

Infermieristica 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

Il comportamento aggressivo

La segnalazione

Il verbale

Il testimone

L'incidente

Il pronto soccorso

Allontanare la persona

Calmare la situazione

Gestire il conflitto

Chiamare i soccorsi

Annotare i dettagli

La de-escalation

L'ipotensione

L'ipoglicemia

La crisi epilettica

La reazione allergica

Lo shock

Il defibrillatore (AED)

1. Esercizi

1. Abbina gli elementi che hanno un significato correlato.

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

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



2. Avviso interno: segnalazione di incidenti e sicurezza (QR: Audio)

Compila gli spazi vuoti: incidente, aggressivo, calmare, primo soccorso, segnalazione, ipoglicemia



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.

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

3. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (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.

Vero Falso



4. Scegli la soluzione corretta

1. Ieri un collega _____ un comportamento aggressivo alla responsabile.
a. ha segnalato b. segnalerò c. segnala d. segnalava
 2. Durante l'incidente, io _____ subito i soccorsi.
a. chiamo b. ho chiamato c. chiamavo d. hai chiamato
 3. Dopo l'aggressione, noi _____ i dettagli nel verbale.
a. abbiamo annotato b. annotiamo c. ho annotato
d. annoteremo
1. ha segnalato 2. ho chiamato 3. abbiamo annotato

5. Role play - dialoghi (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 (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.*
- Sara** *Va bene. Gli dico di aspettare e di abbassare la voce. Se non si calma, chiamo*
(Receptionist): *i soccorsi.*
- Marco (Collega, sicurezza):** *Ok. Dopo prepariamo la segnalazione dell'incidente: annotiamo ora, luogo, cosa è successo e i testimoni.*
- Sara** *Perfetto, segno l'ora, le parole che ha detto e la posizione. Ho anche visto una*
(Receptionist): *collega che può essere testimone.*

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

6. Parlare: traduci e rispondi (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. Scrittura: 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



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