

## Enfermagem 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, conflicthantering, veiligheidsterminologie, hypo/hyperglykemie, aanval (seizure), allergische reactie, shock, AED-bewustzijn

<b>De aanleiding (van het incident)</b>	<i>(A causa (do incidente))</i>	<b>De-escaleren</b>	<i>(Desescalar)</i>
<b>Het incidentrapport</b>	<i>(O relatório do incidente)</i>	<b>Iemand kalmeren</b>	<i>(Acalmar alguém)</i>
<b>De melding doen</b>	<i>(Fazer a notificação)</i>	<b>Afzonderen (iemand apart zetten)</b>	<i>(Isolar (separar alguém))</i>
<b>De veiligheidsprotocollen</b>	<i>(Os protocolos de segurança)</i>	<b>Hypoglykemie</b>	<i>(Hipoglicemia)</i>
<b>De situatie inschatten</b>	<i>(Avaliar a situação)</i>	<b>Hyperglykemie</b>	<i>(Hiperglicemia)</i>
<b>Medische hulp inschakelen</b>	<i>(Acionar assistência médica)</i>	<b>De epileptische aanval</b>	<i>(A crise epilética)</i>
<b>Eerste hulp verlenen</b>	<i>(Prestar primeiros socorros)</i>	<b>De allergische reactie</b>	<i>(A reação alérgica)</i>
<b>De agressie</b>	<i>(A agressão)</i>	<b>De shock</b>	<i>(O choque)</i>
<b>Het conflictbeheer</b>	<i>(A gestão de conflitos)</i>	<b>De automatische externe defibrillator (de AED)</b>	<i>(O desfibrilador externo automático (DEA))</i>

## 1.Exercícios

### 1. Associe os itens que têm um significado relacionado.

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

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



### 2. Instrução de trabalho curta: incidente e agressão no setor (QR: Áudio)

**Preencha as lacunas:** agressie, veiligheidsprotocollen, aanleiding, medische hulp, melding, incidentrapport, incident, de-escaleren



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.

*Instrução de trabalho (setor, NL). Você vê agressão ou um incidente? Mantenha a calma, mantenha distância e garanta que seus colegas saibam o que está acontecendo. Tente desescalar: fale com calma, use frases curtas e ofereça um local separado e tranquilo. Se a situação for insegura, acione imediatamente ajuda médica e siga os protocolos de segurança. Depois, faça um comunicado e preencha o relatório de incidente. Anote a causa, o que você viu e o que você fez.*

*Em caso de possível emergência: verifique consciência e respiração. Em caso de hipoglicemia: dê açúcar rapidamente (glicose em tabletes ou uma bebida doce) se o paciente estiver acordado. Em caso de crise epiléptica: proteja a cabeça e afaste objetos perigosos; não coloque nada na boca. Em caso de reação alérgica ou choque: ligue 112 e pegue o DEA se alguém não estiver respirando normalmente.*

*(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. Ouça o fragmento de áudio e escolha a resposta correta. (QR: Áudio)

Verdadeiro Falso

- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. De verpleegkundige bleef rustig en bracht de patiënt tijdelijk naar een rustige kamer. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. De patiënt werd boos vanwege een meningsverschil over zijn diagnose.                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Omdat er geen verwondingen waren, heeft niemand medische hulp ingeschakeld.            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-X

### 4. Escolha a solução correta

- Ik \_\_\_\_\_ het incident direct bij mijn leidinggevende. *(Eu comunico o incidente diretamente ao meu superior.)*  
a. meld      b. meldt      c. melden      d. meldd
- De verpleegkundige \_\_\_\_\_ de situatie rustig in voordat zij de-escalereert. *(A enfermeira avalia a situação com calma antes de desescalar.)*  
a. schatte      b. schatten      c. schat      d. schatt
- Bij een allergische reactie \_\_\_\_\_ je meteen medische hulp in. *(Em caso de reação alérgica, você aciona imediatamente ajuda médica.)*  
a. schakelt      b. schakelen      c. geschakeld      d. schakel

1. meld 2. schat 3. schakel

### 5. Roleplay - diálogos (QR: Áudio)



#### Onrust in de wachtkamer

**Verpleegkundige (Sanne):** *Mark, er is net agressie in de wachtkamer: een man schreeuwt omdat hij al een uur wacht.*

*(Mark, acabou de acontecer uma agressão na sala de espera: um homem está gritando porque já espera há uma hora.)*

**Collega (Mark):** *Oké, schat jij de situatie in: is het veilig of moeten we de beveiliging bellen?*

*(Ok, você avalia a situação: é seguro ou precisamos chamar a segurança?)*

**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.*

*(Por enquanto ainda está seguro; vou tentar desescalar e acalmá-lo, e vou colocá-lo um pouco separado na sala 2.)*

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

*(Certo, depois fazemos a notificação e preenchemos juntos o relatório do incidente, com o motivo e o que fizemos.)*

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

## 6. Falar: traduzir e responder (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. Escrita: 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 **gekalmemd** 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)



**Escreva uma resposta apropriada:** *Volgens mij begon het toen ... / Ik heb eerst ... en daarna ... / Er was (geen) letsel, maar ...*

---

---

---