



Outbound calling – Quarantainezorg

Stap 1. Dossier opzoeken

- *Als je ingelogd bent in QuandaGo kan je bij 'Activity/Activiteit' je status aanpassen naar 'Outbound'. Zodra je dit hebt gedaan krijg je binnen ongeveer 5 seconden je eerste bel script met gegevens gepresenteerd.*
- *Zoek het dossier op en gebruik daarbij het patiëntnummer.*
- *Voordat je belt controleer je eerst de status van het dossier. Staat het dossier op afgerond?*
- *Zo ja, Als deze op 'Afgerond' staat dan hoef je de klant niet te bellen.*
- *Zo nee, klik op Dial/Bel. Mocht je de klant niet te pakken krijgen dan verwerk je dit in QuandaGo. De klant zal vervolgens spoedig een tweede belpoging ontvangen en daarna een aantal uur later een derde belpoging. In totaal doen wij op één dag drie belpogingen.*

LET OP:

- *Wij bellen alleen reizigers van geselecteerde (dus niet alle) vluchten die landen op Schiphol*
- *Wij bellen alleen reizigers die komen uit een hoog-risicogebied (code oranje of rood)*
- *Wij bellen alleen reizigers die hun gegevens hebben achtergelaten op Schiphol. Het achterlaten van gegevens is vrijwillig. Met het achterlaten van de gegevens heeft de reiziger toestemming gegeven dat wij gaan bellen.*
- *Het kan zijn dat reizigers ervoor hebben gekozen zich direct op Schiphol (of snel na thuiskomst bij een GGD testlocatie in de buurt) te laten testen. Dat weten wij niet en is verder voor het gesprek ook niet relevant.*
- *Als de reiziger zich heeft laten testen, zal hij mogelijk 2 telefoontjes krijgen:*
 - *1 van ons over de quarantainezorg*
 - *1 van het landelijke testteam of de GGD met de testuitslag**Weet dus dat dit kan voorkomen. De kans hierop is niet heel groot.*

Stap 2. Opening gesprek

Goedemiddag, ik bel namens het team thuisquarantaine, dat is ingehuurd door de Rijksoverheid. Klopt het dat u recent bent teruggekeerd uit het buitenland? Zo ja;

Spreek ik met [naam reiziger]?

Spreek je met de juiste persoon?

Zo ja;

- *Wat fijn dat wij u treffen. U bent onlangs in het buitenland geweest in een gebied dat is aangemerkt als een hoog-risicogebied. Wat we met elkaar ook wel code oranje of code rood gebieden noemen. Klopt dat?*
- *U heeft bij terugkomst op Schiphol uw gegevens met ons gedeeld zodat wij contact konden opnemen om met u de quarantainemaatregelen door te nemen. Vandaar dat ik u bel. Komt dat gelegen?*
- *Allereerst: heeft u een fijne vakantie gehad? (DOOR NAAR STAP 3)*

Zo nee,

- *Meneer/mevrouw [naam reiziger] heeft aangegeven dat wij op dit telefoonnummer contact kunnen opnemen.*
- *Is meneer/mevrouw [naam reiziger] in de buurt?*
 - *Zo ja, kan ik meneer/mevrouw [naam reiziger] aan de lijn kunnen krijgen?*
 - *Zo nee, dan proberen wij het later nog eens.*
- *In QuandaGo, in het blauwe veld bovenaan vink je de keuze aan die van toepassing is.*
- *Sluit het formulier af door op de gele button Opslaan te klikken.*

LET OP: *Vergeet niet op het blauwe vinkje te klikken (links bij Activity/Activiteit).*

- *De reiziger zal vervolgens spoedig een tweede belpoging ontvangen en daarna een aantal uur later een derde belpoging. In totaal doen wij op één dag drie belpogingen. Mochten we reizigers na die 3 belpogingen nog niet aan de lijn hebben gekregen, dan haalt Quandago het betreffende telefoonnummer uit de lijst.*

Stap 3. Nut, belang en advies

U heeft vast al het een en ander gehoord, maar omdat het zo belangrijk is, vertel ik u graag wat meer over de huidige status rondom thuisquarantaine.

Omdat u in een COVID-19-risicogebied bent geweest, loopt u zelf ook een hoger risico om besmet te zijn geraakt en mogelijk ziek te worden. Hoe goed u zich op uw bestemming en tijdens uw reis ook aan de coronamaatregelen heeft gehouden.

Daarnaast loopt u niet alleen zelf risico ziek te worden, maar kunt u ook anderen besmetten. Bij COVID-19 kunt u namelijk al besmettelijk zijn voordat er symptomen ontstaan. Dan heeft u zelf geen klachten of verschijnselen die passen bij Covid-19, maar kunt u dus toch besmet zijn met het virus en dit overdragen op iemand anders. Denk aan kwetsbare personen in je omgeving. Om te voorkomen dat u de ziekte ongemerkt verspreidt, adviseren we daarom alle reizigers die terugkeren uit een code rood of oranje gebied dringend om thuis te blijven en 'in thuisquarantaine' te gaan.

De meeste mensen die ziek worden van het nieuwe coronavirus krijgen de klachten binnen 10 dagen na het laatste contact. Daarom geldt het dringende advies voor u om gedurende 10 dagen voor de zekerheid thuis te blijven.

Is deze informatie en dit advies u duidelijk?

LET OP: niet vragen of de reiziger zich hieraan gaat houden!

Vraag aan de reiziger: *Heeft u alles geregeld dat voor u helpt is in deze quarantaine?* (Sturen op eigen verantwoordelijkheid!)

- Indien bezwaren: eventuele bezwaren pak je op in het volgende stuk.

Let op: geen discussie aangaan, we gaan ze niets opleggen of verplichten, maar benadrukken het nut & belang, om zo de impact voelbaar te maken. Denk aan: empathie!

Stap 4. Hulp opties

Naar behoefte en bezwaren die uit de vorige stap naar voren zijn gekomen → pak hiervoor de gids erbij!

Benoemen wat de opties zijn die passen bij

de behoefte van de burger:

- Boodschappen, medicijnen en eten laten bezorgen
- Hond uitlaatservice

- Zorg aan huis – contact op laten nemen met zorg contactpersoon, of overige vragen bij de gemeente
- Onderdak – indien u woont met kwetsbare mensen (o.a.) en u kunt hierdoor niet in thuis quarantaine → contact opnemen met de gemeente
- Inkomen bespreekbaar maken met uw werkgever
- Sport en bewegen – *neem contact op met uw sportschool en vraag naar de alternatieven die zij mogelijk aanbieden. Ook kunt u thuis sporten met behulp van Youtube!*
- Vermaak en daginvulling – *de Efteling, het Rijksmuseum en velen anderen bieden mogelijkheden om thuis leuke dingen te doen.*
- Internet en computervaardigheden – *Telecom bedrijven bieden internet kaarten aan tegen betaling. Lukt dit financieel niet? Neem dan contact op met uw gemeente.*

Indien de reiziger aangeeft klachten te hebben → Aangeven dat dit vervelend is voor hem/haar en dat het belangrijk is om zich te laten testen. In eerste instantie doorverwijzen naar Coronatest.nl. Zou dat voor de reiziger niet haalbaar zijn verwijs dan naar de landelijk de afsprakenlijn (0800-1202).

Vanuit de overheid hebben we goed nagedacht over/ een goed beeld bij wat er mogelijk allemaal komt kijken bij het organiseren en volhouden van de quarantaine. Om u te helpen en ondersteunen, hebben we een gids samengesteld met daarin alle informatie die u kunt gebruiken in de aankomende periode. Vind u het fijn om die informatie nog eens rustig na te lezen met daarbij de verwijzing naar instanties die u mogelijk een steuntje in de rug kunnen geven met concrete hulp en advies? Zal ik die gids u sturen via de mail?

Kan dit op het volgende emailadres? ...

Stap 5. Gesprek afronden en afsluiten

- Stuur zo nodig de gids via het vinkje in Quandago
- Gesprek afsluiten volgens methode in GGD script + loggen

Als toevoeging: de incubatietijd van het nieuwe coronavirus is maximaal 14 dagen. Heel soms krijgen mensen dus nog klachten na de quarantaineperiode van 10 dagen. Daarom is het belangrijk dat u tot 14 dagen na thuiskomst van uw reis uw gezondheid extra goed in de gaten houdt.

Is er nog iets anders waarmee ik u kan helpen?

Zo nee, Dan wil ik u nog een fijne dag en sterkte toewensen de aankomende tijd! Indien passend: hou vol en succes!

Aankondiging van de KTV: Na dit gesprek, als u niet ophangt krijgt u een bandje te horen. Ik zou het op prijs stellen als u door middel van een cijfer aangeeft hoe u dit gesprek heeft ervaren.

QuandaGo

- Maak altijd een opmerking in het notitieveld (datum + tijdstip – omschrijving).
- Klik linksboven op de knop opslaan.