

## Verpleegkunde 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)

<b>L'aggressione</b>	<i>(De aanval)</i>	<b>Lo shock</b>	<i>(De shock)</i>
<b>Il comportamento aggressivo</b>	<i>(Agressief gedrag)</i>	<b>L'ipotensione</b>	<i>(Lage bloeddruk)</i>
<b>La segnalazione</b>	<i>(De melding)</i>	<b>L'ipoglicemia</b>	<i>(Hypoglykemie)</i>
<b>L'incidente</b>	<i>(Het incident)</i>	<b>La de-escalation</b>	<i>(De-escalatie)</i>
<b>Il verbale</b>	<i>(Het verslag)</i>	<b>Gestire il conflitto</b>	<i>(Een conflict hanteren)</i>
<b>Il testimone</b>	<i>(De getuige)</i>	<b>Allontanare la persona</b>	<i>(De persoon verwijderen)</i>
<b>Il pronto soccorso</b>	<i>(De eerste hulp)</i>	<b>Calmare la situazione</b>	<i>(De situatie kalmeren)</i>
<b>Il defibrillatore (AED)</b>	<i>(De defibrillator (AED))</i>	<b>Chiamare i soccorsi</b>	<i>(De hulpdiensten bellen)</i>
<b>La crisi epilettica</b>	<i>(De epileptische aanval)</i>	<b>Annotare i dettagli</b>	<i>(Details noteren)</i>
<b>La reazione allergica</b>	<i>(De allergische reactie)</i>		

## 1.Oefeningen

### 1. Koppel de items die een verwante betekenis hebben.

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



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

### 2. Interne melding: incidentenmelding en veiligheid (QR: Audio)



**Vul de lege plekken in:** primo soccorso, segnalazione, ipoglicemia, incidente, calmare, aggressivo

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.

*Interne melding - Polikliniek: in geval van een **incident** of **agressief** gedrag, houd afstand en probeer de situatie te **kalmeren**. Indien nodig, verwijder de persoon en bel de hulpdiensten. Gebruik de alarmknop en waarschuw een collega.*

*Vul na het voorval de **melding** in: noteer tijd, plaats, wat er is gebeurd en de namen van de getuigen. Als een patiënt **hypoglykemie**, een epileptische aanval of een allergische reactie heeft, bel 112 en pas **eerste hulp** toe. De defibrillator (AED) bevindt zich bij de wachtkamer.*

*(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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar

- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 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. Kies de juiste oplossing

- Ieri un collega \_\_\_\_\_ un comportamento aggressivo alla responsabile. *(Gisteren heeft een collega agressief gedrag gemeld bij de verantwoordelijke.)*  
a. segnala      b. ha segnalato      c. segnalava      d. segnalerò
  - Durante l'incidente, io \_\_\_\_\_ subito i soccorsi. *(Tijdens het incident heb ik meteen de hulpdiensten gebeld.)*  
a. chiamavo      b. chiamo      c. ho chiamato      d. hai chiamato
  - Dopo l'aggressione, noi \_\_\_\_\_ i dettagli nel verbale. *(Na de agressie hebben wij de details in het proces-verbaal genoteerd.)*  
a. ho annotato      b. annotiamo      c. abbiamo annotato  
d. annoteremo
1. ha segnalato 2. ho chiamato 3. abbiamo annotato

#### 5. Rollenspiel - dialogen (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, kun je even naar de receptie komen? Er is een man die erg overstuurd is: hij schreeuwt en gedraagt zich agressief.)*

**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.*  
*(Ik kom meteen. Probeer intussen te de-escaleren: praat met een rustige stem, blijf achter de balie en, als je kunt, haal de persoon weg bij de anderen.)*

**Sara** *Va bene. Gli dico di aspettare e di abbassare la voce. Se non si calma, chiamo*  
**(Receptionist):** *i soccorsi.*  
*(Oké. Ik zeg hem dat hij moet wachten en zachter moet praten. Als hij niet kalmeert, bel ik de hulpdiensten.)*

**Marco (Collega, sicurezza):** *Ok. Dopo prepariamo la segnalazione dell'incidente: annotiamo ora, luogo, cosa è successo e i testimoni.*  
*(Oké. Daarna maken we de incidentmelding: we noteren tijdstip, plaats, wat er is gebeurd en de getuigen.)*

**Sara** *Perfetto, segno l'ora, le parole che ha detto e la posizione. Ho anche visto una*  
**(Receptionist):** *collega che può essere testimone.*  
*(Perfect, ik noteer het tijdstip, de woorden die hij heeft gezegd en de locatie. Ik heb ook een collega gezien die getuige kan zijn.)*

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

## 6. Spreken: vertaal en beantwoord (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. Schrijven: E-mail (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



**Schrijf een passende reactie:** *Ieri alle ... ero alla reception e ho visto che ... / Ho cercato di calmare la situazione e ho ... / Per il verbale, i dettagli importanti sono: ...*

---

---

---