



Contactopvolging

Beheer van de scripts





Beheer van de
scripts

1 Verschillende scripts

- Wanneer u een contactpersoon belt, wordt die contactpersoon aan een specifiek script gekoppeld.
- Er bestaan 6 verschillende scripts:
 - 1A: Opstellen van lijst van contacten van besmet persoon
 - 1B: Informeren van collectiviteit
 - 2A: Eerste gesprek met contact van besmet persoon met groot risico
 - 2B: Eerste gesprek met contact van besmet persoon met klein risico
 - 3A: Herinnering om PCR-test te ondergaan
 - 3B: Vervolggesprek om de 3 dagen



2

Presentatie van een script (1/2)

> Het script bestaat uit 3 delen:

- Informatie oproep: dit deel geeft alle informatie weer over de patiënt. Deze wordt automatisch toegevoegd;
- Script: dit deel toont de verschillende vragen die aan de patiënt moeten gesteld worden. Deze vragen moeten met de patiënt overlopen en ingevuld worden;
- Oproep beëindigen

Informatie oproep

Ticketnummer
1000000000000022

Ticket datum
16 juni 2020

Teloonnummer verantwoordelijke 1

Teloonnummer verantwoordelijke 2

Teloonnummer medische verantwoordelijke

Start Script

Voltooid door een veldagent

Ja
 Nee

i De NAAM van de index case zal gegeven worden aan de medische verantwoordelijke. ALS de instelling geen medisch verantwoordelijke heeft, dan vraagt u naar de directeur van de instelling en zal de naam van de index case vertrouwelijk meegedeeld worden (zie lijst met contra verschaft door de Gemeenschappen). De naam van de medische verantwoordelijke of directeur moet beschikbaar zijn in de lijsten die de Gewesten verschaft hebben.

Q (Medische) verantwoordelijke bestaat

Ja, start gesprek
 Nee -> Stop

Q1 *Dag mevrouw/mevrouw, dit is ... (naam van de beller) van het COVID-19 contactopsporingscenter. Spreek ik met de medische verantwoordelijke van ... (naam van organisatie)?*

Ja, persoon aan de lijn
 Andere persoon van dezelfde gemeenschap aan de lijn
 Antwoordepparaat

Q2b *Mijn naam is... (naam van de beller) ik werk voor het COVID-19 contactopvolgingscenter. De verwerking van uw persoonsgegevens valt onder de bevoegdheid van het Agentschap Zorg en Gezondheid/AviQ/GGC en gebeurt uiteraard met respect voor uw privacy en de geldende wetgeving. Spreek ik met de medisch verantwoordelijke ... (naam) van ... (naam van organisatie)?*

Doorgestuurd naar iemand anders
 Niet beschikbaar
 Er is geen medische verantwoordelijke in deze organisatie


Oproep beëindigen

Teloon resultaat *



3 Presentatie van een script (2/2)

- › Het script 1A bestaat uit 2 extra delen:
 - Collectiviteiten;
 - Contacten.
- › Het script is dynamisch: de vragen verschijnen volgens de aangeduide antwoorden.
- › Na 2 minuten worden de gegevens automatisch bewaard. U kunt ook opslaan als concept om zeker te zijn dat u geen gegevens verliest.

 Opslaan als Concept



4

Een PCR-test voorschrijven

- › In sommige scripts word je gevraagd een PCR-test voor te schrijven.
- › Op basis van de antwoorden op de vraag over symptomen die wijzen op Covid-19, wordt automatisch een code gegenereerd.

Q4b/5 "Heeft u symptomen gehad die wijzen op COVID-19, de ziekte veroorzaakt door het coronavirus?"
De symptomen zijn:

- Koorts
- Hoesten
- Keelpijn
- Moeite met ademen
- Loopneus
- Anosmia
- Hoofdpijn
- Pijn in gewrichten of spieren
- Diarree

Advies 1: Contact opnemen met de huisarts + onmiddellijke PCR-test (ticket) en zelfisolatie

"U heeft symptomen die mogelijk wijzen op COVID-19.

Het is belangrijk dat u een dokter raadpleegt. U zal telefonisch contact moeten opnemen met uw huisarts.

We sturen u een sms met een code die uw dokter zal gebruiken om een COVID-19-test voor te schrijven
(**0370 542d ef98 48c3**) (de PCR code mag ook gedictieerd worden.)





5 Collectiviteiten (1/4)

- › In script 1A wordt u gevraagd om de collectiviteit aan te duiden die het indexgeval bezocht heeft.
- › Hiervoor krijgt u toegang tot een databank van collectiviteiten.

Informatie oproep Collectiviteiten Contacten

Collectiviteiten

1.	La Maison - La Maison	Ja	 
----	-----------------------	----	---

+ Toevoegen

"Ik zal nu een lijst met gemeenschappen overlopen om te kijken of we een medisch verantwoordelijke of verantwoordelijke moeten inlichten."

"Indien deel uit maakt van een gemeenschap of in langdurig contact geweest bent met iemand van een instelling waar veel mensen samenkomen, zoals een school of een rusthuis, is het belangrijk dat in die school of dat rusthuis de nodige maatregelen worden genomen. Daartoe moeten we contact kunnen opnemen met bijvoorbeeld de CLB-arts van de school, de coördinerend arts van het rusthuis of de directie om te melden dat u daar bent geweest. Uw naam en telefoonnummer zal aan de instelling meegedeeld worden. Uiteraard vallen de betrokken artsen of directieleden onder een strikte geheimhoudingsplicht."



5 Collectiviteiten (2/4)

- Via deze tool kunt u zoekopdrachten uitvoeren om informatie te verkrijgen over contactpersonen in collectiviteiten en privébedrijven.
- U kunt contactgegevens verkrijgen over:
 - de hoofdverantwoordelijke van de collectiviteit of de onderneming
 - de back-up van de hoofdverantwoordelijke van de collectiviteit of de onderneming
 - de medisch verantwoordelijke van de collectiviteit of de onderneming
- Voor elk van deze personen kan u de volgende informatie bekijken:
 - de namen en voornamen van deze personen
 - de telefoonnummers van deze personen
- Alleen de familienaam en het telefoonnummer van de hoofdverantwoordelijke van de collectiviteit of de onderneming worden altijd gegeven. De andere gegevens zijn optioneel en worden mogelijk niet weergegeven in de zoekresultaten.



5 Collectiviteiten (3/4)

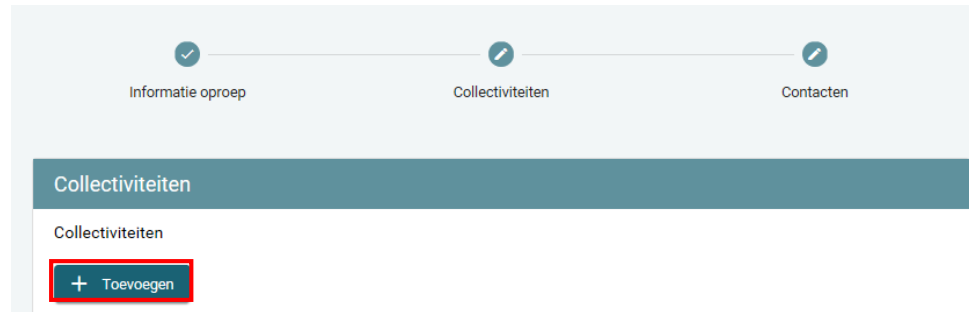
› Via de databank kunt u contactgegevens verkrijgen over **privébedrijven** en over **entiteiten die actief zijn in volgende domeinen:**

- Rustoord voor bejaarden (ROB), Rust- en verzorgingstehuis (RVT), Centrum voor dagverzorging (CDV)
- Revalidatie-overeenkomsten
- Centra geestelijke gezondheidszorg
- Initiatief voor beschut wonen (BW)
- Psychiatrische verzorgingstehuizen (PVT)
- Palliatieve zorg (netwerk, samenwerkingsverband ...)
- Medisch huis
- Begeleiding en opvang voor personen met een handicap
- Geïntegreerde diensten thuisverzorging (GDT)
- Verslavingszorg
- Hulp aan daklozen
- Kinderopvang, peuterspeelplaats ...
- Kleuterschool
- Basisonderwijs & Lagere school
- Secundair onderwijs
- Universiteit en Hogeschool
- Gemeenschapsinstellingen, detentiecentrum
- Fedasil opvangcentra
- Dienst Vreemdelingenzaken gesloten centra
- Gevangenis, Justitiehuis
- Bedrijven in de privésector
- Initiatief of project gelinkt aan de kinderopvangsector, hierboven niet opgelijst
- Initiatief of project gelinkt aan de gezondheidszorg, hierboven niet opgelijst
- Initiatief of project gelinkt aan de sociale sector, hierboven niet opgelijst



5 Collectiviteiten (4/4)

> Om toegang te krijgen tot de databank, klikt u op “Toevoegen” en op “Zoek collectiviteit”.



Collectiviteiten

Collectiviteit

+ Manueel toevoegen

"Is uw Covid-19 test afgenomen in deze gemeenschap en wordt het resultaat opgevolgd door de arts van deze gemeenschap?"

Ja

Nee

Annuleren

Toevoegen



5 Collectiviteiten - de zoekbalk (1/6)

› In de zoekbalk kunt u verschillende zoekcriteria specificeren:

1. Naam
2. Type organisatie
3. Straat
4. Postcode
5. Gemeente

The image shows a search interface titled "Zoek collectiviteit" with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar are five input fields: "Naam" (with an information icon), "Type organisatie" (with a dropdown arrow and information icon), "Straat" (with an information icon), "Postc..." (with an information icon), and "Gemeente" (with an information icon). At the bottom right of the search bar area, there is a "Reset" button with a close icon and a "Zoeken" button with a magnifying glass icon.

5

Collectiviteiten - de zoekbalk (2/6)

1. Naam

- › Dit is een veld waarin we de naam ingeven van het privébedrijf of van de collectiviteit die het onderwerp is van de opzoeking.
- › Om ervoor te zorgen dat een zoekopdracht op basis van dit criterium resultaten oplevert, geeft u de voorkeur aan een of twee opeenvolgende significante termen in de naam.
 - Bijvoorbeeld: als we zoeken naar "De crèche van de kleine kabouters", voeren we eenvoudig "kleine kabouters" in.

2. Type organisatie

- › Dit is een vervolgkeuzelijst waarin u het type gemeenschap kunt kiezen dat u zoekt.
- › Om een zoekopdracht te starten op basis van dit criterium, kiest u een waarde in de vervolgkeuzelijst. Om de lijst met mogelijke waarden te raadplegen, gaat u naar de rubriek "Wat betekent gemeenschappen?" hierboven.



6

Collectiviteiten - de zoekbalk (3/6)

3. Straat

- Dit is een veld waarin u de straatnaam kunt invullen waarin het privébedrijf of de collectiviteit die u zoekt, zich bevindt.
- Om ervoor te zorgen dat een zoekopdracht op basis van dit criterium resultaten oplevert, moet u in dit veld alleen de naam van de straat, laan, ... ingeven, zonder een huisnummer, postbus, ... in te geven.
 - Bijvoorbeeld: als we op zoek zijn naar een etablissement in de Stadionlaan 13 in 4800 Verviers, zullen we enkel "Stadionlaan" of "Stadion" ingeven.



6

Collectiviteiten - de zoekbalk (4/6)

4. Postcode

- Dit is een veld waarin u de postcode van de gemeente kunt invoeren waarin het privébedrijf of de collectiviteit die u zoekt, zich bevindt.
- Om ervoor te zorgen dat een zoekopdracht op basis van dit criterium resultaten oplevert, moet u in dit veld uitsluitend 4 cijfers ingeven (geen letters, geen speciale tekens).
- Nadat u een geldige postcode heeft ingegeven, ziet u dat het zoekveld "Gemeente" automatisch wordt ingevuld met de naam van de stad of gemeente die overeenkomt met de opgegeven postcode.

Postcode	Gemeente
<input type="text" value="6000"/> ⓘ	<input type="text" value="Charleroi"/> ⓘ



6

Collectiviteiten - de zoekbalk (5/6)

5. Gemeente

- > Dit is een veld waarin u de naam van de gemeente kunt invoeren waarin het privébedrijf of de collectiviteit die u zoekt, zich bevindt.
- > Dit veld heeft een hulpinvoermecanisme. Als u "Verviers" wilt ingeven, typt u eenvoudig de eerste letters en kiest u uit de voorstellen die na enkele ogenblikken verschijnen.



The image shows a search form with two input fields. The first field is labeled 'Postcode...' and has an information icon. The second field is labeled 'Gemeente' and has an information icon. The 'Gemeente' field contains the text 'Char' and a dropdown menu is open, showing suggestions: 'Charleroi', 'Charleroi X', and 'Charneux'.

- > Wanneer u op de locatie van uw keuze klikt, ziet u dat het zoekveld "Postcode" automatisch wordt ingevuld met de postcode die overeenkomt met de opgegeven locatie.



The image shows the same search form as above, but now the 'Postcode' field is filled with '6000' and the 'Gemeente' field is filled with 'Charleroi'. Both fields have information icons.



6

Collectiviteiten - de zoekbalk (6/6)

- > Alle zoekcriteria worden gevolgd door het symbool ⓘ waar u met de muis over kan scrollen om hulp te krijgen bij het invullen van de betrokken zoekopdracht.

The screenshot shows a search interface titled 'Zoek collectiviteit'. It features five input fields: 'Naam', 'Type organisatie' (a dropdown menu), 'Straat', 'Postc...', and 'Gemeente'. Each field has an information icon ⓘ to its right. Below the fields are two buttons: a 'Reset' button with a close icon and a 'Zoeken' button with a magnifying glass icon.

- > Er zijn twee knoppen rechts van de zoekbalk:
 - **Zoeken** Via deze knop kan u de zoekopdracht starten nadat de zoekcriteria werden ingegeven.
 - **Annuleren** Via deze knop kan u het formulier resetten door alle ingegeven zoekcriteria te wissen.

7

Collectiviteiten - de lijst met resultaten (1/3)

- De lijst met resultaten bevat alle collectiviteiten en privébedrijven die overeenkomen met de specifieke zoekcriteria.
- Het scherm geeft onmiddellijk de belangrijkste gegevens weer (naam, adres, gemeente, naam en telefoonnummer van de verantwoordelijke persoon en naam en telefoonnummer van de verantwoordelijke medische persoon).

Zoek collectiviteit ✕

Type organisatie ▼ Straat Postc... Gemeente

✕ Reset Zoeken

Resultaten

Naam	Adres	Gemeente	Naam medisch verantwoordelijke	Tel	Naam verantwoordelijke	Tel	
i Zijhuis	Van Schoonhovestraat 76-82	2060 Antwerpen			Dierckxsens Tom	0473 84 84 18	>
i Thuislozenzorg	Stassaertstraat 2	2800 Mechelen			Polfliet Polle	0485 56 46 71	>
i Vluchthuis (Emma-Huis / SAM-huis)	Geheim adres				Polfliet Polle	0485 56 46 71	>
i Opvang Team Thuisloosheid	Lombaardstraat 49	8900 Ieper			Dewitte Charlotte	0478 72 91 47	>
i Vluchthuis	Geheim adres				Dewitte Charlotte	0478 72 91 47	>
i Thuislozencentrum	Salvatorstraat 12	3500 Hasselt			Gilissen Jan	0496 16 40 13	>


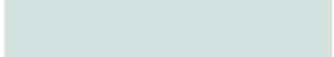



7

Collectiviteiten - de lijst met resultaten (2/3)

> Gedetailleerde informatie

- U kan alle informatie over een bepaalde collectiviteit of privébedrijf bekijken door op het symbool > rechts op de regel te klikken.

 Zijhuis	Van Schoonhovestraat 76-82	2060 Antwerpen		Dierckxsens Tom	0473 84 84 18	
---	----------------------------	----------------	---	--------------------	---------------	---


Collectiviteiten

Collectiviteit

Zijhuis

Van Schoonhovestraat 76-82
2060 Antwerpen



 Zoek collectiviteit

 Manueel toevoegen

"Is uw Covid-19 test afgenomen in deze gemeenschap en wordt het resultaat opgevolgd door de arts van deze gemeenschap?"

Ja

Nee

Annuleren

 Toevoegen



7

Collectiviteiten - de lijst met resultaten (3/3)

> Informatie sorteren

- Het is mogelijk om de zoekresultaten te sorteren door op de kleine pijltjes   te klikken die naast de namen van kolommen «Naam» en «Gemeente» verschijnen.

> Weergave en navigatie

- Het is mogelijk om het aantal weergegeven resultaten (10, 25, 50 of 100) op een pagina te wijzigen door de waarde te wijzigen in de vervolgkeuzelijst rechts onderaan de pagina.

Per pagina 10 

- Het is mogelijk om tussen de verschillende pagina's met zoekresultaten te navigeren met behulp van de pijlen rechts onderaan de pagina.



8

Collectiviteiten – manueel toevoegen

- > Als u de collectiviteit niet vindt via de zoekfunctie, kunt u ze manueel toevoegen.
- > Klik op “Manueel toevoegen” en vul het formulier in.

Collectiviteiten

Collectiviteit

“Is uw Covid-19 test afgenomen in deze gemeenschap en wordt het resultaat opgevolgd door de arts van deze gemeenschap?”

- Ja
 Nee

Annuleren

Collectiviteit

Naam *

Type organisatie

Straat

Nummer

Postcode

Gemeente

Verantwoordelijken van de collectiviteit

Medische verantwoordelijken van de collectiviteit

Annuleren



9 Contacten (1/2)

- In dit deel kunt u de lijst toevoegen van contactpersonen met wie de patiënt in de 2 dagen voor en de 7 dagen na het begin van de symptomen contact heeft gehad (of langer als de patiënt nog steeds symptomen vertoonde na 7 dagen).
- Er kunnen maximum 10 contactpersonen toegevoegd worden.
- Dit deel is enkel van toepassing op script 1A.

Informatie oproep Collectiviteiten Contacten

Contacten

Contacts

[+ Toevoegen](#)

Q7 "We zullen nu de lijst met personen overlopen waarmee u contact had 2 dagen voor de symptomen begonnen tot 7 dagen na de eerste symptomen of langer als u nog symptomen had na 7 dagen. Om de verspreiding van het virus te kunnen stoppen is het belangrijk dat uw lijst zo volledig mogelijk is. Dit is de enige manier om de keten van besmettingen te doorbreken. Het wettelijk kader voorziet dat dit is toegestaan voor bepaalde overdraagbare ziektes om de blootgestelde personen te beschermen en het verspreidingsrisico in te perken. Uw persoonsgegevens zullen nooit doorgegeven worden aan uw contacten."

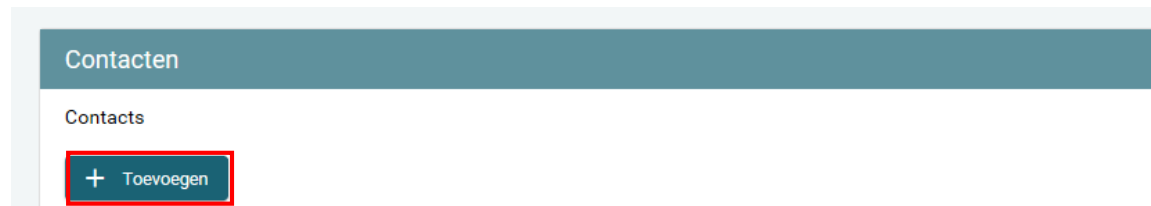
OF

"We zullen nu de lijst met personen overlopen waarmee u contact had 2 dagen voor de test afgenomen werd tot 7 dagen

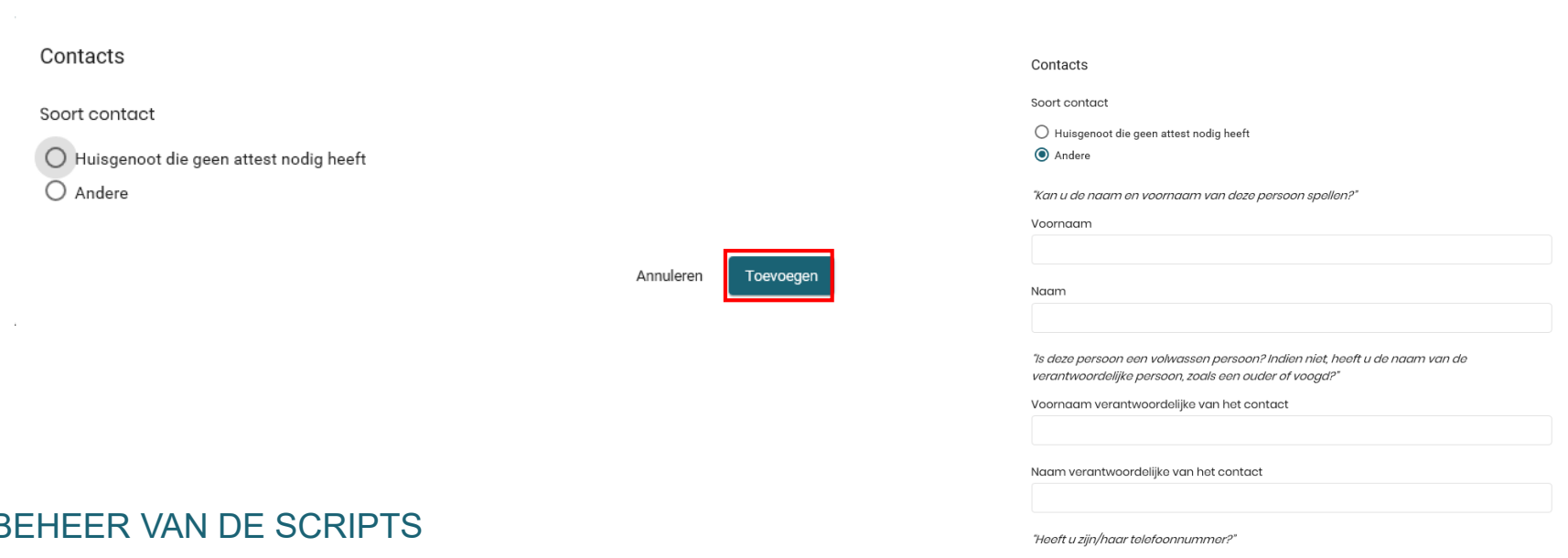


9 Contacten (2/2)

> Klik op “Toevoegen”.



> U kunt nu het soort contact kiezen en de gevraagde gegevens invullen.

A screenshot of a contact form. On the left, under 'Soort contact', there are two radio button options: 'Huisgenoot die geen attest nodig heeft' (which is selected) and 'Andere'. Below these options are 'Annuleren' and 'Toevoegen' buttons, with the latter highlighted by a red box. On the right, the form fields are visible: 'Voornaam', 'Naam', 'Voornaam verantwoordelijke van het contact', and 'Naam verantwoordelijke van het contact'. There are also two questions in italics: '*Kan u de naam en voornaam van deze persoon spellen?*' and '*Is deze persoon een volwassen persoon? Indien niet, heeft u de naam van de verantwoordelijke persoon, zoals een ouder of voogd?*'.

10 Oproep beëindigen

- > Wanneer u een oproep beëindigt, moet u het deel “Oproep beëindigen” invullen.
- > Vul het resultaat van de oproep in.
- > U kunt ook een commentaar op de oproep toevoegen.

Oproep beëindigen

Telefoon resultaat *

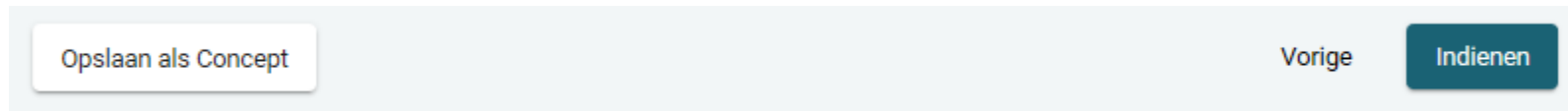
Contact heeft geantwoord

Commentaar op de oproep



8 Het formulier indienen

- › Wanneer u het formulier volledig ingevuld heeft, moet u het indienen.



- › In script 1A bevindt deze knop zich op de pagina “Contacten”.
- › Opgelet, opslaan als concept volstaat niet!

