



Nursing 11 incidentmelding

- Herken incidenten en agressief gedrag
- Rapporteer en documenteer ze correct
- Pas de-escalatiestrategieën toe
- Reageer veilig op basisemergenties zoals hypoglykemie, aanvallen, allergische reacties en shock
- agressie, incidentenrapportage, de-escalatiestrategieën, conflict hantering, veiligheidsterminologie, hypo/hyperglykemie, aanval (seizure), allergische reactie, shock, AED-bewustzijn

Het Bewijs	<i>(Evidence)</i>	De AED	<i>(AED (automated external defibrillator))</i>
De Getuige	<i>(Witness)</i>	Het Reanimatieprotocol	<i>(Resuscitation protocol)</i>
De Melder	<i>(Person reporting the incident)</i>	De Veiligheidsprocedure	<i>(Safety procedure)</i>
Het Incident	<i>(Incident)</i>	De Veilige Afstand	<i>(Safe distance)</i>
De Aanval	<i>(Attack)</i>	Het Incidentrapport	<i>(Incident report)</i>
De Epileptische Aanval	<i>(Epileptic seizure)</i>	De-escalatiestrategie	
De Allergische Reactie	<i>(Allergic reaction)</i>	De-escaleren	<i>(To de-escalate)</i>
De Anafylaxie	<i>(Anaphylaxis)</i>	De-escaleren (calm houden)	<i>(To de-escalate (stay calm))</i>
De Shock	<i>(Shock)</i>	Observeren	<i>(To observe)</i>
Hypoglykemie	<i>(Hypoglycaemia)</i>	Beoordelen (de situatie beoordelen)	<i>(To assess (assess the situation))</i>
Hyperglykemie	<i>(Hyperglycaemia)</i>	Documenteren	<i>(To document)</i>
De Hypo (kort)	<i>(Hypo (short for hypoglycaemia))</i>	Melden (rapporteren)	<i>(To report (file a report))</i>
De Insulinerespons	<i>(Insulin response)</i>	De Eerste Hulp	<i>(First aid)</i>

1. Exercises

1. Match the items that have a related meaning.

- | | |
|------------------------------|---------------------------------|
| a. De melding doen | 1. Het incident doorgeven |
| b. Iemand kalmeren | 2. Iemand geruststellen |
| c. De situatie inschatten | 3. Een hulpdienst bellen |
| d. Medische hulp inschakelen | 4. Kijken wat er aan de hand is |

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



2. Short work instruction: incident and aggression on the ward (QR: Audio)



Fill in the gaps: veiligheidsprotocollen, incident, incidentrapport, de-escaleren, aanleiding, agressie, medische hulp, melding

Werkinstructie. Zie je (1) _____ of een (2) _____ ? Blijf rustig, houd afstand en zorg dat je collega's weten wat er gebeurt. Probeer te (3) _____ : praat rustig, maak korte zinnen en bied een aparte, rustige plek aan. Als de situatie onveilig is, schakel direct (4) _____ in en volg de (5) _____. Na afloop doe je een (6) _____ en vul je het (7) _____ in. Noteer de (8) _____, wat je zag en wat je deed.

Bij een mogelijk spoedgeval: controleer bewustzijn en ademhaling. Bij hypoglykemie: geef snel suikers als de patiënt wakker is. Bij een epileptische aanval: bescherm het hoofd en haal gevaarlijke voorwerpen weg; stop niets in de mond. Bij een allergische reactie of shock: bel 112 en haal de AED als iemand niet normaal ademt.

Work instruction (ward, NL). Do you see aggression or an incident? Stay calm, keep your distance and make sure your colleagues know what is happening. Try to de-escalate: speak calmly, use short sentences and offer a separate, quiet space. If the situation is unsafe, call for medical help immediately and follow the safety protocols. Afterwards, make a report and complete the incident form. Note the cause, what you observed and what you did.


In a possible emergency: check consciousness and breathing. For hypoglycaemia: give quick-acting sugar (glucose tablets or a sweet drink) if the patient is awake. For an epileptic seizure: protect the head and move away dangerous objects; do not put anything in the mouth. For an allergic reaction or shock: call 112 and bring the AED if someone is not breathing normally.

(1) agressie, (2) incident, (3) de-escaleren, (4) medische hulp, (5) veiligheidsprotocollen, (6) melding, (7) incidentrapport, (8) aanleiding

1. Welke stappen noemt de tekst om veilig te blijven bij agressie of een incident?

2. Wat moet je doen bij hypoglykemie of bij een epileptische aanval volgens de tekst?

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

- | | True | False | |
|---|--------------------------|--------------------------|--|
| 1. De verpleegkundige bleef rustig en bracht de patiënt tijdelijk naar een rustige kamer. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| 2. De patiënt werd boos vanwege een meningsverschil over zijn diagnose. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3. Omdat er geen verwondingen waren, heeft niemand medische hulp ingeschakeld. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
- 1-V 2-X 3-X

4. Choose the correct solution

- Ik _____ het incident direct bij mijn leidinggevende. *(I report the incident to my supervisor immediately.)*
 a. meld b. melden c. meldd d. meldt
 - De verpleegkundige _____ de situatie rustig in voordat zij de-escalereert. *(The nurse calmly assesses the situation before she de-escalates.)*
 a. schatten b. schat c. schatt d. schatte
 - Bij een allergische reactie _____ je meteen medische hulp in. *(In the event of an allergic reaction, you immediately call for medical help.)*
 a. geschakeld b. schakel c. schakelt d. schakelen
1. meld 2. schat 3. schakel

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)

Onrust in de wachtkamer

Verpleegkundige (Sanne): *Mark, er is net agressie in de wachtkamer: een man schreeuwt omdat hij al een uur wacht.*

(Mark, there was just an aggressive incident in the waiting room: a man is shouting because he has been waiting for an hour.)

Collega (Mark): *Oké, schat jij de situatie in: is het veilig of moeten we de beveiliging bellen?*

(Okay—can you assess the situation: is it safe, or should we call security?)

Verpleegkundige (Sanne): *Het is nu nog veilig; ik ga proberen te de-escaleren en hem te kalmeren, en ik zet hem even apart in kamer 2.*

(It's still safe for now; I'll try to de-escalate and calm him down, and I'll move him to room 2 for a moment.)

Collega (Mark): *Goed, daarna doen we de melding en vullen we samen het incidentrapport in, met de aanleiding en wat we hebben gedaan.*

(Good. Afterwards we'll submit the report and complete the incident form together, stating the cause and what we did.)

- Wat was volgens Sanne de aanleiding van het incident?
-

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



Ik schat de situatie in en blijf rustig. / De aanleiding was ... daarom heb ik ... gedaan. / Ik meld het incident en schakel zo nodig medische hulp in.

1. Je werkt in een zorginstelling en een cliënt wordt plotseling boos en schreeuwt. Wat doe je eerst om de situatie te kalmeren?

2. Er is een incident geweest op jouw dienst. Welke informatie vermeld je kort in het incidentrapport?

7. Writing: E-mail (QR: AI+)

Hoi Samira,

Kun je mij vandaag nog kort mailen wat er vanmiddag rond 15:10 op kamer 12 gebeurde? De patiënt werd plots erg boos tegen de verpleegkundige. Daarna werd hij bleek en hij trilde kort. We hebben hem **gekalmeerd** en de arts gebeld.

Ik maak een **incidentrapport**. Graag kort:

- de **aanleiding**
- wat jij deed (bv. **de situatie inschatten, medische hulp inschakelen**)
- of er letsel was

Dank je, groet,

Marloes (teamleider)



Write an appropriate response: *Volgens mij begon het toen ... / Ik heb eerst ... en daarna ... / Er was (geen) letsel, maar ...*
