



## Soins infirmiers 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, conflictantering, veiligheidsterminologie, hypo/hyperglykemie, aanval (seizure), allergische reactie, shock, AED-bewustzijn

<b>De aanleiding (van het incident)</b>	<i>(La cause (de l'incident))</i>	<b>De allergische reactie</b>	<i>(La réaction allergique)</i>
<b>Het incidentrapport</b>	<i>(Le rapport d'incident)</i>	<b>De shock</b>	<i>(Le choc)</i>
<b>De agressie</b>	<i>(L'agression)</i>	<b>De automatische externe defibrillator (de AED)</b>	<i>(Défibrillateur externe automatisé (DEA))</i>
<b>Het conflictbeheer</b>	<i>(La gestion des conflits)</i>	<b>De melding doen</b>	<i>(Signaler l'incident)</i>
<b>De veiligheidsprotocollen</b>	<i>(Les protocoles de sécurité)</i>	<b>De-escaleren</b>	<i>(Désamorcer)</i>
<b>De situatie inschatten</b>	<i>(Évaluer la situation)</i>	<b>Iemand kalmeren</b>	<i>(Calmer quelqu'un)</i>
<b>Hypoglykemie</b>	<i>(Hypoglycémie)</i>	<b>Afzonderen (iemand apart zetten)</b>	<i>(Isoler (mettre quelqu'un à l'écart))</i>
<b>Hyperglykemie</b>	<i>(Hyperglycémie)</i>	<b>Medische hulp inschakelen</b>	<i>(Faire appel aux secours médicaux)</i>
<b>De epileptische aanval</b>	<i>(La crise épileptique)</i>	<b>Eerste hulp verlenen</b>	<i>(Administrer les premiers soins)</i>

## 1. Exercices

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

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

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



### 2. Courte consigne de travail : incident et agressions dans le service (QR: Audio)

**Remplissez les lacunes:** aanleiding, melding, incident, agressie, incidentrapport, veiligheidsprotocollen, de-escaleren, medische hulp

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.

*Consigne de travail (service, NL). Vous observez de l'agressivité ou un incident ? Restez calme, gardez vos distances et informez vos collègues de la situation. Essayez de désamorcer : parlez posément, utilisez des phrases courtes et proposez un espace séparé et calme. Si la situation devient dangereuse, faites immédiatement appel aux secours médicaux et suivez les protocoles de sécurité. Ensuite, signalez l'événement et remplissez le rapport d'incident. Notez la cause, ce que vous avez vu et les mesures prises.*

*En cas d'urgence potentielle : vérifiez la conscience et la respiration. En cas d'hypoglycémie : administrez rapidement du sucre (dextrose en pastille ou une boisson sucrée) si le patient est réveillé. En cas de crise d'épilepsie : protégez la tête, éloignez les objets dangereux ; ne mettez rien dans la bouche. En cas de réaction allergique grave ou de choc : appelez le 112 et allez chercher le DAE si la personne ne respire pas normalement.*

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

Vrai Faux

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

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



1-V 2-X 3-X

### 4. Choisissez la bonne solution

1. Ik \_\_\_\_\_ het incident direct bij mijn leidinggevende. *(Je signale immédiatement l'incident à mon responsable.)*  
a. melden      b. meld      c. meldd      d. meldt
2. De verpleegkundige \_\_\_\_\_ de situatie rustig in voordat zij de-escalereert. *(L'infirmière évalue calmement la situation avant de désamorcer.)*  
a. schatte      b. schatten      c. schatt      d. schat
3. Bij een allergische reactie \_\_\_\_\_ je meteen medische hulp in. *(En cas de réaction allergique, tu contactes immédiatement les secours médicaux.)*  
a. schakelt      b. geschakeld      c. schakelen      d. schakel

1. meld 2. schat 3. schakel

### 5. Jeu de rôle - 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, il y a eu une agression dans la salle d'attente : un homme crie parce qu'il attend depuis une heure.)*

**Collega (Mark):** *Oké, schat jij de situatie in: is het veilig of moeten we de beveiliging bellen? (D'accord, évalues-tu la situation : est-ce sûr ou devons-nous appeler la sécurité ?)*

**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.*

*(Pour l'instant, c'est encore sûr ; je vais essayer de désamorcer la situation et de le calmer, et je vais l'isoler un moment dans la chambre 2.)*

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

*(Très bien, ensuite nous faisons le signalement et remplissons ensemble le rapport d'incident en indiquant la cause et les actions que nous avons prises.)*

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

## 6. Parler : traduire et répondre (QR: IA+)



*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. Écriture: E-mail (QR: IA+)

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)



**Rédigez une réponse appropriée:** *Volgens mij begon het toen ... / Ik heb eerst ... en daarna ... / Er was (geen) letsel, maar ...*

---

---

---