

## Nursing 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>(the incident)</i>	<b>Der Sicherheitsdienst</b>	<i>(security service)</i>
<b>Die Aggression</b>	<i>(aggression)</i>	<b>Die Erste Hilfe</b>	<i>(first aid)</i>
<b>Aggressiv handeln</b>	<i>(to act aggressively)</i>	<b>Unterzuckern (Hypoglykämie) / Die Hypoglykämie</b>	<i>(hypoglycaemia (low blood sugar) / hypoglycaemia)</i>
<b>Die Eskalation</b>	<i>(escalation)</i>	<b>Der Krampfanfall / die Anfälle</b>	<i>(seizure / seizures)</i>
<b>Deeskalieren</b>	<i>(to de-escalate)</i>	<b>Die Allergische Reaktion</b>	<i>(allergic reaction)</i>
<b>Die Konfliktlösung</b>	<i>(conflict resolution)</i>	<b>Der Schockzustand</b>	<i>(state of shock)</i>
<b>Den Vorfall melden</b>	<i>(to report the incident)</i>	<b>Den Notruf wählen</b>	<i>(to call emergency services)</i>
<b>Das Protokoll</b>	<i>(the report)</i>	<b>Den Betroffenen beruhigen</b>	<i>(to calm the person involved)</i>
<b>Die Zeugenaussage</b>	<i>(the witness statement)</i>	<b>Den Abstand halten</b>	<i>(to keep a distance)</i>

## 1. Exercises

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

- |                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| 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. Notice on the ward: Reporting incidents and emergencies (QR: Audio)

**Fill in the gaps:** Abstand, Aggression, Sicherheitsdienst, Zeugenaussage, Protokoll, Vorfall, Erste Hilfe, 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.

Notice – Ward 3B


*If an incident occurs (e.g. verbal abuse, a threat or physical aggression), remain calm and keep your distance. Speak briefly and clearly. If the situation is unsafe, inform security. Report the incident to the responsible nurse and write a report: What happened? Who was involved? Is there a witness statement?*

*In emergencies, provide first aid and call emergency services if necessary. For low blood sugar (hypoglycaemia), give sugar quickly if the person is responsive. In a seizure, protect the head and remove dangerous objects. For an allergic reaction or a state of shock: lay the person flat, keep them warm and get help. An AED is mounted in the corridor next to the staff room.*

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

- |  | True                     | False                    |  |
|--|--------------------------|--------------------------|--|
| 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. Choose the correct solution

- Im Protokoll \_\_\_\_\_ wir, was genau passiert ist. *(In the report we record exactly what happened.)*  
 a. notieren      b. notierten      c. notiere      d. notiert
- Bei Aggression \_\_\_\_\_ die Pflegekraft ruhig und hält Abstand. *(If there is aggression, the caregiver stays calm and keeps their distance.)*  
 a. bleibt      b. bleibst      c. blieb      d. bleiben
- Bei einem Krampfanfall \_\_\_\_\_ die Kollegin sofort den Notruf an. *(In the event of a seizure, the colleague immediately calls emergency services.)*  
 a. rief      b. rufen      c. ruft      d. rufst

1. notieren 2. bleibt 3. ruft

### 5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



#### Aggressiver Besucher am Empfang

**Pflegekraft (Lena):** *Herr Koch, ich melde einen Vorfall: Ein Angehöriger ist sehr aggressiv und schreit im Flur.*  
*(Mr. Koch, I'm reporting an incident: a relative is very aggressive and shouting in the hallway.)*

**Sicherheitsdienst (Herr Koch):** *Okay, bleiben Sie ruhig, halten Sie Abstand und versuchen Sie, die Situation zu deeskalieren.*  
*(Okay — stay calm, keep your distance and try to de-escalate the situation.)*

**Pflegekraft (Lena):** *Ich sage ihm gerade: „Bitte bleiben Sie ruhig“ und bitte ihn, sich hinzusetzen; gleichzeitig bringe ich andere Bewohner aus dem Bereich.*  
*(I'm saying to him right now, "Please stay calm," and asking him to sit down; at the same time I'm moving other residents out of the area.)*

**Sicherheitsdienst (Herr Koch):** *Gut, ich komme sofort. Danach machen wir ein Protokoll und Sie geben mir eine kurze Zeugenaussage.*  
*(Good — I'm coming immediately. Afterwards we'll file a report and you'll give me a short witness statement.)*

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

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



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. Writing: Email (internal) (QR: AI+)

**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



**Write an appropriate response:** *Ich habe um ca. ... Uhr gesehen, dass ... / Zuerst habe ich ... gemacht, dann ... / Für das Protokoll: Danach ist ... passiert.*

---

---

---