

## WERKINSTRUCTIE Verpleegkundigen Landelijk BCO

### Algemene taken

1. Bespreekt 's ochtends met de medewerkers hoe hij/zij bereikbaar is.
2. Schrijft en leidt de dagstart: geeft inhoudelijke aandachtspunten vanuit de GGD door, benoemt inhoudelijke veranderingen, legt de wijzigingen in beleid uit, bepaalt inhoud dagstart in overleg met BCO gesprekscoach.
3. Beantwoordt inhoudelijke vragen van de BCO-ers (stimuleren dit via de chat te doen).
4. Begeleidt BCO medewerkers inhoudelijk in de te geven adviezen en het op maat adviseren van de leefregels. Denkt mee hoe een casus aangepakt kan worden.
5. Bespreekt met de GGD en met de expertgroep inhoudelijke beleidswijzigingen en de consequenties daarvan voor de werkinstructies. Geeft dit door aan alle medewerkers.
6. Zorgt voor een overdracht naar verpleegkundige / team volgende dag

### Medisch inhoudelijk

1. Helpt inschatten of er opnieuw contact gelegd moet worden met een Index als er geen medewerking is.
2. BCO-er overlegt elke casus na het 1<sup>e</sup> gesprek met de Index met de verpleegkundige om zo de casus te verduidelijken en helder te krijgen wie er precies de huisgenoten en nauwe contacten zijn die nog gebeld moeten worden. Verpleegkundige noteert in het event het volgende:
  - Korte situatieschets met duidelijk EZD en besmettelijke periode en eventueel onderliggend lijden.
  - Benoemen wat voor contacten er zijn
  - Adviezen voor index
  - Adviezen voor huisgenoten en nauwe contacten
3. Overleggen met IZB arts (aanspreekpunt BCO of Corona 2 arts) over ingewikkelde vragen vanuit BCO of evt FU. De uitkomst van dit overleg dan noteren in een 'Event' van de casus.
4. De verpleegkundige overlegt laagdrempelig met de GGD arts/GGD verpleegkundige, maar in ieder geval bij:
  - twijfel
  - asymptomatische patiënten
  - immuun gecompromitteerde patiënten/wanneer twijfel bestaat over of een patiënt wel of niet immuun gecompromitteerd is;
  - patiënten met een onduidelijke eerste ziektedag;
  - patiënten met langdurige klachten;
  - overlijden van index;
  - patiënten in instellingen;
  - grote groepen nauwe contacten;
  - nauwe contacten/huisgenoten die zelf al eerder Covid hebben doorgemaakt
  - signalen dat index of contacten zich niet houden aan de opgelegde maatregelen;
  - alle uitzonderingssituaties waarin index of contacten vragen om een advies op maat.
 Verpleegkundige noteert dit overleg en de gemaakte afspraken in een event bij de index. Noem ook naam van GGD medewerker met wie is overlegd.
5. Linken van casussen. Indien casussen een contact zijn van elkaar koppelt de verpleegkundige beide casussen aan elkaar.

6. Gaat na of er nog openstaande casuïstiek is en bekijkt wat er mee moet gebeuren en sluit af indien dit mogelijk is (medisch inhoudelijk gecontroleerd en geen uit te voeren acties meer).
7. Nakijken van afgeronde casussen. Zie hieronder nakijkcriteria. **Of net als Rotterdam inhoudelijk bespreken met vpk na 1<sup>e</sup> gesprek index en administratief nakijken door BCO gesprekscoach?**

#### Afstemming GGD

8. Verpleegkundige heeft elke ochtend vroeg contact met de GGD en hoort wat er in de regio speelt, denk hierbij aan clusters, publieke onrust, media aandacht. Dit wordt verwerkt in de dagstart zodat alle medewerkers op de hoogte zijn.
9. Verpleegkundige verzamelt signalen voor de GGD in een format en geeft dit aan het eind van de dag door aan de contactpersoon van de GGD. Denk hierbij aan signalen als:
  - o Nieuw aan te maken situaties en /of contexten
  - o Situaties die aan elkaar gekoppeld moeten worden
  - o Dubbele dossiers van dezelfde persoon
  - o Bij 2 dagen geen gehoor actie uitzetten: brief versturen
  - o Algemene sfeer van de gesprekken en weerstand tegen opvolgen maatregelen;
  - o Onbeschermd contact met ambulance/hulpdiensten
  - o Gespikkelde woonvormen (gemengd: zelfstandig/senioren/zorg)
  - o Mogelijke clusters of casussen met mogelijk verband bestaand cluster
  - o Mogelijke onrust
  - o Bijzondere situaties
  - o Schrijnende situaties

#### Kwaliteit medewerkers

10. Neemt deel in het trainen van nieuwe medewerkers.
11. Coacht medewerkers tijdens het bespreken van de casus, bij inhoudelijke vragen en n.a.v. het nakijken van de casus.
12. Koppelt signalen over de leercurve en het functioneren van medewerkers terug aan de BCO gesprekscoach.

#### Proces

1. Kijkt kritisch naar het inhoudelijke proces zowel intern en in afstemming met de GGD en bespreekt knelpunten met manager of expert team.

Onderstaande tabel nog niet aangepast aan landelijk. Is afhankelijk van keuzes in nakijkproces.

#### Telefonisch nakijken

- De vraagbaak probeert zo veel mogelijk telefonisch na te kijken. De BCO'er zet in de chat of je wil nakijken. De vraagbaak neemt dan telefonisch contact op met de BCO'er.
- Indien het te druk is om telefonisch na te kijken, dan werken via de oude werkwijze. Geef bij de BCO'er aan dat je niet kan nakijken en de BCO'er de casus mag inleveren bij de werkverdelers. De werkverdelers stopt de casus dan in het mapje 'nakijken'.
- Als je een nakijkcasus oppakt geef dit als vraagbaak aan in de chat zodat de andere vraagbaken weten dat deze wordt gebeld.

- Indien het een te grote casus is om telefonisch te bespreken, doe dit dan niet telefonisch en bel je de BCO'er na het nakijken terug en geef je de acties door.
- Indien er veel contacten zijn ingevoerd. Kijk dan 1-2 contacten na, liefst een nauw contact en een huisgenoot. Kijk ook naar een contact met klachten. Indien hier fouten in zijn gemaakt, geef dit dan terug aan de BCO'er dat hij bij alle contacten moet gaan kijken of dit goed is ingevuld. Verwijs ze naar de 'verkorte HPzone werkinstructie'.
- Als je acties hebt teruggegeven aan de BCO'er, geef dan aan dat ze terug moeten komen om als ze klaar zijn. Ze mogen NIET zelf de casus op RED zetten.

#### Nakijkcriteria BCO-casus

- Volledig ingevulde vragenlijst/formulier?
  - Geen vragenlijst bij bewoners van zorginstelling met volledig ingevuld meldingsformulier. Zolang er geen bezoek is toegestaan.
- Informatie verstuurd per mail? Let op: aan index/contactpersoon, huisgenoten, nauwe-contacten, niet-nauwe-contacten en z.n. kinderdagopvang/scholen.
- Checken of HP-zone goed is ingevuld. Zo nodig verandering en/of aanvullen (zie werkinstructie).
  - Key details:
    - Date of onset.
    - Diagnostic notes:
      - IC: ja + datum/nee
      - Intra/extramurale zorginstelling
        - Zorgmedewerker: ja/nee
        - Bewoner: ja/nee
        - Naam van afdeling/groep/teamnummer/kleur
      - Bij overlijden:
        - Burgemeester ja/nee
        - Indien 'ja' naam en nummer nabestaande.
      - Als er meer informatie in staat, mag dit blijven staan, hoeft niet meer verwijderd te worden (wordt nu bijvoorbeeld door de teststraat weleens ingevuld).
    - Notification: check of onder het kopje 'Notification' het veld 'Osiris Meldingsnummer' leeg is, zo niet, maak dit veld leeg.  
**Let op:** NIET het Osiris nummer.  
**Let op:** als je telefonisch nakijkt en de casus staat nog op green, mag je dit veld pas leeg maken als de casus op red is gezet, anders komt hij bij de werkverdelers weer binnen en gaan ze hem opnieuw uitdelen.
    - Personal Details Index: komen deze overeen met vragenlijst? Z.n. aanvullen.
    - Action: is de juiste preset action aangemaakt voor monitoring? Met de juiste interval?
    - Events: controleer of de juiste events zijn aangemaakt:
      - Overleg met vraagbaak: b.v. isolatie en quarantaine maatregelen.
      - Samenvattingsverslagje van gesprek
      - **Huisarts geïnformeerd**
      - Dat je evt. met GGD hebt overlegd
      - Bij kinderen tussen de 1-18 jaar indien er akkoord is voor contactgegevens

doorgeven aan RIVM, naam en telefoonnummer contactpersoon in event.

- Eventuele andere bijzonderheden
- Niet volledig kunnen afronden BCO (indien van toepassing)
- Related documents: controleer of het formulier/de vragenlijst is geüpload.
- Contexts: Controleer of de goede context is toegevoegd.
- Situation(s): Controleer of de goede situation(s) is/zijn toegevoegd en voeg zo nodig toe + preset action. Controleer ook de preset action in de situation.
- Contacts:
  - Controleer of huisgenoten en nauwe contacten van de index (zie vragenlijst) zijn toegevoegd.
  - Controleer de HP-zone dossiers van deze huisgenoten en/of nauwe contacten goed zijn ingevuld (zie: Verkorte HP-Zone Handleiding Covid).
    - Key details: Entered as a Contact of (hier moet index staan), Degree of Contact ('Huisgenoot' of 'Nauw contact overig').
    - Exposure Details: Datum laatste blootstelling (alleen bij nauwe contacten, niet bij huisgenoten), GGD van verblijf, GGD monitoring, Monitor type (=passive monitoring), Include in LCI Report (moet op 'ja' staan).
    - Personal Details: kloppen de persoons- en contactgegevens?
    - Signs/Symptoms History: indien huisgenoot en/of nauw contact klachten heeft moeten datum 1e dag klachten + klachten ingevuld zijn.
    - Passive Monitors: bij nauwe contacten.
    - Preset action: bij de nauwe contacten waarbij een passive monitor is aangemaakt en bij huisgenoten die geen 'gezin' zijn (bijv. studentenhuus).
    - Indien bij een overig nauw contact een preset action staat, die niet 7 dagen na het BCO vd index die je aan het nakijken bent gepland staat, maar eerder, kan het zijn dat dit een datum is die past bij het BCO van een eerdere index, waar dit nauw contact ook aan gelinkt is. Je laat de preset action staan zoals hij staat, maar zet in het vrije veld een opmerking dat dit mogelijk een contact is dat gelinkt is aan meerdere indexen, zodat de medewerker monitoring op de hoogte is.

- Geef feedback aan de BDO-medewerker als er veel fundamentele fouten worden gemaakt. Zijn het kleine fouten dan vul je dit zelf aan.
- Klaar met controleren en casus afgerond?

#### Asymptomatische index

- Als een index volledig asymptomatisch is, graag het verzoek aan de BCO-er om het nog een keer goed uit te vragen.
- Bij bevestiging geen klachten: overleggen met GGD arts over de monitoring en het opheffen van de isolatie.

- Het is ook belangrijk om te weten wat het beroep is van de index. Als de index een zorgmedewerker is, zal hier rekening mee worden gehouden in het geadviseerde beleid.

**'Linked cases':**

- Zoek de linked case op in de lijst en klik hem aan en selecteer in het uitklapscherm de relatie tot de patiënt.
- Indien de persoon niet is te vinden in de lijst, zoek de persoon op via Lookup. Klik op Case Episodes op COVID-19. Klik dan boven de naam van de patiënt op 'Target' (in het blauw geschreven). De patiënt wordt dan rechts bovenin vastgezet. Zoek de linked case op in HP Zone. Ga dan naar 'Linked cases'. Klik op 'assign <target> to this case'. Geef de relatie tot de patiënt aan.
- Let op! Indien een de casus die je wilt linken al gesloten is, lukt het soms niet om hem te linken. Ga dan naar de gesloten casus en voeg je patiënt toe.