**Praktijkfolder optometrie**

Een aantal wetten verplicht u om informatie beschikbaar te stellen aan patiënten. Deze informatie biedt u aan op uw website en een (papieren) praktijkfolder. Door gebruik te maken van deze voorbeeld welkomstbrief of praktijkfolder, kunt u deze informatie op een patiëntvriendelijke manier onder de aandacht van de patiënt brengen. Daarnaast kunt in een welkomstbrief of folder aanvullende informatie opnemen om de patiënt een beeld te geven van uw zorg en praktijkvoering.

Gebruik van welkomstbrief of folder is een handig hulpmiddel. Maar het verdient aanbeveling om een patiënt, die u of uw medewerkers om informatie vraagt, persoonlijk van informatie te voorzien. Volsta niet met een verwijzing naar de brief/folder of website. Persoonlijk contact komt de behandelrelatie ten goede en voorkomt misverstanden. Overigens volgt ook uit een aantal wetten de verplichting om een patiënt op diens verzoek persoonlijk te informeren. Bijvoorbeeld de AVG en de Wkkgz.

In deze voorbeeld welkomstbrief/praktijkfolder zijn alle benodigde onderdelen opgenomen (in donkerblauw en lichtblauw), inclusief een suggestie voor de uitwerking. U kunt dit voorbeeld dus gebruiken om uw eigen praktijkfolder op maat te maken met de volgende bouwstenen:

* Welkom: praktijkformule, visie.
* Waarvoor kunt u bij ons terecht: klachten, onderzoeken, behandeling/verwijzing.
* Voorstellen team: deskundigheid, rol, kwaliteitsregistratie
* Locatie en bereikbaarheid
* Afspraak maken, waarneming en spoed
* Tarieven en vergoedingen
* Ervaringen van patiënten
* Privacy
* Klachten- en geschillen
* Algemene voorwaarden

Desgewenst kunnen ook andere stukken worden toegevoegd, zoals een intakeformulier of een toestemmingverklaring voor het uitwisselen van gegevens met de opticien of contactlensspecialist.

**Welkom**

Geef hier kort uw visie op het vak/ uw praktijkformule.

Geef het aan als de praktijk is opgenomen in een ketenprogramma, samenwerkt met andere disciplines binnen of buiten uw praktijk of deelneemt in een samenwerkingsverband.

Mogelijk kunt u hier uw visie geven op Samen Beslissen, of concreet wat dat betekent voor uw omgang met patiënten.

**Waarvoor kunt u bij ons terecht?**

Geef aan voor welke klachten/aandoeningen de patiënt bij de praktijk terecht kan, bij voorkeur per medewerker. En wat een patiënt kan verwachten van een onderzoek/behandeling. Geef ook aan of een verwijzing nodig is.

Bijvoorbeeld:

De optometrist kan u helpen:

* Als er klachten zijn met zien. Een optometrist kan beoordelen of u een (nieuwe) bril of contactlenssterkte nodig hebt of dat er sprake is van een ander oogprobleem.
* Als u een bepaalde aandoening hebt of als er aandoeningen in uw familie voorkomen, waarbij u het risico loopt op oogklachten. De optometrist kan uw ogen medisch onderzoeken en problemen tijdig signaleren.

U kun terecht bij de optometrist voor onder andere:

* Geleidelijke minder zien
* Vermoeden van de noodzaak van bril of lenzen
* Wazig zien
* Moeite met scherpstellen
* Spoedig optredende vermoeidheid bij het kijken (asthenope klachten zoals onrustig beeld, hoofdpijn)
* Hoofdpijn, toenemend gedurende de dag
* Dubbelzien (al enige tijd aanwezig, niet acuut)
* Slecht zicht in het donker (met glare)
* Slecht zicht met (milde) lichtgevoeligheid
* Zien van vlekken
* Rood oog (niet gepaard gaand met fotofobie, pijn en/of misselijkheid)
* Droge ogen
* Controle bij systemische ziektes (o.a. diabetes mellitus)
* Controle bij familiaire belasting (o.a. glaucoom, maculadegeneratie)
* Beeldvervorming (metamorfopsie). Geleidelijk ontstaan, langer bestaand
* Low vision hulp voor slechtzienden

Als de optometrist uw ogen medisch onderzoekt, dan start de optometrist met een aantal vragen over de gezondheid van uw ogen en eventuele oogklachten. Vervolgens zal de optometrist een aantal onderzoeken doen. Niet elk onderzoek wordt standaard uitgevoerd, dit is afhankelijk van uw situatie. Voor een goede indruk van de gezondheid van uw ogen en uw visueel vermogen, voert de optometrist vaak deze onderzoeken uit:

* [Meting van gezichtsscherpte](https://www.optometrie.nl/client/aanpak/onderzoek-ooggezondheid/gezichtsscherpte-en-brilsterkte)
* [Binoculair onderzoek](https://www.optometrie.nl/client/aanpak/onderzoek-ooggezondheid/binoculair-onderzoek)
* [Spleetlamponderzoek](https://www.optometrie.nl/client/aanpak/onderzoek-ooggezondheid/spleetlamponderzoek)
* [Meting van de oogdruk](https://www.optometrie.nl/client/aanpak/onderzoek-ooggezondheid/oogdrukmeting)

De optometrist let ook op een heel aantal andere zaken, zoals pupilreacties, kleurenzien en uw gezichtsveld.

Als het nodig is, kan de optometrist aanvullend nog een aantal optometrische onderzoeken doen om meer duidelijkheid te krijgen over mogelijke aandoeningen. Denk hierbij aan onder meer het gezichtsveldonderzoek bij glaucoom, de OCT-scan (bij bijvoorbeeld maculadegeneratie) en fundusonderzoek bij diabetische retinopathie.

* [Gezichtsveldonderzoek](https://www.optometrie.nl/client/aanpak/onderzoek-ooggezondheid/gezichtsveldonderzoek)
* [OCT](https://www.optometrie.nl/client/aanpak/onderzoek-ooggezondheid/oct)
* [Funduscamera](https://www.optometrie.nl/client/aanpak/onderzoek-ooggezondheid/funduscamera)
* [Cornea topografie](https://www.optometrie.nl/client/aanpak/onderzoek-ooggezondheid/corneatopografie)

De optometrist bespreekt de uitkomsten van de onderzoeken met u. De uitkomsten kunnen verschillende resultaten hebben. Zo kan het zijn dat de optometrist het [advies geeft om een bril,](https://www.optometrie.nl/client/aanpak/adviseren-en-aanmeten-bril) [contactlenzen](https://www.optometrie.nl/client/aanpak/adviseren-en-aanmeten-contactlenzen) of zogenoemde [low vision-hulpmiddelen](https://www.optometrie.nl/client/aanpak/adviseren-en-aanmeten-low-vision-hulpmiddelen)aan te schaffen. Ook kan hij of zij u extra [informatie geven](https://www.optometrie.nl/client/aanpak/informeren), u vragen om terug te komen voor controle, een mogelijke [behandeling aanbieden of u doorverwijzen](https://www.optometrie.nl/client/aanpak/verwijzing-en-behandeling) naar bijvoorbeeld de huisarts, orthoptist of oogarts.

**Ons team**

Stel hier uw team voor, met ieders naam, deskundigheid en rol in uw praktijk. Ook vermelden:

* kwaliteitsregistratie (incl. KP-nummer) en verwijzing naar de website van het kwaliteitsregister (kwaliteitsregisterparamedici.nl).
* dat de optometrist werkt volgens de richtlijnen van de beroepsgroep (zie: <https://www.optometrie.nl/optometrist/kwaliteit/richtlijnen-en-kennisdocumenten>).

Eventueel kunt u pasfoto’s van uw medewerkers toevoegen, of een teamfoto[[1]](#footnote-1).

Bijvoorbeeld:

De optometrist is een expert op het gebied van oogafwijkingen en oogziekten. Zijn er oogklachten, klachten van verminderd zien, of is er risico op het ontwikkelen van een oogziekte (bijvoorbeeld omdat deze in de familie voorkomt), dan is het verstandig om een afspraak te maken bij de optometrist. Hij of zij kan oogafwijkingen vroegtijdig opsporen.

**Locatie en bereikbaarheid**

Voeg hier informatie over:

* contactgegevens (adres, telefoonnummer, e-mail, adres website).
* wanneer uw praktijk open is/ telefonisch of digitale bereikbaarheid. Hier kunt u ook aangeven of er in uw praktijk gebruik wordt gemaakt van online communicatie, door wie en hoe (bv beeldbellen, beveiligde mail, etc)
* bereikbaarheid met openbaar vervoer en parkeergelegenheid.
* Vermeld ook of uw praktijk rolstoeltoegankelijk is.

**Afspraak maken, wachttijd, waarneming en spoed**

Geef aan:

* hoe een afspraak gemaakt kan worden met de optometrist
* wat de wachttijd is (hoe snel kunnen mensen bij u terecht)
* hoe uw werkwijze is bij spoed en bij afwezigheid (waarneming).

Als niet een optometrist bepaalt welke professional in uw bedrijf de patiënt zal zien, maar als een andere professional de triage uitvoert, geef dan een korte toelichting. Bijvoorbeeld: Persoon X zal vragen naar de reden van uw contact, en eventueel naar relevante voorgeschiedenis en familieanamnese. Persoon X is hiervoor opgeleid en doet dit om zo goed mogelijk een inschatting te maken door wie en hoe snel u gezien moet worden. Persoon X is verplicht om vertrouwelijk met uw informatie om te gaan.

**Tarieven en vergoedingen**

Beschrijf de tarieven per onderzoek/behandeling die in rekening wordt gebracht als de patiënt de zorg zelf betaalt. Geef ook aan welke vergoedingsmogelijkheden er zijn (bijvoorbeeld: <https://www.optometrie.nl/client/naar-de-optometrist/vergoeding> of mogelijk via projectgelden of andere regelingen).

**Ervaringen van patiënten**

Deel de resultaten van klanttevredenheidsonderzoek (of verwijs hiervoor naar uw website). U kan het gemiddelde cijfer, het aantal ervaringen en de datum wanneer deze voor het laatst zijn geüpdatet weergeven. Verwijs tevens naar de bron van deze getallen (bijvoorbeeld ZorgkaartNederland of het meetbureau) en naar een website met toelichting op de totstandkoming van dit cijfer, zoals patientervaringsmetingen.nl/metingen.

**Privacy**

Geef aan dat u persoonsgegevens verwerkt in overeenstemming met de AVG. U kunt de privacyverklaring op de website plaatsen, maar moet deze ook op papier kunnen overhandigen.

Bijvoorbeeld:

In onze [NAAM PRAKTIJK/OPTIEKZAAK] verwerken we persoonsgegevens voor onder meer een goede zorg- en dienstverlening. Dit doen wij volgens de geldende wet- en regelgeving. Zo vragen wij in een aantal gevallen uw toestemming voor het delen van gegevens met derden. Een voorbeeld hiervan is het verstrekken van gegevens van een oogonderzoek aan de contactlensspecialist voor het aanmeten van contactlenzen of aan de opticien voor het aanmeten van een bril. Lees hierover meer in onze privacyverklaring (link naar privacyverklaring).

**Heeft u een klacht? Bespreek uw onvrede met uw optometrist.**

Geef aan wat een patiënt kan doen als hij ontevreden is:

* Benadruk dat een patiënt altijd een gesprek kan aanvragen als hij niet tevreden is.
* Breng uw klachtenregeling onder de aandacht van uw patiënten. Dit is een wettelijke plicht; de regeling moet ook direct door de patiënt te raadplegen zijn. Neem daarvoor bijvoorbeeld een link naar de klachtenregeling op.
* Informeer over de mogelijkheid om geschillen aan de geschilleninstantie voor te leggen. Dit is een wettelijke plicht; het moet duidelijk zijn aan welke geschillencommissie een patiënt een geschil kan voorleggen, als de klachtbehandeling niet tot een voor hem bevredigende uitkomst heeft geleid.

Bijvoorbeeld:

Wanneer u ontevreden bent, stellen we het op prijs dat u dit met ons bespreekt. Als wij op de hoogte zijn van uw onvrede, kunnen wij proberen het voor u op te lossen.

U kunt ook een beroep doen op onze klachten- en geschillenregeling, als wij er samen niet uitkomen: link naar regeling. (Het advies is gebruik te maken van de klachten- en geschillenregeling van uw beroeps- of brancheorganisatie. Zo heeft de OVN voor haar leden de aansluiting bij het [Klachtenloket Paramedici](http://www.klachtenloketparamedici.nl/default.aspx) geregeld.)

U kunt ev. het logo van het Klachtenloket Paramedici toevoegen. U mag het logo alleen gebruiken wanneer u aangesloten bent bij de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici en in combinatie met de vermelding van het Kwaliteitsregister Paramedici registratienummer.

**Algemene voorwaarden**

Wilt u algemene voorwaarden van toepassing laten zijn, dan is het advies deze aan de welkomstbrief of folder toe te voegen. U heeft hierover namelijk een informatieplicht. Deze informatieplicht houdt in dat u de patiënt een redelijke mogelijkheid moet bieden om van uw algemene voorwaarden kennis te nemen. Doet u dat niet, dan zijn uw algemene voorwaarden vernietigbaar. Vernietigt de patiënt met succes uw algemene voorwaarden, dan zijn uw algemene voorwaarden niet van toepassing.  Met een verwijzing in de welkomstbrief of folder naar algemene voorwaarden op uw website, zonder deze toe te voegen, voldoet u alleen de informatieplicht als deze eenvoudig vindbaar zijn. Volgens rechtspraak is hieraan o.a. voldaan wanneer de voorwaarden zich achter een ‘knop’ bevinden op de website waar naar verwezen is. De voorwaarden moeten wel daadwerkelijk tijdens het sluiten van de overeenkomst toegankelijk zijn via die website.

NB. Het hanteren van algemene voorwaarden is niet verplicht. Hierin worden doorgaans bepalingen opgenomen over betaling van facturen en de gevolgen van niet tijdige betaling, als ook een regeling voor het kosteloos annuleren van afspraken, beperking van de aansprakelijkheid (voor zover deze is toegestaan in zorg), etc. In plaats van het opnemen van de algemene voorwaarden in een apart document, kunt er ook voor kiezen om in de welkomstbrief zelf de door u gewenste bepalingen op te nemen: bijvoorbeeld afspraken kunnen alleen uiterlijk 24 uur voor de afspraak kosteloos geannuleerd worden.

1. Teamleden hebben te allen tijde het recht om geen persoonlijke gegevens of foto’s op te willen nemen in een folder, welkomstbrief of op uw website. [↑](#footnote-ref-1)