

## Soins infirmiers 11 Vorfallmeldung



- 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, Vorfallmeldung, Deeskalationsstrategien, Konfliktmanagement, Sicherheitsbegriffe, Hypo-/Hyperglykämie, Krampfanfall, allergische Reaktion, Schock, AED-Wissen

<b>Der Vorfall</b>	<i>(L'incident)</i>	<b>Die Aggression</b>	<i>(L'agression)</i>
<b>Das Protokoll</b>	<i>(Le procès-verbal)</i>	<b>Die Eskalation</b>	<i>(L'escalade)</i>
<b>Die Zeugenaussage</b>	<i>(Le témoignage)</i>	<b>Die Konfliktlösung</b>	<i>(La résolution de conflit)</i>
<b>Der Sicherheitsdienst</b>	<i>(Le service de sécurité)</i>	<b>Aggressiv handeln</b>	<i>(Agir de manière agressive)</i>
<b>Die Erste Hilfe</b>	<i>(Les premiers secours)</i>	<b>Deeskalieren</b>	<i>(Désescalader / calmer la situation)</i>
<b>Unterzuckern (Hypoglykämie) / Die Hypoglykämie</b>	<i>(Hypoglycémie (baisse de sucre) / l'hypoglycémie)</i>	<b>Den Vorfall melden</b>	<i>(Signaler l'incident)</i>
<b>Der Krampfanfall / die Anfälle</b>	<i>(La crise convulsive / les crises)</i>	<b>Den Notruf wählen</b>	<i>(Appeler les secours / composer le numéro d'urgence)</i>
<b>Die Allergische Reaktion</b>	<i>(La réaction allergique)</i>	<b>Den Betroffenen beruhigen</b>	<i>(Rassurer la personne concernée)</i>
<b>Der Schockzustand</b>	<i>(L'état de choc)</i>	<b>Den Abstand halten</b>	<i>(Garder ses distances)</i>

## 1. Exercices

### 1. Associez les éléments qui ont un sens lié.

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



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

### 2. Affiche du service : Signaler les incidents et les urgences (QR: Audio)



**Remplissez les lacunes:** Sicherheitsdienst, Aggression, Protokoll, Vorfall, Erste Hilfe, Abstand, Zeugenaussage, Schockzustand

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.

Affiche – Service 3B

*En cas d'incident (p. ex. injure, menace ou agression physique), gardez votre calme et maintenez vos distances. Parlez brièvement et clairement. Si la situation est incertaine, avertissez le service de sécurité. Signalez l'incident à l'infirmier/l'infirmière responsable et rédigez un compte rendu : Que s'est-il passé ? Qui était présent ? Y a-t-il des témoins ?*

*En cas d'urgence, prodiguez les premiers secours et appelez les secours si nécessaire. En cas d'hypoglycémie, donnez rapidement du sucre si la personne est consciente et réactive. En cas de convulsion, protégez la tête et éloignez les objets dangereux. En cas de réaction allergique ou d'état de choc : allongez la personne à plat, gardez-la au chaud et allez chercher de l'aide. Un défibrillateur externe automatisé (DEA) est fixé dans le couloir, à côté du bureau de service.*

*(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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux

1. Die Person hält Abstand und spricht ruhig, um die Situation zu beruhigen.
2. Der Sicherheitsdienst wurde erst gerufen, nachdem der Notruf gewählt wurde.
3. Am Ende dokumentiert die Person den Vorfall und nimmt eine Zeugenaussage auf.



1-V 2-X 3-V

### 4. Choisissez la bonne solution

1. Im Protokoll \_\_\_\_\_ wir, was genau passiert ist. *(Nous notons dans le protocole ce qui s'est exactement passé.)*  
a. notiere      b. notieren      c. notierten      d. notiert
2. Bei Aggression \_\_\_\_\_ die Pflegekraft ruhig und hält Abstand. *(En cas d'agression, le personnel soignant reste calme et garde ses distances.)*  
a. blieb      b. bleibt      c. bleibst      d. bleiben
3. Bei einem Krampfanfall \_\_\_\_\_ die Kollegin sofort den Notruf an. *(En cas de crise convulsive, la collègue appelle immédiatement les secours.)*  
a. rufst      b. ruft      c. rufen      d. rief

1. notieren 2. bleibt 3. ruft

### 5. Jeu de rôle - dialogues (QR: Audio)



#### Aggressiver Besucher am Empfang

- Pflegekraft (Lena):** *Herr Koch, ich melde einen Vorfall: Ein Angehöriger ist sehr aggressiv und schreit im Flur.  
(M. Koch, je signale un incident : un proche est très agressif et crie dans le couloir.)*
- Sicherheitsdienst (Herr Koch):** *Okay, bleiben Sie ruhig, halten Sie Abstand und versuchen Sie, die Situation zu deeskalieren.  
(D'accord, gardez votre calme, restez à distance et essayez de désamorcer la situation.)*
- Pflegekraft (Lena):** *Ich sage ihm gerade: „Bitte bleiben Sie ruhig“ und bitte ihn, sich hinzusetzen; gleichzeitig bringe ich andere Bewohner aus dem Bereich.  
(Je lui dis en ce moment : « S'il vous plaît, calmez-vous » et je lui demande de s'asseoir ; en même temps, j'éloigne les autres résidents de la zone.)*
- Sicherheitsdienst (Herr Koch):** *Gut, ich komme sofort. Danach machen wir ein Protokoll und Sie geben mir eine kurze Zeugenaussage.  
(Très bien, j'arrive tout de suite. Ensuite nous rédigerons un rapport et vous me ferez une brève déclaration de témoin.)*

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

## 6. Parler : traduire et répondre (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. Écriture: E-mail (interne) (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



**Rédigez une réponse appropriée:** *Ich habe um ca. ... Uhr gesehen, dass ... / Zuerst habe ich ... gemacht, dann ... / Für das Protokoll: Danach ist ... passiert.*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_