



Infermieristica 11 Vorfallmeldung

- Erkennen von Vorfällen und aggressivem Verhalten
- Berichten Sie und dokumentieren Sie sie korrekt
- Deeskalationsstrategien anwenden
- Reagiere sicher auf grundlegende Notfälle wie Hypoglykämie, Krampfanfälle, allergische Reaktionen und Schock.
- Aggression, Vorfallmeldung, Deeskalationsstrategien, Konfliktmanagement, Sicherheitsbegriffe, Hypo-/Hyperglykämie, Krampfanfall, allergische Reaktion, Schock, AED-Wissen

Die Erste Hilfe	<i>(Il primo soccorso)</i>	Die Aggression	<i>(L'aggressione)</i>
Unterzuckern (Hypoglykämie)	<i>(Ipotensione glicemica)</i>	Aggressiv handeln	<i>(Comportarsi in modo aggressivo)</i>
/ Die Hypoglykämie	<i>(ipoglicemia) / L'ipoglicemia)</i>	Die Eskalation	<i>(L'escalation)</i>
Der Krampfanfall / die Anfälle	<i>(La convulsione / le crisi)</i>	Deeskalieren	<i>(De-escalare / calmare la situazione)</i>
Die Allergische Reaktion	<i>(La reazione allergica)</i>	Die Konfliktlösung	<i>(La risoluzione del conflitto)</i>
Der Schockzustand	<i>(Lo shock)</i>	Den Vorfall melden	<i>(Segnalare l'incidente)</i>
Den Notruf wählen	<i>(Chiamare il pronto intervento)</i>	Das Protokoll	<i>(Il verbale / il protocollo)</i>
Den Betroffenen beruhigen	<i>(Rassicurare la persona interessata)</i>	Die Zeugenaussage	<i>(La testimonianza)</i>
Den Abstand halten	<i>(Mantenere la distanza)</i>	Der Sicherheitsdienst	<i>(Il servizio di sicurezza)</i>
Der Vorfall	<i>(L'incidente)</i>		

1. Esercizi



1. Abbina gli elementi che hanno un significato correlato.

- | | |
|------------------------------|-------------------|
| a. Den Vorfall melden | 1. 112 anrufen |
| b. Den Notruf wählen | 2. ruhig sprechen |
| c. Den Betroffenen beruhigen | 3. Bescheid geben |
| d. Die Erste Hilfe | 4. Soforthilfe |

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

2. Avviso in reparto: segnalare incidenti ed emergenze (Audio disponibile nell'app)

Compila gli spazi vuoti: Abstand, Erste Hilfe, Vorfall, Protokoll, Sicherheitsdienst, Aggression, Zeugenaussage, Schockzustand

Aushang – Station 3B

Wenn es zu einem _____ kommt (z. B. Beschimpfung, Drohung oder körperliche _____), bleiben Sie ruhig und halten Sie _____. Sprechen Sie kurz und klar. Wenn die Situation unsicher ist, informieren Sie den _____. Melden Sie den Vorfall an die verantwortliche Pflegekraft und schreiben Sie ein _____: Was ist passiert? Wer war dabei? Gibt es eine _____?

Bei Notfällen leisten Sie _____ und wählen Sie den Notruf, wenn nötig. Bei Unterzuckerung geben Sie schnell Zucker, wenn die Person ansprechbar ist. Bei einem Krampfanfall schützen Sie den Kopf und entfernen Sie gefährliche Gegenstände. Bei einer allergischen Reaktion oder einem _____: flach lagern, warm halten und Hilfe holen. Ein AED hängt im Flur neben dem Dienstzimmer.

Avviso – Reparto 3B

Se si verifica un incidente (p.es. insulti, minacce o aggressione fisica), mantenete la calma e tenete le distanze. Parlate in modo breve e chiaro. Se la situazione è incerta, informate il servizio di sicurezza. Segnalate l'incidente all'infermiere responsabile e redigete un verbale: Cosa è successo? Chi era presente? Ci sono testimoni?

In caso di emergenza prestate il primo soccorso e chiamate il numero di emergenza, se necessario. In caso di ipoglicemia somministrate rapidamente zucchero se la persona è reattiva. In caso di crisi epilettica proteggete la testa ed allontanate oggetti pericolosi. In caso di reazione allergica o di stato di shock: posizionare la persona supina, mantenerla al caldo e chiedere aiuto. Un DAE è appeso nel corridoio accanto alla stanza del personale.

1. Welche ersten Schritte sollen Sie bei aggressivem Verhalten auf der Station machen?

2. Welche Maßnahmen sind laut Aushang bei Unterzuckerung, Krampfanfall und Schockzustand beschrieben?

3. Ascolta il frammento audio e indica se le seguenti affermazioni sono vere o false.

- Die Person hält Abstand und spricht ruhig, um die Situation zu beruhigen.
- Der Sicherheitsdienst wurde erst gerufen, nachdem der Notruf gewählt wurde.
- Am Ende dokumentiert die Person den Vorfall und nimmt eine Zeugenaussage auf.

Vero Falso



4. Scegli la soluzione corretta

1. Im Protokoll _____ wir, was genau passiert ist. *(Nel verbale annotiamo cosa è successo esattamente.)*
a. notiere b. notierten c. notiert d. notieren
2. Bei Aggression _____ die Pflegekraft ruhig und hält Abstand. *(In caso di aggressione l'operatore sanitario mantiene la calma e tiene le distanze.)*
a. bleibt b. bleibst c. bleiben d. blieb
3. Bei einem Krampfanfall _____ die Kollegin sofort den Notruf an. *(In caso di crisi convulsiva la collega chiama immediatamente il numero d'emergenza.)*
a. ruft b. rufen c. rief d. ruft

1. notieren 2. bleibt 3. ruft

5. Leggi il dialogo e rispondi alle domande

Pflegekraft (Lena): *Herr Koch, ich melde einen Vorfall: Ein Angehöriger ist sehr aggressiv und schreit im Flur.*

(Signor Koch, segnalo un episodio: un parente è molto aggressivo e sta urlando nel corridoio.)

Sicherheitsdienst (Herr Koch): *Okay, bleiben Sie ruhig, halten Sie Abstand und versuchen Sie, die Situation zu deeskalieren.*

(Va bene, mantenga la calma, tenga le distanze e provi a calmare la situazione.)

Pflegekraft (Lena): *Ich sage ihm gerade: „Bitte bleiben Sie ruhig“ und bitte ihn, sich hinzusetzen; gleichzeitig bringe ich andere Bewohner aus dem Bereich.*

(Glielo sto dicendo adesso: «Per favore, mantenga la calma» e gli chiedo di sedersi; nel frattempo sposto gli altri residenti fuori dall'area.)

Sicherheitsdienst (Herr Koch): *Gut, ich komme sofort. Danach machen wir ein Protokoll und Sie geben mir eine kurze Zeugenaussage.*

(Bene, arrivo subito. Poi redigiamo un verbale e mi fornisca una breve dichiarazione come testimone.)

1. Warum ruft Lena den Sicherheitsdienst und was macht sie zuerst?

2. Nenne zwei Sätze aus dem Dialog, die beim Deeskalieren helfen.



6. Rispondi alle domande usando il vocabolario di questo capitolo.

Zuerst melde ich den Vorfall und bleibe ruhig. / Ich halte Abstand und versuche zu deeskalieren. / Im Protokoll notiere ich Zeitpunkt, Ort und den Ablauf.

1. Sie arbeiten in der Pflege und bemerken, dass ein Patient sehr aggressiv wird. Was tun Sie zuerst, und wen informieren Sie?

2. Nach einem Vorfall müssen Sie kurz dokumentieren: Was schreiben Sie ins Protokoll, und wie geben Sie eine kurze Zeugenaussage?

7. E-Mail (interna)

Betreff: Vorfall im Wartebereich – kurze Rückmeldung

Hallo Frau Kaya,

gestern gegen 16:10 Uhr gab es im Wartebereich einen **Vorfall**. Ein Besucher wurde laut und stritt an der Anmeldung. Kurz danach sagte eine Patientin, ihr sei schlecht, und sie war sehr blass. Der **Sicherheitsdienst** war kurz vor Ort.

Bitte schicken Sie mir heute eine kurze Info: Was haben Sie gesehen? Was haben Sie getan (z. B. Abstand halten, beruhigen, **Notruf** wählen, **Erste Hilfe**)? Ich brauche die Angaben für das **Protokoll**.

Danke!

Frau Neumann



Scrivi una risposta appropriata: *Ich habe um ca. ... Uhr gesehen, dass ... / Zuerst habe ich ... gemacht, dann ... / Für das Protokoll: Danach ist ... passiert.*
