



## 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

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

## 1. Exercises

### 1. Match the items that have a related meaning.

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

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



### 2. Short work instruction: incident and aggression on the ward (Audio available in app)

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

Werkinstructie. Zie je \_\_\_\_\_ of een \_\_\_\_\_? Blijf rustig, houd afstand en zorg dat je collega's weten wat er gebeurt. Probeer te \_\_\_\_\_: praat rustig, maak korte zinnen en bied een aparte, rustige plek aan. Als de situatie onveilig is, schakel direct \_\_\_\_\_ in en volg de \_\_\_\_\_. Na afloop doe je een \_\_\_\_\_ en vul je het \_\_\_\_\_ in. Noteer de \_\_\_\_\_, 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. 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 indicate whether the following statements are true or false.**

- De verpleegkundige bleef rustig en bracht de patiënt tijdelijk naar een rustige kamer.
- De patiënt werd boos vanwege een meningsverschil over zijn diagnose.
- Omdat er geen verwondingen waren, heeft niemand medische hulp ingeschakeld.

True False

- 
- 
- 



**4. Choose the correct solution**

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

1. meld 2. schat 3. schakel

**5. Read the dialogue and answer the questions**

**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.)*

1. Wat was volgens Sanne de aanleiding van het incident?

\_\_\_\_\_

2. Noem twee dingen die Sanne doet om te de-escaleren en veilig te blijven.

\_\_\_\_\_



## 6. Answer the questions using the vocabulary from this chapter.

*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. E-mail

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 ...*

---

---

---