

# UNIT 1

## Communicatie

### HOOFDSTUK 2

## Communicatie met de hulpdienst



Dit project werd gefinancierd met de steun van de Europese Commissie. De verantwoordelijkheid voor deze publicatie ligt uitsluitend bij de auteur; de Commissie kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik van de informatie die erin is vervat.

Projectnummer: 543336-LLP-1-2013-1-DE-KA2-KA2MP  
Agreement: 2013-4182/001 – 001



## HOOFDSTUK 2: COMMUNICATIE MET DE HULPDIENST

### 1 Dialoog



Meneer Anciaux is gevallen en raakte gewond aan zijn hoofd. Zorgkundige An belt het noodnummer 112 en vraagt een ambulance.



Klik [hier](#) om de video te bekijken.

- Operator: Noodgevallen, waarmee kan ik u helpen?
- Zorgkundige An: Woonzorgcentrum De Waterlelie. Er is een bewoner gevallen. Kunt u alstublieft zo snel mogelijk een ambulance sturen?
- Operator: Ja, kunt u mij de precieze naam en locatie doorgeven?
- Zorgkundige An: Heistraat nummer 85. Zijn naam is Anciaux Felix, hij ligt op afdeling De Zonnebloem, op kamer 412.
- Operator: Kunt u kort beschrijven wat er gebeurd is?
- Zorgkundige An: Gisteren na het avondmaal is meneer Anciaux in zijn bed gekropen. Hij voelde zich niet zo goed. Hij had hoofdpijn en last van lichte duizeligheid. Deze morgen, rond 7 uur, wilde hij opstaan om een glas water te nemen, maar hij miste een stap, stootte met zijn hoofd tegen de kast en is op de grond gevallen.
- Operator: En wanneer hebt u hem dan gevonden?
- Zorgkundige An: Kort nadat hij gevallen is. Zijn buurvrouw werd wakker van de klap en duwde op de alarmbel.
- Operator: Is hij momenteel bij bewustzijn?
- Zorgkundige An: Ja, hij is bij bewustzijn.
- Operator: Antwoordt hij als u vragen stelt?
- Zorgkundige An: Ja, maar hij antwoordt een beetje naast de kwestie. Hij komt nogal verward over.
- Operator: Zijn er zichtbare wonden?
- Zorgkundige An: Ja, hij heeft een klein hoofdletsel.

- Operator: Wat hebt u intussen gedaan?
- Zorgkundige An: Eerst heb ik zijn ademhaling gecontroleerd en daarna heb ik zijn pols en bloeddruk gemeten. Ik heb ook zijn koorts gemeten. Hij heeft geen koorts, maar wel een bloeddruk van 17 over 9 en hartkloppingen.
- Operator: Heeft hij al medicatie ingenomen?
- Zorgkundige An: Ja, ik heb hem voor het slapengaan een aspirine gegeven tegen de hoofdpijn.
- Operator: Neemt hij gewoonlijk medicatie?
- Zorgkundige An: Ja, voor zijn cholesterol.
- Operator: Lijdt hij aan allergieën?
- Zorgkundige An: Nee.
- Operator: Goed, mijn collega's zullen elk ogenblik aankomen. Blijf intussen praten met hem en stel hem gerust.
- Zorgkundige An: Oké, dat zal ik doen. Bedankt voor uw hulp.



## 2 Oefeningen

Oefening 1 Luister naar de dialoog en vul de gaten in.

- 1 Kunt u alstublieft zo snel mogelijk een ..... sturen?
- 2 Gisteren na het avondmaal is meneer Anciaux ..... .
- 3 Hij had hoofdpijn en last van lichte ..... .
- 4 Deze morgen, rond 7 uur, wilde hij opstaan om een glas water te nemen, maar hij miste een ..... .
- 5 Zijn buurvrouw werd wakker van de ..... en duwde op de ..... .
- 6 Hij antwoordt naast de kwestie. Hij komt nogal ..... over.
- 7 Eerst heb ik zijn ..... gecontroleerd en daarna heb ik zijn pols en ..... gemeten.
- 8 Heeft hij al ..... ingenomen?
- 9 Lijdt hij aan ..... ?
- 10 Blijf intussen praten met hem en ..... .



Oefening 2 Lees de tekst over richtlijnen rond het bellen naar noodnummers aandachtig.

### Hoe bellen naar noodnummers?

Als je een noodnummer moet bellen, bevind je je meestal in een stressvolle situatie. Toch is het belangrijk dat je precieze en juiste informatie kunt meedelen aan de operator en dat je zijn vragen kunt beantwoorden.

Probeer voor je de noodcentrale belt het volgende te weten te komen: **de juiste locatie, het soort noodgeval** en of **er gewonden zijn**.

Volg deze stappen:

- 1 **Vorm het nummer 112** voor de brandweer, een ambulance of de politie. In België vorm je het nummer 101 voor dringende politiehulp.
- 2 **Wacht rustig op antwoord. Haak niet in**, want daardoor kom je opnieuw aan het begin van de wachtlijst te staan.
- 3 **Geef het juiste adres** waarnaar de hulpdiensten zich moeten begeven (stad, straat, nummer, kruispunt, speciale toegang, praatpaal, enz.) en eventueel wat de gemakkelijkste manier is om er te geraken. Als je niet belt vanaf de plaats van het incident, vertel dit dan ook aan de operator.

- 4 **Beschrijf** wat er is gebeurd (brand, ongeval, agressie, inbraak, hartaanval, enz.).
  - 5 Geef aan of er **mensen in gevaar of gewonden** zijn en hoeveel.
  - 6 **Haak niet in** vooraleer de operator zegt dat je mag inhaken. Hou ook je telefoonlijn vrij zodat de operator je kan terugbellen als hij meer informatie nodig heeft.
  - 7 Als de situatie zou verergeren of verbeteren, bel dan terug naar de noodcentrale om dit mee te delen.
- (Uit: 112.be)*

Juist of fout? Zet een kruisje in de juiste kolom.

- 1 In België moet je het nummer 112 bellen voor een ambulance.
- 2 Voor je de noodcentrale belt, moet je enkel weten of er gewonden zijn.
- 3 Je moet terugbellen naar de noodcentrale als de situatie verandert.
- 4 Je mag enkel bellen naar de noodcentrale als je zelf op de plaats van het noodgeval bent.
- 5 Je moet het adres van het noodgeval niet zeggen, dat zoekt de noodcentrale zelf op.

Juist

Fout

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



**Oefening 3 Een noodgeval.**

Noteer de woorden uit de volgende kader in de juiste kolom. Wat gebeurt er eerst en wat gebeurt er daarna?

op de grond vallen – noodgeval – zijn hoofd stoten – verward zijn – een aspirine innemen

EERST	DAARNA
hoofdpijn	.....
.....	ambulance bellen
een stap missen	.....
.....	hoofdletsel
.....	naast de kwestie antwoorden

Oefening 4 Het gebruik van het perfectum.

**PERFECTUM**

GEBRUIK: Je gebruikt het perfectum voor iets wat in het verleden (vóór het moment van spreken) gebeurd is.

Je kijkt van dit moment naar het verleden. Je vertelt iets over TOEN vanuit het perspectief NU. Het resultaat is belangrijker dan de actie.

VORMING: hebben/zijn + participium

**Het regelmatig participium:**

→ GE + STAM\* + T of D

\* stam = de ik-vorm van het presens

Als de laatste letter van de stam een consonant is van het woord 't kofschip: + T

*gewerkt*  
*gedanst*

Als de laatste letter van de stam GEEN consonant is van het woord 't kofschip: + D

*gevraagd*  
*gewoond*

Verba die beginnen met 'ge-, ver-, be-, ont-, onder-' krijgen geen ge- in het participium

*gebruikt*  
*verhuisd*  
*betaald*  
*onthaald*  
*onderbouwd*

Bij separabele verba komt -ge in het midden

→ prepositie + GE + verbum

*afgewassen*  
*opgestaan*

**Het onregelmatig participium:**

→ Kijk in de lijst van onregelmatige verba in bijlage!

**HEBBEN OF ZIJN**

De meeste verba worden vervoegd met **hebben**.

Sommige verba worden **altijd** vervoegd met **zijn**:

<i>zijn</i>	<i>worden</i>
<i>verjaren</i>	<i>sterven</i>
<i>beginnen</i>	<i>stoppen</i>
<i>vallen</i>	<i>opstaan</i>
<i>komen</i>	<i>blijven</i>
<i>vertrekken</i>	<i>aankomen</i>
<i>starten</i>	<i>eindigen</i>
<i>gaan</i>	<i>meegaan</i>
<i>trouwen</i>	<i>scheiden</i>
<i>verhuizen</i>	

Verba van **mobiliteit** (beweging) worden **soms** met **hebben** vervoegd en **soms** met **zijn** vervoegd:

<i>fietsen</i>	<i>lopen</i>
<i>rijden</i>	<i>varen</i>
<i>vliegen</i>	<i>wandelen</i>
<i>zwemmen</i>	

→ Van plaats A **naar** plaats B: + **zijn**

*Ik ben van mijn werk naar huis gewandeld.*  
*Jan is met de trein naar school gereden.*

↔ *Ik heb twee uur in het park gewandeld.*  
*Jan heeft nog nooit met de trein gereden.*

Zet in de volgende zinnen het verbum telkens om van het presens naar het perfectum. Let op: Sommige verba zijn onregelmatig!

Voorbeeld:     *Eerst valt meneer Anciaux, dan staat hij op.  
                   → *Eerst is meneer Anciaux gefallen, dan is hij opgestaan.**

- 1   Eerst kruipt meneer Anciaux in zijn bed. (**onregelmatig**)  
 .....
- 2   Dan staat hij op om een glas water te nemen. (**onregelmatig**)  
 .....
- 3   Vervolgens mist hij een stap. (**regelmatig**)  
 .....
- 4   Daarna stoot hij zijn hoofd. (**onregelmatig**)  
 .....
- 5   Dan valt hij op de grond. (**onregelmatig**)  
 .....
- 6   Daarna duwt de buurvrouw op de alarmbel. (**regelmatig**)  
 .....
- 7   Dan neemt zorgkundige An een kijkje. (**onregelmatig**)  
 .....
- 8   Vervolgens belt ze het noodnummer. (**regelmatig**)  
 .....
- 9   Tenslotte komt de ambulance. (**onregelmatig**)  
 .....
- 10  De verplegers verzorgen meneer Anciaux. (**regelmatig**)  
 .....



Oefening 5 Een noodgeval. Breng verslag uit in het zorgdossier.

Situatie: Je bent zorgkundige in een woonzorgcentrum. Gisteren klaagde een bewoner over duizeligheid en hij had ook een snelle ademhaling. Schrijf in het zorgdossier in ongeveer 5 zinnen wat je hebt gedaan.

Gebruik het perfectum en gebruik verbindingswoorden zoals 'eerst', 'daarna', enz.

Eerst heb ik de bewoner zijn bloeddruk gecontroleerd. Daarna ...

.....

.....

.....

.....

.....



Oefening 6 Een telefoongesprek. Bel de hulpdienst en gebruik daarbij het spreeschema.

- A: Noodgevallen, waarmee kan ik u helpen?
- B: *Begroet de persoon aan de andere kant van de lijn en beschrijf wat er gebeurd is (een bewoner heeft een hartaanval gekregen)*
- A: Kunt u mij zijn volledige naam geven?
- B: *Spel eerst zijn voornaam en daarna zijn familienaam.*
- A: Waar bevindt meneer Hendrickx zich?
- B: *Geef het adres (stad, straat, nummer, afdeling in het woonzorgcentrum).*
- A: Is hij nog bij bewustzijn?
- B: *Ja/nee*
- A: Oké, bedankt voor de informatie. Ik stuur een ambulance. Blijf bij meneer Hendrickx tot de ambulance aankomt en houd de telefoonlijn vrij.
- B: *Sluit af en haak in.*



### 3 Eindtest

Vul de gaten in. Gebruik woorden uit de woordenlijst en zet de verba in het perfectum.

- 1 Er was een ..... . Ik ..... meteen het noodnummer  
..... .
- 2 Als je flauwvalt, ben je niet meer bij .....
- 3 Mariëtte kan niet meer helder denken en antwoordt naast de kwestie. Ze is  
..... .
- 4 Als iemand een hartaanval krijgt, bel je een noodnummer om een ..... te  
laten komen.
- 5 Gisteren draaide alles om me heen en had ik het gevoel dat ik ging vallen. Ik had last van  
..... .

## 4 Woordenschat

### 4.1 Substantieven



artikel	woord	betekenis/synoniem	vertaling	meervoudsvorm van het S	extra informatie
het	noodgeval	een situatie waarin meteen hulp nodig is		de noodgevallen	<i>Bij een noodgeval moet je het noodnummer 112 bellen voor hulp.</i>
de	ambulance	een auto voor het vervoer van zieken en gewonden / de ziekenwagen		de ambulances / de ambulancen	<i>Er is een ongeluk gebeurd. Bel snel een ambulance!</i>
de	dokter	iemand die als beroep heeft zieke mensen te behandelen / arts, geneesheer		de dokters	<i>De dokter heeft tijdens het onderzoek vastgesteld dat zijn patiënt een infectie heeft opgelopen.</i>
de	verpleger	iemand die een opleiding heeft gehad tot het geven van verpleegkundige zorg		de verplegers	<i>De verpleger heeft een nieuw verband geplaatst rond de enkel van Josée.</i>
de	duizeligheid	als alles om je heen draait en je het gevoel hebt dat je gaat vallen		-	<i>Als je last hebt van duizeligheid, kan je best even gaan zitten.</i>
de	klap	een hard geluid / een slag / gebabbel, gepraat (Zuid-Nederlands)		de klappen	<i>Met een enorme klap reed de auto tegen een boom.</i>
de	alarmbel	een knop waarop je moet drukken voor hulp als er een noodgeval is		de alarmbellen	<i>Toen Maria een hartaanval kreeg, drukte Jef op de alarmbel.</i>
het	hoofdletsel	een wonde aan het hoofd		de hoofdletsels	<i>Ik had een hoofdletsel, dus heeft de dokter mijn voorhoofd genaaid.</i>
de	ademhaling	als er lucht door je neus of mond in en uit je lichaam gaat		de ademhalingen	<i>Als je hartkloppingen hebt, gaat je ademhaling veel sneller.</i>
de	bloeddruk	de druk van het bloed in je aderen		-	<i>Mijn moeder neemt pillen tegen een hoge bloeddruk.</i>
de	koorts	als je lichaam door ziekte een hogere temperatuur heeft		de koortsen	<i>Als je meer dan 39 graden koorts hebt, moet je de dokter bellen.</i>

de	hartklopping	als je hartslag sneller is dan normaal / de palpitate		de hartkloppingen	<i>Josée heeft hartkloppingen. Ze moet meteen naar het ziekenhuis!</i>
de	medicatie	een middel tegen een ziekte / het geneesmiddel / het medicijn		-	<i>Als je ziek bent, moet je soms medicatie nemen.</i>
de	aspirine	een middel tegen de pijn of koorts/ de pijnstillers		de aspirines	<i>Als ik hoofdpijn heb, neem ik een aspirine tegen de pijn.</i>
de	allergie	verhoogde gevoeligheid voor bepaalde stoffen, die ziekteverschijnselen kunnen veroorzaken		de allergieën	<i>Steven heeft een allergie voor katten. Als hij een kat aait, moet hij niezen.</i>
het	bewustzijn	het beseffen en kennen van het bestaan van iets of van zichzelf / wakker en alert zijn		-	<i>Marcel is flauwgevalen. Hij heeft zijn bewustzijn verloren.</i>

## 4.2 Adjectieven

woord	betekenis/synoniem	vertaling	verbogen vorm van het A	extra informatie
verward	als je niet in staat bent om goed na te denken / in de war		verwarde	<i>Jos weet niet meer welke dag het is vandaag. Hij is helemaal verward.</i>

## 4.3 Verba

woord	betekenis/synoniem	vertaling	stam	imperfectum	perfectum	extra informatie
in bed kruipen	gaan slapen		kruip in mijn bed	kroop in zijn bed	is in zijn bed gekropen	<i>Ik was erg moe, dus ik ben meteen in mijn bed gekropen toen ik thuiskwam.</i>
een stap missen	je voet verkeerd neerzetten, waardoor je valt		mis een stap	miste een stap	heeft een stap gemist	<i>Als Sam dronken is, mist hij wel eens een stap.</i>

naast de kwestie antwoorden	niet op de vraag antwoorden		antwoord naast de kwestie	antwoorde naast de kwestie	heeft naast de kwestie geantwoord	<i>Sofie was zo in de war, dat ze naast de kwestie antwoordde.</i>
geruststellen	ervoor zorgen dat iemand niet meer ongerust of bang is		stel gerust	stelde gerust	heeft gerustgesteld	<i>Als mijn kinderen naar een feestje gaan, wil ik dat ze me bellen om me gerust te stellen.</i>

## 5 Bijlage 1: Het perfectum (irreguliere participia)

INFINITIEF	PARTICIPIUM	INFINITIEF	PARTICIPIUM
bakken	Ik heb ... gebakken.	opstaan	opgestaan (zijn)
beginnen	Ik ben ... begonnen.	optreden	opgetreden (hebben / zijn)
begrijpen	begrepen	oversteken	overgestoken
beschrijven	beschreven	rijden	gereden (hebben / zijn)
besluiten	besloten	roepen	geroken
bestaan	bestaan	ruiken	geschoten
bewegen	bewogen	schijnen	geschenen
bezoeken	bezocht	schrijven	geschreven
blijven	gebleven (zijn)	schrikken	geschrokken
breken	gebroken	slaan	geslagen
brengen	gebracht	slapen	geslapen
buigen	gebogen	sluiten	gesloten
denken	gedacht	snijden	gesneden
doen	gedaan	spreken	gesproken
dragen	gedragen	springen	gesprongen (hebben / zijn)
drinken	gedronken	staan	gestaan
dwingen	gedwongen	steken	gestoken
eten	gegeten	sterven	gestorven
gaan	gegaan (zijn)	strijken	gestreken
genieten	genoten	trekken	getrokken
geven	gegeven	uitdoen	uitgedaan
grijpen	gegrepen	vallen	gevallen (zijn)
hangen	gehangen	vechten	gevochten
hebben	gehad	vergelijken	vergeleken
helpen	geholpen	vergeten	vergeten (hebben / zijn)
houden	gehouden	verkopen	verkocht
kiezen	gekozen	verliezen	verloren
kijken	gekeken	verstaan	verstaan

komen	gekomen (zijn)	vertrekken	vertrokken (zijn)
kopen	gekocht	vinden	gevonden
krijgen	gekregen	vliegen	gevlogen (hebben / zijn)
kunnen	gekund	vragen	gevraagd
lachen	gelachen	wassen	gewassen
laten	gelaten	weten	geweten
lezen	gelezen	willen	gewild
liggen	gelegen	winnen	gewonnen
lopen	gelopen (hebben / zijn)	worden	geworden (zijn)
meebrengen	meegebracht	zeggen	gezegd
meenemen	meegenomen	zien	gezien
moeten	gemoeten	zijn	geweest (zijn)
mogen	gemogen	zingen	gezongen
nemen	genomen	zitten	gezet
onderzoeken	onderzocht	zoeken	gezocht
ontbijten	ontbeten	zwemmen	gezwommen (hebben / zijn)
onthouden	onthouden	zwijgen	gezwegen
ontstaan	ontstaan		