

Meeluisteren BCO

Legenda:

Geel: alles over contacten in kaart brengen, ook de afweging tussen welke categorie

Oranje: hoe mensen hierop reageren

Groen: handelingsperspectief/ maatregelen voor mensen

Blauw: techniek/ digitale middelen

Setting:

- GGD-medewerker A
- nieuwe medewerker B die heeft gisteren al meegeluisterd
- nieuwe medewerker C die nog niet heeft meegeluisterd
- Patiënt P, contacten vriend V, leidinggevende L, klant K1, K2, etc

Er zijn 4 positieve casussen vandaag. Ik (10)(2e) luister mee met 1 groepje dat net begint met BCO. Vrijdag kregen de nieuwe medewerkers een crash course. Normaal deed de GGD veel korter bron- en contactonderzoek, vanaf deze week doen ze de uitgebreide versie. Kreeg geprint een handleiding van A met alle stappen.

Alle contacten en stappen visueel: https://miro.com/app/board/o9J_kr8X2SY=/



Begin casus vandaag. Voorbespreking.

B: We hebben geen 06. Ook geen vast nummer. Wel een e-mailadres. HPZone. Oh, ze weet in Heerlen, we kunnen wel even langs, haha. Doe maar niet.

Collega klopt aan en vraagt aan GGD-medewerker: Ik heb een leeg scherm in CoronIT. Weet jij hoe dit werkt? A loopt even weg en is 5 min later weer terug.

A: Normaal weten we de informatie, maar nu werken we met CoronIT. Dus vraag straks iets meer dan normaal.

A: Als er geen telefoonnummer in staat, heeft dat toch te maken met CoronIT.

Collega: Trucje ontdekt. Als je op notification klikt, en dan gewoon begint te typen, dan komt het vanzelf naar boven. Sla op. (In HPZone)

Telefoonnummer is boven water.

B: Gisteren was ook zo sneu. Ik belde en hij wist nog niet eens dat zijn vrouw positief was en tijdens ons gesprek werd die vrouw gebeld door de huisarts met de uitslag.

A: Ja, begin echt met de uitslag. Gebruik gewoon goed die agendasetting. Eerst de uitslag, etc.

A: Je weet ook niet of het gelegen komt, iemand is mss heel emotioneel. Goh, stel uw vraag. Ik bel u anders over een kwartiertje terug dan zijn uw emoties wat gezakt. Dat is prima

B: Moet ik deze vragenlijst doen of die? Gisteren deed ik met deze?

A: Ja, doe die maar. En check zo ook de geboortedatum he.

A: De adviezen, ben je daar zeker over.

B: Ja, die vind ik nog spannend.

A: Zet ze gewoon open op je scherm. Dan kun je daar even naar kijken. Als je het al 100 keer hebt gedaan, weet je ze beter.

A: Als je de uitslag geeft, niet gelijk doorgaan. Wel even: hoe is het met u?

A: En toch ook wel, die agendasetting. Is toch wel even fijn. Goh, dit gaat er gebeuren in ons gesprek.

A: Wat je hier ziet in de informatie, moet je allemaal ff controleren en opnieuw bespreken.

A: Je kunt ook afspreken, ik ga de andere nauwe contacten bellen over een half uur. Dan kan hij ze eventueel zelf ook nog even informeren.

B: Wel kiezen wat je eerst zegt: want je wilt de uitslag geven, checken of de persoon het is, de geheimhouding vertellen en dat wij meeluisteren. Wat vertel je dan als eerst.

A: Je moet ook je eigen invulling aan gaan maken. Dat leer je door te doen. Je begint met Hallo, ik ben van de GGD Zuid-Limburg en ik bel u over de corona-uitslag. "Komt het gelegen, ja, mag ik even ter controle uw geboortedatum?"

A: Dan gaat het eerst even over de uitslag en hoe het met de persoon gaat. En dan vertel je dat je ook belt over het BCO en dan de agendasetting delen.

B: Dit is een kapster...

A: Ja, hopelijk heeft die geen eenmanszaak. Het kan best een impact zijn...

B: Ja, dan hoeft niet de hele kapperszaak dicht.

A: Nou... als ze geen afstand heeft gehouden met haar collega...

A: Je kunt ook zeggen... ik bel u zo even terug, ik overleg hier even over de adviezen en dan bel ik u zo terug. Dan kun je even sparren met ons en dan is je advies steviger.

A: Hoe vaker je dit doet...

B: Ja, dan gaat het automatisch denk ik...

We gaan bellen

Nummer wordt ingetoetst, geluid via de speaker.

B: Goeiemorgen, met B, van de GGD ZL. Ik bel rondom de coronatest die u heeft gehad. Komt het gelegen?

P: Ja.

B: Geboortedatum? Ja, dat klopt.

B: Er luisteren collega's mee, vindt u dat goed?

P: Jazeker.

B: Heeft u de uitslag gehad?

P: Nee.

B: U bent positief, dat u corona heeft.

P: Och werkelijk....

B: Schrikt u daarvan?

P: Nee.

B: Hoe gaat het met u?

P: Ja... goh....

B: Hoe ging het met testen?

P: Ik verloor mijn reuk en smaak, en wilde voor de zekerheid me testen.

B: Geheimhoudingsplicht, en uitleggen wat BCO inhoudt.

P: Ja... ja. ja.

B: U krijgt ook adviezen van mij en u kunt vragen stellen.

P: Nee, nog geen vragen... laten we maar gewoon gaan. Ik voel me nog niet heel erg ziek, alleen dat ik niets proef enzo.

B: Wanneer zijn deze klachten begonnen? Dat u voelt dit is geen hooikoorts meer maar iets anders.

P: Ja... al even ik proef niks meer, al even en toen van t weekend dacht ik 'ooh dit is daar van'.

B: Op zaterdag de 30e? Dus. Heeft u een agenda bij de hand?

P: Ja, mijn telefoon.

B: Dan ga ik ervan uit dat zaterdag uw eerste ziekte dag was.

P: Ja... oke....

B: De besmettingsdag is dan 2 dagen van te voren. We gaan kijken met wie u allemaal contact heeft gehad.

B: Vanaf donderdag dus. Wat deed u toen?

P: Gewerkt. Ik ben kapster.

B: U bent 's ochtends opgestaan en naar uw werk gegaan.

B: Hoeveel mensen had u die dag in de kapperszaak?

P: Ja, dat is een goeie. Ehm... ik denk een stuk of 6/7.

B: Hoeveel collega's waren er bij?

P: 1, 2, 3 uhu.. ehm, 5, 7.

B: 7 collega's?

B: Hoe doen jullie dat in de kapperszaak?

P: handschoenen, mondkapje alleen als de klant dat wil.

B: En had u een mondkapje op?

P: Nee, die dag niet. *Lacht nerveus*. Wat erg.

B: Dat kan gebeuren. Ik schrijf het even op. Want we gaan ze zo wel benaderen.

P: Mag ik ze straks eerst zelf bellen?

B: Natuurlijk.

B: Bent u verder gezond?

P: Ja.

B: Ook geen medicijnen? Iets wat uw afweer kan verstoren?

P: Nee...

B: U hebt dus donderdag gewerkt.

P: Nou, ik ben ook langs m'n ouders gegaan.

B: Die moeten we dan ook even bellen.

B: U woont met uw dochter. Hoe oud is zij?

P: 9.

B: En zij gaat ook naar school, neem ik aan.

P: Ja, vrijdag is ze naar school geweest. Maar de afgelopen dagen was ze ziek, dus toen is ze niet gegaan.

B: Oke. En u hebt dus donderdagavond uw ouders bezocht. Hebt u nog iemand anders gezien, bezoek gehad?

P: Nee. *lacht nerveus*

B: En vrijdag...

P: Ook gewerkt.

B: Waren dit andere collega's?

P: Nee. Dezelfde.

B: En weer 6/7 klanten?

P: Ja, denk het wel zo iets.

B: En na het werken?

P: Mijn dochter opgehaald van de opvang, maar dat was buiten dus ik heb niemand gezien toen. Maar mijn dochter zal het dan ook wel hebben, want zij is ook ziek.

B: En hebt u buiten dan ook dichtbij een andere ouder gestaan?

P: Nee. Nee.

B: Want wij hanteren die 1,5 meter. Als die afstand er is, dan bent u gewoon veilig zeg maar.

P: Ja ja.

B: En vrijdag nog iemand anders gezien.

P: Nee. Nee. Oh my God.

B: En zaterdag begonnen uw klachten?

P: Ja, en ook gewerkt. *Lacht nerveus*. Oh jeetje...

B: Weer dezelfde collega's?

P: Ja... Och verschrikkelijk... *lacht nerveus*. Ik dacht nog van niet, maar dus wel he. Ik heb het wel.

En de rest van de zaterdag?

P: Ja, een vriend bezocht. Oh dan moet ik hem ook bellen...

B: Waren daar nog andere mensen?

P: Ja, zijn kinderen.

B: En heeft u die 1,5 meter bewaard met die kinderen?

P: Ja... goh... je geeft wel eens een knuffeltje. Maar... ja...

B: En uw collega's, hebt u daar goed afstand van bewaard?

P: Ja, je probeert het wel he. Maar je loopt wel langs mekaar en je doet je best.

B: Hebt u langer dan een kwartier dichterbij gestaan?

P: Nee... nee dat niet.

B: Met allemaal niet?

P: Nee, nee.

B: Ik heb een checklist voor me liggen, die ga ik even af...

B: Wanneer had u zich laten testen?

P: Maandag.

B: Ja, dan gaan we toch ook even de zondag na lopen. Heeft u toen ook gewerkt?

P: Ik was vrij. Ik ben naar de winkel geweest. *Licht nerveus*.

B: Kon u daar een beetje afstand bewaren?

P: Ja, ja, ja. *Licht nerveus*

B: En bent u maandag gaan werken?

P: Nee, ik moest wel werken, maar omdat mijn dochter koorts had en hoofdpijn, ja, om die richtlijnen heen, dan moet je ook thuisblijven. En vandaag ben ik sowieso vrij.

B: En uw dochter is zonder ziek geworden?

P: Ja... 's ochtends niet, maar 's middags koorts, en toen de volgende dag weg, en later weer terug. Ik wilde haar ook laten testen.

B: En heeft u daar al uitslag van?

P: Nee, nog niet.

B: Heeft u uw eigen huisarts hierbij betrokken?

P: Ja, voor mijn dochter. Hij zei laat haar maar goed uitzielen...

B: Het is voor uzelf. Dat u zelf even uw huisarts inlicht dat u corona heeft.

P: Ja, ja, dat ga ik doen.

B: En uw collega's. Heeft u ook een leidinggevende?

P: Ja, dat kan.

B: Maar u mag ze zelf ook eerst bellen?

P: Ja, dat vind ik wel fijn. Dan zijn ze even voorbereid.

B: Mag ik straks als ik hen bel, uw naam noemen of wilt u dat niet?

P: Ja, dat weten ze dan toch al.

B: Vindt u het goed als ik even met mijn collega's ga overleggen? Dan kunt u het ook even laten zakken?

B: Oh, ik heb nog 1 vraag. Weet u misschien wie de bron kan zijn geweest? Dus van wie u het gehad kunt hebben. 2 weken voor de zaterdag? Hebt u contact gehad met iemand die aan het hoesten was, of...

P: Oh god... geen idee. Je hebt vaker wel eens dat iemand niest, dan denk je ook niet direct van oohhh... ja... ik weet het niet. Je kunt het ook hebben als je er geen last van hebt...

A: Ik kom er even tussen... We gaan even goed in kaart brengen, en dan bellen we u terug met de adviezen.

P: Maar mag ik m'n werk al bellen?

A: Ja, wat u wilt, dat mag. U krijgt sowieso de tijd om mensen zelf eerst in te lichten.

P: Fijn.

B: Ik bel u over een kwartiertje zo even terug.

P: Fijn, bedankt.

Overleggen met team

B: Dit is een grote of niet? 7 collega's en 7 klanten per dag?

A: Ja, we moeten even met IZB overleggen. We moeten het even bij ons laten, voordat zij... Dan is er al veel paniek.

A: Hoe vond je het gaan?

B: Ja, ik dacht dat ze de uitslag al had. Ze reageerde zo geschrokken... en dat bracht me even van m'n stoel.

A: Ja, maar je deed het goed.

B: En nu...

A: We hadden ook nog even de uitslag van de dochter kunnen vragen. Dat we haar die uitslag ook hadden kunnen geven.

A: Zullen we even nagaan in welke categorie deze contacten allemaal vallen?

B: Ja, die kinderen van die vriend had ze wel een knuffeltje gegeven. Dus die zijn dan 2A. En die vriend 2B?

C: En die ouders... zijn die ook 2A?

B: Oh, dat heb ik niet gevraagd of ze die afstand bij haar ouders heeft bewaard.

A: Oké, we hebben die dochter, dat is duidelijk he.

Ff koffie halen :)

A: Oke, we gaan even brainstormen.

A: We hebben de dochter.

B: Ja, en in de kapsalon... ze zijn wel geknipt... dat is geen 1,5 meter afstand. Maar ze had geen klachten, dus hoe voorzichtig is ze geweest?

A: Ja, dat moeten we even bij IZB overleggen.

C: Kun je niet wat strenger zijn als je het niet zeker weet, voor de zekerheid?

A: Ja, maar dat heeft wel heel veel impact, want dan moet de zaak dicht. Dus dat wil ik echt overleggen met de arts.

B: Ja, en die vriend. Is 2A denk ik he...

A: Was het een vriend of haar vriend?

B: Haar vriend.

B: En die kinderen... ja, ze heeft ze wel een knuffeltje gegeven...

A: Ik vraag de IZB arts om even hierheen te komen.

Arts komt binnen

Arts: Jullie hebben een leuke casus, hoor ik.

B: Ja, mevrouw, hooikoorts, met klachten, is kapster. Liet zich testen en is positief. Dochtertje ook ziek, dag later. *Legt verder case uit.* Maar ze is wel blijven werken... Tot en

met afgelopen zaterdag heeft ze nog gewerkt. 7 collega's, per dag 6/7 klanten, ouders gezien, vriend met kinderen gezien en boodschappen gedaan.

Arts: Wanneer was de ziekte dag?

B: de 30e. Vanaf zondag is ze thuis gebleven. Oh, nee, wel boodschappen, maar thuisgebleven voor het zieke dochttertje.

Arts: En maandag getest?

B: Ja.

A: Dus vooral eigenlijk de vraag over de collega's...

Arts: Ja.

A: Ze zegt wel dat ze de afstand heeft bewaard, soms wel... maar geen 15 minuten. Maar ja, wel de hele dag in 1 ruimte geweest.

Arts: Hoeveel collega's?

A: 7.

A: Ja, en omdat dat toch wel impact heeft op de zaak.

B: Ja, want ze zei 'We hebben het wel gedaan maar het lukte niet altijd.'

Arts: Ja, het moet aan een stuk door 15 min intensief contact zijn.

B: Ja, en ze heeft ook niet gehoest.

Arts: Ja.... *denkt even na*. Dan zou ik gewoon zeggen 3. Anders moet je die hele zaak sluiten.

A: Ja... maar 3 is ook...

B: Nee, dan moet je gewoon extra opletten.

B: Ja, en die kinderen van die vriend ook...

Arts: Ja, het ligt eraan. Heeft ze ze ook gezoend? En die vriend... getongzoend? Dat maakt nogal uit. Die vriend zou ik wel als categorie 2 beschouwen. Als dat bij die kinderen alleen een knuffel is geweest, 3.

A: En qua contact met de leidinggevende van de kapperszaak... Wat is wijsheid?

Arts: Ik denk het wel. Ik denk dat in eerste instantie door haar, en haar toestemming vragen de rest te bellen. En onze afwegingen uitleggen. En er moet ook gekeken worden naar wie ze heeft geknipt... Dat zijn ook nauwe contacten van haar...

B: Ooh ja... kunnen ze dat nog achterhalen?

Arts: Ja, ze moeten een agenda hebben. Buiten de zorg zijn het geen medische mondkappen, dus dan is het sowieso nauwe contacten.

B: Ja, maar die heeft ze sowieso niet opgehad.

Arts: Ooh... maar het knippen duurt sowieso langer dan een kwartier, dus dat zijn allemaal nauwe contacten.

A: En de overige klanten die in de zaak zijn geweest... Ik bedoel als die 3 stoelen naast haar heeft gezeten, dan is dat ook...

Arts: Haar klanten zijn nauwe contacten. De andere klanten zijn overige nauwe klanten.

A: En wat is wijsheid? Zij gaat eerst die mensen informeren, en dan gaan we de leidinggevende bellen... Bellen jullie, of bellen wij? Of proberen we het eerst en als we er niet uitkomen...

Arts: Kijk, als het straks druk wordt, moeten jullie dat sowieso gaan doen. Dus als jullie het aandurven, doe het gewoon en als je vastloopt, dan kom je bij mij.

A: Het is niet dat we grote paniek verwachten maar...

B: En haar ouders? Die hebben we nog niet gehad.

A: Ja, daar komen we wel uit...

A: Volgens mij is het wel duidelijk nu....

Arts: Dit is niet de makkelijkste meteen. Maar als je dit achter de rug hebt, dan valt het vast mee hierna. Nou ja, niet te hard zeggen...

Arts gaat weer weg.

B: Dus de dochter moet met haar in quarantaine?

A: Ja, kijk... mensen zijn heel creatief. Soms gaat de partner in de caravan ofzo. Maar bij dit zal dat sowieso niet zijn.

B: Want die dochter... die moet dus nu 14 dagen thuis blijven... En die mag ook niet naar school?

A: En eigenlijk moet die dochter ook na 14 dagen na laatste contact met de dochter...

B: Maar die dochter is ook ziek, ze heeft al koorts. Zij is ook getest toch?

A: Ja, dan is het 7 dagen. Want we gaan ervan uit dat je niet meer terug kunt besmetten.

B: Ja, want gisteren met die vrouw, die had het van haar man, zeiden ze als u 24u geen klachten heeft, mag u weer naar buiten.

A: Oke, als jij met haar aan de slag gaat, ga ik die gegevens van die dochter opzoeken.

B: Ja, want als die dochter negatief zou zijn... dan wordt het lastiger.

A: Ik moet even kijken hoe het zit met kinderen...

A: Ja, maar ze is morgen ook met haar moeder. En dan gaat het in als haar moeder beter is, dan 2 weken.

B: Wat moet ik dan vragen van die dochter? BSN/ geboortedatum?

A: Doe maar de geboortedatum? Dan kan ik al kijken of ik haar kan vinden.

A: Maak anders even een lijstje wat je wilt vragen...

- info dochter
- toestemming leidinggevende vragen, we moeten al haar klanten bellen, die contacten moeten we ook, en of ze dan anoniem wil blijven.
- haar vriend, en contactgegevens
- en spreek op het einde even af goh ik geef u zoveel tijd en dan ga ik bellen.

B: Van gezinsleden naam, bsn en telefoonnummer. Van nauwe contacten ook, en van overige contacten e-mailadres.

B: Ja, maar die klanten zijn nauwe contacten. Die moeten ook allemaal in quarantaine.

A: Haar klanten. De andere klanten zijn categorie 3. Dit moeten we met de leidinggevende bespreken, hoe we dat met die klanten gaan doen.

B: Pff..

A: Ik heb eigenlijk nog nooit zo'n grote casus gedaan.

B: Ja, het is echt een speurtocht he.

We gaan weer bellen

Telefoon gaat over

B: Goeiemorgen, GG[10](2a) Ik zou u nog even terugbellen.

P: Ja.

B: Heeft het even kunnen bezinken?

P: Ja, *lacht*.

B: We hebben het besproken en het allerbelangrijkste is de uitslag van uw dochter. Mag ik haar naam en geboortedatum?

P: *geeft info door*

B: Mijn collega heeft het gehoord, we zijn met dezelfde collega's trouwens. Zij gaat het even checken.

A: Wanneer is zij getest?

P: Gisteren?

A: Dan kan het zijn dat het nog niet bekend is.

P: Ja, toevallig kwam het zo uit, maar oke...

B: Ik heb nog wat aanvullende gegevens nodig. Hoe is het contact met uw ouders gegaan? Hebben jullie bij elkaar gezeten?

P: Nee, nou ja...

B: Heeft u langer dan een kwartier bij hen gezeten?

P: Nee, ik was al heel laat, dus ik ben eigenlijk maar heel even geweest. Ik kwam binnen en ben zo weer gegaan.

B: Dus u denkt dat het wel 1,5 meter is geweest?

P: Jaa zeker wel.

B: Mag ik hun contactgegevens?

P: Ik wil ze eerst zelf bellen. Die schrikken zich kapot.

B: Ja, u mag ze straks eerst bellen, maar dan hebben we vast hun gegevens.

P: Oke, *geeft contactgegevens door*.

B: En toen u bij uw vriend op bezoek was. U zei al dat u die kinderen een knuffeltje heeft gegeven?

Contact wordt verbroken.

A: Die ouders... Zijn dan categorie 3. Dus is e-mail. Maar vraag even of ze dat kunnen, anders mail je de brief naar haar. Dan kan ze dat zelf doorgeven: 'mam, dit betekent dit.'

Telefoon gaat opnieuw over

B: U viel ineens weg.

B: Omdat u afstand heeft gehouden van uw ouders, gaan zij niet veel veranderen. We gaan hen een e-mail sturen met een brief. Zijn zij goed met e-mail?

P: Ja, mijn moeder wel. Hoe kom ik daarachter? Zal ik ze even bellen om hun e-mailadres te vragen?

B: Anders geeft u uw e-mailadres, en dan mag u de brief naar hen doorsturen.

P geeft informatie

B: Dan wil ik nog wel even weten hoe het contact met uw vriend is geweest. Heeft u geknuffeld, gezoend?

P: Ja... ja... *lacht*

B: Allebei? Dus u heeft geen afstand gehouden?

P: Ja... nou ja, we slapen in 1 bed.

B: Mogen we zijn telefoonnummer?

P: Nou, hij is op z'n werk, dus hij zal wel niet opnemen. Maar ik heb hem al zelf een berichtje gestuurd. Ik ken zijn nummer niet uit m'n hoofd, een moment... *Geeft telefoonnummer*

B: Uw leidinggevende, die gaan wij ook even bellen. Vooral om te kijken naar uw collega's maar ook alle klanten die u geknipt heeft.

P: Oooooohh.....

P: Ja... ik heb gewoon het nummer van de kapsalon. Maar ik wil hen eerst zelf bellen.

B: Ja... u krijgt straks alle tijd om hen eerst zelf te bellen.

P: *Geeft telefoonnummer van de kapsalon.*

B: En wat is de naam van uw leidinggevende?

P: Ja, dat is X of X, allebei.

B: Vindt u het dan goed dat wij naar uw leidinggevende en uw klanten uw naam noemen? Dat u de bron bent?

P: Ja, mijn leidinggevende wel, die weten het al. Maar mijn klanten niet...

B: En de kapperszaak? Want we hebben uw toestemming nodig, maar zij zullen het misschien wel willen weten... Maar we kunnen anoniem blijven, dat we het gewoon niet vertellen.

P: Ja, dat heb ik liever. Naja... van de kapsalon...

B: Oke, dan gaan we naar de klanten toe uw naam niet specifiek noemen.

B: Voor u betekent het dat u nu in strikte thuis isolatie moet blijven. Kunt u hier iets voor regelen, dat u boodschappen thuis moet blijven werken.

P: Ja, maar hoe werkt dat dan, want boodschappen bezorgen, ik moet betalen aan de deur.

B: Ja, dat kan dan niet.

P: Ja... oke... ik moet even kijken.

B: U moet een week na de symptomen thuis blijven, dus na zaterdag. Als u na deze dagen 24uur geen klachten hebt, mag u naar buiten. Maar als dat langer duurt, moet u langer thuisblijven.

P: Maar ik heb even een vraagje. Want dat is bij mij de geur en de smaak. Maar ik moet dus wachten tot ik weer wat proef? Oh my god...

B: Ja, u moet echt wachten totdat weg is. Tot de symptomen weg zijn. En u moet zich dan ook bij de GGD weer beter melden. Zo van Ik voel me weer goed en ik kan weer aan het werk. U krijgt dit nummer in de brief die ik u ga sturen.

P: Oke...

B: Dan gaan we nog even kijken naar uw dochter, het ligt eraan als zij positief is, hoe het is voor uw dochter. Mocht zij niet positief zijn, dan moet ze 14 dagen in quarantaine na het laatste contact met u. Dus die periode gaat pas in nadat u weer beter moet, want u moet voor haar zorgen.

P: Oh nee...

B: Ja, in dit geval zou het voor u voordeliger zijn als zij ook positief is.

P: Ja...

B: En dit geldt ook voor uw vriend.

P: Maar het ligt dus aan haar symptomen... zolang...

B: Ja, dat is even lastig, dat begrijp ik.

P: Nou, dan hoop ik dat zij het ook heeft.

B: Dan kunnen jullie samen in quarantaine en wachten tot jullie 24u klachtenvrij zijn.

P: Ja, zij heeft koorts en...

B: Dan is dat even wachten tot zij de uitslag heeft.

B: Maar uw vriend moet dus ook thuisblijven. 14 dagen na het contact met u.

P: Dus hij moet ook vanaf nu 14 dagen...

B: Ja. Dus dat is inderdaad lastig.

B: Maar uw ouders, die noemen wij de niet nauwe contacten... die moeten alleen extra opletten. Maar mochten zij nou wel klachten krijgen, dan moeten ze zich wel laten testen.

P: Oke...

B: En dan gaan wij zelf nog even met uw leidinggevende overleggen hoe we dat met de klanten gaan doen.

P: Ja...

B: Het kan zijn dat we u later nog even terugbellen. We gaan u zo eerst 2 e-mails sturen. Een voor u en voor uw ouders. U krijgt straks een beveiligde e-mail met een sms waarin de code zit waarmee u de mail kunt lezen. Omdat het toch wat gevoelige informatie is.

P: Oke, *lacht*.

B: Omdat het toch bijzondere gegevens zijn.

P: En mijn vriend dan...

B: Ja, die moet in principe vanaf vandaag thuisblijven.

P: Ja...

B: Bedankt...

P: Wablief?

B: Bedankt voor dit gesprek, voor de informatie.

P: Wanneer gaan jullie hen bellen? Ik wil ze zelf bellen.

B: U mag ze zo eerst zelf bellen, hoeveel tijd heeft u nodig?

P: 10 minuten denk ik.

B: Oke, dan bellen wij over een uurtje ofzo.

A: Mevrouw, nog even over uw dochtertje, he. Stel: u krijgt morgen die uitslag... en zij is negatief, ze hebben niets gevonden. Zij mag dan niet naar school. Maar stel dat die test positief is, dan gelden er weer andere adviezen. Dus dat komt nog.

A: En uw vriend hé... Jullie wonen niet samen? Is het mogelijk om de komende tijd elkaar niet te zien?

P: Ja, liever niet.

A: Ja, maar dan wordt die quarantaine steeds verlengd he...

P: Ja, dat begrijp ik. Straks moet hij 3 maanden in quarantaine, *lacht*.

A: Ja... met uw dochtertje komen we dus nog op terug. Maar het kan ook dat het best een tijd kan duren voor uw dochtertje weer naar school kan gaan. Stel u bent nog 2 weken ziek, dan gaat uw dochtertje 4 weken niet naar school.

P: *valt stil*

A: Begrijpt u het?

P: Ja... Dus het gaat vanaf dat ik klachtenvrij ben, dan moet zij nog 2 weken thuisblijven.

A: We snappen dat dat heel ingrijpend kan zijn...

P: Ja, het komt me beter uit dat zij het ook heeft. Want dan kan ik ook niet werken, moet ik ook thuisblijven. Maar goed, ik kan er ook niet iets anders van maken. We wachten het af... En krijg ik morgen de uitslag van haar, of moet ik even bellen?

A: We houden het hier goed in de gaten, en wij gaan u bellen zodra we de uitslag hebben.

P: Oke.

B: Bedankt. We gaan u misschien nog terugbellen en anders veel sterkte.

P: Daag.

Overleggen weer

A: Oke, die vriend... ze gaf wel toe dat ze ook samen geslapen hebben. Hij is niet huisgenoot, die brief kunnen we niet geven, maar hij is wel hoger risico dan gewoon nauwe contacten. Dus we moeten het een beetje aandikken. Geen boodschappen doen.

B: Maar dat mag hij wel.

A: Ja, maar toch... beter niet. Hij loopt echt hoger risico.

B: Ja, voor die dochter... het is makkelijker als zij ook positief is.

A: Ja, dat klopt.

A: En ze wordt toch ook op dag 7 en 14 gebeld he. Ja, en omdat die klachten...

B: Ze vroeg ook welke klachten ik dan bedoelde. 'Als ik weer kan proeven, is het goed'. Ja in principe wel.

A: Ja, deze vrouw moeten we goed gaan monitoren.

B: Ze heeft 10 minuutjes nodig om zelf even te bellen.

In HPZone komt nieuwe info bezig. 'Je moet even op show history' klikken. Komt binnen via CoronIT. Maar die info stond er al in, A begrijpt niet waarom dit binnenkomt 'ja, ik ken CoronIT nog niet zo goed.'

A: Ok, de HPZone Invoer BCO. Leuke, he.

B: Ja... ik dacht gisteren ook, ik hoop dat ik dit niet vergeet... je moet zoveel invoeren.

A: Ja, die contacten koppelen, moet ik ook even nagaan.

Overleg, koffie gehaald

A: Oke... die klanten bellen... we moeten de dag ook zeggen. Het ligt aan de dag dat ze geknipt zijn, want vanaf die dag moeten ze in quarantaine.

B: Hopelijk helpt die leidinggevende een beetje mee.

A: Oké, we moeten een plan maken. Wie gaan we allemaal bellen?

Komt collega binnen. Nummer van de leidinggevende klopte niet, P had via callcenter toch andere nummer doorgegeven. Een 06.

A: Oke, we gaan haar vriend bellen.

B: Die was aan het werk, dus de kans is groot dat we die niet bereiken...

B: Ik heb al verteld dat die vriend 14 dagen in quarantaine moet.

A: Ja, en we moeten straks ook nog alles in HPZone zetten. *Dat doen ze nu op een andere manier dan vorige week, dus voor alle 3 nieuw voor het eerst.*

B: Kunnen we niet vast beginnen met die e-mail, dan kan ze die vast naar haar ouders sturen? Dat is ook niet zoveel werk toch?

Overleg ergens anders

A: In de werkinstructie staat dat we bij die overige contacten gewoon moeten verzamelen maar niet helemaal in kaart te brengen en alle contactgegevens vast te leggen. Dus dat kan via de leidinggevende via een e-mail. Dat kan ook via de index of in dit geval via de leidinggevende. Maar dit ben ik nog even aan het checken.

B: Ja, dus ik heb deze e-mail, voor haar en haar dochter. Zal ik van uw huisgenoot, uw dochter maken?

A: Ja, dat is iets persoonlijker.

B: En hoe moet ik dit nu beveiligd versturen?

Komen er niet helemaal uit, gaan het even checken.

A: Ok, die mail checken we straks met ICT.

A: Die vriend... kijk, omdat ze samen hebben geslapen, is hij toch wel hoog risico. Dus hij moet eigenlijk wel echt thuis blijven en niet naar de winkel.

Vriend bellen

C: Ok, ik bel die vriend.

Toetst nummer in

C: Hallo, met de GGD ZL. Ik bel namens het bron- en contactonderzoek rond het coronavirus. U bent met iemand in contact geweest..

V: Ja.. mijn vriendin.

C: Hoe is het met u? Bent u geschrokken?

V: Nee... ja... ik moet nu wel veel regelen. Ik moet even kijken hoe ik dat allemaal ga organiseren. Dus u mag mij vertellen wat u wilt, dan ga ik kijken hoe ik dat kan doen.

C: Want u hebt geslapen met uw vriendin?

V: Ja, klopt.

C: Dat betekent dat u tussen 2 categorieën invalt. Tussen de hoogste en de 2e in. En we gaan het bij u toch wat strenger aanpakken, omdat u dus samen geslapen hebt.

V: Ok.

C: U moet dus in thuis isolatie en zoveel mogelijk niet buiten de deur gaan. Dus ook boodschappen niet doen, en laten bezorgen. Uw kinderen vallen in een andere categorie. Zij mogen dus nog wel naar school. Maar u moet wel opletten. Als zij klachten krijgen, moeten zij zich zo snel mogelijk laten testen. En u ook.

V: Ja, die kinderen... Die heb ik met mijn ex. En in principe zijn die bij mijn ex, maar die is verzorgende in het verpleeghuis. Moet ik daar ook nog iets voor regelen?

C: Ik ga dit even vragen aan mijn collega, ik zet u even in de wacht.

in de wacht

A: Kijk... dit is een beetje poppetje poppetje. Die vrouw moet dit bespreken met haar leidinggevende. Kijk, die kinderen hebben risico, geen hoog risico, maar ze moeten wel in de gaten gehouden worden.

A: En we gaan hem over 7 dagen weer bellen, dat hij echt in quarantaine blijft. En die brief moet je ook extra benadrukken.

C: Meneer, bedankt voor het wachten.

V: Ja.

C: Het is belangrijk dat uw ex-vrouw dit even met haar leidinggevende gaat bespreken. Want ik kan daar geen uitspraak over doen. De kinderen hebben wel risico, maar niet heel hoog risico. Dus zij moet dit gewoon met haar leidinggevende bespreken.

V: Oke, dan geef ik dat gewoon zo wel door.

C: Want u heb zondag voor het laatst haar gezien?

V: Nee, afgelopen maandag.

C: Oke, dan bel ik u over een week, en over 2 weken weer.

V: Ok.

C: En ik ga u een brief sturen met de maatregelen.

V: Ja, dat is wel fijn. Ook naar mijn werkgever, dan kan ik dat goed uitleggen.

C: Mag ik uw burgerservicenummer?

V: *geeft informatie*

C: U krijgt zo een brief van me. *Legt uit hoe hij beveiligde e-mail kan openen.* Hartstikke bedankt voor uw medewerking. Ik hoop dat u gezond blijft en ik spreek u over 5 dagen weer.

V: En de contacten die ik heb gehad, die moet ik ook in de gaten houden, en als ze klachten krijgen dan moeten ze zich ook testen?

A: U bent in principe niet getest. U hebt ook geen klachten. Dus zover gaan we nog niet. Maar u mag best informeren, he, maar het is niet zo dat u dat moet of verplicht bent. En iedereen mag zich laten testen, bij klachten.

V: Ja, precies. En als ik zelf klachten heb, dan moet ik ook testen, he?

A: Ja.

V: Oke, dan is het me duidelijk. Dank je wel. Dag.

einde gesprek.

C: Zal ik gelijk die e-mail even doen?

A: Ja, die leidinggevende doen we zo na onze pauze. De mails doen we nu, die we kunnen verzenden.

B: Ja, zal ik ook nog proberen om die mail te versturen?

A: Ja, anders ga ik zo gelijk even naar ICT.

ICT is naar de andere kant gelopen, dus wachten. Even bellen. Mails op pauze gezet.

Nu ff lunchpauze.

A: We gaan de leidinggevende bellen. Zometeen niets vertellen, bij de klanten dan, over dat het de kapster was. Daar kunnen we niets over zeggen.

A: En ook niet te snel aanbieden dat wij al die klanten gaan mailen. Laat ze zelf maar haar klanten, uit categorie 3, mailen. Je kunt wel vragen 'hoe ziet u dit zitten'. Maar anders moeten wij ze allemaal gaan benaderen.

B: Het is best een grote zaak. Ik heb ze googled. Er zit ook een beautysalon bij.

A: Ze moeten dan zelf echt goed onderscheid maken wie risico loopt en wie niet.

A: Dossiervorming doen we straks op het eind wel.

B: Welk nummer gaan we bellen?

C: Op de website van de kapsalon staat ook een nummer.

A: Ik zou het nummer bellen dat je op het briefje hebt gekregen. Daar verwacht ze het op.

C: Wie gaat bellen?

B: Ik doe het wel.

B: En ik ga vragen... of ze erachter kan komen wie er gezeten heeft op dat moment?

A: Ja, en de collega's. Dat die wel ingelicht moeten worden, maar niet specifiek iets hoeven te veranderen.

B: Maar de klanten wel, die moeten achterhaald worden en in quarantaine.

A: Behalve als het korter is dan een kwartier.

B: Ja, en vragen hoe het is met haar, en of ze überhaupt de gegevens heeft van de klanten.

A: Ja... alle kappers moeten nu met afspraken werken he.

B toetst 06 nummer in van leidinggevende kapperszaak

L: Hallo met X

B: Hallo met de GGD ZL. Spreek ik met X?

L: Ja.

B: Had u mijn telefoontje verwacht?

L: Jazeker.

B: U weet ook om wie het gaat?

L: Ja.

B: We moeten nagaan met wie zij allemaal in contact is geweest, heeft u even tijd?

L: Ja hoor.

B: Het gaat om wie wel en niet nauwe contacten zijn. Zij heeft verteld wie ze geknipt heeft en hoe, enzo. Wij moeten al deze mensen informeren. Alleen de nauwe contacten krijgen andere informatie dan de niet nauwe contacten.

L: Zeker. We hebben nu allemaal protocollen. De klanten die komen, moeten eerst in de wc hun handen wassen. Dan nemen ze plaats in de stoel, of moeten ze in de wachthoek. Anderhalve meter uit elkaar. We werken met een tijdschema, dus die komt gewoon op zijn afspraak. Dus mensen komen niet met elkaar in contact. De stoelen zitten allemaal 1,5m uit elkaar. We hebben stoelen uit de zaak gehaald. De ramen staan open voor de ventilatie. Dan wordt van iedere klant de stoel gedesinfecteerd, en dat deden we altijd al met de kappersspullen. En ja, goed, de klant wordt ook gevraagd om een digitale afspraak te maken. Bij de balie staat het scherm, bij het afrekenen staan ze achter het scherm. Bij iedere klant wordt het pinautomaat gedesinfecteerd. Het personeel zit niet samen, eet niet samen, drinkt niet samen. Altijd 1,5m uit elkaar.

L praat snel en overtuigend. B kan hem moeilijk in de rede vallen.

B: Dat is heel fijn om te horen, dat u daar heel goed rekening mee heeft gehouden.

L: Ja, kijk, dat zijn de richtlijnen, daar houden we ons aan he. En die mondkapjes... ja, dat hoeft niet per se. Dat mogen ze zelf weten. Daar is geen enkel ding van he, dat is ieders eigen keuze.

B: Fijn om te horen dat u zich daar goed aan gehouden heeft.

L: Ja, daarom vind ik het bijzonder. Ik weet wel dat ze een relatie heeft. Niet hetzelfde huis, die wonen van elkaar af... dan hoorde ik vanochtend van haar, dat de ex van haar vriend in de zorg werkt, ja, dat het daar misschien vanaf komt. Dat weet ik niet hé... Wij houden ons er gewoon aan, we zijn blij dat we open mogen, na 8 weken dicht zijn. Het is belangrijk dat je open bent.

B: Ja, dat begrijp ik. En door die maatregelen betekent het ook dat uw andere werknemers niet in quarantaine hoeven. Daar hebt u het een beetje mee gered.

L: legt nog eens alle maatregelen uit die hij heeft genomen. Praat snel. Is in de verdediging?

B: Ik begrijp het.

L: Ja, en ik doe alles maar waar het personeel dan zelf...

B: Vind u het goed dat we dan even kijken naar welke klanten u dan heeft gehad?

L: Ja, het systeem heb ik nu niet bij de hand. Ik kan tussen 4 en half 4 naar kantoor, dan bel ik dan even terug. Dan kan ik even kijken in het systeem. Want we werken alleen op afspraak.

B: Dan bel ik u even als u weer op de zaak bent, dan hoeft u niet via het landelijk nummer.

L: Als het uitkomt, is kwart voor 5 de beste tijd. Dan kan ik eerst nog even naar een andere afspraak.

A schudt met hoofd. Nee, eerder.

B: Kunt u niet wat eerder? Want wij hebben de werkdagen tot half 5.

A lacht.

L: Half 3. Bel me over een uur.

B: Ja, dat is prima.

L: En het gaat om de klanten?

B: Ja, de klanten die niet bij haar zijn geweest, krijgen een brief. Die kunt u gewoon sturen. En de klanten die zij heeft geknipt, moeten wij allemaal weten.

L: Van welke dag?

B: Donderdag. En vrijdag, en zaterdag.

L: Ja, precies.

B: Oke, dan bel ik u over een uurtje terug.

L: Ja, tot zo.

Legt neer.

A: De volgende keer, zeg niet, onze werkdagen zijn tot... dat is teveel informatie. Maar dring er wel wat meer op aan dat hij toegeeft. Hij kan wel eerder, he, dus daar moet je op aandringen.

B: Ja.

B: Oke, een uurtje dus.

A: Jaa... dan kunnen we nu in HPZone...

Dossier bijvullen over P. Contacten toevoegen. (Ga ik niet allemaal mee typen hoor, alle contacten met contactgegevens worden 1 voor 1 in HPZone gezet en aan de index (de patiënt) gelinkt. De handleiding hebben ze erbij gepakt en een voor een lezen ze het voor wat ze moeten doen. Buigen zich met z'n 3en over 1 beeldscherm. 'Doe 's 'ok', kijk eens wat 'ie doet. Oh, nu heb je 'm aangemaakt...' Tijdens het gesprek schreven ze alle info trouwens op een kladblok mee.

Leidinggevende terugbellen (14.30)

L: Ja, met X

B: Hallo, met GGD ZL. Bent u op de zaak?

L: Ja.

B: Zal ik u uitleggen welke info we nodig hebben?

L: Ja, zeg het maar.

B: We moeten weten welke klanten echt bij mevr X zijn geweest. Daar gaan we mee beginnen. De andere klanten krijgen andere maatregelen.

B: Dan gaat het erom met de klanten van haar die langer dan 15 minuten in de stoel hebben gezeten.

L: Ja, dan heb ik iemand die heeft 5 minuten in de stoel gezeten... en daarna met uitspoelen ook 10 minuten.

B: Ja, maar mensen die onder de 15 minuten bij haar in de stoel hebben gezeten, die vallen dan af.

L: Ja...

B: Kunt u daar een inschatting van maken?

L: Ja, dat kan ik wel zien in de planning. Dat is ehm... X. Dat is een heer, die is geknipt.

B: Heeft u daar contactgegevens van?

L: Telefoonnummer? *Geeft 06.*

L: En, even kijken, dan heb ik hier een mevrouw. *Geeft naam en 06.*

L: Ja, de rest van de klanten, dat is allemaal inzetten en uitspoelen... ja... dat is korter...

B: Dat is de donderdag? En de vrijdag...

L: Ja, ff kijken... Mevr X. *Geeft 06.* En dan ook mevr X. *Geeft 06.*

L: Ja, ff zien. Dit is allemaal kort, dat is kort. Hadden we X al gehad?

B: Ja.

L: Oké, dan X nog. *Geeft naam en 06.*

B: Is dat een mevrouw of een meneer

L: Een mevrouw.

L: En dan de zaterdag.

B: Dat was iedereen op vrijdag?

L: Ja. Dan de zaterdag mevr X...

B: Hoe schrijf ik dat?

L: Wacht, wacht, wacht... ff zien...

L: Godverdomme zeg, zul je net zien. Dan wil ik die gegevens en dan... door de telefoon hoor je hem klikken.

L: Ja... Geeft 06.

L: Ja, en dan heb ik hier X en X. Is moeder en dochter. Geeft 06.

L: En dan die anders, is niet langer geholpen. Die is alleen uitgespoelt.

B: En dat is de zaterdag?

L: Ja... dat is iedereen van 15 min of langer.

B: Deze klanten gaan we zelf benaderen. Zij krijgen de instructie om in quarantaine te gaan. Dan weet u hoe dat zit als u daar vragen over krijgt.

L: Maar ben ik daar aansprakelijk voor?

B: Het is belangrijk dat... de mevrouw heeft aangegeven dat zij niet wil dat haar klanten weten dat het van haar komt.

A: Wij zullen niet vertellen dat het om uw kapperszaak gaat. Wij moeten alleen de dag noemen, maar niet de locatie.

L: Oké... wat fijn om te horen.

A: Kijk, nauwe contacten gaan wij niet bevestigen aan de telefoon. Maar nu heb je ook nog de categorie... de collega's en de andere klanten... die wel in de buurt waren maar niet langer dan 15 minuten. Die waren ook aanwezig in de zaak. Die kunt u zelf informeren met een brief, die we u gaan versturen per mail.

L: Dus de klanten die echt in quarantaine moeten, die gaan niet weten dat het via ons komt. En die andere klanten, die moet ik zelf een mail gaan sturen? Die niet met die dame in contact zijn geweest....

B: Ja.

L: Dan kunnen wij dat mooi in een mailbestand zetten. Die klanten moet ik benaderen, en die anderen doen jullie.

B: Ja, en daar staat puur in dat ze voorzichtig moeten zijn en bij symptomen zich moeten laten testen.

L: En dat hoeft niet aan het hele klantenbestand?

B: Nee, alleen de klanten die in de winkel waren.

L: En van de collega's... heb ik gehoord dat die 24u moeten wachten?

B: U hebt hele goede maatregelen genomen, dus bij hen...

L: Nee, ik bedoel die dame die het heeft.

B: *legt regels uit van P*

L: Aah oke, dat kan dus wel langer duren dan 24uur. Dus de 7 dagen moet ze toch thuis blijven en als ze dan beter wordt, moet ze 24u thuisblijven. Dan kan ik ook rekening houden met de planning, dan weet ik hoe en wat.

B: Ja.

L: En die collega's, die breng ik gewoon op de hoogte.

B: Die moeten voorzichtig zijn en mogen gewoon blijven werken. En die maatregelen moet u goed blijven volhouden.

L: *begint heel verhaal met hoe hij alle protocollen volgt. En dat hij zo blij is dat hij weer open mag. Begint over de demonstratie op de dam terwijl hij zo z'n best doet met z'n zaak.*

L: Goed, dan gaan we dat zo doen. U wilt vast mijn e-mail nog?

B: Ja, die mag u mij nog even geven.

L: *spelt maildres*. Dat was 'm. Daar kunt u het heen sturen, dan zien we het wel.

B: Ik stuur u een beveiligde mail, u krijgt dan een smsje waarmee u een code krijgt. Met die code kunt u dan de e-mail openen. Als u hem geopend hebt, kunt u hem ook doorsturen naar iedereen.

L: Perfect.

B: Dan hebben ze wel de code nodig die u in de gsm krijgt.

L: Ja, oke.

B: Bedankt voor de medewerking. En een fijne middag.

L: Hai, hai.

Plan maken voor contacten bellen

M: Als jij die brieven voor iedereen klaar zet, gaan C en ik vast bellen. Misschien moeten we die mevrouw (P) zo ook nog even bellen?

B: Ja, als de mail wil dan.

B: Ik hoop dat jullie mijn handschrift kunnen lezen, heb echt zo snel geschreven al die nummers net.

Wisselen alle contacten en nummers onderling uit.

Bellen met P

A: Zal ik bellen?

B&C: Ja, kunnen we met jou meeluisteren.

A toets nummer in

A: Hallo, bel ik gelegen?

P: Jaa

A: We zijn druk bezig geweest met iedereen in kaart te brengen, we hebben ook uw leidinggevende gesproken.

P: Ja.

A: We gaan die mensen zo bellen. En dat gaan we anoniem doen. En we gaan ze vertellen dat ze 2 weken moeten thuisblijven.

P: Pff....

A: En ik heb zelf het idee dat als we ze niet vertellen van wie het komt, dat er dan toch wel wat rumoer komt. En dat het voor hen wel prettiger is als ze weten waar het vandaan komt. En u heeft geen klachten gehad. Maar dat het toch wel prettiger is om het hen wel te vertellen. Maar onze indruk is... ga je toch niet meer kwaad maken...

P: Ja, oh, dat jullie ook de kapsalon niet noemen.

A: Ja, u moet dat even met uw baas bespreken. Want het kan ook zijn he, dat mensen zeggen, van... ik ben alleen maar naar de kapper geweest... En misschien hebben jullie wel klanten die al 10 jaar komen...

P: Ja, dat is ook een beetje raar he...

A: Ja, snapt u het?

P: Ik dacht dat u wel de kapsalon zou zeggen, maar niet welke medewerker.

A: Ja, kijk, naar mijn idee is het toch wel goed om te vertellen dat het wel van u komt, en van de kapsalon. Goed om te benoemen en dat er ook geen rumoer komt en klanten die naar jullie gaan bellen.

P: Ja, ja, ja ja ja ja ja.....

A: Maar misschien kan uw leidinggevende dat ook beter benadrukken?

P: Oh ja... ja...

A: En dan kunnen we toch hem eerst de kans geven om zelf te bellen. Dat is voor de kapsalon toch prettiger, vanuit de zaak uit, zeg maar...

P: Ja, dat zou inderdaad. Ik zal dan met hem wel even overleggen.

A: We bellen hem dan over een kwartier. We gaan sowieso nog even met hem bellen, maar ik wil u dan niet passeren, snapt u.

P: Ja, dat snap ik.

A: Ik kan hem ook direct bellen, als u dat fijn vindt.

P: Ja, doe maar, hij is toch degene die bestelt.

A: Nou ja... hij kan het ook open houden... een medewerker... Als iemand 2 dagen voor de klachten al besmettelijk... Kijk u doet het niet extra he...

P: Nee, want je weet het niet...

A: Zal ik hem dan even bellen?

P: Ja, want dan kan hij zeggen of hij ze liever zelf belt?

A: Ja, maar dan weet ik wel dat het vanuit u oke is, dat de zaak genoemd wordt. Maar dat jouw naam genoemd wordt, vind je niet erg?

P: Nee.... het maakt mij niet uit. Ik denk dat de keuze bij L hoort te liggen.

A: Ja, dan bel ik hem wel.

P: Wilt u mij dan erna nog... of nee, ach, ik hoor het wel?

A: Oke, dank u wel, daag.

P: Ja, daag.

A belt leidinggevende

Telefoon gaat over

L: Hoi.

A: Hoi, met GGD ZL. Mag ik u nog eens storen?

L: Zeker.

A: Kijk, ik heb nog even nagedacht. We gaan die contacten zo bellen. Maar ik kan me voorstellen... ik bel zo van mevr, u bent op 30 zoveel, u moet nu 2 weken thuisblijven. Die persoon is misschien alleen bij de kapper geweest.

L: Ja, dat is zo.

A: Kijk, daar kan best wat rumoer ontstaan... Zij bellen u misschien.

L: Nee, want mensen doen allerlei dingen tegelijk. Dan gaan ze ook naar de winkel en de dit en de dat.

A: Ja, maar het is wel langer dan 15 min op korte afstand.

L: Ja, maar ik denk dat toch... als ze dan bellen en ze willen meer informatie dan kan ik dat altijd doen. Je kunt het overal hebben opgelopen he, en je weet niet of ze hebben het op een thuis situatie opgelopen. En nu moet die klant 2 weken thuis blijven. En zolang er geen vaccin is, dan kan hij het ook van de postbode krijgen, je weet het niet he.

A: Ja, maar we wilden u de kans geven...

L: Ja, maar als het anoniem is... dan komen ze er zelf wel mee. Dan kan ik ze zelf wel te woord staan. *Heel verhaal, slecht verstaanbaar.*

A: Het punt is natuurlijk de medewerker is niet ziek komen werken, we gaan 2 dagen terug. Er is niks... ja... maar dan weet ik in ieder geval dat wij gewoon in anoniem die contacten gaan bellen.

L: Ja, dat is beter.

A: Ik had nog even uw medewerker gesproken hierover. En voor haar was het eigenlijk van belang wat u vond hiervan.

L: *Heel verhaal.* Ik denk dat de GGD er tussen moet zitten, *heel verhaal...*

A: Ik snap het. Maar wat ik u wel mee wilde geven is dat ze het niet erg vond om haar naam te zeggen als u dat beter vond.

L: Ik denk dat het beter is om het niet te doen. Ze komen er vanzelf wel achter.... Het is wat het is, we kunnen het niet anders maken. *Heel verhaal...* Als haar kindje niet ziek was geweest, had ze er misschien gewoon mee doorgelopen, het is hooikoorts, toch een geluk bij ongeluk...

A: Goed, dan gaan we ze bellen. En als u telefoontjes krijgt, dan weet u het. We gaan wel de datum zeggen.

L: Goed. Ja.

A: Oke, bedankt. Daag.

L: Dag.

A belt klant

A schrijft even op: wat heb ik nodig, bsn, adres, e-mail. Maatregelen... zoveel mogelijk thuisblijven. Oh ja vitale sector.

K1 neemt niet op

Belt K2. Neemt ook niet op.

Belt K3. Neemt ook niet op.

A: Ik bel met een onbekend nummer. Dus laten we toch even met een vaste lijn bellen.

Belt K4.

K4: Hallo, met X

A: Hallo, u spreekt met GGD ZL. Bel ik geleden?

K2: Ja.

A: Ik bel met het bron en contactonderzoek van de corona. U hebt contact gehad met iemand op zaterdag en die is positief getest. Dat betekent dat u vanaf dan in quarantaine moet.

K: Wacht even. *herhaalt het bericht.*

K: Mag ik vragen wie dat geweest is?

A: Ik kan daar geen naam noemen.

K: Nou ja, ik was bij de huisartsenpost. Maar... Ik moet nu 2 weken in quarantaine.

A: Ja, hebt u een vitaal beroep?

K: Ik ben X bij de X. Dus ja, nee, niet per se, maar toch.

A: Ja, u kunt in de 2 weken klachten ontwikkelen. U moet echt alert zijn en als u klachten hebt ons bellen. En we gaan u tussendoor ook bellen. En verder... ja, overleg het ook even met uw leidinggevende. En het advies is ook om geen bezoek te ontvangen en zoveel mogelijk thuis te blijven.

K: Wacht... ik moet het even...

A: Ja, ik overval u een beetje he.

K: Ja...

A: Ik ga u nog een brief sturen met alle informatie.

K: Dat is fijn. En ik woon samen met iemand met een vitaal beroep. Die moet dan ook in quarantaine...?

A: Het gaat ons om u.

K: En mijn kinderen?

A: Kijk... omdat u in contact bent geweest, gaat het vooral om u. Doe vooral ook niet zelf de boodschappen. En uw kinderen mogen wel... maar hou wel afstand.

K: Wat een gedoe zeg.

K: En ik krijg ook niet te horen met wie het is, dus ik kan ook niet zeggen of ik echt contact heb gehad... Ik snap het om de privacy maar... Ja, ik werk ook in de zorg en moet nu al mijn afspraken annuleren.

A: Kijk, als u in een vitaal beroep werkt, overleg dit even met de bedrijfsarts wat die ervan vindt. En let goed op of u klachten krijgt, want dan moet u direct bellen?

K: Ja...

A: Ja...

A: Mag ik even wat gegevens van u noteren, want dan kan ik u ook de brief toesturen?

K: Ja, natuurlijk.

Worden gegevens uitgewisseld.

A: Ik ga u een mail sturen... *legt uit dat het een beveiligde mail is.*

A: Is een beetje alles duidelijk?

K: Ja, *lacht*, een beetje wel. Ik kan me ook laten testen, he?

A: Ja, maar dat is pas zinvol als u klachten krijgt. Heeft u op dit moment klachten?

K: Ja, ik heb wel hoofdpijn gehad. Maar we zijn ook aan het verhuizen dus ik dacht goh, ik ga gewoon rustig door.

A: Ja... houdt het in de gaten. Als u echt klachten daarbij ontwikkeld, trek dan aan de bel. In de brief staat ook het nummer dat u kunt bellen.

K: Nou, ik wacht het even af.

A: Ja, u mag ook altijd bellen he. Want ik denk dat we u wat overvallen.

K: Ja! Want ik ben al sinds het begin bezig hiermee, maar dit scenario had ik niet verwacht.

A: Dat begrijp ik.

K: Goed, dank u wel.

B belt K5

B: Hallo, met GGD ZL.

K5: Hoi, met mevr X

B: Ik bel u omdat u afgelopen zaterdag in contact bent geweest met iemand met corona.

K5: Oh, dat is dan met het hele gezin geweest.

B: Daar kan ik niets over zeggen.

K: Ja, nee...

B: Maar ik heb wel een aantal maatregelen voor u. U moet de komende 14 dagen thuisblijven.

B: Heeft u kinderen in huis?

K: Ja, 2.

B: Die mogen wel naar school. Het gaat ons vooral om uzelf. En het belangrijkste is dat u ook alert bent op klachten. Als u klachten krijgt, moet u zich laten testen.

K: Oke, want ik ben 24 weken zwanger. En op zich is dat niet... maar het zit wel in je achterhoofd he...

B: Maar, dan moet ik mijn afspraak bij de GGD ook verzetten. Ik ging voor de 24 weken echo...

B: Ja, dan moet u daar even heen bellen.

K: Ja, oké, ja...

B: Mag ik nog wat gegevens van u...?

Wisselen gegevens uit.

B: U krijgt zo een e-mail, etc etc

B: Als u vragen heeft, in die brief staat ook een landelijk nummer. En als er nog andere dingen zijn, ook rond de zwangerschap dan moet u dat met uw huisarts bespreken. Dan kunt u wel goed voor uzelf zorgen.

K: Ja, en ik ben wel op m'n werk geweest sinds zaterdag.

B: Ja, dat moet u dan doorgeven.

K: Oke, ik begrijp het.

B: Een fijne dag verder. En ik hoop dat u gezond blijft.

K: Oke, ja.

B belt K9

K6 neemt niet op.

K7 neemt niet op.

K8 neemt niet op.

K9 neemt niet op.

Nog paar keer proberen

A: Voor de overdracht van morgen... we moeten zo al dit papier weggooien. Want je mag die nummers niet mee naar huis nemen, en ook niet hier laten slingeren. Dus die moeten we even in HPZone zetten.

B: Oh ja...

A: Even als notitie bij P zetten in het systeem.

B: Je kunt in HPZone toch iets op sticky note zetten?

A: Ja, dat moet dan maar.