

Soins infirmiers 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>(L'agression)</i>	La crisi epilettica	<i>(La crise d'épilepsie)</i>
L'incidente	<i>(L'incident)</i>	La reazione allergica	<i>(La réaction allergique)</i>
La segnalazione	<i>(La signalisation)</i>	Lo shock	<i>(Le choc)</i>
Il verbale	<i>(Le procès-verbal)</i>	Il defibrillatore (AED)	<i>(Le défibrillateur (DEA))</i>
Il testimone	<i>(Le témoin)</i>	Allontanare la persona	<i>(Écarter la personne)</i>
Il comportamento aggressivo	<i>(Le comportement agressif)</i>	Calmare la situazione	<i>(Calmer la situation)</i>
La de-escalation	<i>(La désescalade)</i>	Chiamare i soccorsi	<i>(Appeler les secours)</i>
Il pronto soccorso	<i>(Les urgences)</i>	Annotare i dettagli	<i>(Noter les détails)</i>
L'ipotensione	<i>(L'hypotension)</i>	Gestire il conflitto	<i>(Gérer le conflit)</i>
L'ipoglicemia	<i>(L'hypoglycémie)</i>		

1. Exercices

1. Associez les éléments qui ont un sens lié.

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

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



2. Avis interne : signalement d'incidents et sécurité (QR: Audio)



Remplissez les lacunes: aggressivo, ipoglicemia, incidente, primo soccorso, calmare, segnalazione

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.

*Avvis interne - Cabinet médical : en cas d' **incident** ou de comportement **agressif**, garde tes distances et essaie de **calmer** la situation. Si nécessaire, éloigne la personne et appelle les secours. Utilise le bouton d'alarme et prévient un collègue.*

*Après l'événement, remplis le **signalement** : note l'heure, le lieu, ce qui s'est passé et les noms des témoins. Si un patient a une **hypoglycémie**, une crise d'épilepsie ou une réaction allergique, appelle le 118 et applique les **premiers secours**. Le défibrillateur (AED) se trouve près de la salle d'attente.*

(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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux

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.



1-V 2-X 3-V

4. Choisissez la bonne solution

1. Ieri un collega _____ un comportamento aggressivo alla responsabile. *(Hier, un collègue a signalé un comportement agressif à la responsable.)*
a. segnala b. segnalava c. ha segnalato d. segnalerò
2. Durante l'incidente, io _____ subito i soccorsi. *(Pendant l'incident, j'ai appelé immédiatement les secours.)*
a. chiamo b. hai chiamato c. chiamavo d. ho chiamato
3. Dopo l'aggressione, noi _____ i dettagli verbale. *(Après l'agression, nous avons noté les détails dans le procès-verbal.)*
a. ho annotato b. annotiamo c. annoteremo
d. abbiamo annotato

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

5. Jeu de rôle - dialogues (QR: Audio)



Aggressione in reception aziendale

Sara *Marco, puoi venire un attimo in reception? C'è un uomo molto agitato: urla e ha un comportamento aggressivo.*

(Marco, tu peux venir un instant à l'accueil ? Il y a un homme très agité : il crie et a un comportement agressif.)

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.*
(J'arrive tout de suite. En attendant, essaie la désescalade : parle d'une voix calme, reste derrière le comptoir et, si tu peux, éloigne la personne des autres.)

Sara *Va bene. Gli dico di aspettare e di abbassare la voce. Se non si calma, chiamo i soccorsi.*

(D'accord. Je lui dis d'attendre et de baisser la voix. S'il ne se calme pas, j'appelle les secours.)

Marco (Collega, sicurezza): *Ok. Dopo prepariamo la segnalazione dell'incidente: annotiamo ora, luogo, cosa è successo e i testimoni.*

(Ok. Ensuite, on prépare le signalement de l'incident : notons l'heure, le lieu, ce qui s'est passé et les témoins.)

Sara *Perfetto, segno l'ora, le parole che ha detto e la posizione. Ho anche visto una collega che può essere testimone.*

(Parfait, je note l'heure, les paroles qu'il a dites et l'endroit. J'ai aussi vu une collègue qui peut être témoin.)

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

6. Parler : traduire et répondre (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. Écriture: E-mail (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



Rédigez une réponse appropriée: *Ieri alle ... ero alla reception e ho visto che ... / Ho cercato di calmare la situazione e ho ... / Per il verbale, i dettagli importanti sono: ...*
