

Pielęgniarstwo 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>(Incydent)</i>	L'hypoglycémie	<i>(Hipoglikemia)</i>
L'agression	<i>(Zagrożenie/atak)</i>	L'hyperglycémie	<i>(Hiperglikemia)</i>
Le signalement	<i>(Zgłoszenie)</i>	L'épisode convulsif	<i>(Epizod drgawkowy)</i>
Le rapport d'incident	<i>(Raport o incydencie)</i>	La réaction allergique	<i>(Reakcja alergiczna)</i>
La gestion des conflits	<i>(Zarządzanie konfliktami)</i>	L'état de choc	<i>(Wstrząs)</i>
La désescalade	<i>(Deeskalacja)</i>	DÉclencher l'AED	<i>(Aktywować defibrylator (AED))</i>
Calmer (quelqu'un)	<i>(Uspokoić (kogoś))</i>	Administrer de l'insuline	<i>(Podać insulinę)</i>
Désamorcer (la situation)	<i>(Załagodzić (sytuację))</i>	Donner la position latérale de sécurité	<i>(Ułożyć w pozycji bocznej bezpiecznej)</i>
La sécurité	<i>(Bezpieczeństwo)</i>	Appeler les secours	<i>(Wezwać pomoc)</i>

1. Ćwiczenia

1. Dopasuj elementy o powiązonym znaczeniu.

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

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



2. Plakat wewnętrzny: zgłaszanie incyduentu i reagowanie w sytuacji nagłej (QR: Audio)



Wypełnij luki: secours, signalement, sécurité, hypoglycémie, agression, désescalade, incident, rapport d'incident

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.

Plakat wewnętrzny – Obsługa klienta (Francja)

W razie **incydentu** (obelgi, groźby, gwałtowne zachowanie) zachowaj dystans i mów spokojnie. Jeżeli sytuacja narasta, spróbuj **deeskalacji** : mów ciszej, używaj krótkich zdań i zaproponuj spokojniejsze miejsce. Poproś kolegę o pomoc i zadбай o własne **bezpieczeństwo** . Jeżeli **agresja** się utrzymuje, zadzwoń po **służby ratunkowe** (15) i zapisz godzinę oraz miejsce.


Po zdarzeniu złóż **zgłoszenie** i sporządź **raport z incyduentu** przed końcem zmiany: kto, co, gdzie, świadkowie i skutki. W nagłym przypadku medycznym reaguj szybko: przy **hipoglikemii** podaj napój słodki, jeśli osoba jest przytomna. Przy napadzie drgawek chroń głowę i po ustąpieniu napadu ułóż osobę w pozycji bocznej ustalonej. Jeśli wystąpi ciężka reakcja alergiczna lub wstrząs, wezwij służby ratunkowe i pozostaj z osobą. W przypadku zatrzymania krążenia: rozpocznij masaż serca i użyj AED, jeśli jest dostępny.

(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. Posłuchaj fragmentu audio i wybierz poprawną odpowiedź. (QR: Audio)

- | | Prawda | Falsz | |
|---|--------------------------|--------------------------|--|
| 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. Wybierz poprawne rozwiązanie

- Ce matin, je _____ l'incident à l'accueil et je remplis un rapport d'incident. *(Tego ranka zgłaszam incydent w recepcji i wypełniam raport o zdarzeniu.)*
a. signalait b. signalé c. signalons d. signale
- Quand un client crie, nous _____ calmés et essayons de désamorcer la situation. *(Gdy klient krzyczy, pozostajemy spokojni i staramy się rozładować sytuację.)*
a. restons b. restent c. restons pas d. restez
- Hier soir, le responsable _____ les secours après une réaction allergique. *(Wczoraj wieczorem kierownik zadzwonił po służby ratunkowe po reakcji alergicznej.)*
a. a appeler b. ont appelé c. a appelé d. appelait

1. signale 2. restons 3. a appelé

5. Odgrywanie ról - dialogi (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, możesz przyjść do recepcji? Jest agresywny klient: krzyczy i uderza w ladę.)

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.*

(Już idę; spróbuję załagodzić sytuację, rozmawiając spokojnie i prosząc go, żeby się odsunął dla bezpieczeństwa wszystkich.)

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.*

(Dobrze, zostanie przy drzwiach, żeby uniemożliwić mu wyjście, a potem sporządzię zgłoszenie i raport z incydentu.)

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

(Jeśli to się nasili, zadzwoń po pomoc; zapisz godzinę, świadków i to, co powiedział, do raportu.)

- Pourquoi Marc vient-il à l'accueil ?

6. Mówienie (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. Pisanie: (QR: AI+)