

# Script & Forms

## Release 27-01-2021

### RELEASE NOTE

Auteur, service et coordonnées de contact	Date	Copie à	Commentaires
Script & Forms	27-01-2021	Click here to enter text.	Click here to enter text.

## TABLE OF CONTENT

<b>1.</b>	<b>RELEASE .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>NEW FEATURES.....</b>	<b>3</b>
2.1.	Script 1A & 2A : Additional support by local initiative .....	3
2.2.	Various updates .....	4
<b>3.</b>	<b>FIX .....</b>	<b>5</b>

# 1. Release

RELEASE NUMBER		
TYPE		URGENT
APPLICATION	Script & Forms	
VERSION		
DATE ACCEPTATION	25/01/2021	
DATE PRODUCTION	27/01/2021	

## 2. New features

### 2.1. Script 1A & 2A : Additional support by local initiative

- The call agent evaluates during the call (1A and 2A) whether there is a need for contact by the local initiative to offer support (e.g. quarantine coaching) and indicates it via a checkbox.
- After submission of the script, the data will be transmitted to the regions.
  - o is\_in\_distress : true
  - o in\_distress\_reason: "practical\_obsctales"
- Changes in script : Addition of agent information at the end of the script
- New "need help" area on left panel

**Q11** *"Nous vous remercions infiniment pour votre collaboration et vous souhaitons un prompt rétablissement.*

*Pour toute question médicale, n'hésitez pas à contacter votre médecin de famille. Pour toute autre question, vous pouvez surfer sur le site web [www.info-coronavirus.be](http://www.info-coronavirus.be) ."*

#### Appel à l'aide

Informations pour l'agent :

**i** Même si l'entretien a pu être conduit jusqu'au bout et que vous ayez pu fournir suffisamment d'informations sur les mesures à respecter : Estimez-vous utile, en tant qu'agent d'appel, que cette personne soit recontactée par les autorités locales ou les agents de terrain pour un éventuel soutien supplémentaire (pratique, offrir une oreille attentive, se familiariser avec les initiatives existantes ? Si oui, cochez la case "demande d'aide" dans la barre de gauche et indiquez l'une de ces raisons dans le champ de commentaire :

- Obstacles pratiques au respect de l'isolement / de la quarantaine (service d'épicerie, soins aux animaux domestiques, ...).
- est un soignant sans solution directe
- ne semble pas comprendre ce qui est attendu
- donne une impression de désarroi
- autre

**i** A remplir uniquement lorsque l'entretien peut être clôturé avec succès.

**i** Attention : c'est la confiance en vous qui est engagée, ne promettez pas à la personne qu'elle sera contacté. Le fonctionnement local varie d'une municipalité à l'autre, de sorte qu'aucune garantie ne peut être donnée.

<p><b>Appel à l'aide</b></p> <p><input type="checkbox"/> Appel à l'aide</p> <p><b>Terminer l'appel</b></p> <p><input type="checkbox"/> Marquer comme doublon</p> <p>Résultat de l'appel *</p> <p><input type="text"/></p> <p>Commentaire sur l'appel</p> <p><input type="text"/></p>	<p><b>Appel à l'aide</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Appel à l'aide</p> <p>Raison</p> <p>-- Choisissez dans cette liste --</p> <p>Obstacles pratiques au respect de l'isolement / de la quarantaine.</p> <p>Est un soignant sans solution directe</p> <p>Ne semble pas comprendre ce qui est attendu</p> <p>Donne une impression de désarroi</p>
--	---

## 2.2. Various updates

- **Script 1A** : Last contact date selection is now limited to 60 days in the past
- **Script 1A** : Q6B is always displayed, with no conditions
- **Script 2A / 2C**: The calculation for the display of the single or double PCR test in Advice 2 and 3 is in line with the business rules.
- **Script 2A / 2C**: The mention on the professional contact is deleted in Advice 3.

### 3. Fix

After the performance problems encountered on Saturday, January 23rd, the ticket status had been removed from the linked tickets.

A patch was deployed on the evening of January 27th.

- The status of the linked tickets are available again.
- The status of linked tickets can now be updated by Agent with the refresh button