

Nursing 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>(The assault)</i>	Annotare i dettagli	<i>(Record the details)</i>
Il comportamento aggressivo	<i>(Aggressive behavior)</i>	Allontanare la persona	<i>(Remove the person)</i>
La segnalazione	<i>(The report)</i>	Calmare la situazione	<i>(Calm the situation)</i>
Il verbale	<i>(The incident report)</i>	L'ipotensione	<i>(Hypotension)</i>
Il testimone	<i>(The witness)</i>	L'ipoglicemia	<i>(Hypoglycemia)</i>
La de-escalation	<i>(De-escalation)</i>	La crisi epilettica	<i>(Seizure)</i>
Gestire il conflitto	<i>(Managing conflict)</i>	La reazione allergica	<i>(Allergic reaction)</i>
L'incidente	<i>(The incident)</i>	Lo shock	<i>(Shock)</i>
Il pronto soccorso	<i>(The emergency department)</i>	Il defibrillatore (AED)	<i>(The defibrillator (AED))</i>
Chiamare i soccorsi	<i>(Call emergency services)</i>		

1. Exercises

1. Match the items that have a related meaning.

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

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



2. Internal notice: incident reporting and safety (QR: Audio)



Fill in the gaps: ipoglicemia, incidente, aggressivo, primo soccorso, segnalazione, calmare

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.

*Internal notice - Clinic: in case of an **incident** or **aggressive** behavior, keep your distance and try to **calm** the situation. If necessary, move the person away and call for help. Use the alarm button and inform a colleague.*

After the event, fill out the report: note the time, place, what happened, and the names of witnesses. If a patient has hypoglycemia, an epileptic seizure, or an allergic reaction, call 118 and provide first aid. The defibrillator (AED) is located near the waiting room.

(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. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

True False

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



1-V 2-X 3-V

4. Choose the correct solution

1. Ieri un collega _____ un comportamento aggressivo alla responsabile. *(Yesterday a colleague reported aggressive behavior to the manager.)*
a. segnalava b. segnala c. segnalerò d. ha segnalato
 2. Durante l'incidente, io _____ subito i soccorsi. *(During the incident, I called for help immediately.)*
a. chiamo b. ho chiamato c. chiamavo d. hai chiamato
 3. Dopo l'aggressione, noi _____ i dettagli nel verbale. *(After the assault, we wrote down the details in the report.)*
a. ho annotato b. annotiamo c. annoteremo
d. abbiamo annotato
1. ha segnalato 2. ho chiamato 3. abbiamo annotato

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



Aggressione in reception aziendale

Sara
(Receptionist): *Marco, puoi venire un attimo in reception? C'è un uomo molto agitato: urla e ha un comportamento aggressivo.*
(Marco, can you come to reception for a moment? There's a very agitated man: he's shouting and behaving aggressively.)

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.*
(I'm coming right away. In the meantime, try de-escalation: speak in a calm voice, stay behind the counter and, if you can, move the person away from others.)

Sara
(Receptionist): *Va bene. Gli dico di aspettare e di abbassare la voce. Se non si calma, chiamo i soccorsi.*
(Alright. I'll tell him to wait and to lower his voice. If he doesn't calm down, I'll call emergency services.)

Marco (Collega, sicurezza): *Ok. Dopo prepariamo la segnalazione dell'incidente: annotiamo ora, luogo, cosa è successo e i testimoni.*
(Ok. Afterwards we'll prepare the incident report: let's note the time, place, what happened and the witnesses.)

Sara
(Receptionist): *Perfetto, segno l'ora, le parole che ha detto e la posizione. Ho anche visto una collega che può essere testimone.*
(Perfect, I'll write down the time, the words he said and the location. I also saw a colleague who can be a witness.)

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

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)



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. Writing: Email (QR: AI+)

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



Write an appropriate response: *ieri alle ... ero alla reception e ho visto che ... / Ho cercato di calmare la situazione e ho ... / Per il verbale, i dettagli importanti sono: ...*
