

### Werkwijze enquiry's

In het signaleringsoverleg van [REDACTED] is afgesproken dat de afdeling Triage van binnengekomen vragen enquiry's gaat schrijven.

Bij triage komen momenteel steeds meer vragen binnen die overlegd moeten worden. Deze vragen zouden wanneer het een andere infectieziekte betreft als enquiry verwerkt worden door IZB. Het voorstel is dan ook om deze steeds complexer wordende vragen te verwerken als enquiry door het Covid team.

Voordeel van enquiry's:

- Zicht hebben op wat er speelt/ wat voor vragen komen er binnen.
  - Enquiry's gebruiken voor casuïstiek.
  - Borgen van kwaliteit, van elkaar kunnen leren.
  - Surveillance.
- 1) Als er een vraag of case voor overleg naar het Medisch Covid-team gaat moet deze verwerkt worden als enquiry. De triage medewerker levert de gegevens waarmee de verpleegkundige of arts de enquiry aanmaakt.

Triage medewerkers kunnen in HP-Zone maar weten niet allemaal hoe ze een enquiry aan moeten maken. HP-zone wordt nu vooral gebruikt om bijvoorbeeld cases op te zoeken wanneer een index belt.

### Van welke vragen schrijven we enquiry's?

- Alle vragen die met een arts overlegd worden, de verpleegkundige schrijft de enquiry. Je schrijft altijd op met welke arts je de casus besproken hebt en wat het antwoord was.
- Wanneer een vraag afwijkt van het protocol
- Wanneer het een zeldzame aandoening betreft/ twijfel over immuun gecompromitteerd zijn van een index.
- 

### Van welke vragen schrijven we geen enquiry:

- Standaard medicatievragen
- Vragen waar een standaard antwoord op van toepassing zijn

### Eigenaar:

Vanuit het covid team [REDACTED], vanuit IZB [REDACTED]

2 weeks overleg om het proces te evalueren, signalen bespreken, .


### Sluiten/reageren enquiry:

IZB artsen sluiten de enquiry's in de dagelijkse dagstart infectieziekte regulier.

Feedback en/of aanvulling over een enquiry kan gevraagd/gegeven worden dmv de post functie in HP Zone.

### **Een enquiry aanmaken**

Van alle telefoontjes, vragen via email, etc. wordt een enquiry gemaakt.

- Klik op "new"  in de bovenbalk van het scherm
- Klik vervolgens op enquiry en het volgende scherm verschijnt:

**New Enquiry**

 Name

**Caller**

Family Name  [Lookup Caller](#)

Tussenvoegsel

First Name

Type of Caller

**Contact Details**

Caller/Organisation Postcode  [Lookup Address](#)

Organisation  [Lookup Organisation](#)

Telephone Number  [Lookup Number](#)

Caller's Mobile Number

FAX Number

Return E-mail

Huisnummer

Straat

Woonplaats

Gemeente

Potential Case  If concerning a potential case then enter personal details here 

Potential Situation  If concerning a potential situation then enter location details here 

**Description**

Received on  [Calendar](#) [Clear](#)

Broad Topic

Specific Topic

Additional Topic (for Other)

Enquiry (where not covered by FAQ response below)

**B I**  

Stijl  Opmaak  Lettertype

Invullen:

**Huisarts** belt:


- Family name (= achternaam). Klik na het invoeren van de naam

[Lookup Caller](#)

op

Aan de rechterkant verschijnt een lijst met overeenkomsten, kies de juiste en klik deze aan. Alle gegevens worden nu automatisch in de enquiry aangevuld. [Let op! Zoek naar de verwijzing waar een dokterssymbool !\[\]\(cbe2492b119e39e02a1dab2af4a4b296\_img.jpg\) bij staat.](#)

**Enquiry**

 Name

**Caller**


Family Name  [Lookup Caller](#)


Tussenvoegsel

First Name

Type of Caller

**Search on drossaert**

 drossaert  
52 A Dorpsstraat, Rosmalen, 's-Hertogenbosch

 Drossaert, A. (mw)  
52 A Dorpsstraat, Rosmalen, 's-Hertogenbosch

**Particulier** belt:

- Family name (indien naam niet bekend of wil anoniem blijven: Anoniem invullen. Indien dit een vraag betreft hier COVID vraag invullen.)
- Type of caller door uitvalscherf (particulier)


- Postcode ( **indien niet bekend:** Beller uit Zeeland 1111, Beller buiten Zeeland/onbekend: 9999)
- Telefoonnummer
- E-mailadres (indien bekend)
- Broad topic: Infectieziekten
- Specific topic: COVID-19
- Additional topic (als specific topic uitleg behoeft bv: vaccinatie, quarantaine enz. )

**Instelling** belt:

- Family name.
- Typ bij Contact Details de naam van de organisatie in:

Contact Details	
Caller/Organisation Postcode	Lookup Address
Organisation	Lookup Organisation
Telephone Number	Lookup Number
Caller's Mobile Number	
FAX Number	
Return E-mail	
Huisnummer	
Straat	
Woonplaats	
Gemeente	

- Klik op **Lookup Organisation**.

Aan de rechterkant verschijnt een lijst met overeenkomsten, kies de juiste met een bedje  en klik deze aan. Alle gegevens worden nu automatisch in de enquiry aangevuld.

Enquiry	
Name	[Organisation/Caller Name] [Topic]
Caller	
Family Name	Lookup Caller
Tussenvoegsel	
First Name	
Type of Caller	Overig
Contact Details	
Caller/Organisation Postcode	Lookup Address
Organisation	Lookup Organisation
Telephone Number	Lookup Number
Caller's Mobile Number	

Search on cello

- Stichting Cello, locatie De Bockhorst, VGZ  
2 Waterbedingstraat, Rossum, 1 Hertogenbosch
- Stichting Cello, locatie Grote Cingels, VGZ  
28 Lagedwaarsstraat, Vught
- Stichting Cello, locatie Haarendael, VGZ  
15 Raamse Akkers, Haaren

Bij alle bellers:

- Enquiry: formuleer hier de vraagstelling zo duidelijk mogelijk.
- Pass enquiry to: de vraag kan zo nodig worden doorgestuurd naar een collega.
- Initial Advise Given: formuleer het gegeven antwoord, met wie is overlegd etc.
- Save: als alle velden zijn ingevuld.

**Melding in de beldienst:** In de beldienst kan ook een melding worden gedaan van een infectieziekte. Je maakt dan geen enquiry aan, maar direct een casus. Dit geldt ook voor een melding van een uitbraak, dan maak je direct een situation aan.

### **Van welke vragen schrijven we enquiry's?**

- Alle vragen die met een arts overlegd worden, de verpleegkundige schrijft de enquiry. Je schrijft altijd op met welke arts je de casus besproken hebt en wat het antwoord was.
- Wanneer een vraag afwijkt van het protocol
- Wanneer het een zeldzame aandoening betreft/ twijfel over immuungecompromitteerd zijn van een index.
- 

### **Van welke vragen schrijven we geen enquiry:**

- Standaard medicatievragen
- Vragen waar een standaard antwoord op van toepassing zijn

### **Eigenaar:**

Vanuit het covid team [REDACTED], vanuit IZB [REDACTED]

2 weeks overleg om het proces te evalueren, signalen bespreken, .

### **Sluiten/reageren enquiry:**

IZB artsen sluiten de enquiries in de dagelijkse dagstart infectieziekte regulier.

Feedback en/of aanvulling over een enquiry kan gevraagd/gegeven worden dmv de post functie in HP Zone.