

## Pielęgniarstwo 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>(Agresja)</i>	<b>L'ipotensione</b>	<i>(Niedociśnienie)</i>
<b>La crisi epilettica</b>	<i>(Napad padaczkowy)</i>	<b>L'ipoglicemia</b>	<i>(Hipoglikemia)</i>
<b>La de-escalation</b>	<i>(Deeskalacja)</i>	<b>Lo shock</b>	<i>(Wstrząs)</i>
<b>La reazione allergica</b>	<i>(Reakcja alergiczna)</i>	<b>La segnalazione</b>	<i>(Zgłoszenie)</i>
<b>Il comportamento aggressivo</b>	<i>(Zachowanie agresywne)</i>	<b>Allontanare la persona</b>	<i>(Oddalić osobę)</i>
<b>Il defibrillatore (AED)</b>	<i>(Defibrylator (AED))</i>	<b>Annotare i dettagli</b>	<i>(Zanotować szczegóły)</i>
<b>Il pronto soccorso</b>	<i>(Izba przyjęć / pogotowie)</i>	<b>Calmare la situazione</b>	<i>(Uspokoić sytuację)</i>
<b>Il testimone</b>	<i>(Świadek)</i>	<b>Chiamare i soccorsi</b>	<i>(Wezwać pomoc)</i>
<b>Il verbale</b>	<i>(Protokół / raport)</i>	<b>Gestire il conflitto</b>	<i>(Radzić sobie z konfliktem)</i>
<b>L'incidente</b>	<i>(Wypadek)</i>		

## 1. Ćwiczenia

### 1. Dopasuj elementy o powiązonym znaczeniu.

- |                        |                            |
|------------------------|----------------------------|
| 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. Komunikat wewnętrzny: zgłaszanie incydentów i bezpieczeństwo (QR: Audio)



**Wypełnij luki:** primo soccorso, calmare, aggressivo, segnalazione, incidente, ipoglicemia

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.

*Komunikat wewnętrzny – Przychodnia: w razie **incydentu** lub **agresywnego** zachowania zachowaj dystans i spróbuj **uspokoić** sytuację. W razie potrzeby odsuń tę osobę i wezwij pomoc. Użyj przycisku alarmowego i powiadom kolegę.*

*Po zdarzeniu wypełnij zgłoszenie: zanotuj godzinę, miejsce, co się stało oraz nazwiska świadków. Jeśli pacjent ma hipoglikemię, napad padaczkowy lub reakcję alergiczną, zadzwoń pod 118 i udziel **pierwszej pomocy**. Defibrylator (AED) znajduje się w pobliżu poczekalni.*

*(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. Posłuchaj fragmentu audio i wybierz poprawną odpowiedź. (QR: Audio)

**Prawda** **Falsz**

- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 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. Wybierz poprawne rozwiązanie

1. Ieri un collega \_\_\_\_\_ un comportamento aggressivo alla responsabile. *(Wczoraj kolega zgłosił agresywne zachowanie kierownicze.)*  
a. segnalava      b. segnalerò      c. segnala      d. ha segnalato
2. Durante l'incidente, io \_\_\_\_\_ subito i soccorsi. *(Podczas incydentu od razu wezwałem pomoc.)*  
a. chiamavo      b. hai chiamato      c. ho chiamato      d. chiamo
3. Dopo l'aggressione, noi \_\_\_\_\_ i dettagli nel verbale. *(Po agresji zanotowaliśmy szczegóły w protokole.)*  
a. ho annotato      b. annoteremo      c. abbiamo annotato  
d. annotiamo

1. ha segnalato 2. ho chiamato 3. abbiamo annotato

#### 5. Odgrywanie ról - dialogi (QR: Audio)



##### Aggressione in reception aziendale

**Sara** *Marco, puoi venire un attimo in reception? C'è un uomo molto agitato: urla e ha un comportamento aggressivo.*

**(Receptionist):** *(Marco, możesz podejść na chwilę do recepcji? Jest tu bardzo zdenerwowany mężczyzna: krzyczy i zachowuje się agresywnie.)*

**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. (Już idę. W międzyczasie spróbuj deeskalacji: mów spokojnym głosem, zostań za ladą i, jeśli możesz, odsuń tę osobę od innych.)*

**Sara** *Va bene. Gli dico di aspettare e di abbassare la voce. Se non si calma, chiamo i soccorsi.*

**(Receptionist):** *(Dobrze. Powiem mu, żeby poczekał i ściszył głos. Jeśli się nie uspokoi, zadzwonię po pomoc.)*

**Marco (Collega, sicurezza):** *Ok. Dopo prepariamo la segnalazione dell'incidente: annotiamo ora, luogo, cosa è successo e i testimoni.*

*(Ok. Potem przygotujemy zgłoszenie incydentu: zanotujemy czas, miejsce, co się stało i świadków.)*

**Sara** *Perfetto, segno l'ora, le parole che ha detto e la posizione. Ho anche visto una collega che può essere testimone.*

**(Receptionist):** *(Świetnie, zapisuję godzinę, słowa, które powiedział, i miejsce. Widziałam też koleżankę, która może być świadkiem.)*

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

## 6. Mówienie (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. Pisanie: 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



**Napisz odpowiednią odpowiedź:** *ieri alle ... ero alla reception e ho visto che ... / Ho cercato di calmare la situazione e ho ... / Per il verbale, i dettagli importanti sono: ...*

---

---

---