



Vlaanderen
is zorg

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

STUURGROEP CONTACTONDERZOEK

7 augustus 2020

AGENDA STUURGROEP



1. Goedkeuring notities vorige vergadering

2. Overzicht strategische indicatoren

3. Identificatie & Testing

4. Operationeel contactonderzoek

07/08: Toelichting bij prognose en COVID-19 trends in België (status 3 augustus)

07/08: Toelichting m.b.t. samenwerking lokale besturen en Vlaamse overheid inzake bestrijding corona-epidemie

5. Data- en gegevensbeheer

6. Tracing applicatie

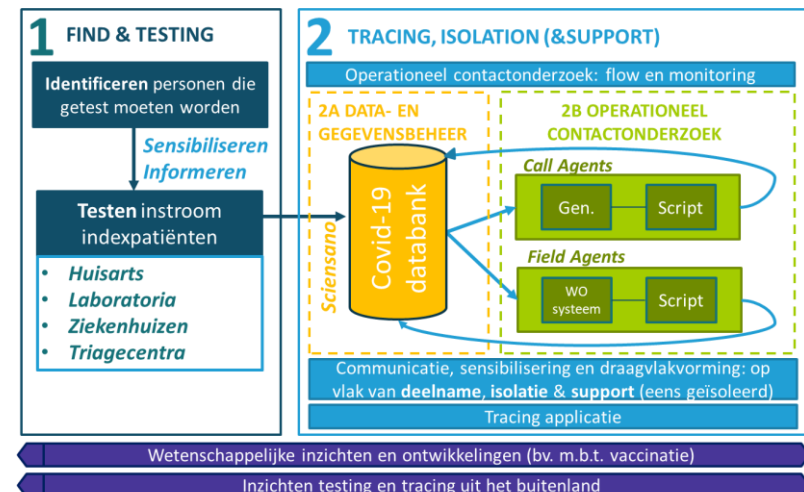
7. Sensibilisering en draagvlakvorming

8. Wetenschappelijke inzichten en ontwikkelingen, vaccinatie, contact tracing in het buitenland

07/08: Voorstel wetenschappelijk onderzoek

“interactionele dynamiek bij contact tracing-gesprekken”

9. Varia



1. GOEDKEURING NOTITIES VORIGE VERGADERING



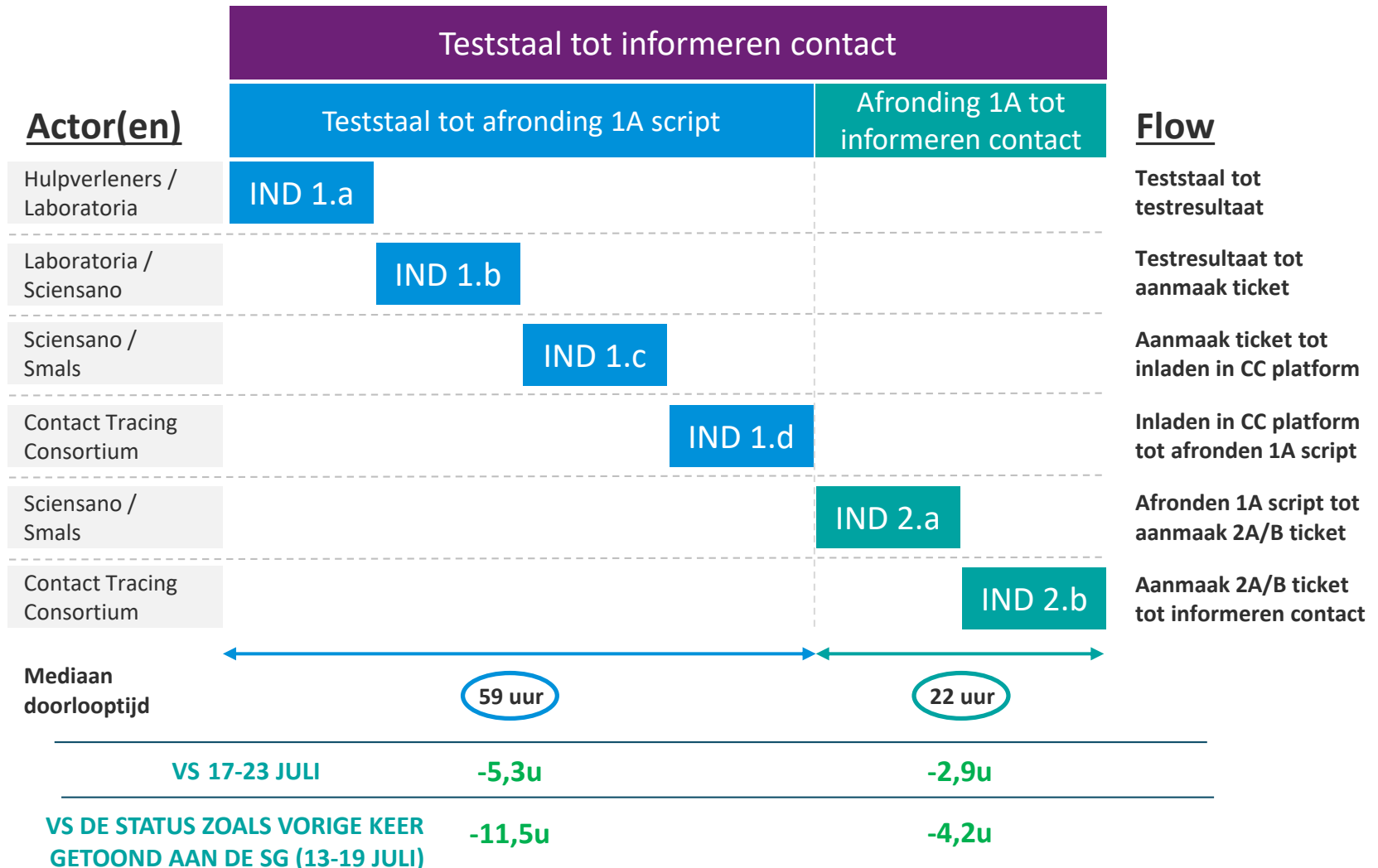
- *Verslag 31/07/2020 wordt goedgekeurd.*



1. STRATEGISCHE INDICATOREN (1/3)



PERIODE: 24-30 JULI



1. STRATEGISCHE INDICATOREN (2/3)



PERIODE: 24-30 JULI vs 17-23 JULI

			Mediaan Doorlooptijd (uur)	< 12u	<24u	<36u	<48u	<72u	>72u
IND 1	Actor	Vanaf afname sample indexpatiënt tot en met afronding 1A scripts	58.6 - 5.3	0%	9% +2.5%	17%	33% -2.3%	66%	97% +2.2%
IND 1.a	Hulpverleners / Laboratoria	Het percentage van de testen waarvan het resultaat gekend is binnen de <12u/.../<72u/>72u, startend op het moment dat het teststaal wordt afgenomen en eindigend op het moment dat de test wordt uitgevoerd.	25.0 +4.5	18%	42% -15.6%	64%	74% -12.1%	95%	100% -
IND 1.b	Laboratoria / Sciensano	Het percentage van de testen waarvan een ticket wordt aangemaakt in de database van Sciensano binnen de <12u/.../<72u/>72u, startend op het moment dat de test uitgevoerd is.	6.6 -14.1	57%	90% +30.8%	97%	98% +1.9%	99%	100% -
IND 1.c	Sciensano / Smals / CTC	Het percentage van de tickets die worden opgeladen in het call center platform binnen de <12u/.../<72u/>72u, startend op het moment dat het ticket in de database van Sciensano wordt aangemaakt ¹ .	0.0 -10.6	100% -	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
IND 1.d	Contact Tracing Consortium (CTC)	Het percentage van de indexpatiënten waarvoor het contactonderzoek binnen de <12u/.../<72u/>72u wordt afgerond ² (afronding 1A script), startend op het moment dat de orders in het platform opgeladen worden.	4.5 +0.2	66%	69% +2.7%	76%	80% +1.4%	92%	97% +2.1%
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A scripts tot en met bijhorende contacten informeren	21.6 -2.9	26%	61% +23.8%	71%	77% +8.4%	81%	83% +3.3%
IND 2.a	Sciensano / Smals	Het percentage van de contacten (HR en LR) die in het call center platform worden opgeladen binnen de <12u/.../<72u/>72u, startend op het moment dat de contacten worden verzameld bij het afronden van een 1A script. ³	15.5 -3.6	44% +43.6%	89% +4.3%	89% +3.1%	90% +3.5%	90% +3.5%	90% +3.4%
IND 2.b	Contact Tracing Consortium (CTC)	Het percentage van de contacten (HR en LR) die binnen de <12u/.../<72u/>72u kunnen worden gecontacteerd en geïnformeerd, startend op het moment dat de orders in het platform opgeladen worden.	4.7 -0.2	67%	67% -7.3%	76%	77% -7.9%	81%	93% +0.1%
			Mediaan Doorlooptijd (uur)	<2d	<3d	<4d	<5d	<6d	>6d
IND 1 + 2	Actor	Vanaf afname sample van indexpatiënt tot en met informeren van contacten van indexpatiënt	74.5 -1.7	23% +12.8%	49% +9.5%	72% +4.0%	84% +3.0%	89% +2.1%	93% +0.1%

¹ Sinds 20 juli worden er 3x per dag tickets opgeladen in het callcenter systeem: 8u00, 12u00, 16u00. Door deze aanpassing zal de meerderheid van deze tickets opgeladen worden op het moment dat ze worden aangemaakt bij Sciensano, resulterend in een mediaan van 0u. Voorheen werden alle tickets 'savonds' gegenereerd, en de dag nadien ingeladen in het callcenter, nu is dit slechts een minderheid.

² Onder het 'afronden' van tickets wordt hier verstaan dat ze worden afgesloten door de call center / field agent, al dan niet succesvol. Dit kan dus ook met een resultaatcode zijn die aanduidt dat een contact niet wil meewerken, reeds gebeld is geweest,...

³ Sinds 28 juli worden er voor alle doorgegeven contacten meteen tickets aangemaakt voor het callcenter ('bypass') waardoor er geen delay meer is voor deze stap (IND 2a). Voorheen gebeurde dit telkens 's avonds.

Opmerkingen:

- De rijen dienen afzonderlijk van elkaar gelezen te worden. Met andere woorden: er bestaat niet altijd eenduidige link tussen de weergegeven percentages op de verschillende rijen, enkel en alleen binnen dezelfde rij.
- Alle bovenstaande gegevens moeten in combinatie met volgende slide gelezen worden ter interpretatie van de gegevens.

2. STRATEGISCHE INDICATOREN



Notities (discussie op basis van de indicatoren)

- *Door diverse verbeteringen doorheen de ganse keten, werd de doorlooptijd van het E2E proces ('doorlooptijden overheen de ganse keten') verder ingekort. Wanneer we kijken naar de belangrijkste veranderingen t.a.v. vorige week:*
 - *1a: Licht toegenomen mediane doorlooptijd bij de labo's, mogelijks te verklaren door het hogere testvolume dat zij dienen te verwerken.*
 - *Noot: Indicator 1a maakt abstractie van mogelijke verschillen in doorlooptijd tussen verschillende soorten labo's en aggregeert de cijfers overheen alle labo's die data aanleveren.*
 - *In de afgelopen periode waren er een aantal ziekenhuislabo's die laattijdig data aanleverden → er werd afgesproken met de lokale besturen dat zij deze labo's aanspreken indien dergelijke problemen zich opnieuw voordoen.*
 - *1b en 1c: Duidelijke verbeteringen in de doorlooptijden, vnl. door de impact van het inladen van 3 batches per dag.*
 - *2a: Eerste impact zichtbaar van het aanmaken van real time werkorders voor de doorgeven contacten ('bypass tickets', sinds 28/07).*
- *Noot: het Vlaams contactcenter is rechtstreeks betrokken bij de doorlooptijden van indicatoren 1d en 2b, maar de doorlooptijd van de ganse keten wordt beïnvloed door een hele reeks actoren (hulpverleners, labo's, Sciensano, Smals, Vlaams contactcenter), waarin het Vlaams contactcenter één schakel is.*

MEEST EFFICIËNTE CASE (ILLUSTRATIE)



////////////////////////////////////
Het systeem kan zeer effectief werken, indien gunstige factoren aanwezig zijn.
Hierbij een illustratie van de meest efficiënte case uit de beschouwde periode:

- a) Persoon laat zich testen op **03/08/2020** om **9:33**
- b) Persoon test positief om **11:04**, resultaten worden doorgestuurd om **12:50**
- c) Ticket wordt aangemaakt en doorgestuurd naar Callcenter om **15:30**
- d) Telefoongesprek wordt succesvol afgerond om **16:27**, er zijn verschillende contacten doorgegeven
- e) De contacten worden meteen aangemaakt
- f) Eén van de contacten wordt succesvol bereikt en geïnformeerd op **03/08/2020** om **17:34**, minder dan 10u nadat de index patiënt zichzelf heeft laten testen

Door de meest recente aanpassingen aan het systeem, wordt verwacht dat dergelijke cases steeds frequenter* zullen voorkomen.

() Het huidige batch systeem zorgt ervoor dat dit nog geen gemiddelde doorlooptijd zal worden, maar het realtime aspect van de contact tickets heeft alvast wel een grote impact. Realtime aanmaken van 1A tickets zal ervoor zorgen dat het gemiddelde ook meer in de richting van dit voorbeeld zal evolueren.*

3. IDENTIFICATIE & TESTING



● Op schema
 ● Aandachtspunt
 ● Escalatie

Topics en agendapunten	Update	Eigenaar	Deadline
Testing van Belgen die terugkeren uit het buitenland	17/07: Proces rond Belgen die terugkeren uit het buitenland is uitgetekend (incl. rol Saniport en link met rode zones in database Sciensano) en wordt finaal goedgekeurd in IFC en RMG. 31/07: Belgen die terugkeren uit rode zones krijgen automatisch SMS met de vraag om zich te laten testen op basis van informatie in PLF. PLF verplicht vanaf 01/08.	ZG (opvolging)	Eind juli
Testcapaciteit najaar	17/07: Voldoende testcapaciteit beschikbaar op middellange termijn. Reflectie rond uitdagingen voor het najaar. 31/07: Belangrijke bijkomende aandachtspunten: verzekeren van voldoende menselijke testcapaciteit en behouden van voldoende industriële capaciteit, ook in het najaar.	ZG (opvolging)	Midden augustus
Decentrale initiatieven rond testing	07/08: Testdorp Antwerpen opgestart. Eerste dagen een 100tal testen per dag. Aanpak activatiecodes wordt geoptimaliseerd.	ZG (opvolging)	

Beslissingen andere organen

/

Notities

Stand van zaken testdorp Antwerpen

- *Initiatief opgezet vanuit de Antwerpse ziekenhuizen in samenwerking met een aantal partners → ‘drive through’ voor het afnemen van COVID-19 testen bij asymptomatische patiënten. Bedoeling is om op deze manier deze patiëntengroep (bv. mensen die terugkeren uit oranje of rode zones zonder symptomen) zoveel mogelijk uit het zorgsysteem te houden → zorgsysteem en huisartsen ontlasten.*
 - *Op 06/08 werden ongeveer 120 testen uitgevoerd. Er wordt gekeken om een aantal operationele problemen in verband met de activatiecodes zo snel mogelijk op te lossen.*
- *Er wordt bekeken het ook mogelijk is om mensen uit bedrijven die zich willen laten testen naar het testdorp door te verwijzen → optie wordt verder onderzocht.*

4. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK



● Op schema
 ● Aandachtspunt
 ● Escalatie

Topics en agendapunten	Update	Eigenaar	Deadline
Decentrale contactopsporing	<p>31/07: Opmaak draaiboek waarbinnen de rollen van verschillende lokale zorgactoren en HAK inzake lokale activiteiten worden afgebakend.</p> <p>07/08: Toelichting m.b.t. samenwerking lokale besturen en Vlaamse overheid inzake bestrijding corona-epidemie (cf. document AZG): 3 scenario's waar lokale besturen uit kunnen kiezen, cf. notities.</p>	ZG, VIVEL, Domus Medica	Midden augustus
Platformupdates ter verbetering van het operationeel contactonderzoek	<p>03/07: Er werd een geconsolideerde prioriteitenlijst opgemaakt vanuit het consortium. Deze wordt verder opgevolgd en Vlaamse stuurgroep vraagt sign-off van de functionaliteiten.</p> <p>17/07: Nood aan efficiëntere en transparantere governance wat betreft scope validatie, inproductiestelling en nieuwe belangrijke releases.</p> <p>31/07: Beslist om platform 2.0 langer te testen, focus in 2.0 op event-driven, en real-time doorstroming van info.</p> <p>07/08: Vraag vanuit stuurgroep om tijdig inzicht te krijgen in de vooropgestelde functionaliteiten en prioritering waar het IFC zich over buigt.</p>	KM, ZG, CTC (opvolging)	14/08
Monitoring trends COVID-19	<p>07/08: Toelichting bij prognose en COVID-19 trends in België (status 3 augustus), cf. notities.</p>	LW	wekelijks
Capaciteit contactonderzoek	<p>17/07: Verwittigingssysteem voor opschaling ontwikkeld (capacity alert)</p> <p>31/07: Beslissing tot opschaling van capaciteit van de call center i.f.v. stijgend aantal besmettingen en werkorders. Nieuwe evaluatie op 11/08.</p>	CTC/ZG	11/08
Procedures collectiviteiten	<p>31/07: Nieuwe procedures voor afhandeling van collectiviteiten uitgewerkt, scripts worden momenteel aangepast.</p>	ZG (opvolging)	Midden augustus
Rapportering contactonderzoek	<p>07/08: Laatste periode stelt het consortium frequente rapporteringsissues vast vanuit Smals n.a.v. recente updates.</p>	Smals	

Beslissingen andere organen

/

4. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK



Notities rond decentrale initiatieven

ZG heeft richting de lokale besturen drie scenario's voorgesteld m.b.t. de rolverdeling tussen de lokale initiatieven rond contactonderzoek enerzijds en het centrale systeem anderzijds. Lokale besturen kunnen kiezen tussen deze 3 scenario's:

- **Scenario 1:** Status quo t.o.v. de huidige situatie. Dit scenario wordt beschouwd als het basisscenario.
- **Scenario 2:** Lokale initiatieven die complementair worden opgezet aan het centrale systeem, bijvoorbeeld:
 - Een lokale huisarts kan aangeven dat hij/zij verwacht dat het centrale contactonderzoek moeilijkheden zal ondervinden om een patiënt adequaat te bereiken. Op dat moment wordt het plaatselijk COVID19 team van de ELZ ingeschakeld om bv. de patiënt voor te bereiden op het contactonderzoek, of om zelf de contacten te gaan inventariseren en door te geven aan het centraal contactonderzoek.
 - Noot: Er wordt gekeken of het mogelijk is om in de controletoren van de Zorgatlas aan te geven of een patiënt al gecontacteerd werd, om zo dubbele contactname (lokaal en centraal) te vermijden → ZG volgt op.
 - Het plaatselijk COVID19 team kan ook worden ingeschakeld om, in kader van het brononderzoek, stroomopwaarts de oorsprong van infecties binnen bepaalde clusters te onderzoeken.
 - Voor de inzet en werking van de field agents worden een aantal pistes nog verder onderzocht en uitgewerkt:
 - Bepalen of er gewerkt wordt met een lokale pool van fieldagents, samengesteld en aangestuurd door de COVID 19 teams van de zorgraden, vs. inzetten en/of toewijzen van "centrale" field agents, ...
 - Bepalen van de rollen en verantwoordelijkheden m.b.t. het voorzien van opleiding en beschermingsmateriaal voor lokale field agents (en andere mensen die vanuit de zorgraden betrokken zullen worden bij lokaal contactonderzoek) → inventarisatie van noden door VIVEL.
- **Scenario 3:** Op basis van postcode zullen index patiënten worden overgemaakt aan een lokale ploeg die het contactonderzoek en (een gedeelte van) de bijhorende processen zal overnemen.
 - De details van deze aanpak (wie behandelt doorgegeven contacten, hoe loopt de exacte wisselwerking m.b.t. de dataflow) dienen nog te worden vastgelegd.
 - Daarnaast worden een aantal randvoorwaarden opgelijst die aan de lokale initiatieven zullen worden opgelegd (bv. rond juridische aansprakelijkheid, datadoorstroom, ...) en wordt de financiële compensatie besproken → ZG volgt op.
 - Voorlopig drie pilootprojecten: W13, Midwest (West-Vlaanderen) en Mechelen → deze zullen na verloop van tijd worden geëvalueerd.

Het Agentschap benadrukt niet tegen samenwerking met lokale besturen te zijn, en is voorstander van initiatieven waar complementair wordt gewerkt. Het Agentschap wil echter vermijden dat lokale initiatieven onoverzichtelijk worden, waardoor onduidelijkheid ontstaat die de performantie van het contactonderzoek in Vlaanderen verlaagt.

4. OPERATIONEEL CONTACTONDERZOEK



Notities andere punten

Platformupdates

- *Transparantie in platformupdates (2.0) en IT prioriteiten blijft cruciaal:*
 - *Er zijn een aantal zaken op vraag van de nationale Veiligheidsraad bijkomend aangepast;*
 - *De vraag werd eerder en meermaals gesteld om op het IFC, i.f.v. alle prioriteiten die de afgelopen periode op tafel werden gelegd, een prioritering op te maken → zou eerstdaags gebeuren → Vlaamse Stuurgroep vraagt hier inzage in (punt wordt volgende vergadering hernomen).*

Monitoring trends COVID-19

- *Op korte termijn het 'gevoel' dat de situatie in provincie Antwerpen aan het keren is, maar te vroeg om hier definitieve uitspraken over te doen.*
- *Belangrijk om in deze tweede golf de provincies (+Brussel) apart te bekijken en op te volgen; België geaggregeerd opvolgen geeft mogelijk een vertekend beeld.*

Rapporteringsissues

- *CTC signaleerde de afgelopen periode (sinds 24/07) frequenter problemen m.b.t. de rapportering vanuit Smals. Correcte gegevens zijn nodig om een tijdige en correcte rapportering richting interne en externe stakeholders te kunnen waarborgen → vraag vanuit Stuurgroep om dit opnieuw te signaleren richting Smals en richting het IFC → AZG neemt dit op.*

4. OPERATIONELE INDICATOREN – DASHBOARD



PERIODE: VR 24 JULI – DO 30 JULI

 **Calls**

16,892 telefoons uitgevoerd deze week t.o.v. 10,342 telefoons vorige week
[Δ **+6,550** calls⁰]

Gemiddeld **1,226 (+588)** op te bellen personen per dag, waarvan **389 (+140)** patiënten, en bijkomend **144 (+62)** huisbezoeken

 **Indexpatiënten**

Voor nieuwe indexpatiënten kan het contactonderzoek voor **69% (+3%)** binnen de 24u en voor **80% (+1%)** binnen de 48u worden afgerond.

Gemiddeld **62%** van patiënten deelt contacten [Δ **-4%** patiënten deelt contacten]

 **Contacten**

In totaal werden **4,431 contacten¹** verzameld deze week
[Δ **+1,887** contacten]

Gemiddeld **4.73** per indexpatiënt deze week
[Δ **+0.42** contacten/patiënt]

 **Gezondheid**

Gemiddeld **19% (-3%)** en **15% (-2%)** van de **hoog-risico en laag-risico contacten** vertoont symptomen

Vorbije week zijn er in totaal **2,878 PCR codes (+1,695)** en **1,468 (+913) quarantaine certificaten³** uitgezonden

⁰ Deviaties worden steeds weergegeven voor de periode 24/07 – 30/07 vs. 17/07 – 23/07, tenzij anders vermeld

¹ Contacten doorgegeven in het contactonderzoek, inclusief huisgenoten. De contacten doorgegeven aan field agenten worden deze week uit de rapportering gelaten, wegens onvolledige en laattijdige rapportering.

5. DATA- EN GEGEVENSBEHEER



● Op schema
 ● Aandachtspunt
 ● Escalatie

Topics en agendapunten	Update	Eigenaar	Deadline
Gegevensstromen lokale initiatieven	<p>31/07: Belangrijk dat lokale initiatieven op vlak van data en gegevensstromen inhaken op het regionale contactonderzoek, om zo een overzicht over Vlaanderen te behouden.</p> <p>07/08: Belang van gegevensdoorstroom vanuit de lokale pilootprojecten (ook i.f.v. rapportering en benchmark).</p>	ZG	Midden augustus
Beslissingen andere organen			
/			
Notities			
<p><i>De stuurgroep benadrukt het belang van voldoende gegevensdoorstroom vanuit lokale initiatieven. Ook voor de pilootprojecten, die zullen worden opgezet in scenario 3 (cf. discussie onder punt 4), is het belangrijk dat alle gegevens doorstromen en dat er een rapportering wordt opgezet die toelaat de lokale initiatieven te benchmarken en te evalueren.</i></p>			

6. TRACING APPLICATIE



● Op schema
 ● Aandachtspunt
 ● Escalatie

Topics en agendapunten	Update	Eigenaar	Deadline
Ontwikkeling tracing applicatie voor contactonderzoek	<p>30/06: Intentie uitgesproken vanuit de regio's om samen een tracing app uit te werken (federaal gecoördineerd, regio's leveren input), IFC valideert fundamentele beslissingen, Smals zet lastenboek in de markt.</p> <p>17/07: Lastenboek goedgekeurd en uitgestuurd, indiening offertes voorzien op 13/07, aanduiding dienstverlener op 20/07 of 21/07.</p> <p>24/07: Dienstverlener aangeduid, experts buigen zich momenteel over de integratie van de tracing app en het manueel contactonderzoek.</p> <p>31/07: Projectleider voor communicatielukkig aangeduid, ontwikkeling van de app op schema.</p> <p>07/08: Update vanuit het IFC → agendapunt verplaatst naar vergadering 14/08.</p>	IFC (terug- koppeling KM)	01/09
Beslissingen andere organen			
/			
Notities			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Timing lancering app zou worden gehandhaafd.</i> • <i>Geen verdere updates.</i> 			

7. SENSIBILISERING & DRAAGVLAKVORMING



● Op schema ● Aandachtspunt ● Escalatie

Topics en agendapunten	Update	Eigenaar	Deadline
Vlaamse publiciteitscampagne contactonderzoek brede publiek	<p>17/07: De mediacampagne werd aangevat, met o.m. op deelname aan het contactonderzoek; regelmatige terugkoppeling naar Stuurgroep voorzien.</p> <p>31/07: Politiek en stuurgroep benadrukken opnieuw het belang van een constructieve communicatie rond contactonderzoek in de media, en wijzen op de verantwoordelijkheden van eenieder.</p> <p>07/08: Er wordt bekeken hoe het communicatieteam van het Agentschap tijdelijk kan worden versterkt om (i) te kunnen reageren op pertinent foute berichtgeving en (ii) meer proactief correcte en feitelijk onderbouwde gegevens m.b.t. contactopsporing te verspreiden.</p>	ZG	31/08

Beslissingen andere organen

/

Notities

Communicatie rond contactonderzoek in de (sociale) media

- *Recentelijk duiken in de (sociale) media een aantal berichtgevingen op m.b.t. tot contactonderzoek die pertinent fout zijn.*
- *De stuurgroep is van mening dat er inspanningen dienen te worden geleverd door het Agentschap om:*
 - *Te reageren op berichtgeving die pertinent fout is en als reactie correcte informatie verspreiden;*
 - *Meer proactief in de media te komen met correcte, feitelijk onderbouwde informatie (trachten perceptie te keren).*
- **→ ZG bekijkt de mogelijkheden om het interne communicatieteam tijdelijk te versterken om hier meer op in te zetten.**

8. WETENSCHAPPELIJKE INZICHTEN EN ONTWIKKELINGEN, VACCINATIE, CONTACT TRACING IN HET BUITENLAND



Topics en agendapunten	Eigenaar	Opmerkingen en eventuele aandachtspunten voor Vlaanderen
07/08: Voorstel wetenschappelijk onderzoek “interactionele dynamiek bij contact tracing-gesprekken”.	ZG	
Notities		
<p><i>Het Agentschap heeft een voorstel ontvangen vanuit de UGent en de UA (faculteiten Taalkunde) om onderzoek te doen op basis van een aantal gesprekken (financiering via FWO):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Het onderzoek zou voornamelijk gebeuren op basis van het beluisteren van call center gesprekken door onderzoekers;</i> <i>Er zouden nadien aanbevelingen worden geformuleerd waar het call center baat bij kan hebben.</i> <p><i>De stuurgroep steunt dit voorstel, en merkt op dat er over gewaakt dient te worden dat dit niet zorgt voor extra belasting van de call center medewerkers in piekperiodes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Indien hiermee rekening gehouden wordt, is de <u>stuurgroep</u> is akkoord om hiermee verder te gaan.</i> 		



9. VARIA



● Op schema
 ● Aandachtspunt
 ● Escalatie



Topics en agendapunten	Update	Eigenaar	Deadline

Beslissingen andere organen

Notities

1. *Het Vlaams Instituut Gezond Leven gaat een opleiding opzetten voor de LOGOs en andere zorgverstrekkers betrokken bij COVID-19 rond persuasieve communicatie, deze is mogelijks ook relevant voor de call center medewerkers.*
 - *De call centers hebben reeds heel wat opleidingen gekregen, en er gebeuren ook kwaliteitscontroles door het Agentschap.*
 - *VIVEL maakt informatie die aan de LOGOs gegeven worden eveneens over aan het Agentschap, zodat in meer detail bekeken kan worden of deze training aanvullend nuttig kan zijn voor de call center medewerkers.*

2. *Vraag van Minister Beke aan VIVEL om zich intern te beraden over haar afvaardiging binnen deze stuurgroep (ZG bereid om hierover verder toe te lichten).*



INTERNE BIJLAGEN

- *Aanwezigheden*
- *Toelichting scope strategische indicatoren 24/07 – 30/07*



AANWEZIGHEDEN 7 AUGUSTUS 2020



<i>Aanwezig</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Dirk Dewolf (administrateur-generaal ZG)</i>• <i>Jan Smedts (kabinet Jambon)</i>• <i>Prof. Pierre Van Damme (prof. UA)</i>• <i>Lander Willem (postdoc UA)</i>• <i>Greet Van Kersschaever (Domus Medica)</i>• <i>Caroline Verlinde (VIVEL)</i>• <i>Wannes Verschueren (KPMG)</i>• <i>Boone Jordan (KPMG)</i>
<i>Verontschuldigd</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Karine Moykens (secretaris-generaal departement WVG & voorzitter Task Force/IFC)</i>• <i>Thomas Boeckx (arts team Eerste Lijn, ZG)</i>• <i>Prof. Jan De Maeseneer (prof. em. namens VIVEL)</i>• <i>Michiel Callens (kabinet Beke)</i>• <i>Luc Van Gorp (voorzitter Christelijke Mutualiteiten)</i>• <i>Iris De Schutter (afdelingshoofd Preventie, ZG)</i>• <i>Karolien Van Dorpe (kabinet Jambon)</i>• <i>Roel Van Giel (voorzitter Domus Medica)</i>• <i>Dirk Wildemeersch (teamverantwoordelijke Infectieziekten en Vaccinaties, ZG)</i>• <i>Tom De Boeck (afdelingshoofd Gespecialiseerde Zorg, ZG)</i>• <i>Ria Vandenreyt (teamverantwoordelijke communicatie en coördinatie, ZG)</i>• <i>Tom Vermeire (afdelingshoofd Woonzorg en Eerste Lijn, ZG)</i>



1. STRATEGISCHE INDICATOREN (3/3)



PERIODE: 24-30 JULI

			Scope (#)	Scope beschrijving	Opmerking
IND 1	Actor	Vanaf afname teststaal indexpatiënt tot en met afronding 1A script	2111	Alle testresultaten die positief of vals-negatief zijn of gevallen zonder test waarbij de arts ze heeft doorgegeven (Pernotest) waarvoor ticket wordt aangemaakt	Van de 2229 tickets in scope zijn er 115 zonder teststaal datum (Pernotest) en 3 waarvoor geen feedback beschikbaar is van de call centers of field agents.
IND 1.a	Hulpverleners / Laboratoria	Het percentage van de testen waarvan het resultaat gekend is binnen de <12u/.../>72u, startend op het moment dat het teststaal genomen is en eindigend op het moment dat de test wordt uitgevoerd.	2102	De scope omvat alle testresultaten die positief of vals-negatief zijn of gevallen zonder test waarbij de arts ze heeft doorgegeven. Enkel testresultaten die tot de aanmaak van een ticket geleid hebben, worden in beschouwing genomen.	Van de 2229 tickets in scope zijn er 115 zonder teststaal datum (6 positief, 35 vals-negatief en 74 Pernotest), 12 zonder correcte test uitvoeringsdatum (12 positief).
IND 1.b	Laboratoria / Sciensano	Het percentage van de testen waarvan een ticket wordt aangemaakt in de database van Sciensano binnen de <12u/.../>72u, startend op het moment dat de test uitgevoerd is.	2142		Van de 2229 tickets in scope zijn er 87 zonder test datum (13 positief, 74 Pernotest).
IND 1.c	Sciensano / Smals / CTC	Het percentage van de tickets die worden opgeladen in het call center platform binnen de <12u/.../>72u, startend op het moment dat het ticket in de database van Sciensano wordt aangemaakt.	2229		Er zijn 2229 tickets aangemaakt voor deze periode.
IND 1.d	CTC	Het percentage van de indexpatiënten waarvoor het contactonderzoek binnen de <12u/.../>72u wordt afgerond (afronding 1A script), startend op het moment dat de orders in het platform opgeladen worden.	2226		Van de 2229 tickets in scope zijn er 3 waarvoor er geen feedback beschikbaar is van de call centers of field agents.
IND 2	Actor	Vanaf afronding 1A script tot en met bijhorende contacten informeren	3460	Alle unieke HR/LR contactpersonen met zowel telefoongegevens, achter- en voornaam, <u>exclusief de huisgenoten</u> , die zijn gedeeld door de 1A indexpatiënten	
IND 2.a	Sciensano / Smals	Het percentage van de contacten (HR en LR) die in het call center platform worden opgeladen binnen de <12u/.../>72u, startend op het moment dat de contacten worden verzameld bij het afronden van een 1A script.	3848	Alle HR/LR contactpersonen, exclusief de huisgenoten, die zijn gedeeld door de 1A indexpatiënten	Voor ca. 8% van de doorgegeven contacten werd alsnog geen ticket aangemaakt wegens het ontbreken van telefoonnummer, voornaam of achternaam
IND 2.b	CTC	Het percentage van de contacten (HR en LR) die binnen de <12u/.../>72u kunnen worden gecontacteerd en geïnformeerd, startend op het moment dat de orders in het platform opgeladen worden.	3460	Alle unieke HR/LR contactpersonen met zowel telefoongegevens, achter- en voornaam, exclusief de huisgenoten, die zijn gedeeld door de 1A indexpatiënten	Merendeel van de mensen die niet bereikt kunnen worden, komt door ontbreken van correcte adres- en contactgegevens; contacten die verblijven in een ziekenhuis of rusthuis en contacten die niet thuis zijn bij veldbezoek
IND 1 + 2		Vanaf afname teststaal van indexpatiënt tot en met informeren van contacten van indexpatiënt	3371	Alle 2A en 2B tickets die zijn doorgestroomd als gevolg van de doorlopen 1A scripts met bijhorende teststaal datum, enkel rekening houdend met de succesvol doorgegeven contactpersonen	

www.zorg-en-gezondheid.be



Vlaanderen
is zorg