

## Verpleegkunde 11 Vorfallemelding



- Erkennen van 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, Vorfallemeldung, Deeskalationsstrategien, Konfliktmanagement, Sicherheitsbegriffe, Hypo-/Hyperglykämie, Krampfanfall, allergische Reaktion, Schock, AED-Wissen

<b>Der Vorfall</b>	<i>(Het voorval)</i>	<b>Die Aggression</b>	<i>(De agressie)</i>
<b>Das Protokoll</b>	<i>(Het protocol)</i>	<b>Aggressiv handeln</b>	<i>(Agressief handelen)</i>
<b>Die Zeugenaussage</b>	<i>(De getuigenverklaring)</i>	<b>Die Eskalation</b>	<i>(De escalatie)</i>
<b>Der Sicherheitsdienst</b>	<i>(De beveiliging)</i>	<b>Deeskalieren</b>	<i>(De-escaleren)</i>
<b>Die Erste Hilfe</b>	<i>(Eerste hulp)</i>	<b>Die Konfliktlösung</b>	<i>(Conflict oplossen)</i>
<b>Unterzuckern (Hypoglykämie) / Die Hypoglykämie</b>	<i>(Hypoglykemie (te laag suikergehalte))</i>	<b>Den Vorfall melden</b>	<i>(Het voorval melden)</i>
<b>Der Krampfanfall / die Anfälle</b>	<i>(De toevallen / de epileptische aanval)</i>	<b>Den Notruf wählen</b>	<i>(De alarmcentrale bellen)</i>
<b>Die Allergische Reaktion</b>	<i>(De allergische reactie)</i>	<b>Den Betroffenen beruhigen</b>	<i>(De betrokkene geruststellen)</i>
<b>Der Schockzustand</b>	<i>(De shocktoestand)</i>	<b>Den Abstand halten</b>	<i>(Afstand houden)</i>

## 1. Oefeningen

### 1. Koppel de items die een verwante betekenis hebben.

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

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



### 2. Aankondiging op de afdeling: voorvallen en noodsituaties melden (Audio beschikbaar in de app)

**Vul de lege plekken in:** Schockzustand, Sicherheitsdienst, Zeugenaussage, Aggression, Protokoll, Vorfall, Abstand, Erste Hilfe

Aushang – Station 3B

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

Bei Nötfällen leisten Sie \_\_\_\_\_ und wählen Sie den Notruf, wenn nötig. Bei Unterzuckerung 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 \_\_\_\_\_: flach lagern, warm halten und Hilfe holen. Ein AED hängt im Flur neben dem Dienstzimmer.

Aankondiging – Afdeling 3B

*Als er een voorval plaatsvindt (bijv. belediging, bedreiging of lichamelijke agressie), blijf rustig en houd afstand. Spreek kort en duidelijk. Als de situatie onveilig is, informeer dan de beveiliging. Meld het voorval aan de verantwoordelijke verpleegkundige en maak een rapport: Wat is er gebeurd? Wie was erbij? Is er een getuigenverklaring?*

*Bij noodsituaties verleen direct eerste hulp en bel het alarmnummer indien nodig. Bij een lage bloedsuiker (hypoglykemie) geef snel suiker als de persoon aanspreekbaar is. Bij een krampaanval beschermt u het hoofd en haalt u gevaarlijke voorwerpen weg. Bij een allergische reactie of een shocktoestand: platleggen, warm houden en hulp halen. Een AED hangt in de gang naast de dienstkamer.*

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. Luister naar het audiofragment en geef aan of de volgende uitspraken waar of onwaar zijn.

Waar Onwaar

Die Person hält Abstand und spricht ruhig, um die Situation zu beruhigen.

Der Sicherheitsdienst wurde erst gerufen, nachdem der Notruf gewählt wurde.

Am Ende dokumentiert die Person den Vorfall und nimmt eine Zeugenaussage auf.



### 4. Kies de juiste oplossing

1. Im Protokoll \_\_\_\_\_ wir, was genau passiert ist. *(In het protocol noteren we wat er precies is gebeurd.)*  
a. notiere      b. notiert      c. notieren      d. notierten
2. Bei Aggression \_\_\_\_\_ die Pflegekraft ruhig und hält Abstand. *(Bij agressie blijft de zorgverlener rustig en houdt afstand.)*  
a. bleiben      b. bleibt      c. bleibst      d. blieb
3. Bei einem Krampfanfall \_\_\_\_\_ die Kollegin sofort den Notruf an. *(Bij een aanval met krampen belt de collega direct de alarmcentrale.)*  
a. rufst      b. ruft      c. rufen      d. rief

1. notieren 2. bleibt 3. ruft

### 5. Lees de dialoog en beantwoord de vragen

**Pflegekraft** *Herr Koch, ich melde einen Vorfall: Ein Angehöriger ist sehr aggressiv und schreit im Flur.*  
**(Lena):** *(De heer Koch, ik meld een voorval: een familielid is erg agressief en schreeuwt in de gang.)*



**Sicherheitsdienst** *Okay, bleiben Sie ruhig, halten Sie Abstand und versuchen Sie, die Situation zu deeskalieren.*  
**(Herr Koch):** *(Oké, blijf rustig, houd afstand en probeer de situatie te de-escaleren.)*

**Pflegekraft** *Ich sage ihm gerade: „Bitte bleiben Sie ruhig“ und bitte ihn, sich hinzusetzen; gleichzeitig bringe ich andere Bewohner aus dem Bereich.*  
**(Lena):** *(Ik zeg tegen hem: „Blijf alstublieft rustig“ en vraag hem te gaan zitten; tegelijk breng ik andere bewoners uit het gebied.)*

**Sicherheitsdienst** *Gut, ich komme sofort. Danach machen wir ein Protokoll und Sie geben mir eine kurze Zeugenaussage.*  
**(Herr Koch):** *(Goed, ik kom meteen. Daarna maken we een rapport en geeft u mij een korte getuigenverklaring.)*

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

---

2. Nenne zwei Sätze aus dem Dialog, die beim Deeskalieren helfen.

---

## 6. Beantwoord de vragen met het vocabulaire uit dit hoofdstuk.

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. E mail (intern)

**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



**Schrijf een passende reactie:** *Ich habe um ca. ... Uhr gesehen, dass ... / Zuerst habe ich ... gemacht, dann ... / Für das Protokoll: Danach ist ... passiert.*

---

---

---