



Krankenpflege 11 Segnalazione di incidenti

- Riconoscere incidenti e comportamenti aggressivi
- Segnalali e documentali correttamente
- Applicare strategie di de-escalation
- Rispondere in sicurezza a emergenze di base come ipoglicemia, convulsioni, reazioni allergiche e shock
- aggressività, segnalazione degli incidenti, strategie di de-escalation, gestione dei conflitti, terminologia sulla sicurezza, ipoglicemia/iperglicemia, crisi epilettica, reazione allergica, shock, consapevolezza sull'uso del defibrillatore (AED)

L'aggressione	<i>(Der Übergriff)</i>	La reazione allergica	<i>(Die allergische Reaktion)</i>
Il comportamento aggressivo	<i>(Das aggressive Verhalten)</i>	Lo shock	<i>(Der Schock)</i>
La segnalazione	<i>(Die Meldung)</i>	Il defibrillatore (AED)	<i>(Der Defibrillator (AED))</i>
Il verbale	<i>(Das Protokoll)</i>	Gestire il conflitto	<i>(Einen Konflikt bewältigen)</i>
Il testimone	<i>(Der Zeuge)</i>	La de-escalation	<i>(Die Deeskalation)</i>
Il pronto soccorso	<i>(Die Notaufnahme)</i>	Annotare i dettagli	<i>(Die Details notieren)</i>
L'ipotensione	<i>(Der niedrige Blutdruck)</i>	Calmare la situazione	<i>(Die Situation beruhigen)</i>
L'ipoglicemia	<i>(Die Hypoglykämie)</i>	Allontanare la persona	<i>(Die Person wegführen)</i>
La crisi epilettica	<i>(Die epileptische Krise)</i>	Chiamare i soccorsi	<i>(Die Rettung rufen)</i>

1.Übungen

1. Ordne die Elemente mit verwandter Bedeutung zu.

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| a. La segnalazione | 1. Il rapporto scritto |
| b. Il verbale | 2. La denuncia |
| c. Il testimone | 3. La persona che ha visto |
| d. Chiamare i soccorsi | 4. Telefonare al 112 |



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

2. Interne Mitteilung: Meldung von Vorfällen und Sicherheit (QR: Audio)



Fülle die Lücken aus: incidente, segnalazione, calmare, aggressivo, ipoglicemia, primo soccorso

Avviso interno - Ambulatorio: in caso di (1) _____ o comportamento (2) _____, mantieni la distanza e cerca di (3) _____ la situazione. Se necessario, allontana la persona e chiama i soccorsi. Usa il pulsante di allarme e avvisa un collega.

Dopo l'evento compila la (4) _____: annota ora, luogo, cosa è successo e i nomi dei testimoni. Se un paziente ha (5) _____, crisi epilettica o reazione allergica, chiama il 118 e applica il (6) _____. Il defibrillatore si trova vicino alla sala d'attesa.

Interne Mitteilung - Ambulanz: Im Falle eines Vorfalls oder aggressiven Verhaltens halte Abstand und versuche, die Situation zu beruhigen. Falls nötig, entferne die Person und rufe Hilfe. Benutze den Alarmknopf und informiere eine Kollegin oder einen Kollegen.

Nach dem Ereignis fülle die Meldung aus: notiere Uhrzeit, Ort, was passiert ist und die Namen der Zeugen. Wenn ein Patient eine Hypoglykämie, einen epileptischen Anfall oder eine allergische Reaktion hat, rufe die 118 an und leiste Erste Hilfe. Der Defibrillator (AED) befindet sich in der Nähe des Wartezimmers.

(1) incidente, (2) aggressivo, (3) calmare, (4) segnalazione, (5) ipoglicemia, (6) primo soccorso

1. Quali informazioni devi annotare nella segnalazione e cosa fai immediatamente se un paziente ha un'emergenza come ipoglicemia o crisi epilettica?
- _____

3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. (QR: Audio)

Wahr Falsch

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. La persona che parla ha usato una strategia per calmare la situazione prima di chiedere aiuto al collega. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. L'episodio è successo in un ufficio, lontano dall'ingresso, e non c'erano testimoni. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. I soccorsi sono stati chiamati perché qualcuno aveva sintomi che potevano indicare un problema di zucchero nel sangue. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

4. Wählen Sie die richtige Lösung

- Ieri un collega _____ un comportamento aggressivo alla responsabile. *(Gestern hat ein Kollege der Verantwortlichen ein aggressives Verhalten gemeldet.)*
a. segnalerò b. segnalava c. ha segnalato d. segnala
 - Durante l'incidente, io _____ subito i soccorsi. *(Während des Vorfalls habe ich sofort die Rettungskräfte gerufen.)*
a. hai chiamato b. ho chiamato c. chiamavo d. chiamo
 - Dopo l'aggressione, noi _____ i dettagli verbale. *(Nach der Aggression haben wir die Details im Protokoll notiert.)*
a. abbiamo annotato b. annotiamo c. ho annotato
d. annoteremo
1. ha segnalato 2. ho chiamato 3. abbiamo annotato

5. Rollenspiel - Dialoge (QR: Audio)



Aggressione in reception aziendale

Sara (Receptionist): *Marco, puoi venire un attimo in reception? C'è un uomo molto agitato: urla e ha un comportamento aggressivo.*
(Marco, kannst du kurz zur Rezeption kommen? Da ist ein Mann sehr aufgebracht: Er schreit und verhält sich aggressiv.)

Marco (Collega, sicurezza): *Arrivo subito. Nel frattempo prova la de-escalation: parla con voce calma, resta dietro il banco e, se puoi, allontana la persona dagli altri.*
(Ich komme sofort. Versuch in der Zwischenzeit zu deeskalieren: Sprich mit ruhiger Stimme, bleib hinter dem Tresen und, wenn möglich, bring die Person von den anderen weg.)

Sara (Receptionist): *Va bene. Gli dico di aspettare e di abbassare la voce. Se non si calma, chiamo i soccorsi.*
(In Ordnung. Ich sage ihm, er soll warten und leiser sprechen. Wenn er sich nicht beruhigt, rufe ich Hilfe.)

Marco (Collega, sicurezza): *Ok. Dopo prepariamo la segnalazione dell'incidente: annotiamo ora, luogo, cosa è successo e i testimoni.*
(Okay. Danach erstellen wir die Vorfalldmeldung: Wir notieren Uhrzeit, Ort, was passiert ist und die Zeugen.)

Sara (Receptionist): *Perfetto, segno l'ora, le parole che ha detto e la posizione. Ho anche visto una collega che può essere testimone.*
(Perfekt, ich notiere die Uhrzeit, die Worte, die er gesagt hat, und die Position. Ich habe auch eine Kollegin gesehen, die als Zeugin infrage kommt.)

- Perché Sara chiama Marco e cosa gli chiede di fare?
-

6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)



Prima di tutto, cerco di... / Per sicurezza, chiamo i soccorsi e... / Nel verbale scrivo...

1. Se al lavoro noti un collega molto agitato e un po' aggressivo, cosa fai per calmare la situazione e garantire la sicurezza?

2. Dopo un piccolo incidente sul posto di lavoro, quali informazioni principali inserisci nel verbale o nella segnalazione?

7. Schreiben: E-Mail (QR: KI+)

Oggetto: Segnalazione incidente di ieri alla reception

Ciao Marco,

ieri alle 17:10 c'è stato un **incidente** alla reception. Un cliente era molto agitato e ha avuto un **comportamento aggressivo**: ha urlato e ha dato un colpo al bancone. Poi si è sentito male e si è seduto. Luca (IT) ha chiamato i soccorsi e il cliente è andato al **pronto soccorso**. Tu eri presente come **testimone**.

Puoi scrivermi cosa hai visto e cosa hai fatto? Mi serve per la **segnalazione** e per il **verbale** interno.

Grazie,

Sara Bianchi



Schreibe eine passende Antwort: *ieri alle ... ero alla reception e ho visto che ... / Ho cercato di calmare la situazione e ho ... / Per il verbale, i dettagli importanti sono: ...*
