

Script & Forms

Release 1.6.4

RELEASE NOTE

Auteur, service et coordonnées de contact	Note adressée à	Copie à	Commentaires
Click here to enter text.	Click here to enter text.	Click here to enter text.	Click here to enter text.

TABLE DES MATIERES

1.	RELEASE	3
2.	NEW FEATURES.....	3
2.1.	Bouton de création d'un formulaire « 2C »	3
2.2.	Formulaire « 2C » : flux inbound pour l'application mobile « CoronaAlert app »	4

1. Release

RELEASE NUMBER	1.6.4	
TYPE		URGENT
APPLICATION	Script & Forms	
VERSION	1.6.4	
DATE ACCEPTATION	16/09/2020	
DATE PRODUCTION	17/09/2020	

2. New Features

2.1. Bouton de création d'un formulaire « 2C »

Afin que les agents spécialisés puissent gérer le flux provenant de « CoronaAlert app », un bouton de création « from scratch » d'un formulaire 2C a été ajouté dans l'outil de recherche avancée de Script & Forms.

NL FR **DE**

Erstellen Sie ein 2C-Formular

Formulare suchen

Script: Status:

Datum ab dem *: Datum bis zum *:

Nationalregisternummer: Telefonnummer: PLZ:

Vorname: Nachname:

Vorname Vertrauensperson: Nachname Vertrauensperson:

Typ Kollektivität: Name Kollektivität:

Ticket-ID: PCR prescription code:

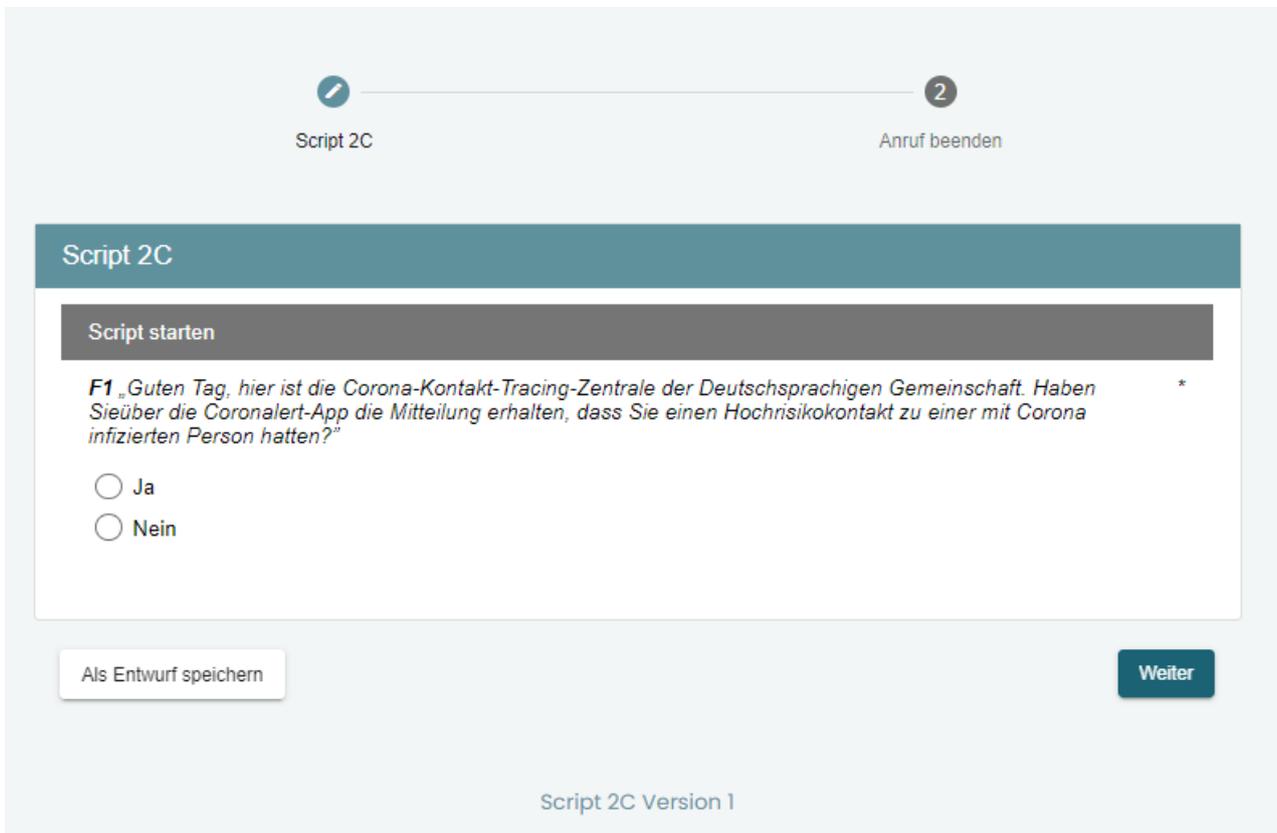
Löschen **Suchen**

2.2. Formulaire « 2C » : flux entrant pour l'application mobile « CoronaAlert app »

Création d'un nouveau script « 2C » dans le but de gérer le flux des appels entrant des utilisateurs haut-risques et asymptomatiques provenant de l'application mobile CoronaAlert app.

Le formulaire a pour objectifs :

- De vérifier que les demandeurs de test proviennent bien de l'application CoronaAlert avec le status « haut-risque »
- De vérifier si le patient est bien asymptomatique et si oui
 - De déclencher l'envoi d'un test PCR
 - De déclencher l'envoi d'une attestation de quarantaine
 - De provoquer la création d'un formulaire de rappel « 3A »



Script 2C

Script starten

F1 „Guten Tag, hier ist die Corona-Kontakt-Tracing-Zentrale der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Haben Sie über die Coronalert-App die Mitteilung erhalten, dass Sie einen Hochrisikokontakt zu einer mit Corona infizierten Person hatten?“ *

Ja

Nein

Als Entwurf speichern

Weiter

Script 2C Version 1

F2 „Wurden Sie in den letzten 2 Tagen von der Corona-Kontakt-Tracing-Zentrale kontaktiert, weil Sie als Hochrisikokontakt einer infizierten Person aufgeführt wurden?“ *

- Ja
 Nein

i Informationen für den Call-Agent: Dieser Anruf wird fortgesetzt, wenn die Person ein Gespräch über einen risikoarmen Kontakt mit dem Callcenter hatte. Im Zusammenhang mit einem Hochrisikokontakt hat das Callcenter bereits einen PCR-Code und eine Quarantänebescheinigung geschickt oder die Person wurde an den Hausarzt überwiesen.

F3 „Um Ihnen weiterhelfen zu können, benötige ich einige Informationen, die in Ihrer Coronalert-App erschienen sind. Können Sie den Bildschirm öffnen, auf dem die rote Meldung „hohes Risiko“ erscheint?“

i Informationen für den Call-Agent: Stellen Sie immer die erste Kontrollfrage und eine Frage Ihrer Wahl aus den Kontrollfragen 2 oder 3. Wenn die Kontaktperson nicht korrekt antworten kann, ist es wenig wahrscheinlich, dass sie einen roten Bildschirm „hohes Risiko“ hat.

Kontrollfrage 1: „Wie viele Tage ist es laut der Coronalert-App her, dass Sie Kontakt mit einer infizierten Person hatten?“ *



i Informationen für den Call-Agent: Die Kontaktperson kann dies in der 2. Zeile dieses Bildschirms „(number) days since last exposure“ lesen. Die Anzahl der Tage darf nie höher als 14 sein. Diese Frage muss immer gestellt werden, denn diese Zahl ist notwendig, um die Dauer der Quarantäne zu berechnen. Wenn die betreffende Person eine Zahl angibt, die höher als 14 ist, wird dieses Skript beendet. Normalerweise wird keine Zahl, die höher als 14 ist, angezeigt. Im Falle einer Diskussion, dass eine Zahl höher als 14 angegeben wurde, ist die Inkubationszeit vorbei und die Person ist mit sehr hoher Wahrscheinlichkeit NICHT infiziert, wenn sie keine Symptome hat. Ein Test ist nicht erforderlich. Im Falle von Symptomen sollte der Hausarzt die Person beurteilen.

Die Kontaktperson kann die 2 Kontrollfragen richtig beantworten, weiter zu Q4.

Die Kontaktperson kann mindestens eine der Kontrollfragen nicht korrekt beantworten:

„Wenn Sie einen Hochrisikokontakt mit einer infizierten Person hatten und über die App alarmiert werden, erhalten Sie einen roten Bildschirm. Aufgrund Ihrer Antworten habe ich Zweifel, ob Sie einen roten Bildschirm haben und muss dieses Gespräch hier beenden. Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag.“

Kontrollfrage 2: „Können Sie mir sagen, was in der ersten Zeile im roten Kasten „Hohes Risiko“ steht?“

i Informationen für den Call-Agent: Die richtige Antwort ist „(number) exposure“. Die Antwort muss mindestens 1 sein. Wenn die Person sagt, es gebe „no exposure up to now“, hat sie einen grünen Bildschirm (und keinen roten) und dieses Skript wird beendet.

Kontrollfrage 3: „Können Sie mir die genaue Nachricht auf dem Bildschirm vorlesen, die Sie darüber informiert hat, dass Sie die Kontakt-Tracing-Zentrale kontaktieren sollen, wenn Sie keine Symptome haben?“

i Informationen für den Call-Agent: Lassen Sie dies laut vorlesen. Auf dem Bildschirm steht: „Haben Sie keine Symptome? Dann kontaktieren Sie: - Die Kontakt-Tracing-Zentrale unter der Nummer 02 214.19.19“ Wenn dies nicht vorgelesen wird, wird dieses Skript beendet.

i Informationen für den Call-Agent: Falls eine Diskussion über die Aufrichtigkeit des Kontakts entsteht, wiederholen Sie, dass Sie aufgrund von Zweifeln nicht befugt sind, einen Corona-Test zu verschreiben oder andere Ratschläge zu erteilen. Die Kontaktperson kann sich jederzeit an ihren Hausarzt wenden. Der Hausarzt kann der Person weiterhelfen, nachdem der rote Bildschirm in der Coronalert-App vorgezeigt wurde. Falls der Anrufer weitere Informationen wünscht: „Wenn Sie weitere Informationen über die Coronalert-App wünschen, besuchen Sie bitte www.coronalert.be. Allgemeine Informationen über Corona finden Sie im Internet unter www.info-coronavirus.be. Für andere medizinische Fragen können Sie sich natürlich jederzeit an Ihren Hausarzt wenden.“

Q4 „Nun werde ich zunächst Ihre persönlichen Daten notieren und Ihnen dann eine Reihe von Fragen stellen, um Ihnen die entsprechenden Ratschläge zu geben. Die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten fällt in den Zuständigkeitsbereich der Deutschsprachigen Gemeinschaft und erfolgt selbstverständlich unter Beachtung Ihrer Privatsphäre und der geltenden Rechtsvorschriften.“

Information patient

Vorname *

Nachname *

Nationalregisternummer

11 Zeichen erforderlich

Telefonnr. 1 *

Rufnummer im internationalen Format angeben : +32...

E-Mail

example@domain.com

Vorname Kontakt 1

Name Kontakt 1

Telefonnummer 1 Kontakt 1

Rufnummer im internationalen Format angeben : +32...

Vorname Kontakt 2

Name Kontakt 2

Telefonnummer 1 Kontakt 2

Rufnummer im internationalen Format angeben : +32...

Sprache

Sprache

Script starten

Q5 „Sie sind mit einer Person in Kontakt gekommen, bei der die Diagnose COVID-19 gestellt wurde. Einer der wichtigsten Aspekte bei der Eindämmung dieser Epidemie ist es, dafür zu sorgen, dass sich die Krankheit so wenig wie möglich ausbreitet. Eine Möglichkeit, dies zu erreichen, besteht darin, alle engen Kontaktpersonen der erkrankten Person zu bitten, zu Hause zu bleiben. Haben Sie dazu irgendwelche Fragen?“

i Information für den Agenten: Wenn Fragen, beantworten Sie jede Frage (siehe FAQs). Dauer der Quarantäne: 14 Tage ab letztem Kontakt mit der infizierten Person.

Q6b/7 „Haben Sie Symptome von COVID-19, der durch das Coronavirus verursachten Krankheit, gehabt?“ Die Symptome sind:

- Fieber
- Husten
- Halsschmerzen
- Atembeschwerden
- Laufende Nase
- Verlust des Geruchssinns
- Kopfschmerzen
- Schmerzen in Gelenken oder Muskeln
- Durchfall

Q6a „Betreuen Sie im Rahmen Ihrer Arbeit ältere Menschen, Menschen mit einer chronischen Krankheit wie Diabetes oder Herz- oder Lungenkrankheiten oder Menschen mit einem geschwächten Immunsystem oder einer aktiven Krebserkrankung? Dies kann in einem Krankenhaus, einem Pflegeheim, einem Zentrum für Menschen mit Behinderung, einer häuslichen Krankenpflege, usw. sein.“

- Ja
- Nein

Hinweis 2: PCR-Test am Tag 12 + Selbstquarantäne für 14 Tage + Person beobachtet Ihre Symptome 14 Tage lang

„Sie hatten Kontakt mit einer Person, bei der COVID-19 diagnostiziert wurde, und Sie sind eine Fachkraft, die regelmäßig in engem Kontakt mit einer gefährdeten Bevölkerungsgruppe steht.“

Einer der wichtigsten Aspekte bei der Eindämmung dieser Epidemie ist es, dafür zu sorgen, dass sich die Krankheit so wenig wie möglich ausbreitet. Um dies zu erreichen, bitten wir alle engen Kontaktpersonen eines Falles, für einen Zeitraum von 14 Tagen ab dem letzten Kontakt mit der erkrankten Person zu Hause zu bleiben. Für Personen, die einen systemrelevanten Beruf ausüben, wie z.B. Pflegekräfte, ist die Arbeit ausnahmsweise erlaubt, wenn dies zur Gewährleistung der Versorgungskontinuität erforderlich ist. Wenn Sie glauben, dass dies auf Sie zutrifft, sollten Sie sich an Ihren Arbeitgeber und Betriebsarzt wenden.

Wir werden Ihnen eine Quarantänebescheinigung zukommen lassen. Die Quarantäne muss eingehalten werden und Sie werden auf der Bescheinigung lesen, dass bei Nichteinhaltung Sanktionen verhängt werden können.

Die Quarantänebescheinigung wird per E-Mail und/oder an Ihre eBox geschickt. Der genaue Quarantänezeitraum wird in dieser Quarantänebescheinigung angegeben. Die Quarantäne muss eingehalten werden, und Sie werden auf der Bescheinigung sehen, welche Sanktionen folgen können, wenn Sie sich nicht daran halten.

Der genaue Quarantänezeitraum wird in der Quarantänebescheinigung angegeben.

i Information für den Agenten: Geben Sie die E-Mail-Adresse und Nationalregisternummer in das Formular ein. Erklären Sie der Person, dass die E-Mail-Adresse erforderlich ist, um die Quarantänebescheinigung zu versenden. Die Nationalregisternummer wird für den PCR-Code und die Quarantänebescheinigung benötigt.

Da Sie als Fachkraft im Kontakt mit einer gefährdeten Bevölkerungsgruppe arbeiten, bitten wir Sie auch, sich nach 11 bis 13 Tagen auf Covid-19 testen zu lassen. Wir senden Ihnen eine SMS mit einem Code, der zur Verschreibung eines Covid-19-Tests verwendet werden wird (bb11 c6e2 7bec 4e99). Wenden Sie sich telefonisch an Ihren Hausarzt, um zu erfahren, wo Sie sich testen lassen können. An welche Handynummer können wir den Code für den Corona-Test schicken?

i Information für den Agenten: Code kann auch diktiert werden, falls kein Mobiltelefon.

Sie müssen auch die grundlegenden Hygienemaßnahmen anwenden und unnötige soziale Kontakte vermeiden. Haben Sie dazu Fragen?

Es ist auch wichtig, dass Sie sich selbst in Hinsicht auf Symptome von Covid-19 wie Fieber, Husten oder Atembeschwerden beobachten. Wenn Sie Symptome entwickeln, werden Sie telefonisch Kontakt mit Ihrem Hausarzt aufnehmen müssen.

Schließlich wird sich unser Callcenter alle 3 Tage mit Ihnen in Verbindung setzen, um die Entwicklung der Symptome von Covid-19 bei Ihnen zu beobachten. Wenn Sie zum Zeitpunkt dieser Folgeanrufe Symptome entwickelt haben, erhalten Sie einen neuen SMS-Code, den Sie dem Arzt mitteilen, den Sie konsultiert haben oder kontaktieren werden.

In der Coronalert-App wird ein roter Bildschirm „erhöhtes Risiko“ angezeigt. Bringen Sie Ihr Mobiltelefon mit diesem roten Bildschirm mit, um es im Testzentrum bei der Covid-19-Testabnahme vorzulegen.

*„In der Coronalert-App haben Sie einen roten Bildschirm „Höheres Risiko“ erhalten. Nehmen Sie Ihr Mobiltelefon mit diesem roten Bildschirm mit, um es im Testzentrum bei der Testabnahme vorzuzeigen.“**

Q7 "Wo werden Sie die Quarantäne verbringen ?"

- Zu Hause (eigene Wohnung)
- Zweitwohnsitz
- Familienangehörige
- Hotel
- Urlaubsunterkunft (Wohnung / Apartment)
- Studentenwohnheim
- Anderweitig

Q8 „Wir wünschen Ihnen alles Gute. Bei medizinischen Fragen können Sie sich jederzeit an Ihren Hausarzt wenden, und bei sonstigen Fragen können Sie auf folgender Website nachschauen: www.info-coronavirus.be.“

Als Entwurf speichern

Weiter