

Enfermería 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>(La agresión)</i> | L'ipoglicemia | <i>(La hipoglucemia)</i> |
| L'incidente | <i>(El incidente)</i> | La crisi epilettica | <i>(La crisis epiléptica)</i> |
| La segnalazione | <i>(La notificación)</i> | La reazione allergica | <i>(La reacción alérgica)</i> |
| Il verbale | <i>(El informe)</i> | Lo shock | <i>(El shock)</i> |
| Il testimone | <i>(El testigo)</i> | Il defibrillatore (AED) | <i>(El desfibrilador (DEA))</i> |
| Il comportamento aggressivo | <i>(El comportamiento agresivo)</i> | Allontanare la persona | <i>(Alejar a la persona)</i> |
| La de-escalation | <i>(La desescalada)</i> | Calmare la situazione | <i>(Calmar la situación)</i> |
| Il pronto soccorso | <i>(El servicio de urgencias)</i> | Chiamare i soccorsi | <i>(Llamar a los servicios de emergencia)</i> |
| L'ipotensione | <i>(La hipotensión)</i> | Annotare i dettagli | <i>(Anotar los detalles)</i> |

1. Ejercicios

1. Relaciona los elementos que tienen un significado relacionado.

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



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

2. Aviso interno: notificación de incidentes y seguridad (QR: Audio)



Rellena los huecos: aggressivo, primo soccorso, calmare, segnalazione, incidente, ipoglicemia

Aviso 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 avisa 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.

*Aviso interno - Consultorio: en caso de **incidente** o comportamiento **agresivo**, mantén la distancia e intenta **calmar** la situación. Si es necesario, aleja a la persona y llama a los servicios de emergencia. Usa el botón de alarma y avisa a un compañero.*

*Después del evento, completa la **notificación**: anota la hora, el lugar, lo que ha sucedido y los nombres de los testigos. Si un paciente tiene **hipoglucemia**, crisis epiléptica o reacción alérgica, llama al 118 y aplica los **primeros auxilios**. El desfibrilador (AED) se encuentra cerca de la sala de espera.*

(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. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. (QR: Audio)

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

Verdadero Falso

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

4. Elige la solución correcta

1. Ieri un collega _____ un comportamento aggressivo alla responsabile. *(Ayer un compañero señaló un comportamiento agresivo a la responsable.)*
a. segnala b. segnalava c. segnalerò d. ha segnalato
2. Durante l'incidente, io _____ subito i soccorsi. *(Durante el incidente, yo llamé inmediatamente a los servicios de emergencia.)*
a. chiamavo b. chiamo c. hai chiamato d. ho chiamato
3. Dopo l'aggressione, noi _____ i dettagli nel verbale. *(Después de la agresión, nosotros anotamos los detalles en el acta.)*
a. abbiamo annotato b. annotiamo c. annoteremo
d. ho annotato

1. ha segnalato 2. ho chiamato 3. abbiamo annotato

5. Juego de rol - diálogos (QR: Audio)



Aggressione in reception aziendale

Sara *Marco, puoi venire un attimo in reception? C'è un uomo molto agitato: urla e*
(Receptionist): *ha un comportamento aggressivo.*
(Marco, ¿puedes venir un momento a recepción? Hay un hombre muy alterado: grita y tiene un comportamiento agresivo.)

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.*
(Voy enseguida. Mientras tanto prueba la desescalada: habla con voz tranquila, quédate detrás del mostrador y, si puedes, aleja a la persona de los demás.)

Sara *Va bene. Gli dico di aspettare e di abbassare la voce. Se non si calma, chiamo*
(Receptionist): *i soccorsi.*
(De acuerdo. Le digo que espere y que baje la voz. Si no se calma, llamo a los servicios de emergencia.)

Marco (Collega, sicurezza): *Ok. Dopo prepariamo la segnalazione dell'incidente: annotiamo ora, luogo, cosa è successo e i testimoni.*
(Ok. Después preparamos la notificación del incidente: anotamos hora, lugar, qué ha pasado y los testigos.)

Sara *Perfetto, segno l'ora, le parole che ha detto e la posizione. Ho anche visto una*
(Receptionist): *collega che può essere testimone.*
(Perfecto, apunto la hora, las palabras que ha dicho y la ubicación. También he visto a una compañera que puede ser testigo.)

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

6. Hablar: traducir y responder (QR: IA+)



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. Escritura: Email (QR: IA+)

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



Escribe una respuesta adecuada: *ieri alle ... ero alla reception e ho visto che ... / Ho cercato di calmare la situazione e ho ... / Per il verbale, i dettagli importanti sono: ...*
