

Vaccinatie Callcenter FAQ

Inhoud

Laatste nieuwsjes	1
Belangrijke reminders	2
Kinderen	2
Jeugd (12 tot en met 17 jaar)	3
Immuungecompromitteerde personen	3
J&J.....	4
Novavax	4
Draaiboek "afspraak boeken"	5
FAQ.....	6
Opleiding	6

Laatste nieuwsjes

- Vaccinatiecentrum Willebroek sluit na 6/4. Nieuwe locatie: Huisartsenwachtpost N16. Opening Puurs: 20/4. Opening Willebroek 27/4. Kinderen en volwassenen mogen ingeboekt worden in de voorziene slotjes. Kinderslotjes mogen switchen tussen 1 & 2 en volwassenen tussen 1, 2 & booster. Slotjes voor volwassenen niet wisselen naar kinderen. Vergeet niet de nieuwe locatie uitdrukkelijk te vermelden!

Belangrijke reminders

- Thuisvaccinaties worden aangevraagd door de huisarts via vaccinatie@elzkbv.be. Dit kan niet door een patiënt aangevraagd worden aangezien het de arts zelf is die het vaccin komt halen en de prik zet en registreert.
- Personen die in een **andere gemeente** wonen en toch met ons contact opnemen : hun naam mag genoteerd en doorgegeven worden aan Lisa en Wara. Als er dan vaccins over zijn, kunnen zij worden opgeroepen. Uiteraard krijgen inwoners van Willebroek voorrang. (Geen Q-Vax lijst meer).
- Vermits alle vaccins terug van Pfizer zijn, kan je de **sloten opnieuw aanpassen**. Let wel: niet wisselen tussen volwassen/jeugd en kindermomenten.
- OPLETTEN: goed nakijken of kind niet **geweigerd** werd vooraleer in te boeken
- opletten bij (veelvoorkomende) namen, bv. Peeters, om toch een **dubbele check** te doen met het rijksregisternummer. Dit om fouten uit te sluiten.

Kinderen

- **Kinderen van 11 jaar** dienen niet te wachten tot twaalf jaar om een volwassen dosis te krijgen maar komen best zo snel mogelijk langs voor een kindervaccin.
- Kinderen die als **eerste prik een kindervaccin** kregen, krijgen als tweede ook een kindervaccin (ook als ze ondertussen al 12 zijn geworden).
- Kinderen die **bij het inboeken al 12** zijn, worden ingeboekt op een volwassenenprik
- **Weigering**: Wanneer één van de ouders een vaccinatie weigert, mag dit kind in geen geval ingeboekt worden. Hoe gaat dit in zijn werk?
 - o Ouder belt om vaccinatie te weigeren
 - Boodschap dat zij dit via de vaccinatiecode kunnen weigeren
 - **Wij mogen dit NIET voor de ouders doen.**
 - Bij voorkeur doen ze het zelf via de code
 - Ze komen naar het vaccinatiecentrum waar wij controleren of zij de ouders zijn van het betreffende kind en dan stellen wij een brief op.
 - Ze sturen een mail met de brief in bijlage
 - Dus NIET per telefoon!
 - Werking voor de ouders van thuis uit: via patientflow > ik weiger vaccinatie
 - o Ouder belt om afspraak te maken
 - Fiche van het kind wordt geraadpleegd
 - **Staat hier "geweigerd"? (vaccintype staat doorstreept)**
 - Indien dit het geval is, moeten wij weigeren het kind in te boeken. Ook als het 'perongeluk' gebeurd is.
 - Indien zij toch hun kind willen laten vaccineren, kan dit enkel via de huisarts geactiveerd worden.
 - Dit is een heel belangrijke controle en heeft juridische implicaties wanneer we deze niet volgen.

Jeugd (12 tot en met 17 jaar)

- Doordat er geen toelating is kunnen er geen uitnodigingen verstuurd worden. De jongeren moeten zelf contact opnemen via het callcenter of via een inschrijvingsformulier op sociale media.
- Als de jeugd belt doen we volgende handelingen:
 - o Van Willebroek?
 - o Twee prikken gekregen? Tweede prik min. 4 maanden geleden?
 - o Booster mag geboekt worden in de gele slotjes Pfizer met "D" (dag zelf beschikbaar)
- Er moet wel een extra formulier ingevuld worden indien jonger dan 17: de informed consent. Dit formulier kunnen de ouders op de site "laat je vaccineren.be" vinden. Voor diegenen die geen formulier bij zich hebben, zijn er in het vaccinatiecentrum ook wel voorradig. In het formulier geven ze akkoord voor de voorwaarden en mogelijke bijwerkingen van het vaccin.

Immuungecompromitteerde personen

- Wat de **immuun-gecompromitteerden** betreft, zij worden nu uitgenodigd voor de 4^{de} dosis. Deze mensen kunnen in de gele vakjes worden geboekt voor een extra dosis 2 ! Dit is **3 maanden na de extra prik 1**. Dit vanaf 12 jaar. Dus voor immuungecompromitteerde kinderen vanaf 12 jaar is er wel een goedkeuring.

Vaccinations

Extra dosis 2 - V17df7e4e96e446a - Activated - Cin_nic - M_rna

C: 08-02-2022 09:40 - U: 08-02-2022 09:40 - V: 25-12-2021 00:00 - D:

Extra dosis 1 - Vabc3f9e4df5c498 - Activated - Cin_nic - M_rna

C: 08-09-2021 13:26 - U: 07-02-2022 16:01 - V: 01-07-2021 00:00 - D:

1 - 25-09-2021 12:28 - Pfizer_biontech

Initiële campagne - V991dde34171d4a9 - Activated - Cin_nic -

C: 03-02-2021 11:52 - U: 01-04-2021 23:00 - V: - D:

1 - 21-04-2021 15:22 - Pfizer_biontech

2 - 03-06-2021 12:48 - Pfizer_biontech

- Immuunpatiënten (belangrijk: enkel wanneer bij extra prik 1 code CIN_NIC of COBHRA staat) die **geen uitnodiging** ontvangen hebben (extra prik 2) en denken dat ze wel in aanmerking komen, mogen jullie bij Wara en Lisa aanmelden (gezien de vertrouwelijkheid van de gegevens beperkt houden tot deze mailadressen). Zij sturen dit door naar ELZ. Graag volgende gegevens bezorgen:
 - o Naam
 - o Situatie (indien toegelicht aan de telefoon)
 - o Huisarts
 - o Telefoonnummer

Gelieve dus enkel personen in te boeken waar je effectief ziet dat ze werden geactiveerd voor extra prik 2 en waarbij de termijn verstreken is.

Wanneer de code "CIN_NIC" of "COBHRA" er niet bij staat, kan enkel de arts contact opnemen.

Kort gezegd (wanneer er geen uitnodiging is):

- Code “cin_nic” of “cobhra”: bij de eerste extra prik waren zij immunopatiënt dus de kans bestaat dat ze in aanmerking komen voor een extra prik > callcenter mailt gegevens door naar Lisa en Wara
- **Geen van bovenstaande codes:** persoon werd oorspronkelijk niet toegevoegd als immunopatiënt > huisarts stuurt mail naar vaccinatie@elzkbv.be

J&J

Personen die J&J kregen als een eerste vaccin, mogen nu ook na de booster van Pfizer langskomen voor een tweede booster met Pfizer. Zij ontvangen geen uitnodiging en worden dus net als de jeugd **via CC of via formulier** ingeboekt. Ze moeten uitdrukkelijk gewezen worden op de info op <https://www.laatjevaccineren.be/booster-janssen>. Anders dan de jeugd dienen zij dit niet ondertekend mee te brengen. Een mondelinge toestemming telefonisch is voldoende om een afspraak te maken.

We voeren dus volgende controle uit:

- Eerste vaccin was J&J?
- Boostervaccin is reeds 3 maanden geleden?
- Heeft u de info gelezen op [laatjevaccineren.be](https://www.laatjevaccineren.be)? Neen > dit is verplicht te lezen want bij vaccinatie gaat u akkoord met deze info over off-label gebruik.

Novavax

Verwijs burgers die denken in aanmerking te komen voor Novavax vanwege **een allergische reactie** door naar hun **huisarts**. De huisarts zal een doorverwijzing doen naar de referentiecentra van allergologen.

Novavax is, in tegenstelling tot de reeds gebruikte vaccins, een **eiwitgebaseerd** vaccin. In eerste instantie wordt dit ingezet voor mensen met een allergische reactie of zij die slecht reageerden op de eerste vaccins.

Eiwit-gebaseerde vaccins

Deze vaccins bevatten het spike-proteïne als antigeen. Als ons afweersysteem dit eiwit ziet, kan het de oppervlakte-spike-eiwitten van het virus later ook leren herkennen. Zo geraakt u beschermd. Als u in de toekomst blootgesteld bent aan het levend virus, dan herkent uw afweersysteem het virus en start het een versneld antwoord om u tegen de besmetting te beschermen. En wordt u niet ziek.

Wie komt in aanmerking?

Nuvaxovid (Novavax) zal ten laatste vrijdag 4/03 geleverd worden aan de 13 referentieziekenhuizen in Vlaanderen.

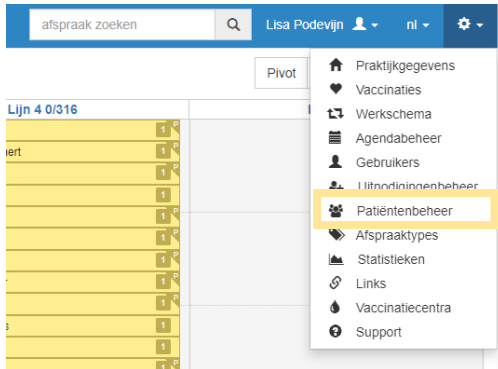
Het Novavax-vaccin dient in eerste instantie om in te zetten voor de beperkte doelgroep die niet met een ander vaccin konden gevaccineerd worden om wille van ernstige allergische reactie of waarbij ernstige bijwerkingen optraden bij eerste vaccinatie. Deze doelgroep moet maar naar de referentieziekenhuizen gaan voor hun vaccinatie. De huisarts of de behandelende arts kan u doorverwijzen.

Draaiboek “afspraak boeken”

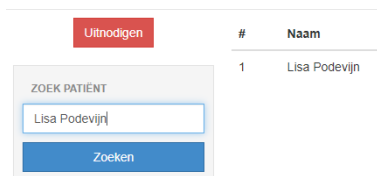
Wij werken volgens het principe: niet-prebooking. Dit wil zeggen dat de personen een uitnodiging krijgen met een code waarmee ze zelf een afspraak moeten maken.

Persoon belt en wil een afspraak:

- Wijzigen > reeds gemaakte afspraken zijn terug te vinden in kiosk
 - Maken > uitnodigingen zijn terug te vinden via patiëntenbeheer
- Let op, ook personen die een uitnodiging kregen voor de eerste en tweede prik staan hierin. De persoon heeft dus niet automatisch al recht op de derde prik.



Je zoekt de persoon op naam, rrn, vaccinatiecode,... Klik op de naam van de persoon.



Een pop-up verschijnt:

Van hieruit kan je volgende zien:

- Vorige vaccinaties: onderaan bij “injections”
- De datum vanaf wanneer de uitnodiging uit kan gaan: onder “extra dosis 1”: V. In dit geval is dit 13/9/2021. Vanaf deze dag (V) tel je dan 7 dagen op. Dit komt uit op exact
 - o 2 maanden JnJ
 - o 4 maanden AZ
 - o 4 maanden Pfizervan de tweede prik. De dag die je verkrijgt, is de datum vanaf wanneer de persoon ingeboekt mag worden.

Concreet voor onderstaande patiënt: V = 13/9/2021. V+7 = 20/9/2021 dit is exact 4 maanden later dan 20/5/2021.

Notifications
<p>Vaccinations</p> <p>Initiele campagne - V63f363d32339443 - Not_activated - - C: 03-02-2021 13:10 - U: 03-02-2021 13:10 - V: - D:</p> <p>Extra dosis 1 - V3331bc5ca7154f7 - Activated - Reservation_tool - M_rna C: 02-12-2021 03:28 - U: 02-12-2021 03:28 - V: 13-09-2021 00:00 - D:</p>
<p>Injections</p> <p>vid: DCCD948688634BE3AC528BC306456B4E - 18-11-2021 - Comirnaty - Pfizer/BioNTech (1 dosis) - C</p> <p>vid: FFD836FF9C624A9CB6E2BE4472A39C5F - 20-05-2021 - Vaxzevria - AstraZeneca (1 dosis) - B</p> <p>vid: 1B0CC933F8EF4BDAB45229D834CCE4CD - 20-02-2021 - COVID-19 Vaccine AstraZeneca (1 dosis) - A</p>

FAQ

Voor allerlei vragen omtrent de vaccinatiecampagne, specifieke doelgroepen, certificaten, volgorde van vaccineren, ... kan je terecht op onderstaande website. Er is een handige zoekbalk waarin je met zoekwoorden het antwoord kan vinden. Ook ik haal hier mijn info uit om vragen te beantwoorden.

<https://www.laatievaccineren.be/veelgestelde-vragen>

Opleiding

Doctr-opleiding callcenter

<https://www.laatievaccineren.be/sites/default/files/atoms/files/Doctr%20Instructies%20voor%20onthaal%20%26%20callcentra.pdf>

Algemeen alle opleidingen

<https://www.laatievaccineren.be/opleidingsmateriaal-voor-een-vlotte-werking-van-een-vaccinatiecentrum>