



<b>Tijdelijke Wegwijzer COVID-19 casuïstiek, voortgang en bewaking</b>	
Vastgesteld: 08-12-2020	Geaccordeerd door: Werkgroep Crios casuïstiek
Eigenaar: 5.1.2e en 5.1.2e	Volgende herziening: -
5.1.2e	

#### Toelichting

Deze wegwijzer is bedoeld om afspraken met betrekking tot de afhandeling, voortgang en bewaking van vragen/casuïstiek m.b.t. COVID-19 vast te leggen.

Het is een aanvulling op de 5.1.2i waar alle reguliere procesafspraken rondom casuïstiek staan beschreven.

#### Signaal en actie

##### Afhandeling vragen/casuïstiek COVID-19

- Op het moment dat er een vraag binnenkomt bij de voorwacht wordt altijd in eerste instantie gekeken of de voorwacht eventueel in samenspraak met de achterwacht de vraag zelf kan beantwoorden.
- Indien er expertise nodig is van een van de Taskforces voor het beantwoorden van een vraag wordt altijd eerst gekeken of een collega van de betreffende taskforce aanwezig is (langs lopen) en anders wordt er telefonisch contact opgenomen. In het Taskforces overzicht 2020 is te vinden welke collega in welke taskforce zit: te vinden op de 5.1.2i
- Indien niemand te bereiken is van de taskforce en de vraag echt een antwoord nodig heeft van iemand van de taskforce moet je de email doorsturen naar het email adres van de betreffende taskforce: zie contactgegevens voor de email adressen van de Taskforces.

##### Casushouderschap

Procedure afspraken m.b.t. voortgangsbewaking en terugkoppeling van de voorwacht aan de achterwacht: het casushouderschap. Zie ook wegwijzer Casuïstiek, voortgang en bewaking.

- Indien een casus opgevolgd moet worden, maak dan altijd een actie aan onder *tabblad Aanvullingen*. Selecteer een gebruiker (dus niet *alle gebruikers* laten staan). Via Outlook krijgt de persoon een reminder van deze actie.

Als je casushouder bent en je hebt de casus geregistreerd in CRlos, stem dan met de achterwacht af of deze casus interessant is voor het casuïstiek overleg, zo ja, vink dit in de casus aan onder *tabblad Kenmerken & Status*.

Controleer voordat het casuïstiekoverleg begint of je casus geselecteerd is, de voorwacht brengt deze casus in, indien je niet aanwezig bent op het CO regel dan dat iemand anders de casus inbrengt, voorkeur de achterwacht.

Als casushouder kan je verwachten dat er een actie voor je wordt aangemaakt, het is belangrijk dit in de gaten te houden en de actie z.s.m. af te handelen.

##### Afspraken wat in CRlos te schrijven m.b.t. casuïstiek COVID-19

- Probeer alle vragen in te voeren in CRlos, waarbij je kan specificeren in 'soort vraag' in beleid, casuïstiek, richtlijn en onderzoek. De achterwacht controleert de nieuwe casussen; indien er meerdere malen dezelfde verduidelijking gevraagd wordt m.b.t. de COVID-19 richtlijn dan wordt dit besproken op het Casuïstiek overleg.
- Bijzondere casuïstiek
- Casuïstiek waar mogelijk op terug gekomen gaat worden zowel intern als extern.

- Casuïstiek welke een andere collega verder moet oppakken.
- Casuïstiek of vraag waarbij we afwijkend van de Richtlijn hebben geadviseerd.
- Bij alleen een tekstuele wijziging graag deze meteen doorsturen naar de LCI-webredactie.

Zie ook de gebruikershandleiding CRIos van 2018 via: 5.1.2i

5.1.2i

#### Registratie m.b.t. het COVID-19 vaccin

Dagelijks van 8.30-20.00 uur is een apart vaccinatie-voorwachtteam beschikbaar voor de binnenkomende vaccinatievragen.

Zie 5.1.2i

Er is een apart telefoonnummer voor professionals met vragen rondom de COVID-19-vaccinaties: **088-678 8900**. Indien de professionals de LCI zelf bellen, worden ze doorverbonden via het secretariaat naar de vaccinatie voorwacht. Indien de vraag van logistieke aard (inrichting van de uitvoeringspraktijk) is, deze graag doorgeven DVP (tel: 8010).

#### Afspraken voor de voor- en achterwacht

Vanwege de COVID-19 pandemie, zijn er veel nieuwe medewerkers in het voor- en achterwachtteam bijgekomen. Zij hebben een versnelde en beperkte inwerkperiode gehad, specifiek gericht op COVID-19. Vanwege aanhoudende drukte is het nu niet haalbaar om nieuwe medewerkers breed in te werken. Hierdoor is besloten dat binnenkomende vragen anders dan COVID-19, in principe opgepakt worden door de breed ingewerkte voorwacht. Zie hieronder voor het overzicht van voor- en achterwachters die alleen ingewerkt zijn in de COVID-19 casuïstiek en degenen die breed inzetbaar zijn.

#### Beschikbare voor- en achterwachters voor respons

X: gestart tijdens COVID-19

	COVID-19	Respons breed
5.1.2e		X
5.1.2e		X
5.1.2e		X
5.1.2e		X
5.1.2e	X	
5.1.2e	X	
5.1.2e	X	
5.1.2e	X	
5.1.2e		X
5.1.2e		X
5.1.2e		X
5.1.2e		X
5.1.2e		X
5.1.2e		X
5.1.2e	X	
5.1.2e	X	

5.1.2i

5.1.2i

5.1.2e		X
5.1.2e		X

#### Voorwacht

- Elke werkdag zijn de voorwachten op de dienst verantwoordelijk voor de afhandeling van de casuïstiek van die dag. Het rooster is te vinden op: 5.1.2i
- De dienst begint om 8.30 uur en eindigt om 17.00 uur.
- Tijdens de COVID-19 pandemie zijn er meerdere voorwachten die dienst hebben. Wanneer een voorwacht dienst heeft, is deze de gehele dag op het RIVM en probeert zo min mogelijk afspraken te hebben. De voorwachten spreken onderling af wie wat overneemt als een voorwacht een afspraak heeft.
- Elke casus die binnenkomt wordt in principe overlegd met de achterwacht.
- Gebruik de kleurcategorieën in Outlook voor de mails in de LCI Voorwacht mailbox. Iedere voorwacht heeft zijn eigen kleurcategorie, om aan te geven dat je een mail oppakt. Daarnaast zijn er nog enkele overige kleurcategorieën: afwachten, bespreken voorwacht, bespreken achterwacht en vaccinatievragen (kan gebruikt worden als voorselectie in de mailbox)
- Bij (grote) drukte op de dienst kan overwogen worden om vragen uit de mailbox die binnengekomen zijn na 16 uur te laten staan voor de dienst van de volgende dag.
- Bij vragen vanuit de LCI-mailbox die status afwachten hebben en/of belangrijk zijn ter kennisname voor het volgende dienstteam, graag de mail (opnieuw) sturen naar de LCI-voorwacht mail met daarin een overdracht voor het volgende team.
- Aan het einde van de dag wordt in overleg met de achterwacht overwogen of er nog casussen moeten worden overgedragen aan de dienstdoende achterwacht (buiten kantoor tijden).

#### Achterwacht

- Elke werkdag is er een achterwacht (met een back up achterwacht) verantwoordelijk voor de afhandeling van de casuïstiek van die dag. Het rooster is te vinden op 5.1.2i
- Wanneer een achterwacht dienst heeft, is deze de gehele dag op het RIVM en probeert zo min mogelijk afspraken te hebben. In ieder geval is de achterwacht telefonisch bereikbaar voor overleg, dit geeft hij/zij dan door aan de dienstdoende voorwacht.

#### Contactgegevens

- Hoofd afdeling Preventie & Bestrijding: 5.1.2e
- Coördinator casuïstiek: 5.1.2e
- Achterwachten: 5.1.2e en 5.1.2e
- Voorwacht: 5.1.2e en 5.1.2e

#### Informatie COVID-19 taskforces: 5.1.2i

Clusters	5.1.2e @rivm.nl	5.1.2e 5.1.2e en RAC-ers
Liberty	5.1.2e @rivm.nl	5.1.2e
BCO	5.1.2e @rivm.nl	5.1.2e 5.1.2e : dashboard & app

R:\LCI\5. Preventie en Bestrijding\5.1 DA\Wegwijzers en achtergrond\Logistiek\Casuïstiek, voortgang en continuïteit\Wegwijzer

COVID-19 en Dieren	5.1.2e <a href="mailto: @rivm.nl">@rivm.nl</a>	5.1.2e
Scholen	5.1.2e <a href="mailto: @rivm.nl">@rivm.nl</a>	5.1.2e
Reizen en COVID-19 / Points of Entry	5.1.2e <a href="mailto: @rivm.nl">@rivm.nl</a>	5.1.2e (scheepvaart)
BES/CAS	5.1.2e <a href="mailto: @rivm.nl">@rivm.nl</a>	5.1.2e
Communicatie en richtlijnen	5.1.2e <a href="mailto: @rivm.nl">@rivm.nl</a>	5.1.2e
Verspreiding-Covid	5.1.2e <a href="mailto: @rivm.nl">@rivm.nl</a>	5.1.2e
Onderzoek	5.1.2e <a href="mailto: @rivm.nl">@rivm.nl</a>	5.1.2e
Testen en COVID-19	5.1.2e <a href="mailto: @rivm.nl">@rivm.nl</a>	5.1.2e en AIOS-en
Zorgvraag	5.1.2e <a href="mailto: @rivm.nl">@rivm.nl</a>	5.1.2e
Beleid COVID-19 (voor OMT)	5.1.2e <a href="mailto: @rivm.nl">@rivm.nl</a>	5.1.2e
BCO Monitoring	5.1.2e <a href="mailto: @rivm.nl">@rivm.nl</a>	5.1.2e (HPZone)
COVID-19 vaccinaties	5.1.2e <a href="mailto: @rivm.nl">@rivm.nl</a>	5.1.2e
		5.1.2e

#### Versiehistorie

versie	datum	auteur	toelichting
1	08122020	5.1.2e	Eerste versie
2	202101	5.1.2e	Aanvullingen
3			