

## Verpleegkunde 11 Informe de incidentes



- ☐ Reconocer incidentes y conductas agresivas
- ☐ Infórmalo y documentalo correctamente
- ☐ Aplicar estrategias de desescalada
- ☐ Responder de forma segura a emergencias básicas como hipoglucemia, convulsiones, reacciones alérgicas y shock
- ☐ agresión, reporte de incidentes, estrategias de desescalada, gestión de conflictos, terminología de seguridad, hipoglucemia/hiperglucemia, convulsión, reacción alérgica, shock, conocimiento del DEA

|                                   |                                 |                                   |                                      |
|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <b>La agresión</b>                | <i>(De aanval)</i>              | <b>El incidente</b>               | <i>(Het incident)</i>                |
| <b>La precaución</b>              | <i>(De voorzorg)</i>            | <b>La denuncia</b>                | <i>(De melding)</i>                  |
| <b>La seguridad</b>               | <i>(De veiligheid)</i>          | <b>El informe</b>                 | <i>(Het rapport)</i>                 |
| <b>La hipoglucemia</b>            | <i>(De hypoglykemie)</i>        | <b>Desescalar (una situación)</b> | <i>(Een situatie de-escaleren)</i>   |
| <b>La hiperglucemia</b>           | <i>(De hyperglykemie)</i>       | <b>Manejar el conflicto</b>       | <i>(Conflict hanteren)</i>           |
| <b>La convulsión</b>              | <i>(De convulsie)</i>           | <b>Pedir ayuda</b>                | <i>(Hulp vragen)</i>                 |
| <b>La reacción alérgica</b>       | <i>(De allergische reactie)</i> | <b>Evacuar (el lugar)</b>         | <i>(Het pand evacueren)</i>          |
| <b>El shock</b>                   | <i>(De shock)</i>               | <b>Inmovilizar (con cuidado)</b>  | <i>(Immobiliseren (voorzichtig))</i> |
| <b>El desfibrilador (DEA/AED)</b> | <i>(De defibrillator (AED))</i> | <b>Registrar (los hechos)</b>     | <i>(De feiten registreren)</i>       |

## 1.Oefeningen

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

- |                             |                       |
|-----------------------------|-----------------------|
| a. Pedir ayuda              | 1. Salir del edificio |
| b. Registrar los hechos     | 2. Anotar lo ocurrido |
| c. Evacuar el lugar         | 3. Llamar a alguien   |
| d. Desescalar una situación | 4. Calmar el ambiente |

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



### 2. Interne melding: hoe je een incident communiceert (QR: Audio)

**Vul de lege plekken in:** incidente, informe, desescalar, convulsión, hipoglucemia, agresión



En la oficina, si hay un (1) \_\_\_\_\_ o una (2) \_\_\_\_\_ verbal, avisa al responsable y busca un lugar seguro. Si la situación sube de tono, intenta (3) \_\_\_\_\_ : habla con calma y mantén la distancia. Si hay riesgo, pide ayuda y llama al 112.

Si una persona tiene (4) \_\_\_\_\_ , (5) \_\_\_\_\_ o reacción alérgica, no la dejes sola. Registra los hechos en el (6) \_\_\_\_\_ : hora, lugar y qué pasó. Si hay un desfibrilador cerca, comprueba dónde está, pero úsalo solo si te lo indica el 112.

*Op kantoor: als er een incident of verbale agressie is, waarschuw de verantwoordelijke en zoek een veilige plek. Als de situatie escaleert, probeer dan te de-escaleren: spreek rustig en houd afstand. Als er risico is, vraag om hulp en bel 112.*

*Als iemand hypoglykemie, een stuiptrekking of een allergische reactie heeft, laat hem/haar dan niet alleen. Noteer de feiten in het verslag: tijd, plaats en wat er is gebeurd. Als er een defibrillator (AED) in de buurt is, kijk dan waar die is, maar gebruik hem alleen als 112 dat aangeeft.*

*(1) incidente, (2) agresión, (3) desescalar, (4) hipoglucemia, (5) convulsión, (6) informe*

1. ¿Qué tres datos tienes que registrar en el informe y qué haces primero si hay riesgo en la oficina?

### 3. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

- La persona que habla intentó calmar la situación antes de redactar el informe.
- Tuvieron que usar un desfibrilador con la usuaria que se mareó.
- Llamaron al 112 aunque la usuaria mejoró después de beber zumo.

Waar Onwaar

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



1-V 2-X 3-V

#### 4. Kies de juiste oplossing

1. Ayer \_\_\_\_\_ los hechos del incidente en el informe.  
*(Gisteren noteerde ik de feiten van het incident in het verslag.)*  
a. registré      b. registraba      c. registro      d. registraron
  2. Cuando hay una agresión, \_\_\_\_\_ ayuda al 112 y avisamos al responsable.  
*(Wanneer er een agressie is, vragen we hulp aan 112 en waarschuwen we de verantwoordelijke.)*  
a. pido      b. pidamos      c. pedimos      d. pedís
  3. Si la persona tiene una hipoglucemia, le \_\_\_\_\_ azúcar y llamamos a emergencias.  
*(Als de persoon een hypoglykemie heeft, geven we hem suiker en bellen we de hulpdiensten.)*  
a. den      b. da      c. damos      d. daremos
1. registré 2. pedimos 3. damos

#### 5. Rollenspel - dialogo (QR: Audio)



##### Incidente con cliente agresivo

**Recepcionista (Marta):** *Luis, necesito ayuda: hay un cliente muy alterado en la entrada, está gritando y ha golpeado el mostrador.*

*(Luis, ik heb hulp nodig: er staat een erg overstuurde klant bij de ingang, hij schreeuwt en heeft op de balie geslagen.)*

**Supervisor (Luis):** *Vale, precaución: mantén distancia y habla con calma para desescalar la situación; si no mejora, llama a seguridad.*

*(Oké, wees voorzichtig: houd afstand en spreek rustig om de situatie te de-escaleren; als het niet verbetert, bel de beveiliging.)*

**Recepcionista (Marta):** *Le he pedido que baje la voz y le he dicho que revisaremos su caso, pero sigue agresivo; ¿evacuamos la zona?*

*(Ik heb hem gevraagd zachter te praten en gezegd dat we zijn zaak zullen bekijken, maar hij blijft agressief; evacueren we de zone?)*

**Supervisor (Luis):** *Sí, por seguridad, desplaza a la gente a la sala de espera; yo intento hablar con él. Si hay agresión física, pondremos una denuncia.*

*(Ja, verplaats voor de veiligheid de mensen naar de wachtruimte; ik probeer met hem te praten. Als er sprake is van fysieke agressie, doen we aangifte.)*

**Recepcionista (Marta):** *Perfecto. Luego redacto el informe y registro los hechos: hora, lo que dijo, las acciones y los testigos.*

*(Perfect. Daarna stel ik het rapport op en registreer ik de feiten: tijd, wat hij zei, de acties en de getuigen.)*

1. ¿Qué hace Marta para manejar el conflicto y mantener la seguridad?
-

## 6. Spreken: vertaal en beantwoord (QR: AI+)



*Primero intento mantener la calma y hablar con voz tranquila. / Por precaución, llamo a emergencias o aviso a mi responsable. / Después, registro los hechos y redacto un informe del incidente.*

1. En tu trabajo, si un cliente se pone agresivo, ¿qué haces primero para mantener la seguridad y desescalar la situación?
2. Ves a un compañero con síntomas de hipoglucemia o con una reacción alérgica, ¿qué haces y a quién pides ayuda?

## 7. Schrijven: E-mail (QR: AI+)



**Asunto:** Incidente en recepción (ayer)

Hola, Marta:

Ayer a las 18:10 un cliente se enfadó en recepción y levantó la voz. Golpeó el mostrador y dijo que iba a **poner una denuncia**. Yo intenté **desescalar** la situación y le pedí que hablara más bajo, pero siguió. Al final se fue.

¿Puedes ayudarme a **registrar los hechos** para el **informe**? ¿Viste algo o hablaste con él? También dime si crees que debemos pedir apoyo a seguridad.

Gracias,  
Lucía

**Schrijf een passende reactie:** *Ayer vi/escuché que... / Creo que es mejor que... / ¿Quieres que yo...?*

---

---

---