

Infermieristica 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>(L'aggressione)</i>	La reacción alérgica	<i>(La reazione allergica)</i>
El incidente	<i>(L'incidente)</i>	El shock	<i>(Lo shock)</i>
La denuncia	<i>(La denuncia)</i>	El desfibrilador (DEA/AED)	<i>(Il defibrillatore (DEA/AED))</i>
El informe	<i>(Il rapporto)</i>	Pedir ayuda	<i>(Chiedere aiuto)</i>
La seguridad	<i>(La sicurezza)</i>	Evacuar (el lugar)	<i>(Evacuare (il luogo))</i>
La precaución	<i>(La precauzione)</i>	Inmovilizar (con cuidado)	<i>(Immobilizzare (con cura))</i>
La hipoglucemia	<i>(L'ipoglicemia)</i>	Desescalar (una situación)	<i>(De-escalare (una situazione))</i>
La hiperglucemia	<i>(L'iperglicemia)</i>	Manejar el conflicto	<i>(Gestire il conflitto)</i>
La convulsión	<i>(La convulsione)</i>	Registrar (los hechos)	<i>(Registrare (i fatti))</i>

1.Esercizi

1. Abbina gli elementi che hanno un significato correlato.

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

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



2. Avviso interno: come comunicare un incidente (QR: Audio)

Compila gli spazi vuoti: convulsión, hipoglucemia, agresión, desescalar, informe, incidente



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.

In ufficio, se c'è un incidente o un'aggressione verbale, avvisa il responsabile e cerca un luogo sicuro. Se la situazione si fa più tesa, prova a de-escalare: parla con calma e mantieni la distanza. Se c'è rischio, chiedi aiuto e chiama il 112.

Se una persona ha ipoglicemia, convulsione o una reazione allergica, non lasciarla sola. Registra i fatti nel rapporto: ora, luogo e che cosa è successo. Se c'è un defibrillatore (DAE) vicino, controlla dov'è, ma usalo solo se te lo indica il 112.

(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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

Vero Falso

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 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. | ☐ | ☐ |



1-V 2-X 3-V

4. Scegli la soluzione corretta

1. Ayer _____ los hechos del incidente en el informe. *(Ieri ho registrato i fatti dell'incidente nel rapporto.)*
a. registro b. registraron c. registré d. registraba
2. Cuando hay una agresión, _____ ayuda al 112 y avisamos al responsable. *(Quando c'è un'aggressione, chiediamo aiuto al 112 e avvisiamo il responsabile.)*
a. pido b. pedís c. pedimos d. pidamos
3. Si la persona tiene una hipoglucemia, le _____ azúcar y llamamos a emergencias. *(Se la persona ha un'ipoglicemia, le diamo zucchero e chiamiamo i soccorsi.)*
a. damos b. den c. daremos d. da

1. registré 2. pedimos 3. damos

5. Role play - dialoghi (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, ho bisogno di aiuto: c'è un cliente molto agitato all'ingresso, sta urlando e ha colpito il bancone.)

Supervisor (Luis): Vale, precaución: mantén distancia y habla con calma para desescalar la situación; si no mejora, llama a seguridad.

(Va bene, prudenza: mantieni le distanze e parla con calma per de-escalare la situazione; se non migliora, chiama la sicurezza.)

Recepcionista (Marta): Le he pedido que baje la voz y le he dicho que revisaremos su caso, pero sigue agresivo; ¿evacuamos la zona?

(Gli ho chiesto di abbassare la voce e gli ho detto che esamineremo il suo caso, ma continua a essere aggressivo; evacuamo la zona?)

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.

(Sì, per sicurezza, sposta le persone nella sala d'attesa; io provo a parlare con lui. Se c'è aggressione fisica, sposteremo denuncia.)

Recepcionista (Marta): Perfecto. Luego redacto el informe y registro los hechos: hora, lo que dijo, las acciones y los testigos.

(Perfetto. Poi redigo il rapporto e registro i fatti: ora, ciò che ha detto, le azioni e i testimoni.)

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

6. Parlare: traduci e rispondi (QR: IA+)

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. Scrittura: Email (QR: IA+)

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



Scrivi una risposta appropriata: *Ayer vi/escuché que... / Creo que es mejor que... / ¿Quieres que yo...?*