



Rapport d'évaluation de cas de RMU

Num de cas : _____ Date : _____ Heure : _____ Entré par : 911 / E 911 / Autre

Répartiteur(s) : _____ ID Répartiteur : _____

Description du problème : _____ Quart : _____

L'appelant est : le patient avec le patient (*interposé*) éloigné du patient (*tierce personne*) référé par autre service (*agence interposée*)

PROTOCOLE D'ENTRÉE (Examen primaire)

	Oui	Évident	Non		Oui	Évident	Non	Insignif.
1. Adresse posée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Adresse vérifiée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Numéro de rappel posé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Numéro de rappel vérifié ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. "Quel est le problème..." posée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Posée correctement ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3a. "Êtes-vous avec le patient maintenant ?" posée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Posée correctement ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3b. "Combien de personnes sont blessées ?" posée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Posée correctement ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3c. "Est-ce qu'il/elle est encore étouffé(e) ?" posée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Posée correctement ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. "Quel âge a-t-il/elle ?" posée ? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Posée correctement ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4a. "Dites-moi quel âge environ" posée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
5. "Est-ce qu'il/elle est conscient(e) ?" posée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Posée correctement ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. "Est-ce qu'il/elle respire ?" posée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Posée correctement ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6a. "Allez vérifier..." posée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Sexe du patient posé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nombre de questions ajoutées posées _____				

Cocher pour toute question posée dans le désordre

** Score CÉC : Début _____ Fin _____

SÉLECTION DU PROTOCOLE DE PROBLÈME PRINCIPAL

Protocole de Problème Principal sélectionné : _____ Correct Incorrect Aaurait dû sélectionner : _____

QUESTIONS CLÉ (Examen secondaire)

QC posée ?	Oui	Évident	Non	N/A	Insignif.	Posée incorrectement ?	QC posée ?	Oui	Évident	Non	N/A	Insignif.	Posée incorrectement ?
QC _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	QC _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
QC _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	QC _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
QC _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	QC _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
QC _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	QC _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
QC _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	QC _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
QC _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	QC _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
QC _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	QC _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cocher pour toute question posée dans le désordre

Nombre de questions ajoutées posées _____

** Score CÉC : Début _____ Fin _____

DIRECTIVES DE SOINS IMMÉDIATS TÉLÉPHONIQUES (Directives Pré-Arrivée et Post-Envoi)

	Oui	Non	N/A		Oui	Non	N/A
Approprié de donner des Directives Pré-Arrivée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Approprié de donner des Directives Post-Envoi ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Possible de donner des Directives Pré-Arrivée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Possible de donner des Directives Post-Envoi ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(Si oui) DPA/DPE ont été données ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(Si oui) DPE ont été données ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(Si oui) Données correctement ? (C, M, D, J, A) _____				(Si oui) Données correctement ? (C, M, D, J, A) _____			

[C]orrecte [M]ineure Mo[D]érée Ma[J]eure [A]bsolue

** Score CÉC : Début _____ Fin _____

CODE FINAL

Code de Déterminant sélectionné : _____ - _____ - _____ - _____ Code de Déterminant révisé : _____ - _____ - _____ - _____

SCORE TOTAL DE CONFORMITÉ

Protocole d'Entrée	_____
Sélection du Problème Principal	_____
Questions Clé	_____
Directives de Soins Immédiats Téléphoniques	_____
Code Final	_____
Sous-total	_____

÷ 5 = SCORE TOTAL DE CONFORMITÉ =



****SCORE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE****COMMENTAIRES**

	N/A	Mineure	Incorrecte	Score	Si plus d'espace est nécessaire, joindre une feuille.
1. Attitude de service démontrée	-0	-3	-10	_____	
2. Volume/Ton adéquats utilisés	-0	-3	-10	_____	
3. Compassion démontrée	-0	-3	-10	_____	
4. Temps morts évités	-0	-3	-10	_____	
5. Actions expliquées	-0	-3	-10	_____	
6. Réconfort donné	-0	-3	-10	_____	
7. Expectatives créées	-0		-10	_____	
8. Comportement interdit utilisé	-0		-100	_____	
9. Technique pour calmer utilisée	N/A		Non	_____	
Protocole d'Entrée		-0	-20	_____	Date de révision : _____ Réviseur : _____ Gestionnaire/Superviseur : _____ Preneur d'appel : _____
Questions Clé		-0	-20	_____	
Directives de SIT		-0	-20	_____	
SCORE TOTAL DE SERVICE À LA CLIENTÈLE =				<input type="text"/>	

CALCUL DE SCORE

PROTOCOLE D'ENTRÉE 100 points possibles	25 points en moins si adresse non posée (Question d'Entrée 1) 25 points en moins si adresse non vérifiée (Question d'Entrée 1) 25 points en moins si numéro de rappel non posé (Question d'Entrée 2) 25 points en moins si numéro de rappel non vérifié (Question d'Entrée 2) 33 points en moins si âge non posé (Question d'Entrée 4) 33 points en moins si conscience non posée (Question d'Entrée 5) 33 points en moins si respiration non posée (Question d'Entrée 6) 20 points en moins si les affirmations 4a ou 6a du Protocole d'Entrée n'ont pas été dites si appropriées 20 points en moins si une question a été posée incorrectement 20 points en moins pour chaque question ajoutée posée 10 points en moins pour toute question posée dans le désordre 10 points en moins si sexe non posé (si non évident)
PROBLÈME PRINCIPAL 100 points possibles	33 points en moins si Question d'Entrée 3 non posée 20 points en moins si Question d'Entrée 3 posée incorrectement 10 points en moins pour chaque question conditionnelle appropriée non posée (Questions d'Entrée 3a, 3b, 3c) 5 points en moins pour chaque question conditionnelle appropriée posée incorrectement (3a, 3b, 3c) 67 points en moins si le preneur d'appel a choisi le mauvais Protocole de Problème Principal
QUESTIONS CLÉ 100 points possibles	Note : la valeur des Questions Clé est basée sur 100 points divisé par le nombre total de questions appropriées. Pleine valeur de Question Clé en moins quand la question est non posée (pas de tentative) Moitié de la valeur de la Question Clé en moins quand la question est posée incorrectement 10 points en moins si les Questions Clé sont posées dans le désordre (des questions qui ont été posées) 20 points en moins pour chaque question ajoutée posée
DIRECTIVES DE SIT 100 points possibles	Note : si les DPA sont possibles et appropriées, comptabiliser les DPA et les DPE comme un seul score de SIT et utiliser la section des DPA pour comptabiliser la conformité. Si des DPA ne sont pas possibles, comptabiliser seulement les DPE dans la section des DPE. 100 points en moins pour une dérogation ABSOLUE 50 points en moins pour une dérogation MAJEURE 25 points en moins pour une dérogation MODÉRÉE 10 points en moins pour une dérogation MINEURE (Voir les Normes de Score de RU-Q de l'IAEMD pour une description complète de calcul de score de SIT.)
CODE FINAL 100 points possibles	100 points en moins si le preneur d'appel n'a pas relié au bon Protocole de Problème Principal (lorsqu'une liaison était requise) 60 points en moins si le Niveau est incorrect (le Descripteur de Déterminant est toujours incorrect si le Niveau est incorrect) 20 points en moins si le Descripteur de Déterminant est incorrect (le Niveau est correct) 20 points en moins si le preneur d'appel a assigné un suffixe incorrect ou n'a pas assigné un suffixe lorsqu'il était approprié
SCORE TOTAL	Le score total de conformité possible est de 100 %. Additionner les scores de chacune des catégories de score. Diviser la somme par 5 pour déterminer le pourcentage de score final.
SERVICE À LA CLIENTÈLE 100 points possibles	Pour les normes de service à la clientèle 1-7 10 points en moins si non donné correctement Pour les normes de service à la clientèle 1-6 3 points en moins si donné avec un manque mineur Pour la norme de service à la clientèle 8 100 points en moins pour tout comportement interdit
	Pour la norme de service à la clientèle 9 (techniques pour calmer) Protocole d'Entrée 20 points en moins si non utilisée et Score CÉC > 1 Questions Clé 20 points en moins si non utilisée et Score CÉC > 1 Directives de SIT 20 points en moins si non utilisée et Score CÉC > 1