

Pielęgniarstwo 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>(Agresja)</i>	La reacción alérgica	<i>(Reakcja alergiczna)</i>
La seguridad	<i>(Bezpieczeństwo)</i>	El shock	<i>(Wstrząs)</i>
La precaución	<i>(Ostrożność)</i>	El desfibrilador (DEA/AED)	<i>(Defibrylator (DEA/AED))</i>
El incidente	<i>(Incydent)</i>	Pedir ayuda	<i>(Wezwać pomoc)</i>
La denuncia	<i>(Zgłoszenie/Skarga)</i>	Evacuar (el lugar)	<i>(Ewakuować (miejsce))</i>
El informe	<i>(Raport)</i>	Inmovilizar (con cuidado)	<i>(Unieruchomić (ostrożnie))</i>
La hipoglucemia	<i>(Hipoglikemia)</i>	Registrar (los hechos)	<i>(Zarejestrować (fakty))</i>
La hiperglucemia	<i>(Hiperglikemia)</i>	Desescalar (una situación)	<i>(Deeskalować (sytuację))</i>
La convulsión	<i>(Drgawki)</i>	Manejar el conflicto	<i>(Radzić sobie z konfliktem)</i>

1.Ćwiczenia

1. Dopasuj elementy o powiązonym znaczeniu.

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

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



2. Komunikat wewnętrzny: jak zgłosić incydent (QR: Audio)

Wypełnij luki: desescalar, convulsión, hipoglucemia, informe, incidente, agresión



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.

W biurze, jeśli dojdzie do incydentu lub agresji słownej, powiadom osobę odpowiedzialną i znajdź bezpieczne miejsce. Jeśli sytuacja się zaostrza, spróbuj ją deeskalować: mów spokojnie i zachowaj dystans. Jeśli istnieje ryzyko, poproś o pomoc i zadzwoń pod numer 112.

Jeśli ktoś ma hipoglikemię, drgawki lub reakcję alergiczną, nie zostawiaj go samego. Zapisz fakty w raporcie: godzinę, miejsce i to, co się wydarzyło. Jeśli w pobliżu jest defibrylator (DEA), sprawdź, gdzie się znajduje, ale użyj go tylko wtedy, gdy wskaże ci to numer 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. Posłuchaj fragmentu audio i wybierz poprawną odpowiedź. (QR: Audio)

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.

Prawda Falsz

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |



1-V 2-X 3-V

4. Wybierz poprawne rozwiązanie

1. Ayer _____ los hechos del incidente en el informe. *(Wczoraj zarejestrowałem fakty dotyczące incydentu w raporcie.)*
a. registraba b. registraron c. registré d. registro
2. Cuando hay una agresión, _____ ayuda al 112 y avisamos al responsable. *(Kiedy dochodzi do agresji, prosimy o pomoc pod numerem 112 i powiadamy osobę odpowiedzialną.)*
a. pido b. pedís c. pedimos d. pidamos
3. Si la persona tiene una hipoglucemia, le _____ azúcar y llamamos a emergencias. *(Jeśli osoba ma hipoglikemię, dajemy jej cukier i dzwoniemy na pogotowie.)*
a. damos b. den c. daremos d. da
1. registré 2. pedimos 3. damos

5. Odgrywanie ról - dialogi (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, potrzebuję pomocy: przy wejściu jest bardzo zdenerwowany klient, krzyczy i uderzył w ladę.)

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

(Dobrze, ostrożnie: zachowaj dystans i mów spokojnie, aby załagodzić sytuację; jeśli się nie uspokoi, wezwij ochronę.)

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

(Poprosiłam go, żeby mówił ciszej, i powiedziałam, że sprawdzimy jego sprawę, ale nadal jest agresywny; ewakuujemy strefę?)

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.*

(Tak, dla bezpieczeństwa, przesuń ludzi do poczekalni; ja spróbuję z nim porozmawiać. Jeśli dojdzie do fizycznej agresji, złożymy zawiadomienie.)

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

(Świetnie. Potem sporządzę raport i zarejestruję fakty: godzina, co powiedział, podjęte działania i świadkowie.)

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

6. Mówienie (QR: AI+)



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. Pisanie: Email (QR: AI+)

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



Napisz odpowiednią odpowiedź: *Ayer vi/escuché que... / Creo que es mejor que... / ¿Quieres que yo...?*
