

Enfermagem 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>(O incidente)</i>	L'hyperglycémie	<i>(A hiperglicemia)</i>
L'agression	<i>(A agressão)</i>	L'épisode convulsif	<i>(O episódio convulsivo)</i>
Le signalement	<i>(A notificação)</i>	L'état de choc	<i>(O estado de choque)</i>
Le rapport d'incident	<i>(O relatório de incidente)</i>	Calmer (quelqu'un)	<i>(Acalmar (alguém))</i>
La gestion des conflits	<i>(A gestão de conflitos)</i>	Désamorcer (la situation)	<i>(Desarmar (a situação))</i>
La sécurité	<i>(A segurança)</i>	Déclencher l'AED	<i>(Acionar o DEA)</i>
La désescalade	<i>(A desescalada)</i>	Administrer de l'insuline	<i>(Administrar insulina)</i>
La réaction allergique	<i>(A reação alérgica)</i>	Donner la position latérale de sécurité	<i>(Colocar em posição lateral de segurança)</i>
L'hypoglycémie	<i>(A hipoglicemia)</i>	Appeler les secours	<i>(Chamar os serviços de emergência)</i>

1.Exercícios

1. Associe os itens que têm um significado relacionado.

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

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



2. Cartaz interno: comunicar um incidente e reagir em urgência (QR:

Áudio)



Preencha as lacunas: désescalade, agression, signalement, hypoglycémie, incident, secours, sécurité, 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.

Cartaz interno – Serviço de recepção (França)

Em caso de **incidente** (insultos, ameaças, gesto violento), mantenha distância e fale com calma. Se a situação escalar, tente a **désescalada** : voz baixa, frases curtas e proponha um local mais calmo. Peça ajuda a um colega e coloque-se em **segurança** . Se uma **agressão** continuar, ligue para os **serviços de emergência** (15) e anote a hora e o local.


Após o evento, faça uma **comunicação** e redija um **relatório de incidente** antes do fim do turno: quem, o quê, onde, testemunhas e consequências. Em urgência médica, reaja rapidamente: em caso de **hipoglicemia** , dê uma bebida açucarada se a pessoa estiver consciente. Em caso de episódio convulsivo, proteja a cabeça e coloque em posição lateral de segurança após a crise. Se houver reação alérgica grave ou estado de choque, ligue para os serviços de emergência e permaneça com a pessoa. Em caso de paragem cardíaca: inicie as compressões e use o AED se disponível.

(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. Ouça o fragmento de áudio e escolha a resposta correta. (QR: Áudio)

- | | Verdadeiro | 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. Escolha a solução correta

1. Ce matin, je _____ l'incident à l'accueil et je remplis un rapport d'incident. *(Esta manhã, eu comunico o incidente na receção e preencho um relatório de incidente.)*
a. signalait b. signalons c. signale d. signalé
2. Quand un client crie, nous _____ calmes et essayons de désamorcer la situation. *(Quando um cliente grita, nós mantemo-nos calmos e tentamos desanuviar a situação.)*
a. restez b. restent c. restons pas d. restons
3. Hier soir, le responsable _____ les secours après une réaction allergique. *(Ontem à noite, o responsável chamou os serviços de emergência após uma reação alérgica.)*
a. a appeler b. ont appelé c. appelait d. a appelé

1. signale 2. restons 3. a appelé

5. Roleplay - diálogos (QR: Áudio)

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, podes vir à receção? Há um cliente agressivo: ele está a gritar e a bater no balcão.)

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.

(Já vou; vou tentar desarmar a situação falando com calma e pedindo-lhe que recue, para a segurança de todos.)

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.

(Está bem, eu fico perto da porta para evitar que ele saia e, depois, faço um registo e um relatório do 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 a situação piorar, chama os serviços de emergência; anota a hora, as testemunhas e o que ele disse para o relatório.)



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

6. Falar: traduzir e responder (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. Escrita: (QR: IA+)