

Supports de formation



Suivi des contacts

Module 4 : Interviews

CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY

05/2020 v1.0



Services du Collège réuni de la Commission communautaire commune
Diensten van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie



Vlaanderen
is zorg



Wallonie
familles santé handicap
AVIQ

Ostbelgien



Interviews

1 Étapes du suivi des contacts



1 Préparation

- Vérifier les informations disponibles dans le système avant d'appeler.



2 Cas index

- Appeler pour confirmer la liste et les détails des contacts récents et définir les risques.



3 Premier appel

- Appeler pour vérifier les symptômes et conseiller sur la marche à suivre selon :
 - les symptômes ;
 - les risques de contact ;
 - la profession.



4 Appel de suivi

- Appeler pour rappeler au patient de faire un test PCR.
- Appeler pour vous assurer que le patient effectue un suivi quotidien de ses symptômes.



2 Étape 1 : Préparation



>Que faire avant l'appel ?



1

Comment ?

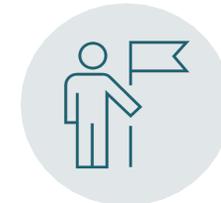
1. **Configuration pour l'appel** : endroit calme et confortable.
2. **Connectez-vous** à la plateforme de téléphonie avec le statut "ready".
3. **Ouvrez les programmes.**
4. **Familiarisez-vous** avec les informations disponibles sur le correspondant.



2

Qui ?

1. **Cas Index** : personne testée et confirmée positive au Covid-19.
2. **Cas Contact** : personne ayant eu récemment un contact physique avec un cas index.
3. **Cas suivi** : personne à qui le test PCR a été prescrit et dont les résultats ne sont pas parvenus endéans les 48 heures, ou en situation de risque de contact asymptomatique élevé.



3

Pourquoi ?

1. **Cas Index** : lister les contacts récents et catégoriser les risques
2. **Cas contact** : vérifier les symptômes et conseiller sur la marche à suivre.
3. **Cas Suivi** : vérifier les raisons pour lesquelles le test PCR n'a pas été effectué/ vérifier que la personne surveille l'évolution de ses symptômes.



3 Étape 2 : Cas index



>Confirmation de la liste des contacts récents et des risques

>Conversation-type :



1

Introduction

1. Se présenter.
2. Confirmer l'identité.
3. Expliquer la raison de la conversation.
4. Confirmer les données personnelles.



2

Message principal

1. Liste des contacts jusqu'à 2 jours avant l'apparition des premiers symptômes (famille, entourage, vie sociale, travail, sport...).
2. Pour chaque contact : Nom et prénom, téléphone, e-mail, durée du contact, distance, détail du risque du contact.
3. Confirmer chaque contact.



3

Clôture

1. Remercier.
2. Restez en sécurité et conseils finaux.



4

Admin

1. Enregistrer l'appel (résultat, date).
2. Noter les modifications des informations personnelles.
3. Enregistrer les interactions de contact.
4. Catégoriser le risque de chaque contact.



4 Étape 3 : Premier appel



- >Vérification des symptômes et conseils sur la marche à suivre
- >Conversation-type :



1

Introduction

1. Se présenter.
2. Confirmer l'identité.
3. Expliquer la raison de la conversation.
4. Confirmer les données personnelles.



2

Message principal

1. Confirmer si le contact a des symptômes.
 - **Si OUI** : Conseiller de contacter immédiatement son médecin généraliste.
 - **Si NON et risque élevé** :
Conseiller de s'isoler pendant 14 jours (et passer un test PCR au 12ème jour s'il s'agit d'une profession en contact avec des personnes fragilisées).
 - **Si NON et risque faible** :
Conseiller d'appliquer la distanciation sociale
2. Expliquer le processus des appels de suivi.



3

Clôture

1. Remercier.
2. Restez en sécurité et conseils finaux.



4

Admin

1. Enregistrer l'appel (résultat, date).
2. Enregistrer les changements de données personnelles.



5 Étape 4 : Appel de suivi



>Rappel d'effectuer un test PCR (A) / Rappel de faire le suivi des symptômes (B)

>Conversation-type :



1

Introduction

1. Se présenter.
2. Confirmer l'identité.
3. Expliquer la raison de la conversation.
4. Confirmer les données personnelles.



2

Message principal

1. Rappeler le test PCR.
2. S'assurer que les personnes à haut risque asymptomatiques n'ont pas développé de symptômes.



3

Clôture

1. Remercier.
2. Restez en sécurité et conseils finaux.



4

Admin

1. Enregistrer l'appel (résultat, date).
2. Enregistrer les changements de données personnelles.

