

## Enfermagem 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>(A agressão)</i>	<b>Calmare la situazione</b>	<i>(Acalmar a situação)</i>
<b>Il comportamento aggressivo</b>	<i>(O comportamento agressivo)</i>	<b>Chiamare i soccorsi</b>	<i>(Chamar os socorros)</i>
<b>Il testimone</b>	<i>(A testemunha)</i>	<b>Annotare i dettagli</b>	<i>(Anotar os detalhes)</i>
<b>Il pronto soccorso</b>	<i>(O pronto-socorro)</i>	<b>La reazione allergica</b>	<i>(A reação alérgica)</i>
<b>Il verbale</b>	<i>(O relatório)</i>	<b>L'ipotensione</b>	<i>(A hipotensão)</i>
<b>La segnalazione</b>	<i>(A notificação)</i>	<b>L'ipoglicemia</b>	<i>(A hipoglicemia)</i>
<b>L'incidente</b>	<i>(O incidente)</i>	<b>La crisi epilettica</b>	<i>(A crise epiléptica)</i>
<b>La de-escalation</b>	<i>(A desescalada)</i>	<b>Lo shock</b>	<i>(O choque)</i>
<b>Gestire il conflitto</b>	<i>(Gerir o conflito)</i>	<b>Il defibrillatore (AED)</b>	<i>(O desfibrilador (DEA))</i>
<b>Allontanare la persona</b>	<i>(Afastar a pessoa)</i>		

## 1. Exercícios

### 1. Associe os itens que têm um significado relacionado.

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

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



### 2. Aviso interno: comunicação de incidentes e segurança (QR: Áudio)

**Preencha as lacunas:** calmare, primo soccorso, aggressivo, segnalazione, incidente, ipoglicemia



Aviso 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.

*Aviso interno - Ambulatório: em caso de incidente ou comportamento agressivo, mantenha a distância e tente acalmar a situação. Se necessário, afaste a pessoa e chame o socorro. Use o botão de alarme e avise um colega.*

*Depois do evento, preencha o relatório: anote hora, local, o que aconteceu e os nomes das testemunhas. Se um paciente tiver hipoglicemia, crise epiléptica ou reação alérgica, ligue para o 118 e aplique os primeiros socorros. O desfibrilador (AED) fica perto da sala de espera.*

*(1) incidente, (2) agressivo, (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. Ouça o fragmento de áudio e escolha a resposta correta. (QR: Áudio)

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

1-V 2-X 3-V

Verdadeiro Falso

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



#### 4. Escolha a soluzione corretta

1. Ieri un collega \_\_\_\_\_ un comportamento aggressivo alla responsabile.  
*(Ontem, um colega reportou um comportamento agressivo à responsável.)*  
a. segnala      b. segnalava      c. segnalerò      d. ha segnalato
2. Durante l'incidente, io \_\_\_\_\_ subito i soccorsi.  
*(Durante o incidente, eu chamei imediatamente os socorros.)*  
a. chiamavo      b. chiamo      c. hai chiamato      d. ho chiamato
3. Dopo l'aggressione, noi \_\_\_\_\_ i dettagli nel verbale.  
*(Após a agressão, nós registramos os detalhes no relatório.)*  
a. abbiamo annotato      b. annotiamo      c. annoteremo  
d. ho annotato

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

#### 5. Roleplay - diálogos (QR: Áudio)



##### 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, podes vir um momento à recepção? Há um homem muito agitado: grita e tem um comportamento agressivo.)*

**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.*  
*(Vou já. Entretanto tenta a desescalada: fala com voz calma, fica atrás do balcão e, se conseguires, afasta a pessoa dos outros.)*

**Sara**  
**(Receptionist):** *Va bene. Gli dico di aspettare e di abbassare la voce. Se non si calma, chiamo i soccorsi.*  
*(Está bem. Digo-lhe para esperar e para baixar a voz. Se não se acalmar, chamo os socorros.)*

**Marco (Collega, sicurezza):** *Ok. Dopo prepariamo la segnalazione dell'incidente: annotiamo ora, luogo, cosa è successo e i testimoni.*  
*(Ok. Depois preparamos o registo do incidente: anotamos hora, local, o que aconteceu e as testemunhas.)*

**Sara**  
**(Receptionist):** *Perfetto, segno l'ora, le parole che ha detto e la posizione. Ho anche visto una collega che può essere testimone.*  
*(Perfeito, anoto a hora, as palavras que ele disse e a posição. Também vi uma colega que pode ser testemunha.)*

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

## 6. Falar: traduzir e responder (QR: IA+)



*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. Escrita: E-mail (QR: IA+)

**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



**Escreva uma resposta apropriada:** *ieri alle ... ero alla reception e ho visto che ... / Ho cercato di calmare la situazione e ho ... / Per il verbale, i dettagli importanti sono: ...*

---

---

---