



Krankenpflege 11 Informe de incidentes

- ☐ Reconocer incidentes y conductas agresivas
- ☐ Infórmalo y documentalo correctamente
- ☐ Aplicar estrategias de desescalada
- ☐ Responder de forma segura a emergencias básicas como hipoglucemia, convulsiones, reacciones alérgicas y shock
- ☐ agresión, reporte de incidentes, estrategias de desescalada, gestión de conflictos, terminología de seguridad, hipoglucemia/hiperglucemia, convulsión, reacción alérgica, shock, conocimiento del DEA

La agresión	<i>(Die Aggression)</i>	El informe	<i>(Der Bericht)</i>
La convulsión	<i>(Der Krampfanfall)</i>	El incidente	<i>(Der Vorfall)</i>
La denuncia	<i>(Die Anzeige)</i>	El shock	<i>(Der Schock)</i>
La hiperglucemia	<i>(Die Hyperglykämie)</i>	Desescalar (una situación)	<i>(Deeskalieren (eine Situation))</i>
La hipoglucemia	<i>(Die Hypoglykämie)</i>	Evacuar (el lugar)	<i>(Evakuieren (den Ort))</i>
La precaución	<i>(Die Vorsichtsmaßnahme)</i>	Inmovilizar (con cuidado)	<i>(Immobilisieren (vorsichtig))</i>
La reacción alérgica	<i>(Die allergische Reaktion)</i>	Manejar el conflicto	<i>(Konflikte bewältigen)</i>
La seguridad	<i>(Die Sicherheit)</i>	Pedir ayuda	<i>(Um Hilfe bitten)</i>
El desfibrilador (DEA/AED)	<i>(Der Defibrillator (DEA/AED))</i>	Registrar (los hechos)	<i>(Die Ereignisse protokollieren)</i>

1.Übungen

1. Ordne die Elemente mit verwandter Bedeutung zu.

- | | |
|-----------------------------|-----------------------|
| a. Pedir ayuda | 1. Calmar el ambiente |
| b. Registrar los hechos | 2. Llamar a alguien |
| c. Evacuar el lugar | 3. Salir del edificio |
| d. Desescalar una situación | 4. Anotar lo ocurrido |

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



2. Interne Mitteilung: Wie man einen Vorfall meldet (QR: Audio)

Fülle die Lücken aus: incidente, desescalar, agresión, convulsión, hipoglucemia, informe



En la oficina, si hay un (1) _____ o una (2) _____ verbal, avisa al responsable y busca un lugar seguro. Si la situación sube de tono, intenta (3) _____ : habla con calma y mantén la distancia. Si hay riesgo, pide ayuda y llama al 112.

Si una persona tiene (4) _____ , (5) _____ o reacción alérgica, no la dejes sola. Registra los hechos en el (6) _____ : hora, lugar y qué pasó. Si hay un desfibrilador cerca, comprueba dónde está, pero úsalo solo si te lo indica el 112.

Im Büro: Wenn es einen Vorfall oder eine verbale Aggression gibt, informiere die verantwortliche Person und suche einen sicheren Ort. Wenn die Situation sich zuspitzt, versuche zu deeskalieren: Sprich ruhig und halte Abstand. Wenn Gefahr besteht, bitte um Hilfe und rufe die 112 an.

Wenn eine Person eine Hypoglykämie, Krampfanfälle oder eine allergische Reaktion hat, lass sie nicht allein. Halte die Ereignisse im Bericht fest: Uhrzeit, Ort und was passiert ist. Wenn es in der Nähe einen Defibrillator (AED) gibt, überprüfe, wo er ist, aber benutze ihn nur, wenn dir die 112 dazu rät.

(1) incidente, (2) agresión, (3) desescalar, (4) hipoglucemia, (5) convulsión, (6) informe

1. ¿Qué tres datos tienes que registrar en el informe y qué haces primero si hay riesgo en la oficina?
- _____

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

1. La persona que habla intentó calmar la situación antes de redactar el informe.
2. Tuvieron que usar un desfibrilador con la usuaria que se mareó.
3. Llamaron al 112 aunque la usuaria mejoró después de beber zumo.

Wahr Falsch

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |



1-V 2-X 3-V

4. Wählen Sie die richtige Lösung

1. Ayer _____ los hechos del incidente en el informe. (Gestern habe ich die Fakten des Vorfalls im Bericht festgehalten.)
 a. registré b. registraba c. registraron d. registro
2. Cuando hay una agresión, _____ ayuda al 112 y avisamos al responsable. (Wenn es einen Übergriff gibt, bitten wir unter 112 um Hilfe und informieren den Verantwortlichen.)
 a. pidamos b. pedimos c. pido d. pedís
3. Si la persona tiene una hipoglucemia, le _____ azúcar y llamamos a emergencias. (Wenn die Person eine Unterzuckerung hat, geben wir ihr Zucker und rufen den Rettungsdienst.)
 a. da b. den c. daremos d. damos

1. registré 2. pedimos 3. damos

5. Rollenspiel - Dialoge (QR: Audio)



Incidente con cliente agresivo

- Recepcionista (Marta):** Luis, necesito ayuda: hay un cliente muy alterado en la entrada, está gritando y ha golpeado el mostrador.
(Luis, ich brauche Hilfe: Am Eingang ist ein sehr aufgebrachter Kunde, er schreit und hat auf den Tresen geschlagen.)
- Supervisor (Luis):** Vale, precaución: mantén distancia y habla con calma para desescalar la situación; si no mejora, llama a seguridad.
(Okay, Vorsicht: Halte Abstand und sprich ruhig, um die Situation zu deeskalieren; wenn es nicht besser wird, ruf den Sicherheitsdienst.)
- Recepcionista (Marta):** Le he pedido que baje la voz y le he dicho que revisaremos su caso, pero sigue agresivo; ¿evacuamos la zona?
(Ich habe ihn gebeten, leiser zu sprechen, und ihm gesagt, dass wir seinen Fall prüfen werden, aber er bleibt aggressiv; sollen wir den Bereich räumen?)
- Supervisor (Luis):** Sí, por seguridad, desplaza a la gente a la sala de espera; yo intento hablar con él. Si hay agresión física, pondremos una denuncia.
(Ja, zur Sicherheit bring die Leute in den Warteraum; ich versuche, mit ihm zu sprechen. Wenn es zu körperlicher Gewalt kommt, werden wir Anzeige erstatten.)
- Recepcionista (Marta):** Perfecto. Luego redacto el informe y registro los hechos: hora, lo que dijo, las acciones y los testigos.
(Perfekt. Danach verfasse ich den Bericht und dokumentiere die Fakten: Uhrzeit, was er gesagt hat, die Maßnahmen und die Zeugen.)

1. ¿Qué hace Marta para manejar el conflicto y mantener la seguridad?
-

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

Primero intento mantener la calma y hablar con voz tranquila. / Por precaución, llamo a emergencias o aviso a mi responsable. / Después, registro los hechos y redacto un informe del incidente.



1. En tu trabajo, si un cliente se pone agresivo, ¿qué haces primero para mantener la seguridad y desescalar la situación?

2. Ves a un compañero con síntomas de hipoglucemia o con una reacción alérgica, ¿qué haces y a quién pides ayuda?

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

Asunto: Incidente en recepción (ayer)

Hola, Marta:

Ayer a las 18:10 un cliente se enfadó en recepción y levantó la voz. Golpeó el mostrador y dijo que iba a **poner una denuncia**. Yo intenté **desescalar** la situación y le pedí que hablara más bajo, pero siguió. Al final se fue.

¿Puedes ayudarme a **registrar los hechos** para el **informe**? ¿Viste algo o hablaste con él? También dime si crees que debemos pedir apoyo a seguridad.

Gracias,
Lucía



Schreibe eine passende Antwort: *Ayer vi/escuché que... / Creo que es mejor que... / ¿Quieres que yo...?*
