

# Pielęgniarkstwo 11 Rapport d'incident

Zgłaszanie incydentów

<https://app.colanguage.com/pl/francuski/program/nursing/11>



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

## 1. Ćwiczenia

### 1. Incydent w gabinecie lekarskim (Audio dostępne w aplikacji)



**Słowa do użycia:** agression, consignes, protection, harcèlement, tolérance, incident

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 jest pielęgniarzem w gabinecie lekarskim w Lyonie. W poniedziałkowy poranek poczekalnia jest pełna, a pacjenci zestresowani. Jeden pacjent zaczyna krzyczeć, ponieważ czeka już długo. Mówi bardzo głośno i obraża sekretarkę.*

*Marc podchodzi i przygląda się sytuacji. Pozostaje spokojny i mówi spokojnym głosem. Mówi do pacjenta: «Panie, rozumiem pański problem. Mamy opóźnienie, ale pomożemy panu.» Proponuje pacjentowi wyjście z poczekalni, by porozmawiać na korytarzu. Sekretarka dzwoni do lekarza, aby poinformować o incydencie.*

*Na korytarzu Marc wysłuchuje pacjenta i wyjaśnia zasady bezpieczeństwa: tutaj agresja i nękanie są zabronione, obowiązuje zero tolerancji. Stara się uspokoić pacjenta i załagodzić konflikt. W końcu pacjent się uspokaja i wraca, by usiąść.*

*Po zdarzeniu Marc wypełnia raport z incydentu. Zapisuje godzinę, przebieg zdarzeń, świadków i środki ochrony. Postępuje zgodnie z procedurą gabinetu: zawsze zgłaszać i dokumentować agresywne zachowanie. Osoba odpowiedzialna czyta raport i dziękuje Marcowi za dobre zarządzanie bezpieczeństwem.*

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

\_\_\_\_\_

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

## 2. Wybierz poprawne rozwiązanie

1. Quand vous voyez une agression, vous \_\_\_\_\_ calme et vous appelez immédiatement la ligne d'urgence.
- a. restons      b. restez-vous      c. rester      d. restez
- (Kiedy widzisz napaść, zachowujesz spokój i natychmiast dzwonisz na numer alarmowy.)
2. Pendant l'incident, j'\_\_\_\_\_ la personne agressive et je \_\_\_\_\_ les signes vitaux de la victime.
- a. isole / surveille      b. isoles / surveilles      c. isolais / surveillais  
d. isoler / surveiller
- (Podczas incydentu izoluję osobę agresywną i obserwuję parametry życiowe poszkodowanego.)
3. Après la crise d'épilepsie, nous \_\_\_\_\_ les secours et nous \_\_\_\_\_ le défibrillateur selon la consigne de sécurité.
- a. avons appelés / avons utilisés      b. avons appelé / avons utilisé  
c. sommes appelés / avons utilisés      d. avons appeler / avons utiliser
- (Po napadzie epilepsji wezwaliśmy pogotowie i użyliśmy defibrylatora zgodnie z instrukcjami bezpieczeństwa.)
4. Ensuite, l'infirmière \_\_\_\_\_ du glucose à la personne en hypoglycémie et \_\_\_\_\_ l'incident dans le rapport d'incident.
- a. administre / documente      b. administres / documente  
c. a administré / a documenté      d. administre / documentes

1. restez 2. isole / surveille 3. avons appelé / avons utilisé 4. administre / documente

## 3. Uzupełnij dialogi

### 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.
- Responsable RH:** 1. \_\_\_\_\_
- Employé:** Oui, bien sûr, je fais le rapport d'incident tout de suite.
- Responsable RH:** 2. \_\_\_\_\_
- (Pani Martin, w holu miał miejsce drobny incydent agresji — klient krzyknął na recepcjonistkę.)
- (Dziękuję, że mi pani to zgłosił — czy może pan wypełnić formularz zgłoszenia, aby opisać incydent?)
- (Świetnie, potem porozmawiam z poszkodowaną, aby ją uspokoić i sprawdzić, czy trzeba wezwać służby ratunkowe.)

## 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.

(Dzień dobry, w pociągu jest sytuacja awaryjna — kobieta zasłabła, może to być hipoglikemia.)

**Opérateur RATP:** 3. \_\_\_\_\_

(Dobrze, pozostań przy poszkodowanej i spróbuj ją uspokoić, my natychmiast wezwemy pomoc.)

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

(Usuwam innych pasażerów i zabezpieczam ją, aby była z dala od drzwi.)

**Opérateur RATP:** 4. \_\_\_\_\_

(Dobrze, straż pożarna przyjedzie na następnej stacji — dziękuję za zgłoszenie sytuacji awaryjnej.)

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. Odpowiedz na pytania, używając słownictwa z tego rozdziału.

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. W 4 lub 5 zdaniach opisz prostą sytuację incydentu lub konfliktu w gabinecie lekarskim albo w miejscu pracy i wyjaśnij, jak zareagowałeś/zareagowałaś.

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...

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