

## Enfermería 11 Vorfalldmeldung



- Erkennen von Vorfällen und aggressivem Verhalten
- Berichten Sie und dokumentieren Sie sie korrekt
- Deeskalationsstrategien anwenden
- Reagiere sicher auf grundlegende Notfälle wie Hypoglykämie, Krampfanfälle, allergische Reaktionen und Schock.
- Aggression, Vorfalldmeldung, Deeskalationsstrategien, Konfliktmanagement, Sicherheitsbegriffe, Hypo-/Hyperglykämie, Krampfanfall, allergische Reaktion, Schock, AED-Wissen

<b>Der Vorfall</b>	<i>(El incidente)</i>	<b>Der Sicherheitsdienst</b>	<i>(El servicio de seguridad)</i>
<b>Die Aggression</b>	<i>(La agresión)</i>	<b>Die Erste Hilfe</b>	<i>(Los primeros auxilios)</i>
<b>Aggressiv handeln</b>	<i>(Actuar de forma agresiva)</i>	<b>Unterzuckern (Hypoglykämie) / Die Hypoglykämie</b>	<i>(Hipoglucemia / La hipoglucemia)</i>
<b>Die Eskalation</b>	<i>(La escalada)</i>	<b>Der Krampfanfall / die Anfälle</b>	<i>(La convulsión / las convulsiones)</i>
<b>Deeskalieren</b>	<i>(Desescalar)</i>	<b>Die Allergische Reaktion</b>	<i>(La reacción alérgica)</i>
<b>Die Konfliktlösung</b>	<i>(La resolución de conflictos)</i>	<b>Der Schockzustand</b>	<i>(El estado de shock)</i>
<b>Den Vorfall melden</b>	<i>(Informar del incidente)</i>	<b>Den Notruf wählen</b>	<i>(Llamar al servicio de emergencias)</i>
<b>Das Protokoll</b>	<i>(El informe)</i>	<b>Den Betroffenen beruhigen</b>	<i>(Calmar a la persona afectada)</i>
<b>Die Zeugenaussage</b>	<i>(El testimonio)</i>	<b>Den Abstand halten</b>	<i>(Mantener la distancia)</i>

## 1.Ejercicios

### 1. Relaciona los elementos que tienen un significado relacionado.

- |                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| a. Den Vorfall melden        | 1. ruhig sprechen |
| b. Den Notruf wählen         | 2. Soforthilfe    |
| c. Den Betroffenen beruhigen | 3. 112 anrufen    |
| d. Die Erste Hilfe           | 4. Bescheid geben |



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

### 2. Aviso en la planta: notificar incidentes y emergencias (QR: Audio)



**Rellena los huecos:** Schockzustand, Zeugenaussage, Sicherheitsdienst, Erste Hilfe, Aggression, Abstand, Vorfall, Protokoll

Aushang – Station 3B

Wenn es zu einem (1) \_\_\_\_\_ kommt (z. B. Beschimpfung, Drohung oder körperliche (2) \_\_\_\_\_), bleiben Sie ruhig und halten Sie (3) \_\_\_\_\_. Sprechen Sie kurz und klar. Wenn die Situation unsicher ist, informieren Sie den (4) \_\_\_\_\_. Melden Sie den Vorfall an die verantwortliche Pflegekraft und schreiben Sie ein (5) \_\_\_\_\_: Was ist passiert? Wer war dabei? Gibt es eine (6) \_\_\_\_\_?

Bei Notfällen leisten Sie (7) \_\_\_\_\_ und wählen Sie den Notruf, wenn nötig. Bei Unterzuckerungen geben Sie schnell Zucker, wenn die Person ansprechbar ist. Bei einem Krampfanfall schützen Sie den Kopf und entfernen Sie gefährliche Gegenstände. Bei einer allergischen Reaktion oder einem (8) \_\_\_\_\_: flach lagern, warm halten und Hilfe holen. Ein AED hängt im Flur neben dem Dienstzimmer.

Aviso – Planta 3B

*Si ocurre un incidente (p. ej. insultos, amenazas o agresión física), mantenga la calma y guarde distancia. Hable de forma breve y clara. Si la situación es insegura, informe al servicio de seguridad. Notifique el incidente al personal de enfermería responsable y redacte un protocolo: ¿Qué ocurrió? ¿Quién estuvo presente? ¿Hay algún testigo?*

*En caso de emergencia preste primeros auxilios y llame al número de emergencias si es necesario. En caso de hipoglucemia administre azúcar rápidamente si la persona está consciente. En una crisis convulsiva proteja la cabeza y retire objetos peligrosos. En caso de una reacción alérgica o de un estado de shock: coloque a la persona en posición horizontal, manténgala abrigada y solicite ayuda. Un desfibrilador (DEA) está colgado en el pasillo junto al cuarto de servicio.*

*(1) Vorfall, (2) Aggression, (3) Abstand, (4) Sicherheitsdienst, (5) Protokoll, (6) Zeugenaussage, (7) Erste Hilfe, (8) Schockzustand*

1. Welche ersten Schritte sollen Sie bei aggressivem Verhalten auf der Station machen?  
\_\_\_\_\_
2. Welche Maßnahmen sind laut Aushang bei Unterzuckerung, Krampfanfall und Schockzustand beschrieben?  
\_\_\_\_\_

### 3. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. (QR: Audio)

- |  | Verdadero                | Falso                    |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Die Person hält Abstand und spricht ruhig, um die Situation zu beruhigen.     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Der Sicherheitsdienst wurde erst gerufen, nachdem der Notruf gewählt wurde.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Am Ende dokumentiert die Person den Vorfall und nimmt eine Zeugenaussage auf. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 1-V 2-X 3-V



### 4. Elige la solución correcta

- Im Protokoll \_\_\_\_\_ wir, was genau passiert ist. *(En el acta anotamos lo que exactamente ha ocurrido.)*  
 a. notiert      b. notieren      c. notierten      d. notiere
  - Bei Aggression \_\_\_\_\_ die Pflegekraft ruhig und hält Abstand. *(Ante una agresión, el personal de enfermería mantiene la calma y guarda distancia.)*  
 a. bleibt      b. bleiben      c. blieb      d. bleibst
  - Bei einem Krampfanfall \_\_\_\_\_ die Kollegin sofort den Notruf an. *(En caso de un ataque convulsivo, la compañera llama inmediatamente al servicio de emergencias.)*  
 a. ruft      b. rief      c. rufst      d. rufen
1. notieren 2. bleibt 3. ruft

### 5. Juego de rol - diálogos (QR: Audio)

#### Aggressiver Besucher am Empfang

- Pflegekraft (Lena):** *Herr Koch, ich melde einen Vorfall: Ein Angehöriger ist sehr aggressiv und schreit im Flur.*  
*(Señor Koch, quiero informar un incidente: un familiar está muy agresivo y grita en el pasillo.)*
- Sicherheitsdienst (Herr Koch):** *Okay, bleiben Sie ruhig, halten Sie Abstand und versuchen Sie, die Situation zu deeskalieren.*  
*(Bien, mantenga la calma, guarde distancia y trate de bajar la tensión.)*
- Pflegekraft (Lena):** *Ich sage ihm gerade: „Bitte bleiben Sie ruhig“ und bitte ihn, sich hinzusetzen; gleichzeitig bringe ich andere Bewohner aus dem Bereich.*  
*(Le estoy diciendo ahora: «Por favor, manténgase tranquilo» y le pido que se siente; al mismo tiempo llevo a otros residentes fuera de la zona.)*
- Sicherheitsdienst (Herr Koch):** *Gut, ich komme sofort. Danach machen wir ein Protokoll und Sie geben mir eine kurze Zeugenaussage.*  
*(Perfecto, voy enseguida. Después hacemos un parte y usted me dará una breve declaración como testigo.)*



1. Warum ruft Lena den Sicherheitsdienst und was macht sie zuerst?
- 

## 6. Hablar: traducir y responder (QR: IA+)

Zuerst melde ich den Vorfall und bleibe ruhig. / Ich halte Abstand und versuche zu deeskalieren. / Im Protokoll notiere ich Zeitpunkt, Ort und den Ablauf.



1. Sie arbeiten in der Pflege und bemerken, dass ein Patient sehr aggressiv wird. Was tun Sie zuerst, und wen informieren Sie?
- 
2. Nach einem Vorfall müssen Sie kurz dokumentieren: Was schreiben Sie ins Protokoll, und wie geben Sie eine kurze Zeugenaussage?
- 

## 7. Escritura: Correo electrónico (interno) (QR: IA+)

**Betreff:** Vorfall im Wartebereich – kurze Rückmeldung

Hallo Frau Kaya,

gestern gegen 16:10 Uhr gab es im Wartebereich einen **Vorfall**. Ein Besucher wurde laut und stritt an der Anmeldung. Kurz danach sagte eine Patientin, ihr sei schlecht, und sie war sehr blass. Der **Sicherheitsdienst** war kurz vor Ort.

Bitte schicken Sie mir heute eine kurze Info: Was haben Sie gesehen? Was haben Sie getan (z. B. Abstand halten, beruhigen, **Notruf** wählen, **Erste Hilfe**)? Ich brauche die Angaben für das **Protokoll**.

Danke!

Frau Neumann



**Escribe una respuesta adecuada:** *Ich habe um ca. ... Uhr gesehen, dass ... / Zuerst habe ich ... gemacht, dann ... / Für das Protokoll: Danach ist ... passiert.*

---



---



---