident, hypoglycémie, rapport d'incident, secours, agression, 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.

Interne affiche – Ontvangstdienst (Frankrijk)

*Bij een **incident** (schelden, bedreigingen, gewelddadig gebaar) houd afstand en spreek rustig. Als de situatie escaleert, probeer te **descaleren** : zachte stem, korte zinnen en bied een rustigere plek aan. Vraag een collega om hulp en breng uzelf in **veiligheid** . Blijft een **aanval** doorgaan, bel de **hulpdiensten** (15) en noteer tijd en plaats.*

*Na het voorval doet u een **melding** en stelt u een **incidentrapport** op vóór het einde van de dienst: wie, wat, waar, getuigen en gevolgen. Bij een medische noodsituatie, reageer snel: bij **hypoglykemie** geef een suikerhoudende drank als de persoon bij bewustzijn is. Bij een convulsieve aanval beschermt u het hoofd en brengt u de persoon na de aanval in de stabiele zijligging. Bij een ernstige allergische reactie of bij shock, bel de hulpdiensten en blijf bij de persoon. Bij een hartstilstand: begin met reanimatie en gebruik de AED als die beschikbaar is.*

(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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 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. Kies de juiste oplossing

- | | |
|--|--|
| 1. Ce matin, je _____ l'incident à l'accueil et je remplis un rapport d'incident. | <i>(Vanmorgen meld ik het incident bij de receptie en vul ik een incidentenrapport in.)</i> |
| a. signale b. signalons c. signalait d. signalé | |
| 2. Quand un client crie, nous _____ calmes et essayons de désamorcer la situation. | <i>(Wanneer een klant schreeuwt, blijven we kalm en proberen we de situatie te sussen.)</i> |
| a. restez b. restons pas c. restons d. restent | |
| 3. Hier soir, le responsable _____ les secours après une réaction allergique. | <i>(Gisteravond heeft de verantwoordelijke de hulpdiensten gebeld na een allergische reactie.)</i> |
| a. appelait b. ont appelé c. a appelé d. a appeler | |

1. signale 2. restons 3. a appelé

5. Rollenspel - dialogen (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, kun je naar de balie komen? Er is een agressieve klant: hij schreeuwt en slaat op de balie.)

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.*

(Ik kom eraan. Ik probeer de situatie te kalmeren door rustig te praten en hem te vragen achteruit te gaan, voor ieders veiligheid.)

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.*

(Oké, ik blijf bij de deur om te voorkomen dat hij naar buiten gaat, en daarna maak ik een melding en schrijf ik een incidentrapport.)

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

(Als het escaleert, bel de hulpdiensten; noteer het tijdstip, de getuigen en wat hij gezegd heeft voor het rapport.)

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

6. Spreken: vertaal en beantwoord (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. Schrijven: (QR: AI+)


