



Suivi des contacts

# Gestion des scripts





Gestion des scripts

# 1 Les différents scripts

- Lorsque vous appelez un contact, celui-ci est lié à un script précis.
- Il existe 6 scripts différents :
  - 1A : Dresser la liste des contacts d'une personne infectée ;
  - 1B : Informer une collectivité ;
  - 2A : Premier entretien avec un contact d'une personne infectée à haut risque ;
  - 2B : Premier entretien avec un contact d'une personne infectée à faible risque ;
  - 3A : Rappel pour subir un test PCR ;
  - 3B : Appel de suivi tous les trois jours.



## 2 Présentation d'un script (1/2)

- Le script est divisé en trois parties :
1. Information appel : il s'agit de toutes les informations du patient. Celles-ci sont insérées automatiquement ;
  2. Script : il s'agit des différentes questions à poser au patient. Celles-ci sont à parcourir avec le patient et à compléter;
  3. Clôture de l'appel.

Script IB

Information appel

Numéro de ticket  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Date du ticket  
16 juin 2020

Numéro de téléphone responsable 1

Numéro de téléphone responsable 2

Numéro de téléphone responsable médical 1

Start Script

Complété par un agent de terrain

Oui  
 Non

**ℹ** Le nom du patient index sera communiqué au responsable médical. Si l'organisation ne dispose pas d'un responsable médical, demandez le Directeur de l'établissement et le nom du patient index sera communiqué confidentiellement (voir la liste des centres fournis par les régions). Le nom du responsable (médical) ou du Directeur doit être disponible dans les listes fournies par les régions.

**Q** Existe-t-il un responsable (médical)?

Oui, lancez l'appel  
 Non -> Stop

**ℹ** "Cher monsieur/Chère madame, ici... (nom de l'appelant), du centre de suivi des cas Covid-19. Suis-je en ligne avec le responsable médical de... (nom de l'établissement)?"

Oui, personne en ligne  
 Autre personne de la même collectivité en ligne  
 Répondeur

**Q2b** "Je m'appelle... (nom de l'appelant) et je travaille pour le centre de suivi des cas Covid-19. Le traitement de vos données à caractère personnel relève de la compétence de l'Agentschap Zorg en Gezondheid/AviQ/COCOM et se fait bien entendu dans le respect de votre vie privée et de la législation applicable. Suis-je en ligne avec le responsable médical... (nom) de... (nom de l'établissement)?"


Appel transféré à une autre personne  
 Indisponible  
 Il n'y a pas de responsable médical dans cette organisation

Terminer l'appel



# 3 Présentation d'un script (2/2)

- Le script 1A contient deux parties supplémentaires :
  - Collectivités ;
  - Contacts.
- Le script est dynamique : les questions apparaissent au fur et à mesure, en fonction des réponses cochées.
- Une sauvegarde automatique est faite après 2 minutes. Vous pouvez également sauver manuellement le script comme brouillon afin d'éviter de perdre les données.

 Sauvegarder comme Brouillon



# 4

## Prescription d'un test PCR

- Dans certains scénarios, il vous sera demandé de prescrire un test PCR.
- En fonction des réponses données à la question sur les symptômes liés au Covid-19, un code sera généré automatiquement.

**Q4b/5** "Avez-vous présenté des symptômes du Covid-19, la maladie causée par le coronavirus ?" Les symptômes sont :

- Fièvre
- Toux
- Mal à la gorge
- Difficulté à respirer
- Nez qui coule
- Perte de goût et d'odorat
- Mal à la tête
- Douleurs articulaires ou musculaires
- Diarrhée

**Conseil 1 : Contacter votre médecin généraliste + test PCR immédiat (ticket) et isolement**

*Vous présentez des symptômes du Covid-19.*

*Il est important de vous faire consulter par un médecin. Vous devrez prendre contact, par téléphone, avec votre médecin généraliste.*

*Nous vous enverrons un code par SMS que votre médecin utilisera pour vous prescrire un test de dépistage du Covid-19 (c7df 2e17 7499 421b).*

**i** Information pour l'agent : Il est important de noter également le numéro de registre national afin que le médecin puisse vérifier l'identité de la personne lors du test.



# 5 Collectivités (1/4)

- Dans le script 1A, il vous sera demandé de mentionner la collectivité visitée par le cas index.
- À cet effet, vous avez accès à une base de données des collectivités.

NL FR DE

Information appel Collectivités Contacts

Collectivités

+ Ajouter

*"Je vais maintenant parcourir une liste de collectivités afin de vérifier si nous devons avertir leur responsable médical ou leur directeur."*

*"Si vous venez d'une collectivité ou que vous avez été en contact de longue durée avec quelqu'un d'un établissement où plusieurs personnes restent ensemble, comme une école ou une maison de retraite, il est important que les mesures nécessaires soient prises dans cet établissement. À cette fin, nous devons être en mesure de contacter le médecin responsable par exemple du PSE / PMS de l'école ou de la maison de retraite, ou le directeur de l'établissement pour signaler que vous y êtes allé. Votre nom et votre numéro de téléphone seront communiqués à l'institution. Naturellement, le médecin ou le directeur de la collectivité sont soumis à une stricte confidentialité."*

*Avez-vous été en contact avec l'une des collectivités suivantes au cours des 2 jours précédant et des 7 jours qui ont suivi la date de début des symptômes et plus si persistance des symptômes ou au cours des 2 jours précédant et des 7 jours qui ont suivi la date de prélèvement de votre test de dépistage de Covid-19 ?"*

**Pour chacune des collectivités mentionnées ci-dessous avec lesquelles la personne est entrée en contact, entrez la collectivité via le bouton "Ajouter".**



## 5 Collectivités (2/4)

- Cet outil vous permet d'effectuer des recherches afin d'obtenir des informations sur les personnes de contact des collectivités et des entreprises du secteur privé.
- Vous pourrez consulter des informations de contact relatives :
  - au responsable principal de la collectivité ou de l'entreprise ;
  - au back-up du responsable principal de la collectivité ou de l'entreprise ;
  - au responsable médical de la collectivité ou de l'entreprise.
- Pour chacune de ces personnes, les informations suivantes peuvent être consultées :
  - les nom et prénom ;
  - les numéros de téléphone.
- Seuls le nom de famille et le numéro de téléphone du responsable principal de la collectivité ou de l'entreprise sont toujours renseignés. Les autres données étant optionnelles peuvent ne pas figurer dans les résultats des recherches.





# 6 Collectivités (3/4)

› La base de données contient des informations de contact relatives aux entreprises du secteur privé ainsi qu'aux entités actives dans les domaines suivants :

- › Maison de repos (MRPA, Maison de repos et de soins (MRS), Centre de soins de jour (CSJ) ;
- › Conventions de revalidation ;
- › Services de santé mentale ;
- › Initiative d'habitation protégée (IHP) ;
- › Maisons de soins psychiatriques (MSP) ;
- › Services de soins palliatifs et continués ;
- › Maisons médicales ;
- › Centres et accompagnement des personnes avec un handicap ;
- › Service de soins intégrés à domicile (SSID) ;
- › Services actifs en matière de toxicomanie ;
- › Aide aux sans-abris ;
- › Crèches, jardins d'enfant... ;
- › Écoles maternelles ;
- › Écoles primaires ;
- › Écoles secondaires ;
- › Universités et Hautes Écoles ;
- › Institutions publiques de protection de la jeunesse ;
- › Centres d'accueil Fedasil ;
- › Centres fermés Office des étrangers ;
- › Prisons, Maisons de justice ;
- › Entreprises du secteur privé ;
- › Initiative ou projet liée au secteur de l'enfance, non repris ci-dessus ;
- › Initiative ou projet en lien avec le secteur de la santé, non repris ci-dessus ;
- › Initiative ou projet en lien avec le secteur social, non repris ci-dessus.



# 6 Collectivités (4/4)

➤ Pour accéder à la base de données, cliquez sur « Ajouter » et sur « Cherchez collectivités ».

NL FR DE

Information appel Collectivités Contacts

### Collectivités

Collectivités

**+ Ajouter**

*"Je vais maintenant parcourir une liste de collectivités afin de vérifier si nous devons avertir leur responsable médical ou leur directeur."*

*"Si vous venez d'une collectivité ou que vous avez été en contact de longue durée avec quelqu'un d'un établissement où plusieurs personnes restent ensemble, comme une école ou une maison de retraite, il est important que les mesures nécessaires soient prises dans cet établissement. À cette fin, nous devons être en mesure de contacter le médecin responsable par exemple du PSE / PMS de l'école ou de la maison de retraite, ou le directeur de l'établissement pour signaler que vous y êtes allé. Votre nom et votre numéro de téléphone seront communiqués à l'institution. Naturellement, le médecin ou le directeur de la collectivité sont soumis à une stricte confidentialité."*

*Avez-vous été en contact avec l'une des collectivités suivantes au cours des 2 jours précédant et des 7 jours qui ont suivi la date de début des symptômes et plus si persistance des symptômes ou au cours des 2 jours précédant et des 7 jours qui ont suivi la date de prélèvement de votre test de dépistage de Covid-19 ?"*

Pour chacune des collectivités mentionnées ci-dessous avec lesquelles la personne est entrée en contact, entrez la collectivité via le bouton "Ajouter".

## Collectivités

### Collectivité

**Chercher collectivités**

+ Ajouter manuellement

*"Si vous faites partie d'une de ces collectivités : avez-vous été testé pour le Covid-19 au cours d'une séance de dépistage collectif du Covid-19, y compris chez des personnes en bonne santé, organisé par votre collectivité ?"*

Oui

Non

Annuler

Ajouter



# 6 Collectivités - la barre de recherche (1/6)

> La barre de recherche permet de spécifier différents critères de recherche :

1. Dénomination
2. Type d'organisation
3. Rue
4. Code postal
5. Commune



Chechez collectivités

Dénomination ⓘ Type d'organisation ▼ ⓘ Rue ⓘ Code ... ⓘ Commune ⓘ 🔍 Rechercher ✕ Annuler

# 6

## Collectivités - la barre de recherche (2/6)

### 1. Dénomination

- Il s'agit d'un champ dans lequel on spécifie le nom de l'entreprise du secteur privé ou de la collectivité qui fait l'objet de la recherche.
- Pour s'assurer qu'une recherche basée sur ce critère affiche des résultats, privilégiez l'encodage d'un ou deux termes significatifs consécutifs présents dans la dénomination.
  - Exemple : si on cherche « La crèche des petits lutins », on encodera simplement « petits lutins ».

### 2. Type d'organisation

- Il s'agit ici d'une liste déroulante dans laquelle il est possible de choisir le type de collectivité qui fait l'objet de la recherche.
- Pour lancer une recherche sur la base de ce critère, choisissez une valeur dans la liste déroulante.
- Pour consulter la liste des valeurs possibles, reportez-vous à la section « Collectivités » ci-avant.



# 6

## Collectivités - la barre de recherche (3/6)

### 3. Rue

- Il s'agit d'un champ dans lequel on peut encoder le nom de la rue de l'entreprise du secteur privé ou de la collectivité qui fait l'objet de la recherche.
- Pour s'assurer qu'une recherche basée sur ce critère affiche des résultats, il faut encoder, dans ce champ uniquement, le nom de la rue, avenue... sans spécifier le numéro de maison, de la boîte...
  - Exemple : si on cherche un établissement situé rue du Stade n°13 à 4800 Verviers, on encodera seulement « rue du Stade » ou encore « Stade ».



# 6

## Collectivités - la barre de recherche (4/6)

### 4. Code postal

- Il s'agit d'un champ dans lequel on peut encoder le code postal de l'entreprise du secteur privé ou de la collectivité qui fait l'objet de la recherche.
- Pour s'assurer qu'une recherche basée sur ce critère affiche des résultats, il faut encoder, dans ce champ, 4 chiffres (ni lettres, ni caractères spéciaux).
- Lorsque vous avez encodé un code postal valide, vous pourrez constater que le champ de recherche « Commune » sera automatiquement rempli avec le nom de la localité correspondant au code postal spécifié.

---

Code po...	Commune
6000 ⓘ	Charleroi ⓘ

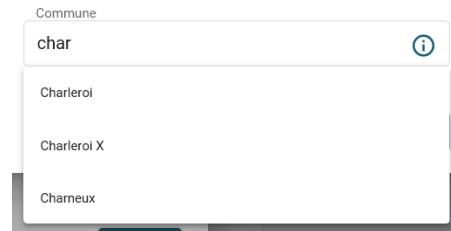


# 6

## Collectivités - la barre de recherche (5/6)

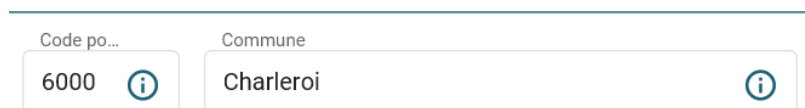
### 5. Commune

- Il s'agit d'un champ dans lequel on peut encoder le nom de la commune dans laquelle se situe l'entreprise du secteur privé ou de la collectivité qui fait l'objet de la recherche.
- Ce champ dispose d'un mécanisme d'aide à la saisie.
  - Exemple : si vous voulez encoder « Verviers », tapez simplement les premières lettres et choisissez parmi les propositions qui vont apparaître après quelques instants.



A screenshot of a search input field labeled 'Commune'. The input field contains the text 'char' and has an information icon (i) on the right. Below the input field, a dropdown menu is open, displaying a list of suggestions: 'Charleroi', 'Charleroi X', and 'Charneux'.

- Lorsque vous cliquerez sur la localité de votre choix, vous pourrez constater que le champ de recherche « Code postal » sera automatiquement rempli avec le code postal correspondant à la localité spécifiée.



A screenshot of a form with two input fields. The first field is labeled 'Code po...' and contains the value '6000'. The second field is labeled 'Commune' and contains the value 'Charleroi'. Both fields have an information icon (i) on the right.



## 6 Collectivités - la barre de recherche (6/6)

➤ Tous les critères de recherche sont suivis de l'icône ⓘ . Pour obtenir de l'aide sur la façon de remplir le critère de recherche, survolez avec la souris.



Chechez collectivités

Dénomination ⓘ Type d'organisation ▼ ⓘ Rue ⓘ Code ... ⓘ Commune ⓘ 🔍 Rechercher ✕ Annuler

➤ Deux boutons sont présents à droite de la barre de recherche :

- 🔍 Rechercher Ce bouton sert à lancer la recherche une fois que les critères de recherche ont été encodés.
- ✕ Annuler Ce bouton sert à réinitialiser le formulaire en effaçant tous les critères de recherche qui ont été encodés.



# 7

## Collectivités - la liste des résultats (1/3)

- La liste des résultats présente l'ensemble des collectivités et des entreprises du secteur privé qui correspondent aux critères de recherche spécifiés.
- L'écran présente directement les données les plus importantes : dénomination, adresse, commune, nom et numéro de téléphone du responsable médical.

### Cherchez collectivités

Dénomination: maison | Type d'organisation: | Rue: | Code...: | Commune: | Réinitialiser | Rechercher

### Résultats

Dénomination	Adresse	Commune	Nom du responsable médical	N° de tél	Nom du responsable	N° de tél
La Maison - La Maison	rue de Courtrai 64	7700 Mouscron			RENSON Dimitri	056/347168 - 0473/793186
Maisons Familiales - Maisons Familiales	rue Louvrex 37	4000 Liège			CUYPERS PIERRE	04/223 02 19 - 0470/10 31 78
Maison de l'Enfant - Maison de l'Enfant	rue de la Jeunesse 54	4100 Seraing			Henry Eric	04/3362227
Les Maisons d'Enfants CPAS Verviers - Bruxelles	rue de Bruxelles 3	4800 Verviers			WARNIER GERARD	0498/210155
Les Maisons d'Enfants CPAS Verviers - Léopold II	avenue Léopold II 12	4800 Verviers			WARNIER GERARD	0498/210155


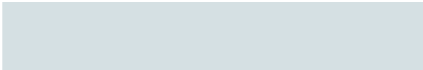



# 7

## Collectivités - la liste des résultats (2/3)

### > Informations détaillées

- L'ensemble des informations relatives à une collectivité ou une entreprise du secteur privé particulière peuvent être visualisées en cliquant sur l'icône > située à l'extrême droite de la ligne correspondante.


	La Maison - La Maison	rue de Courtrai 64	7700 Mouscron		RENSON Dimitri	056/347168 - 0473/793186	
---	-----------------------	--------------------	---------------	---	-------------------	-----------------------------	---

Collectivités

Collectivité

**La Maison - La Maison**  
rue de Courtrai 64  
7700 Mouscron



 Cherchez collectivités

+ Ajouter à main

*"Si vous faites partie d'une de ces collectivités : avez-vous été testé pour le Covid-19 au cours d'une séance de dépistage collectif du Covid-19, y compris chez des personnes en bonne santé, organisé par votre collectivité ?"*

Oui

Non



# 7

## Collectivités - la liste des résultats (3/3)

### > Tri des informations

- Il est possible de trier les résultats d'une recherche en cliquant sur les petites flèches   qui apparaissent à côté des colonnes « Dénomination » et « Commune ».

### > Affichage et navigation

- Il est possible de modifier le nombre de résultats (10, 25, 50 ou 100) affichés sur une page en modifiant la valeur affichée dans la liste déroulante située en bas et à droite de la page.

Par page 10 

- Il est possible de naviguer entre les différentes pages contenant les résultats de la recherche en utilisant les flèches situées en bas et à droite de la page.



# 8

## Collectivités – entrée manuelle

- Si vous ne trouvez pas la collectivité via la barre de recherche, vous pouvez l'introduire manuellement.
- Cliquez sur « Ajouter manuellement » et complétez le formulaire.

Collectivités

Collectivité

Chercher collectivités

**+ Ajouter manuellement**

*"Si vous faites partie d'une de ces collectivités : avez-vous été testé pour le Covid-19 au cours d'une séance de dépistage collectif du Covid-19, y compris chez des personnes en bonne santé, organisé par votre collectivité ?"*

- Oui  
 Non

Annuler

Ajouter

Collectivité

Nom \*

Type d'organisatie

Rue

N°

Code postal

Commune

Responsables de la collectivité

+ Ajouter

Responsable médical de la collectivité

+ Ajouter

Annuler

Ajouter



# 9

## Contacts (1/2)

- Dans cette partie, vous pouvez introduire la liste des personnes avec lesquelles le patient a été en contact au cours des 2 jours précédant et des 7 jours qui ont suivi la date de début des symptômes (ou plus longtemps si le patient présentait encore des symptômes après 7 jours).
- 10 contacts maximum peuvent être indiqués.
- Attention, cette partie ne concerne que le script 1A

Information appel Collectivités Contacts

### Contacts

Contacts

1.  

 Ajouter

**Q7** "Nous allons maintenant parcourir la liste des personnes avec lesquelles vous avez été en contact au cours des 2 jours précédant et des 7 jours qui ont suivi la date de début des symptômes ou plus longtemps si vous présentiez encore des symptômes après 7 jours. Il est important que votre liste soit aussi complète que possible pour empêcher la propagation du virus. C'est le seul moyen de briser la chaîne de transmission. Le cadre juridique autorise la communication de données personnelles dans le cadre de certaines maladies transmissibles en vue de protéger les personnes exposées et de lutter contre le risque de propagation. Vos données personnelles ne seront jamais transmises à vos contacts."

OU



# 9

## Contacts (2/2)

› Cliquez sur « Ajouter » .



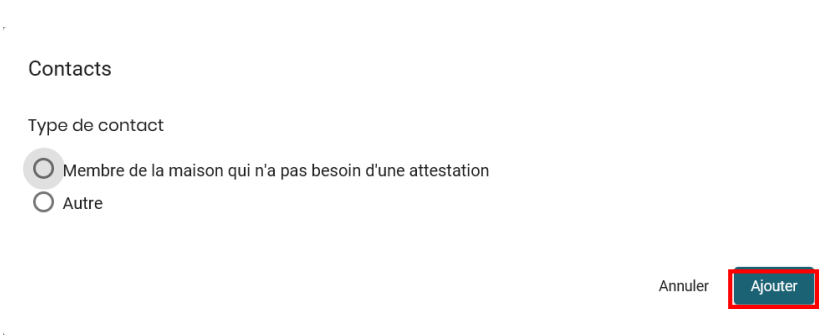
Contacts

Contacts

1.

+ Ajouter

› Vous pouvez ensuite choisir le type de contacts et compléter les données demandées.



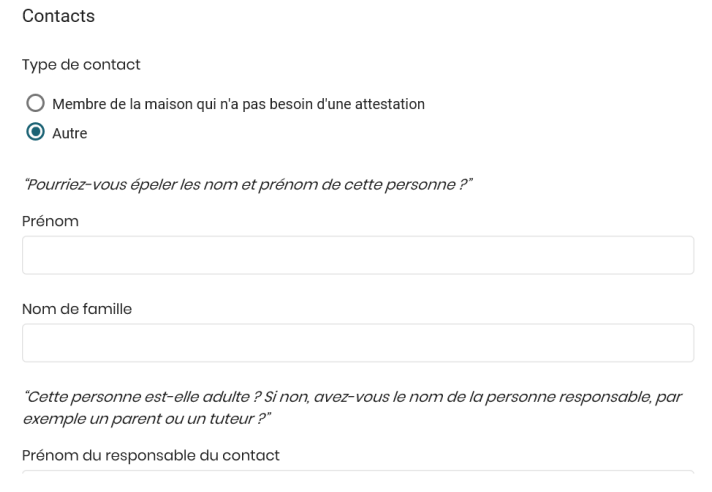
Contacts

Type de contact

Membre de la maison qui n'a pas besoin d'une attestation

Autre

Annuler Ajouter



Contacts

Type de contact

Membre de la maison qui n'a pas besoin d'une attestation

Autre

*"Pourriez-vous épeler les nom et prénom de cette personne ?"*

Prénom

Nom de famille

*"Cette personne est-elle adulte ? Si non, avez-vous le nom de la personne responsable, par exemple un parent ou un tuteur ?"*

Prénom du responsable du contact



# 10 Terminer l'appel

- Lorsque vous clôturez un appel, vous devez compléter la partie « Terminer l'appel ».
- Indiquez le résultat de l'appel.
- Vous avez également la possibilité d'ajouter un commentaire au sujet de l'appel.

Terminer l'appel

Résultat de l'appel \*

Le contact a répondu

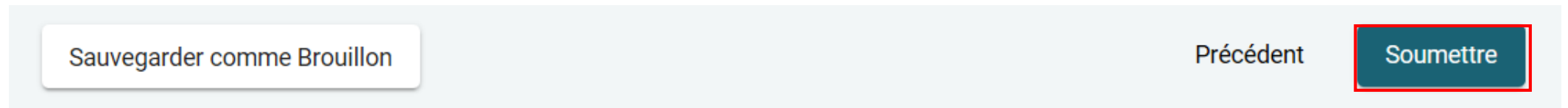
Commentaire sur l'appel

|



## 9 Soumettre le formulaire

› Lorsque vous avez intégralement complété le formulaire, vous devez le soumettre.



- › Pour le script 1A, le bouton se trouve sur la page « Contacts ».
- › Attention, la sauvegarde comme brouillon ne suffit pas !

