



EMD Bewertungsf formular - Notrufabfrage

Fall Nr.: _____ Datum: _____ Zeit: _____ Meldeweg: **112** / Anderer: _____

Disponent(en): _____ Disponent ID: _____

Beschreibung der Beschwerde: _____ Schicht: _____

Der Anrufer ist: Der Patient (1. Hand) Beim Patient (2. Hand) Nicht beim Patient (3. Hand) Andere Organisation (4. Hand)

EINSTIEGSFRAGEN (Erster Notfallcheck)

	Ja	Offens.	Nein		Ja	Offens.	Nein	Unbed.
1. Wurde die Adresse des Notfallorts erfragt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Adresse des Notfallorts <i>verifiziert</i> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Wurde nach der Rückrufnummer gefragt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rückrufnummer <i>verifiziert</i> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. „Was ist das Problem ...“ gefragt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Korrekt gefragt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3a. „Sind Sie jetzt beim Patienten?“ gefragt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Korrekt gefragt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3b. „Wieviele Personen sind verletzt?“ gefragt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Korrekt gefragt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3c. „Droht er/sie an etwas zu ersticken?“ gefragt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Korrekt gefragt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. „Wie alt ist er/sie?“ gefragt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Korrekt gefragt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4a. „Schätzen Sie das Alter“ gesagt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
5. „Ist er/sie bei Bewusstsein?“ gefragt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Korrekt gefragt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. „Atmet er/sie?“ gefragt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Korrekt gefragt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6a. „Gehen Sie nachsehen und ...“ gesagt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

Wurde nach *Geschlecht* des Patienten gefragt? Anzahl der frei gestellten Fragen: _____

Ankreuzen, wenn Einstiegsfragen **nicht der Reihe nach** gefragt wurden ** ECC Score: Beginn _____ Ende _____

AUSWAHL DER HAUPTBESCHWERDE

Ausgewähltes Hauptbeschwerdeprotokoll: _____ Richtig Falsch Richtig wäre gewesen: _____

SCHLÜSSELFRAGEN (Zweiter Notfallcheck)

SF gefragt?	Ja	Offens.	Nein	N/Z	Unbed.	Inkorr.	SF gefragt?	Ja	Offens.	Nein	N/Z	Unbed.	Inkorr.
SF _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SF _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SF _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SF _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SF _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SF _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SF _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SF _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SF _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SF _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SF _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SF _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anzahl der frei gestellten Fragen: _____

Ankreuzen, wenn die Schlüsselfragen **nicht der Reihe nach** gestellt wurden ** ECC Score: Beginn _____ Ende _____

DISPATCH LIFE SUPPORT (AZS & Erste Hinweise)

	Ja	Nein	N/Z		Ja	Nein	N/Z
War es <i>zutreffend</i> AZS zu geben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		War es <i>zutreffend</i> EHW zu geben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
War es <i>möglich</i> AZS zu geben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	War es <i>möglich</i> EHW zu geben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(Wenn ja) Wurden EHW/AZS gegeben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(Wenn ja) Wurden EHW gegeben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(Wenn ja) Wurden diese <i>korrekt</i> gegeben? (K, G, M, H, A) _____				(Wenn ja) Wurden diese <i>korrekt</i> gegeben? (K, G, M, H, A) _____			

[K]orrekt [G]eringe [M]äßige [H]ohe [A]bsolut (falsche) ** ECC Score: Beginn _____ Ende _____

FESTLEGUNG DES EINSATZCODES

Gegebener Code: _____ - _____ - _____ - _____ Code bei Beurteilung: _____ - _____ - _____ - _____

GESAMTBEWERTUNG

Einstiegsfragen _____

Auswahl der Hauptbeschwerde _____

Schlüsselfragen _____

Dispatch Life Support-Anweisungen _____

Festlegung des Einsatzcodes _____

Zwischenergebnis _____

: 5 = GESAMTERGEBNIS =

****KUNDENSERVICE****BEMERKUNGEN:**

	<u>N/Z</u>	<u>Gering</u>	<u>Falsch</u>	<u>Wert</u>
1. Kundenorientierung	-0	-3	-10	_____
2. Korrekter Tonfall	-0	-3	-10	_____
3. Gezeigtes Mitgefühl	-0	-3	-10	_____
4. Vermeiden von Pausen	-0	-3	-10	_____
5. Erklärung der Maßnahmen	-0	-3	-10	_____
6. Beruhigendes Einwirken	-0	-3	-10	_____
7. Geweckte Erwartungen	-0		-10	_____
8. Untersagte Verhaltensweisen	-0		-10	_____
9. Anwendung von Beruhigungstechniken	<u>N/Z</u>		<u>Nein</u>	
Einstiegsfragen	-0		-20	_____
Schlüssel Fragen	-0		-20	_____
DLS-Anweisungen	-0		-20	_____

Bei zusätzlichem Platzbedarf hängen Sie bitte ein zweites Blatt an.

Datum der Bewertung: _____ ED-Q: _____

Manager/Schichtleiter: _____

Disponent: _____

GESAMTWERT – KUNDENSERVICE =**KALKULATION DER BEWERTUNG**

EINSTIEGSFRAGEN	25 Punkte Abzug, wenn nicht nach der Adresse gefragt wurde (Einstiegsfrage 1) 25 Punkte Abzug, wenn die Adresse nicht verifiziert wurde (Einstiegsfrage 1) Max. 100 Punkte
	25 Punkte Abzug, wenn nicht nach der Rückrufnummer gefragt wurde (Einstiegsfrage 2) 25 Punkte Abzug, wenn die Rückrufnummer nicht verifiziert wurde (Einstiegsfrage 2) 33 Punkte Abzug, wenn nicht nach dem Alter gefragt wurde (Einstiegsfrage 4) 33 Punkte Abzug, wenn nicht nach dem Bewusstseinszustand gefragt wurde (Einstiegsfrage 5) 33 Punkte Abzug, wenn nicht nach dem Atmungszustand gefragt wurde (Einstiegsfrage 6) 20 Punkte Abzug, wenn die Aussage 4a oder 6a nicht gestellt wurde, wenn es zutreffend war 20 Punkte Abzug, wenn eine Frage nicht korrekt gestellt wurde 20 Punkte Abzug für jede frei gestellte Frage 10 Punkte Abzug, wenn eine Frage nicht in der richtigen Reihenfolge gestellt wurde 10 Punkte Abzug, wenn nicht nach dem Geschlecht gefragt wurde (und es nicht offensichtlich war)
HAUPTBESCHWERDE	33 Punkte Abzug, wenn Einstiegsfrage 3 nicht gestellt wurde 20 Punkte Abzug, wenn Einstiegsfrage 3 nicht korrekt gestellt wurde Max. 100 Punkte
	10 Punkte Abzug für jede nicht gestellte zutreffende Teilfrage (Einstiegsfragen 3a, 3b und 3c) 5 Punkte Abzug für jede nicht korrekt gestellte zutreffende Teilfrage (3a, 3b und 3c) 67 Punkte Abzug, wenn der Disponent ein falsches Hauptbeschwerdeprotokoll auswählte
SCHLÜSSELFRAGEN	Anm.: Die Bewertung der Schlüssel Fragen beruht auf 100 Punkten dividiert durch die Gesamtzahl der möglichen Fragen. Voller Punkteabzug der Schlüssel Frage, wenn sie nicht gestellt wurde (bzw. es nicht versucht wurde) Max. 100 Punkte
	Abzug der halben Punktzahl der Schlüssel Frage, wenn sie nicht korrekt gestellt wurde 10 Punkte Abzug, wenn die Schlüssel Frage nicht in der richtigen Reihenfolge gestellt wurde 20 Punkte Abzug für jede frei gestellte Frage
DISPATCH LIFE SUPPORT	Anm.: Wenn AZS möglich und zutreffend sind, bewerten Sie AZS/EHW als einen einzelnen DLS-Wert und benutzen Sie den AZS Abschnitt zur Bewertung. Wenn AZS nicht notwendig sind, bewerten Sie nur die EHW im EHW Abschnitt. Max. 100 Punkte
	100 Punkte Abzug für ABSOLUTE Abweichung 50 Punkte Abzug für HOHE Abweichung 25 Punkte Abzug für MÄSSIGE Abweichung 10 Punkte Abzug für GERINGE Abweichung (Für eine komplette Beschreibung der DLS Bewertungskalkulationen, sehen Sie sich bitte die IAED Bewertungsstandards für EMD-Q an.)
EINSATZCODE	100 Punkte Abzug, wenn der Disponent nicht zum richtigen Hauptbeschwerdeprotokoll wechselte (wenn ein Wechsel erforderlich war) Max. 100 Punkte
	60 Punkte Abzug, wenn die Dringlichkeitsstufe nicht stimmt (die Detailbeschreibung ist immer inkorrekt, wenn die Dringlichkeitsstufe inkorrekt ist) 20 Punkte Abzug, wenn die Detailbeschreibung inkorrekt ist (aber die Einsatzstufe korrekt ist) 20 Punkte Abzug, wenn der Disponent einen inkorrekten oder keinen Zusatz auswählte, wenn dies zutreffend war
GESAMTBEWERTUNG	Der mögliche Gesamtwert ist 100% Addiere die Werte aller fünf Bewertungskategorien. Um den Gesamtwert in Prozent zu erhalten, dividiere die Summe durch fünf.
KUNDENSERVICE	Kundenservice-Standards 1–7 Jeweils 10 Punkte Abzug, wenn nicht korrekt erfüllt Kundenservice-Standards 1–6 3 Punkte Abzug, wenn mit geringer Abweichung erfüllt Kundenservice-Standard 8 100 Punkte Abzug bei untersagter Verhaltensweise
Max. 100 Punkte	Kundenservice-Standard 9 (Beruhigungstechniken) Einstiegsfragen 20 Punkte Abzug, wenn nicht benutzt und ECCS > 1 Schlüssel Fragen 20 Punkte Abzug, wenn nicht benutzt und ECCS > 1 DLS-Anweisungen 20 Punkte Abzug, wenn nicht benutzt und ECCS > 1