



# Normen- en waarderingssystematiek

Kwaliteitsvisitatie OVN



## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>
<b>Kwaliteitsdomein Evaluatie van zorg</b> .....	<b>6</b>
Kwaliteitsaspect 1: Dossiervoering.....	6
Kwaliteitsaspect 2: Zorgprocessen en werkafspraken .....	9
Kwaliteitsaspect 3: Professioneel omgaan met incidenten en calamiteiten .....	11
Kwaliteitsaspect 4: Zorginhoudelijk afstemming .....	14
Kwaliteitsaspect 5: Naleven van richtlijnen .....	16
Kwaliteitsaspect 6: Instrumenten, apparatuur en diagnostische farmaca .....	18
<b>Kwaliteitsdomein Functioneren van de optometrist</b> .....	<b>20</b>
Kwaliteitsaspect 7: Positief werkklimaat.....	20
Kwaliteitsaspect 8: Werkoverleg – organisatorische zaken .....	22
<b>Kwaliteitsdomein Professionele ontwikkeling</b> .....	<b>23</b>
Kwaliteitsaspect 9: Kennisdeling .....	23
Kwaliteitsaspect 10: Reflectie individueel functioneren .....	25
Kwaliteitsaspect 11: Zorg en commercie worden gescheiden.....	27
<b>Kwaliteitsdomein Cliëntenperspectief</b> .....	<b>29</b>
Kwaliteitsaspect 12: Cliëntenperspectief in kaart brengen .....	29
Kwaliteitsaspect 13: Klachten en signalen van onvrede .....	31
Kwaliteitsaspect 14: Toegangstijd en wachttijd optometrische zorg .....	33
Kwaliteitsaspect 15: Voorlichting, advies en samen beslissen.....	34
<b>Bijlage</b> .....	<b>37</b>
Overzicht kwaliteitsaspecten, instrumenten/vragenlijsten en hulpmiddelen.....	37

## Inleiding

Tijdens een kwaliteitsvisitatie van de Optometristen Vereniging Nederland (OVN) voert een optometrist een gesprek met een getrainde visitor, die ook optometrist is, over de manier waarop de optometrist het beroep uitoefent en over de omstandigheden waaronder gewerkt wordt. Visitatie bevestigt of de optometrist op de goede weg zit en of het nodig is bij te sturen. Met elkaar kunnen optometristen de kwaliteit zo inzichtelijk maken en verder verbeteren.

De visitatie van de OVN legt veel nadruk op zelfevaluatie door de gevisiteerde optometrist. Dit is een belangrijke basis voor het gesprek dat het visitatieteam voert met de optometrist. Het visitatieteam oordeelt primair over 'de zorg voor kwaliteit': in welke mate is deze optometrist aantoonbaar systematisch en gestructureerd bezig met het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de zorg?

De kwaliteitsvisitatie vindt één keer in de vijf jaar plaats en deelname is op persoonlijke titel. Visitatie is vooralsnog vrijwillig, maar wordt op termijn een van de eisen voor herregistratie in het Kwaliteitsregister Paramedici. Optometristen die deelnemen aan visitatie ondersteunen de professionalisering van de beroepsgroep en geven vertrouwen aan samenwerkingspartners en cliënten.

## Visitatiemodel

De OVN baseert haar visitatie op het model van de Federatie van Medisch Specialisten. Het visitatiemodel richt zich op vier professionele kwaliteitsdomeinen:

1. Evaluatie van zorg
2. Functioneren van de optometrist
3. Professionele ontwikkeling
4. Cliëntenperspectief

Uitgaande van deze vier pijlers heeft de OVN een normen- en waarderingsstelsel ontwikkeld, dat in dit document beschreven wordt. De normen zijn afgeleid van de afspraken die de beroepsgroep met elkaar gemaakt heeft in richtlijnen en andere documenten die optometrische zorg beschrijven. Ook zijn de eisen meegenomen die wet- en regelgeving aan optometristen stellen. Per norm wordt gemotiveerd waarom deze voor optometristen van belang is en wanneer eraan voldaan is. De OVN visiteert aan de hand van deze normen. Dit zorgt ervoor dat de visitatie op een systematische, objectieve en transparante manier kan plaatsvinden.

## Waardering

Wanneer bij een kwaliteitsvisitatie wordt vastgesteld dat niet of niet volledig aan een norm wordt voldaan, formuleert het visitatieteam een advies dat beschreven wordt in het visitatierapport. Voor de mate waarin van de norm wordt afgeweken is een omschrijving gemaakt (aanbeveling, zwaarwegend advies of voorwaarden). Daarnaast is een omschrijving gemaakt van de norm en de streefnorm. Het resultaat is een waarderingssystematiek volgens de volgende indeling:

Uitstekend	Streefnorm
Goed	Norm
Voldoende	Indien de praktijkvoering op een of meer onderdelen kan worden verbeterd volgt een aanbeveling. Aanbevelingen dienen <u>binnen vijf jaar</u> te zijn uitgevoerd.

<b>Onvoldoende</b>	Indien ten aanzien van een of meer onderdelen tekortkomingen worden geconstateerd die weliswaar voor het moment acceptabel zijn, volgt een zwaarwegend advies. Zwaarwegende adviezen dienen <u>binnen maximaal twee jaar</u> te zijn uitgevoerd.
<b>Zware onvoldoende</b>	Indien ten aanzien van essentiële onderdelen bepaalde ernstige tekortkomingen zijn geconstateerd volgt een voorwaarde. Voorwaarden dienen binnen de tijd die het visitatieteam aangeeft te zijn uitgevoerd, maar uiterlijk <u>binnen maximaal zes maanden</u> .

Bij het merendeel van de kwaliteitsaspecten is deze vijfpuntschaal toegepast maar bij enkele kwaliteitsaspecten een vierpuntschaal of een driepuntschaal.

## Werkwijze

Tijdens de kwaliteitsvisitatie staat zelfevaluatie door de optometrist binnen de vier kwaliteitsdomeinen centraal die vervolgens wordt getoetst door het visitatieteam. Het visitatieteam vormt zich een oordeel van elk van de domeinen door middel van:

- bestudering van vooraf digitaal aangeleverde informatie van de optometrist n.a.v. uitgevoerde zelfevaluaties;
- gesprek met de optometrist n.a.v. de vooraf aangeleverde informatie;
- schriftelijke feedback van een drietal professionals<sup>1</sup> met wie de optometrist samenwerkt;
- het inzien van medische dossiers;
- eventueel een virtuele rondleiding door de praktijk.

Na de visitatie wordt het visitatierapport naar de gevisiteerde optometrist gestuurd. De OVN stuurt daarnaast een beknopte versie van het rapport naar de werkgever/opdrachtgever van de optometrist, waarin de tabel 'waardering kwaliteitsaspecten' en adviezen zijn opgenomen. Hiermee krijgt de werkgever/opdrachtgever inzicht op welke aspecten de visitatie zich heeft gericht en hoe de optometrist functioneert volgens de maatstaven van de OVN; d.w.z. wat de optometrist goed doet en op welke aspecten verbetering wordt geadviseerd vanuit de beroepsgroep.

Als het visitatierapport aanbevelingen, adviezen of voorwaarden bevat, dan levert de optometrist een voortgangsrapportage aan de OVN om toe te lichten op welke wijze en met welk resultaat de optometrist aan kwaliteit heeft gewerkt.

- Als het rapport aanbevelingen en/of zwaarwegende adviezen bevat ontvangt de optometrist binnen één jaar na de visitatie het verzoek om de voortgangsrapportage in te vullen in het digitale visitatiesysteem. De adviezen hoeven dan nog niet geheel gerealiseerd te zijn. Het gaat erom dat de optometrist laat zien dat deze aan de adviezen heeft gewerkt en met welk resultaat.
- Als het rapport voorwaarde(n) bevat ontvangt de optometrist binnen maximaal zes maanden na de visitatie het verzoek om de voortgangsrapportage in te vullen in het digitale visitatiesysteem. Alle voorwaarden dienen dan gerealiseerd te zijn. Is dit niet het geval, dan kan een hervisitatie plaatsvinden.

Indien het visitatierapport voorwaarde(n), ofwel zware onvoldoende(s) bevat én sprake is van een (mogelijke) ernstige bedreiging van goede zorg of de veiligheid van de cliënten, zal door de directeur

<sup>1</sup> Dit kan drie verwijzers betreffen of drie collega's (vergelijk de voorwaarden voor een Individueel professionele ontwikkeling (IPO) - [kwaliteitsregister paramedici 2020-2025](#)).

het bestuur van de OVN ingelicht worden. In ernstige situaties en/of bij het uitblijven van verbeteringen op de gestelde voorwaarde(n) (eventueel na hervisitatie) meldt het OVN-bestuur de situatie bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Als het bestuur voornemens is een melding bij IGJ te maken, worden de betreffende optometrist en de eventuele werkgever of opdrachtgever van tevoren door het bestuur hierover ingelicht.

## Visitatiereglement

In het [visitatiereglement](#) van de OVN is de precieze werking van visitatieprocedure na te lezen, waaronder het aanvragen en uitvoeren van de visitatie, de verslaglegging en de opvolging van adviezen. Ook staan in het reglement de algemene bepalingen van de visitatie, de visitatiecommissie en het visitatieteam beschreven.

## Tot slot

De opvatting over wat hoort bij een goede kwalitatieve praktijkvoering is aan ontwikkelingen onderhevig en heeft daardoor een dynamisch karakter. Dit document kan dan ook geen statisch document zijn. Telkens zullen nieuwe inzichten ontstaan door wetenschappelijke publicaties en andere ontwikkelingen. Ook de eisen van de politiek en de samenleving aan de kwaliteit van zorg zullen aan verandering onderhevig zijn. Dit document zal daarom minimaal eens in de vijf jaar worden geëvalueerd en waar nodig herzien.

## Leeswijzer

Als in dit document gesproken wordt over 'hij' kan ook 'zij' gelezen worden. Voor de leesbaarheid is de term cliënt gekozen.

## Disclaimer

In de normen- en waarderingssystematiek is gewerkt volgens de actuele wet- en regelgeving. Vrijwel ieder jaar treden nieuwe wet- en regelgeving of wijzingen hiervan in werking, die de praktijkvoering en zorgverlening van de optometrist raken, direct of indirect. Niet al (de wijzigingen van) deze wet- en regelgeving kunnen direct in de visitatie meegenomen worden. De vertaling hiervan naar de praktijk vergt immers tijd net als de verwerking hiervan in normen voor visitatie. Ook van al langer geldende wet- en regelgeving kunnen bij de visitatie niet alle aspecten meegenomen worden, zoals de naleving van algemene verplichtingen uit de Wkkgz of de AVG. Dit zou de visitatie te omvangrijk maken. Te denken valt bijvoorbeeld aan personeelsbeleid (als randvoorwaarde voor goede zorg) en alle benodigde veiligheidsmaatregelen in het kader van de AVG. Het accent bij visitatie ligt steeds op uitvoering van de wetgeving die directe impact heeft op de kwaliteit van de optometrische zorg.

## Kwaliteitsdomein Evaluatie van zorg

### Domein Evaluatie van Zorg

#### Kwaliteitsaspect 1: Dossiervoering

Een optometrist is zorgverlener en daarbij verantwoordelijk voor de verleende optometrische zorg. Een zorgvuldige dossiervoering is daartoe essentieel, en tevens verplicht volgens de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Goede vastlegging van zorgvraag, symptomen, onderzoeksresultaten en (behandel)adviezen is nodig voor effectieve cliëntenzorg, net als vastlegging van communicatie, verzoeken en toestemmingen. Deze verslaglegging draagt bij aan de continuïteit en kwaliteit van de zorg, zeker indien meerdere zorgverleners samen (in het dossier) werken. Een goede dossiervoering biedt ook een solide basis voor het afleggen van verantwoording over de verleende zorg en geeft bescherming bij een geschil. De OVN heeft in de [richtlijn Optometrische dossiervoering \(2021\)](#) de eisen beschreven waaraan een goede dossiervoering dient te voldoen.

De optometrist handelt altijd volgens de principes van *Evidence Based Practice* en *Shared decision making* met de cliënt.

Dit kwaliteitsaspect valt onder meer onder:

- de rol *optometrisch handelen* met als bijbehorende competentie *optometrisch handelen*.
- de rol van *samenwerkingspartner* met als bijbehorende competentie *samenwerken* ([Beroepscompetentieprofiel Optometrist, 2020](#)).

Uitstekend	De dossiervoering van de optometrist voldoet aan de aspecten zoals beschreven bij de gradering goed en is digitaal. <b>En</b> De optometrist evalueert jaarlijks de dossiervoering met zijn collega's en/of tijdens intervisie met andere optometristen. En voert zo nodig verbeteringen door.
Goed	De dossiervoering van de optometrist voldoet aan de criteria zoals beschreven in de richtlijn Optometrische Dossiervoering en wordt op papier of digitaal uitgevoerd. De dossiervoering voldoet minimaal aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De gegevens zijn leesbaar en beknopt weergegeven.</li> <li>• De gegevens zijn volledig beschreven, waardoor het gevolgde denkproces en de besluitvorming navolgbaar zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoofd hulpvraag;</li> <li>- Anamnese;</li> <li>- welke onderzoeken/handelingen;</li> <li>- Relevant beeldmateriaal;</li> <li>- Optometrische (differentiaal) diagnose en conclusie;</li> <li>- Relevante evaluaties en behandelplan.</li> </ul> </li> <li>• Noodzakelijke persoonsgegevens zijn opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- NAW-gegevens;</li> <li>- Geboortedatum;</li> <li>- Geslacht;</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BSN.</li> <li>• Noodzakelijke gegevens zijn opgenomen voor communicatie met verwijzers, andere zorgverleners en overigen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Naam en adres huisarts (indien betrokken bij hulpvraag);</li> <li>- Verwijzing (verplicht zodra aanwezig): verwijzdatum, naam verwijzer, specialisme verwijzer, consultvraag;</li> <li>- Correspondentie met betrokken zorgverleners (evt. doorverwijzing).</li> </ul> </li> <li>• Noodzakelijke gegevens zijn opgenomen over communicatie met cliënt: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatieverstrekking en verleende toestemming (informed consent), i.i.g. in situaties waarin expliciete toestemming vereist is;</li> <li>- Verleende (of gemotiveerd geweigerde) cliëntenrechten m.b.t. dossier (w.o. inzage, correctie, verwijdering).</li> <li>- Verleende toestemming voor verstrekking gegevens aan andere professionals (die geen verwijzer zijn) is opgenomen en/of voor gegevensverstrekking aan anderen dan professionals (indien van toepassing).</li> </ul> </li> <li>• Wijzigingen en wijzigingsdatum zijn zichtbaar.</li> <li>• De privacy c.q. de beveiliging is gewaarborgd, o.m. alleen bevoegde personen hebben toegang.</li> <li>• Informatieplicht naar de cliënt over gegevensverwerking, gebruik en bewaarplicht is ingevuld. Evt. bezwaren zijn genoteerd.</li> <li>• Aanwezigheid van klacht of incident (indien van toepassing)</li> </ul>
Voldoende	<p>De dossiervoering van de optometrist vertoont incidentele* tekortkomingen wat betreft de volledigheid (zie minimale aspecten bij gradering goed).</p> <p><i>Aanbeveling:</i>  <i>Werk de dossiers op volledige wijze uit zoals beschreven in de richtlijn dossiervoering (en bij de gradering goed).</i></p>
Onvoldoende	<p>De dossiervoering van de optometrist vertoont meer dan incidentele* tekortkomingen wat betreft de volledigheid (zie minimale aspecten bij gradering goed).</p> <p><i>Zwaarwegend advies:</i>  <i>Werk de dossiers op volledige wijze uit zoals beschreven in de richtlijn dossiervoering (en bij de gradering goed).</i></p>
Zwaar onvoldoende	<p>De dossiervoering van de optometrist vertoont structurele* tekortkomingen wat betreft de volledigheid (zie minimale</p>

aspecten bij gradering goed).

**En/of**

Externe partijen hebben hierover klachten.

*Voorwaarde:*

*Werk de dossiers op volledige wijze uit zoals beschreven in de richtlijn dossiervoering (en bij de gradering goed).*

---

*\* Incidenteel ( $\leq 1$  uit een steekproef  $n=6$ ), meer dan incidenteel (2 uit steekproef  $n=6$ ), structureel ( $\geq 3$  uit een steekproef  $n=6$ )*



---

## Domein Evaluatie van zorg

---

### Kwaliteitsaspect 2: Zorgprocessen en werkafspraken

Het beschrijven van zorgprocessen en werkafspraken biedt duidelijkheid en inzicht aan optometristen en andere betrokkenen over de werkwijze, taken en verantwoordelijkheden, waardoor meer efficiënt, effectief en veilig gewerkt kan worden. Zo biedt het houvast voor het leveren van kwaliteit en kan in sommige gevallen hiermee tevens voldaan worden aan wettelijke verplichtingen (bijvoorbeeld schriftelijke overeenkomst met andere zorgverleners of meldcode). Verschillende zorgprocessen en werkafspraken zijn vastgelegd in documenten. Hierin wordt beschreven hoe onderzoek, evaluatie, beleid, logistiek en verantwoordelijkheden zijn ingericht. Dit kunnen interne documenten of protocollen zijn. Vanwege de werkbaarheid zijn de documenten bij voorkeur kort en bondig opgesteld.

De zorgprocessen en werkafspraken worden regelmatig geëvalueerd, waar nodig verbeterd en tussentijdse afwijkingen worden besproken.

Op de [site van de OVN](#) kunnen voorbeelden geraadpleegd worden van de uitwerking van zorgprocessen en werkafspraken. In onderstaande uitwerking van de gradering 'goed' staat uitgewerkt welke zorgprocessen en werkafspraken minimaal aanwezig moeten zijn.

Dit kwaliteitsaspect valt onder meer onder de rol van *organisator* met als bijbehorende competentie *organiseren* ([Beroepscompetentieprofiel Optometrist, 2020](#)).

*Nb. De verantwoordelijkheden in het kader van de Wkkgz zijn anders voor de optometrist als werkgever, werknemer of zelfstandige zonder personeel. Meer informatie over de verschillende verantwoordelijkheden is te vinden in de [brochure 'Ben jij Wkkgz-proof?'](#).*

Uitstekend	<p>De beschrijving van zorgprocessen en werkafspraken door de optometrist voldoet aan de aspecten zoals beschreven bij de gradering goed.</p> <p><b>En</b></p> <p>De zorgprocessen en werkafspraken zijn beschreven en voorzien van versie-specificatie.</p> <p><b>En/of</b></p> <p>De beschrijvingen zijn schriftelijk of digitaal beschikbaar voor alle medewerkers binnen de organisatie.</p>
Goed	<p>De optometrist heeft zorgprocessen en werkafspraken beschreven. Minimaal de volgende zorgprocessen en werkafspraken zijn vastgelegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schriftelijke overeenkomst met andere zorgverleners (verplicht indien aanwezig)</li> <li>• Taakomschrijvingen (mogelijk n.v.t. voor eenmanszaak)</li> <li>• Verwijzing, inclusief verwijscriteria en verwijfsbrief</li> <li>• Triage</li> <li>• Achterwacht</li> <li>• Hygiëne:</li> </ul>

	<p>Optometristen werken volgens gangbare <a href="#">hygiënische richtlijnen</a><sup>2</sup> en protocollen waarin minstens het volgende is beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ in acht nemen van de bepalingen in de Arbowet</li> <li>○ werken met schone instrumenten en apparatuur</li> <li>○ gebruiken van lichaamsbeschermingsmiddelen</li> <li>○ zorgen voor persoonlijke hygiëne</li> <li>○ zorgen voor een schone werkruimte</li> <li>• <a href="#">Meldcode omgaan met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling.</a></li> </ul> <p><b>En</b> Evaluatie vindt via een vast schema plaats en indien noodzakelijk worden verbeteringen in de zorgprocessen en werkafspraken doorgevoerd.</p>
Voldoende	<p>De optometrist heeft 3 tot maximaal 6 van de minimale zorgprocessen en werkafspraken beschreven.</p> <p><b>Of</b> Evaluatie vindt op ad hoc basis plaats.</p> <p><i>Aanbeveling: Beschrijf minimaal de zorgprocessen en werkafspraken zoals aangegeven bij gradering goed</i></p> <p><i>En Evalueer volgens een vast schema en voer indien noodzakelijk verbeteringen in de zorgprocessen en werkafspraken door.</i></p>
Onvoldoende	<p>De optometrist heeft maximaal 2 van de minimale zorgprocessen en werkafspraken beschreven.</p> <p><b>Of</b> Evaluatie vindt niet plaats.</p> <p><i>Zwaarwegend advies: Beschrijf minimaal 3 tot 6 zorgprocessen en werkafspraken zoals aangegeven bij gradering goed.</i></p> <p><i>Of Evalueer de zorgprocessen en werkafspraken door.</i></p>
Zwaar onvoldoende	<p>De optometrist heeft de minimale zorgprocessen en werkafspraken niet beschreven.</p> <p><i>Voorwaarde: Beschrijf minimaal 2 zorgprocessen en werkafspraken zoals aangegeven bij gradering goed.</i></p>

<sup>2</sup> [Leidraad protocol infectiepreventie eerstelijns paramedische praktijk](#) en [Handvatten voor optometrische zorg in de eerstelijns](#)

---

## Domein Evaluatie van zorg

---

### Kwaliteitsaspect 3: Professioneel omgaan met incidenten en calamiteiten

Het omgaan met incidenten en calamiteiten betreft het intern registreren en onderzoeken hiervan, maar ook het informeren van en verantwoorden naar de cliënt. Bij calamiteiten dient tevens een melding bij de Inspectie gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) te worden gedaan. Het primaire doel van deze, in de Wkkgz opgenomen, verplichtingen is om ervan te leren en de zorg in de toekomst te verbeteren.

De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg (Wkkgz) verstaat onder:

- een incident een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg, en die merkbare gevolgen voor de cliënt heeft gehad, nog kan hebben of zou kunnen hebben gehad. Het gaat hierbij om situaties, waarin er iets niet goed gegaan is én een verband tussen deze gebeurtenis en de kwaliteit van zorg waarschijnlijk is. Denk hierbij aan het aanmeten van een verkeerde brilsterkte of het toedienen van de verkeerde druppel. Bijvoorbeeld bij handelen in strijd met richtlijnen/ professionele standaard, zonder een in het dossier genoteerde argumentatie. Of bijvoorbeeld een gebrekkige afstemming tussen collega's.
- een calamiteit (incident met ernstige gevolgen) een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid. Denk hierbij aan het niet tijdig constateren van een oogheelkundig probleem waarna blijvende schade optreedt bij de cliënt. Of bijvoorbeeld het veroorzaken van blijvend oogheelkundig letsel tijdens het onderzoek. Een calamiteit moet gerapporteerd worden aan de Inspectie gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

De (werkgever of opdrachtgever van de) optometrist heeft een regeling voor het intern melden en onderzoeken van incidenten, informeren van cliënten en voor het omgaan met calamiteiten (bij ernstige schade of overlijden van de cliënt).

De optometrist noteert een incident of calamiteit altijd in het cliëntendossier. Daarnaast moet voor elk incident/calamiteit onderzocht worden hoe het in de toekomst voorkomen kan worden. Daarvoor heeft de optometrist een systeem om veilig incidenten te melden (VIM-register) en een procedure. In het systeem wordt genoteerd: wat er is misgegaan; de oorzaken (analyse); verbetermaatregelen; en de datum van invoering van de verbetermaatregelen. Als de optometrist de enige zorgverlener in de organisatie is, dan bespreekt hij de incidenten met beroepsgenoten en noteert de uitkomst in het VIM-register. Hij zorgt ervoor dat het VIM-register alleen in te zien is door personen die binnen de praktijk bemoeienis hebben met het onderzoeken en analyseren van incidenten

De optometrist moet de cliënt direct informeren over een incident, als deze merkbare gevolgen heeft gehad of nog kan hebben. Deze verplichting moet dus ook opgenomen zijn in een interne regeling voor het omgaan met incidenten (en calamiteiten, waarbij bij overlijden van de cliënt een informatieplicht is tegenover de nabestaande). De optometrist beperkt tevens het risico op een klacht door open te bespreken wat is misgegaan en uitleg te geven dat het incident intern wordt onderzocht om na te gaan of dit in de toekomst is te voorkomen. Deze openheid komt de vertrouwensrelatie tussen de optometrist en de cliënt ten goede.

De OVN heeft een [stappenplan](#)<sup>3</sup> opgesteld welke stappen gezet moeten worden als zich incidenten of calamiteiten voordoen. Meer informatie over de eisen die de wet (Wkkgz) stelt aan het omgaan met incidenten en calamiteiten is te vinden in de [brochure 'Ben jij Wkkgz-proof?'](#).

---

<sup>3</sup> In dit stappenplan wordt ook aangegeven, welke acties een optometrist moet ondernemen in geval van een (dreigende) klacht of claim.

Dit kwaliteitsaspect valt onder meer onder de rol van *professional en kwaliteitsbevorderaar* met als bijbehorende deelcompetentie professioneel en ethisch handelen binnen kaders ([Beroepscompetentieprofiel Optometrist, 2020](#)).

*Nb. De verantwoordelijkheden in het kader van de Wkkqz zijn anders voor de optometrist als werkgever, werknemer of zelfstandige zonder personeel. Meer informatie over de verschillende verantwoordelijkheden is te vinden in de [brochure 'Ben jij Wkkqz-proof?'](#).*

Uitstekend	<p>De beschrijving omgang met incidenten en calamiteiten voldoet aan de aspecten zoals beschreven bij de gradering goed.</p> <p><b>En</b></p> <p>Evaluaties vinden minimaal twee keer per jaar plaats. De uitkomsten worden gebruikt om het proces en de optometrische zorg te verbeteren.</p>
Goed	<p>De optometrist registreert in het cliëntendossier en het VIM-register incidenten en calamiteiten en meldt deze aan cliënt, overige zorgverleners en - in geval van een calamiteit - aan de Inspectie gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).</p> <p><b>En</b></p> <p>Na de melding wordt de situatie geëvalueerd en worden verbeteracties uitgevoerd.</p> <p><b>En</b></p> <p>Het proces en de resultaten worden minimaal jaarlijkse besproken met beroepsgenoten.</p>
Voldoende	<p>De optometrist registreert in het cliëntendossier en het VIM-register incidenten en calamiteiten en meldt deze aan cliënt, overige zorgverleners en - in geval van een calamiteit - aan de IGJ.</p> <p><b>En</b></p> <p>Na de melding wordt de situatie geëvalueerd, maar er worden geen verbeteracties uitgevoerd.</p> <p><i>Aanbeveling:</i></p> <p><i>Voer na de evaluatie van een melding verbeteracties uit.</i></p> <p><b>En</b></p> <p><i>Bespreek het proces en de resultaten minimaal jaarlijks met beroepsgenoten.</i></p>
Onvoldoende	<p>De optometrist registreert in het cliëntendossier incidenten en calamiteiten – inclusief aard en toedracht - en meldt deze aan cliënt, overige zorgverleners en - in geval van een calamiteit - aan de IGJ. Na de melding wordt de situatie niet geëvalueerd en geen verbeteracties uitgevoerd.</p> <p><i>Zwaarwegend advies:</i></p> <p><i>Registreer incidenten en calamiteiten ook in het VIM-register.</i></p> <p><b>En</b></p> <p><i>Evalueer na een melding de situatie.</i></p>

Zwaar onvoldoende

De optometrist registreert en meldt incidenten en calamiteiten niet.

*Voorwaarde:*

*Registreer incidenten en calamiteiten in het cliëntendossier en meldt deze aan de cliënt, overige zorgverleners en eventueel IGJ.*

## Domein Evaluatie van zorg

### Kwaliteitsaspect 4: Zorginhoudelijk afstemming

De optometrist wisselt relevante informatie uit met de andere (betrokken) professionals binnen of buiten de organisatie - in het belang van optimale oogzorg voor cliënten<sup>4</sup>.

De afstemming kan het volgende betreffen:

- overleg over (differentiaal) diagnose en doorverwijzen;
- rapporteren van optometrische bevindingen en verder beleid;
- verwijsbrieven schrijven en/of ontvangen;
- op verwijzing van anderen oogklachten- of afwijkingen monitoren en/of verlenen van optometrische zorg;
- afspraken over verwijzstructuren en verwijzprotocollen, spoedafspraken;
- achterwacht;
- incidenten en eventueel te nemen maatregelen;
- multidisciplinair samenwerken;
- vakinhoudelijk overleg.

Dit kwaliteitsaspect valt onder meer onder de rol van *samenwerkingspartner* met als deelcompetentie *interprofessioneel of multidisciplinair samenwerken* ([Beroepscompetentieprofiel Optometrist, 2020](#)).

Uitstekend	De optometrist stemt -waar nodig- de optometrische zorg inhoudelijk af met (betrokken) professionals. <b>En</b> Noteert hetgeen is besproken in het dossier van de cliënt. <b>En</b> Evaluatie vindt minimaal jaarlijks plaats en indien noodzakelijk worden verbeteringen doorgevoerd.
Goed	De optometrist stemt – waar nodig - de optometrische zorg inhoudelijk af met (betrokken) professionals. <b>En</b> Noteert hetgeen is besproken in het dossier van de cliënt. <b>En</b> Evaluatie vindt ad hoc plaats.
Voldoende	De optometrist stemt – waar nodig - de optometrische zorg inhoudelijk af met (betrokken) professionals. <b>En</b> Noteert hetgeen is besproken in het dossier van de cliënt. <b>En</b> Evaluatie vindt niet plaats.  <i>Aanbeveling:</i> <i>Evalueer de optometrische zorg inhoudelijk met (betrokken) professionals.</i>

<sup>4</sup> Met inachtneming van de wet - en regelgeving over beroepsgeheim en privacy, waaronder de WGBO en de AVG.

Onvoldoende

De optometrist stemt – waar nodig - de optometrische zorg inhoudelijk af met (betrokken) professionals, maar noteert hetgeen is besproken niet in het dossier van de cliënt. Evaluatie vindt niet plaats.

*Zwaarwegend advies:*

*Noteer hetgeen inhoudelijke is afgestemd met (betrokken) professionals in het dossier van de cliënt.*

Zwaar onvoldoende

De optometrist stemt de optometrische zorg niet inhoudelijk af met (betrokken) professionals.

*Voorwaarde:*

*Stem de optometrische zorg –waar nodig- inhoudelijk af met (betrokken) professionals.*

## Domein Evaluatie van zorg

### Kwaliteitsaspect 5: Naleven van richtlijnen

Richtlijnen vormen de beroepsstandaard binnen de OVN en geven vakinhoudelijke aanbevelingen voor goede optometrische zorg aan een cliënt. De optometrist handelt altijd volgens de principes van *Evidence Based Practice* en *Shared decision making* met de cliënt. Naast richtlijnen van de OVN wordt binnen de optometrie ook gebruik gemaakt van een aantal richtlijnen en standaarden van en met andere beroepsverenigingen, zoals het NOG en het NHG. Indien de OVN deze richtlijnen heeft geautoriseerd behoren ze eveneens tot de beroepsstandaard van de optometrist. Richtlijnen gelden landelijk, en kunnen lokaal vertaald worden naar protocollen.

Een optometrist mag van een richtlijn, een standaard of van een lokaal opgesteld protocol afwijken en in sommige omstandigheden wordt dit zelfs verwacht. In alle gevallen moet de optometrist dit duidelijk motiveren en noteren in het dossier van de cliënt. Als met regelmaat van richtlijnen wordt afgeweken, is dit onderwerp voor overleg.

Dit kwaliteitsaspect valt onder meer onder:

- de rol van *kennis en wetenschap* met bijbehorende deelcompetentie *reflecteren en handelen volgens Evidence Based Practice*
- de rol van *professional en kwaliteitsbevorderaar* met bijbehorende deelcompetentie *professioneel en ethisch handelen binnen kaders* ([Beroepscompetentieprofiel Optometrist, 2020](#)).

Uitstekend	De optometrist voert zijn handelingen uit volgens de geldende richtlijnen voor de beroepsgroep. <b>En</b> Indien de optometrist van de richtlijnen afwijkt, staat de motivatie hiervoor duidelijk genoteerd in het dossier van de cliënt. <b>En</b> Het naleven van de richtlijnen wordt minimaal jaarlijks in een overleg <sup>5</sup> besproken met collega-optometristen.
Goed	De optometrist voert zijn handelingen uit volgens de geldende richtlijnen voor de beroepsgroep. <b>En</b> Indien de optometrist van de richtlijn afwijkt, staat de motivatie hiervoor duidelijk genoteerd in het dossier van de cliënt. <b>En</b> Het naleven van de richtlijnen wordt tijdens overleg(gen) ad hoc besproken met collega-optometristen.
Voldoende	De optometrist voert zijn handelingen uit volgens de geldende richtlijnen voor de beroepsgroep. <b>En</b> Indien de optometrist van de richtlijnen afwijkt, staat de motivatie hiervoor genoteerd in het dossier van de cliënt. <b>En</b> Het naleven van de richtlijnen wordt tijdens overleg(gen) niet

<sup>5</sup> Voorbeelden van overleg zijn: casuïstiek, intervisie, werkoverleg.



	besproken met collega-optometristen.  <i>Aanbeveling:</i> <i>Bespreek het naleven van richtlijnen ad hoc tijdens overleg(gen) met collega-optometristen.</i>
Onvoldoende	De optometrist voert zijn handelingen uit volgens de geldende richtlijnen voor de beroepsgroep. <b>En</b> Indien de optometrist van de richtlijnen afwijkt, staat de motivatie hiervoor niet genoteerd in het dossier van de cliënt. <b>En</b> Het naleven van de richtlijnen wordt tijdens overleg(gen) niet besproken met collega-optometristen.  <i>Zwaarwegend advies:</i> <i>Noteer indien wordt afgeweken van de richtlijn structureel de motivatie in het dossier van de cliënt.</i> <i>En</i> <i>Bespreek het naleven van richtlijnen ad hoc tijdens overleg(gen) met collega-optometristen.</i>
Zwaar onvoldoende	De optometrist neemt voor zijn handelingen de geldende richtlijnen voor de beroepsgroep niet als uitgangspunt.  <i>Voorwaarde:</i> <i>Voer de handelingen uit volgens de geldende richtlijnen van de beroepsgroep.</i>

## Domein Evaluatie van zorg

### Kwaliteitsaspect 6: Instrumenten, apparatuur en diagnostische farmaca

Voor de optometrische zorg, zoals omschreven in het beroepsprofiel, worden instrumenten, apparatuur en diagnostische farmaca ingezet. De benodigde instrumenten, apparatuur en diagnostische farmaca staan beschreven in de richtlijnen die de OVN heeft geautoriseerd. Dit betreft onder meer het [Optometrische Basis Onderzoek \(OBO\)](#) en aandoeningsspecifieke richtlijnen.

De instrumenten, apparatuur en diagnostische farmaca dienen op een veilige wijze toegepast te worden. Dit vraagt om goed onderhoud, indien van toepassing een keuring en het werken met bekwaamheidsverklaringen voor betrokken optometristen. De bekwaamheidsverklaring kan op basis van scholing, praktische vaardigheden en ervaring worden afgegeven. Dit zijn eisen die vanuit de wet Wkkgz gesteld worden.

Dit kwaliteitsaspect valt onder meer onder:

- de rol van *optometrisch handelen* met als bijbehorende deelcompetentie *optometrisch onderzoek en diagnose* en *optometrisch plan en behandeling* ([Beroepscompetentieprofiel Optometrist, 2020](#)).

*Nb. De verantwoordelijkheden in het kader van de Wkkgz zijn anders voor de optometrist als werkgever, werknemer of zelfstandige zonder personeel. Meer informatie over de verschillende verantwoordelijkheden is te vinden in de [brochure 'Ben jij Wkkgz-proof?'](#).*

Uitstekend	<p>De optometrist beschikt over de instrumenten, apparatuur en diagnostische farmaca die benodigd zijn voor alle optometrische onderzoeken.</p> <p><b>En</b></p> <p>Daarnaast beschikt de optometrist over extra apparatuur voor verdere verdieping of meer bevestiging bij de uitgevoerde onderzoeken.</p> <p><b>En</b></p> <p>Deze instrumenten, apparatuur en diagnostische farmaca worden tevens goed onderhouden, worden -indien van toepassing- gekeurd en optometristen zijn bekwaam om er mee te werken.</p>
Goed	<p>De optometrist beschikt over de instrumenten, apparatuur en diagnostische farmaca die benodigd zijn voor alle optometrische onderzoeken.</p> <p><b>En</b></p> <p>Deze instrumenten, apparatuur en diagnostische farmaca worden tevens goed onderhouden, worden -indien van toepassing- gekeurd en optometristen zijn bekwaam om er mee te werken.</p>
Voldoende	<p>De optometrist beschikt over de instrumenten, apparatuur en diagnostische farmaca die benodigd zijn voor de selectie van onderzoeken die wordt uitgevoerd.</p> <p><b>En</b></p> <p>Deze instrumenten, apparatuur en diagnostische farmaca worden tevens goed onderhouden, worden -indien van toepassing- gekeurd en optometristen zijn bekwaam om er mee te werken</p>

	<p><i>Aanbeveling:</i>  <i>Beschik over de instrumenten, apparatuur en diagnostische farmaca die benodigd zijn voor het uitvoeren van alle optometrische onderzoeken.</i>  <i>En</i>  <i>Onderhoud deze goed en - indien nodig- laat deze keuren en ben bekwaam in het werken er mee.</i></p>
<p>Onvoldoende</p>	<p>De optometrist beschikt niet over alle instrumenten, apparatuur en diagnostische farmaca die benodigd zijn voor de selectie van onderzoeken die wordt uitgevoerd.</p> <p><b>Of</b></p> <p>De aanwezige instrumenten, apparatuur en diagnostische farmaca worden niet goed onderhouden, worden -indien van toepassing- niet gekeurd en optometristen zijn niet bekwaam om er mee te werken</p> <p><i>Zwaarwegend advies:</i>  <i>Beschik over alle instrumenten, apparatuur en diagnostische farmaca die benodigd zijn voor het uitvoeren van de selectie van optometrische onderzoeken.</i>  <i>Of</i>  <i>Onderhoud deze goed en - indien nodig- laat deze keuren en ben bekwaam in het werken er mee.</i></p>
<p>Zwaar onvoldoende</p>	<p>De optometrist beschikt niet over de instrumenten, apparatuur en diagnostische farmaca die passend zijn voor de selectie van onderzoeken die wordt uitgevoerd.</p> <p><b>En</b></p> <p>De aanwezige instrumenten, apparatuur en diagnostische farmaca worden daarbij niet goed onderhouden, worden -indien van toepassing- niet gekeurd of optometristen zijn niet bekwaam om er mee te werken.</p> <p><i>Voorwaarde:</i>  <i>Beschik over alle instrumenten, apparatuur en diagnostische farmaca die benodigd zijn voor het uitvoeren van de selectie van optometrische onderzoeken.</i>  <i>Of</i>  <i>Onderhoud deze goed en - indien nodig- laat deze keuren en ben bekwaam in het werken er mee.</i></p>

## Kwaliteitsdomein Functioneren van de optometrist

### Domein Functioneren van de optometrist

#### Kwaliteitsaspect 7: Positief werkklimaat

Het creëren van een positief werkklimaat is van belang voor het leveren van kwalitatief goede zorg. In een positief werkklimaat wordt het potentieel van medewerkers meer benut; medewerkers presteren beter en het helpt ze gezond te blijven. In een positief werkklimaat staan optometristen in hun kracht. Ze voelen zich competent en hebben invloed op de uitvoering van hun werk. Daarbij werken ze samen en ervaren het werk als betekenisvol. Een optometrist heeft een verantwoordelijke en assertieve beroepshouding. Hij spreekt collega's aan op professioneel gedrag: complimenteert en waardeert, geeft feedback en reflecteert samen met collega's. Werkstress en ongewenst gedrag, in welke vorm dan ook, horen niet thuis in een positief werkklimaat. Deze zorgen voor een slechtere werksfeer en samenwerking, verminderde betrokkenheid van de werknemer, een lagere productiviteit en slechtere resultaten. In een goede en gezonde werkomgeving zal een optometrist punten van onvrede, incidenten en andere werkgerelateerde zaken met zijn/haar leidinggevende en/of collega's kunnen bespreken.

Dit kwaliteitsaspect valt onder meer onder:

- de rol van *samenwerkingspartner* met als bijbehorende deelcompetentie *interprofessioneel of multidisciplinair samenwerken*
- de rol van *professional en kwaliteitsverbeteraar* met als bijbehorende deelcompetentie *professioneel handelen binnen interpersoonlijke relaties* ([Beroepscompetentieprofiel Optometrist, 2020](#)).

Goed <sup>6</sup>	De optometrist ervaart een positief werkklimaat. <b>En</b> Op de werkplek heerst een goed en gezond klimaat waar eventuele problemen kunnen worden besproken. Vervolgens wordt er naar een oplossing gestreefd.
Voldoende	De optometrist ervaart een positief werkklimaat. <b>En</b> Er zijn elementen die beter zouden kunnen, maar deze beïnvloeden niet zijn dagelijks functioneren.  <i>Aanbeveling:</i> <i>Bespreek op de werkplek welke elementen het werkklimaat positief kunnen beïnvloeden en spreek verbeteracties af.</i>

<sup>6</sup> In de onderbouwing van de gradering dient de optometrist aandacht te schenken aan de volgende elementen:

- Samenwerking met leidinggevende en andere collega's (contact, gezamenlijke doelen);
- Mate waarin werk uitdagend en haalbaar is (werkbelasting, competenties, ontwikkelmogelijkheden);
- Mate van betrokkenheid bij de besluitvorming en ruimte voor eigen initiatief (onder meer over de invulling van het eigen werk);
- Wijze waarop feedback en waardering gegeven wordt;
- Openheid (mate waarin problemen bespreekbaar zijn, er een cultuur is om met elkaar open over het handelen te communiceren en dit handelen te evalueren).

Onvoldoende	De optometrist ervaart geen positief werkklimaat. <b>En</b> Zijn dagelijks functioneren wordt hierdoor beïnvloed.  <i>Zwaarwiegend advies: Bespreek op de werkplek welke elementen uw dagelijks functioneren beïnvloeden en spreek verbeteracties af.</i>
Niet van Toepassing	Optometrist werkzaam in eenmanszaak of als zzp' er met kortlopende opdracht (< dan vier maanden).

## Domein Functioneren van de Optometrist

### Kwaliteitsaspect 8: Werkoverleg – organisatorische zaken

Optometristen die werken in grote organisaties of kleinschalige teams voeren voor het optimaliseren van de interne organisatie en communicatie op regelmatige basis overleg met directe collega's. Ze wisselen informatie uit en maken afspraken over de organisatie van de zorg, zodat op verantwoorde wijze onder meer met materialen, middelen en inzetbaarheid van optometristen wordt omgegaan. Men maakt bij de overleggen gebruik van een actie- en besluitenlijst zodat de voortgang gemonitord kan worden.

Dit kwaliteitsaspect valt onder meer onder de rol van *organisator* met als bijbehorende competentie *organiseren* ([Beroepscompetentieprofiel Optometrist, 2020](#)).

Uitstekend	<p>De optometrist voert minimaal eens per kwartaal een werkoverleg met directe collega's ten behoeve van de organisatie van de zorg.</p> <p><b>En</b></p> <p>Hiervan wordt een actie- en besluitenlijst gemaakt.</p> <p><b>En</b></p> <p>De afgesproken acties worden gemonitord.</p>
Goed	<p>De optometrist voert minimaal eens per kwartaal een werkoverleg met directe collega's ten behoeve van de organisatie van de zorg.</p> <p><b>En</b></p> <p>Hiervan wordt een actie- en besluitenlijst gemaakt.</p>
Voldoende	<p>De optometrist voert minimaal eens per half jaar een werkoverleg met directe collega's ten behoeve van de organisatie van de zorg.</p> <p><b>En</b></p> <p>Hiervan wordt een actie- en besluitenlijst gemaakt.</p> <p><i>Aanbeveling:</i>  <i>Voer minimaal eens per kwartaal een werkoverleg met directe collega's ten behoeve van de organisatie van de zorg.</i>  <i>En</i>  <i>Maak hiervan een actie- en besluitenlijst.</i></p>
Onvoldoende	<p>De optometrist voert geen werkoverleg met directe collega's ten behoeve van de organisatie van de zorg.</p> <p><i>Zwaarwegend advies:</i>  <i>Voer minimaal eens per half jaar een werkoverleg met directe collega's ten behoeve van de organisatie van de zorg.</i></p>
Niet van Toepassing	<p>Optometrist werkzaam in eenmanszaak of als zzp' er met kortlopende opdracht.</p>

## Kwaliteitsdomein Professionele ontwikkeling

### Domein Professionele ontwikkeling

#### Kwaliteitsaspect 9: Kennisdeling

Een optometrist verwerft kennis en vaardigheden en deelt deze met collega's en andere professionals. Op deze wijze bewaakt en verbetert de optometrist de eigen deskundigheid, die van collega's en de beroepsgroep, wat bijdraagt aan de kwaliteit van zorg aan cliënten zowel binnen als buiten de eigen praktijk.

Van een optometrist wordt verwacht dat hij:

- Ontwikkelingen actief volgt en zijn kennis en vaardigheden actueel houdt.
- Een onderzoekende houding heeft en zoveel als mogelijk volgens de principes van Evidence Based Practice (EBP) werkt.
- Resultaten van wetenschappelijk onderzoek volgt, die waar mogelijk toe past in de praktijk en zijn klinische expertise deelt.
- In onderzoek van medisch specialisten en onderzoekers (oogheelkundig, paramedisch of aanverwant) participeert.
- Permanent aan zijn ontwikkeling werkt en een bijdrage levert aan die van (toekomstige) collega's.
- Via formele leertrajecten én dagelijks op de werkplek leert, bijvoorbeeld door casusbesprekingen, intervisie, visitatie, klinische lessen en intercollegiale toetsing.
- Betrokken is bij het toepasbaar maken en uitvoeren van standaarden.
- Uitdraagt waar zijn beroep voor staat.

Dit kwaliteitsaspect valt onder de rol *kennis en wetenschap* met als bijbehorende competentie *reflecterend handelen volgens EBP* ([Beroepscompetentieprofiel Optometrist, 2020](#)).

Uitstekend	De optometrist verwerft en deelt actief kennis en vaardigheden met collega's en andere professionals. <b>En</b> Dit leidt tot verbetering van de kwaliteit van zorg in de eigen praktijk én buiten de eigen praktijk.
Goed	De optometrist verwerft en deelt actief kennis en vaardigheden met collega's en andere professionals. <b>En</b> Dit leidt tot verbetering van de kwaliteit van zorg in de eigen praktijk.
Voldoende	De optometrist verwerft en deelt actief kennis en vaardigheden maar dit leidt niet tot verbetering van de kwaliteit van zorg in de eigen praktijk.  <i>Aanbeveling:</i> <i>Zet de verworven kennis en vaardigheden in voor verbeteringen van de kwaliteit van zorg in de eigen praktijk.</i>
Onvoldoende	De optometrist verwerft kennis en vaardigheden maar deelt deze niet.

*Zwaarwegend advies:*

*Deel actief kennis en vaardigheden.*

Zwaar onvoldoende

De optometrist verwerft geen kennis en vaardigheden.

*Voorwaarde:*

*Verwerf kennis en vaardigheden.*



## Domein Professionele ontwikkeling

### Kwaliteitsaspect 10: Reflectie individueel functioneren

Reflecteren betekent uzelf een spiegel voorhouden over uw denken, handelen, motivatie, wat u gemakkelijk aangaat en waar uitdagingen liggen. In het [beroepsprofiel van de optometrist](#) staat de competentie evalueren van het eigen handelen als volgt beschreven: De optometrist is in staat om op adequate wijze het eigen handelen te evalueren en op basis van verkregen inzichten bij te stellen.

De volgende activiteiten zijn hiervoor beschikbaar:

- Inbrengen van een vraagstuk of casus bij intercollegiaal overleg;
- Deelnemen aan intercollegiaal overleg, bijvoorbeeld in een kwaliteitskring;
- Individueel professionele ontwikkeling (IPO)/Multi source feedback.

In het [kwaliteitsregister paramedici 2015-2020](#) staat beschreven dat van de geregistreerde één maal binnen de registratieperiode wordt verwacht dat hij het eigen professioneel handelen, analyseert aan de hand van competenties middels een IPO – vanaf 2020 is fase 1 van IPO verplicht.

Dit kwaliteitsaspect valt onder meer onder de rol van *kennis en wetenschap* met als bijbehorende competentie *reflecterend handelen volgens EBP* ([Beroepscompetentieprofiel Optometrist, 2020](#)).

Uitstekend	<p>De reflectie op het eigen functioneren van de optometrist bevat de activiteiten zoals beschreven bij de gradering goed.</p> <p><b>En</b></p> <p>De optometrist heeft een actieve rol gehad door het inbrengen van een vraagstuk of casus in intercollegiaal overleg.</p> <p><b>En</b></p> <p>Op basis van verkregen inzichten heeft de optometrist het eigen handelen bijgesteld.</p>
Goed	<p>De optometrist reflecteert jaarlijks op het eigen functioneren.</p> <p><b>En</b></p> <p>De reflectie omvat de volgende activiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelnemen aan intercollegiaal overleg, bijvoorbeeld in een kwaliteitskring;</li> <li>• Individueel professionele ontwikkeling (IPO)/Multi source feedback.</li> </ul> <p><b>En</b></p> <p>Op basis van verkregen inzichten heeft de optometrist het eigen handelen bijgesteld.</p>
Voldoende	<p>De optometrist reflecteert jaarlijks op het eigen functioneren.</p> <p><b>En</b></p> <p>De reflectie omvat minimaal één van de activiteiten zoals beschreven bij de gradering goed.</p> <p><b>Of</b></p> <p>Op basis van verkregen inzichten heeft de optometrist het eigen handelen niet bijgesteld.</p>

	<p><i>Aanbeveling:</i> <i>Reflecteer volgens de omschreven activiteiten bij gradering goed</i> <i>En</i> <i>Stel het handelen bij op basis van de verkregen inzichten.</i></p>
Onvoldoende	<p>De optometrist reflecteert niet jaarlijks op het eigen functioneren.</p> <p><b>En/of</b></p> <p>De reflectie omvat minimaal één van de activiteiten zoals beschreven bij de gradering goed.</p> <p><b>En/of</b></p> <p>Op basis van verkregen inzichten heeft de optometrist het eigen handelen niet bijgesteld.</p> <p><i>Zwaarwegend advies:</i> <i>Reflecteer jaarlijks volgens één van de omschreven activiteiten bij gradering goed.</i> <i>En/of</i> <i>Stel het handelen bij op basis van de verkregen inzichten.</i></p>
Zwaar onvoldoende	<p>De optometrist reflecteert niet op het eigen functioneren.</p> <p><i>Voorwaarde:</i> <i>Reflecteer volgens één van de omschreven activiteiten bij gradering goed.</i> <i>En/of</i> <i>Stel het handelen bij op basis van de verkregen inzichten.</i></p>

---

## Domein Professionele ontwikkeling

---

### Kwaliteitsaspect 11: Zorg en commercie worden gescheiden

Volgens de [Gedragscode voor Optometristen](#) dient de optometrist zorg en commercie strikt van elkaar te scheiden. Door dit te doen wordt het voor iedere partij duidelijk welke zorg er geleverd is en welke kosten hieraan zijn verbonden. Dit is van belang om een mogelijke belangenverstremming te voorkomen. Professionele hulpverlening vereist immers dat professionele onafhankelijkheid wordt veiliggesteld.

De optometrist:

- brengt een passend tarief in rekening;
- specificeert zijn declaratie deugdelijk en licht deze op verzoek nader toe;
- verreken zijn tarieven niet met andere producten of diensten die aan de cliënt worden geleverd, noch zal hij eraan meewerken dat anderen dit voor hem doen;
- rekent een eventueel verlaagd tarief voor bepaalde verrichtingen voor alle cliënten op gelijke wijze. De tariefreductie is niet gekoppeld aan het leveren van producten of diensten. Evenmin verreken de optometrist, op welke wijze dan ook, de tariefreductie in andere producten of diensten die aan de cliënt worden geleverd, noch zal hij eraan meewerken dat anderen dit voor hem doen;
- levert een cliënt die verwezen is door een collega, opticien of contactlensspecialist, voor een periode van zes maanden na het desbetreffende contact geen optische hulpmiddelen, tenzij daarover tussen de betrokken beroepsbeoefenaren overeenstemming bestaat.

Artikel 38 van de Wet Marktordening Gezondheidszorg (WMG), uitgewerkt in de [NZa-beleidsregel over transparantie](#), eist daarbij dat de tarieven<sup>7</sup> die de optometrist hanteert, openbaar worden gemaakt (op de website). Het is aan te bevelen om cliënten ook te informeren of de zorg vergoed wordt en wat het betekent voor het eigen risico. De praktijkhouder, optiekhouders of zorginstelling is hier vanuit de praktijkrichting verantwoordelijk voor. De optometrist blijft verantwoordelijk voor het verstrekken van deze informatie aan de cliënt voor het benodigde informed consent.

Dit kwaliteitsaspect valt onder meer onder de rol *professional en kwaliteitsverbeteraar* met als bijbehorende deelcompetentie *professioneel en ethisch handelen binnen kaders* ([Beroepscompetentieprofiel Optometrist, 2020](#)).

*Nb. Vanuit de Wkkgz bestaat de verplichting om de cliënt (op diens verzoek) te voorzien van keuze-informatie, waaronder informatie over tarieven. Meer informatie over alle te bieden keuze-informatie is te vinden in de [brochure 'Ben jij Wkkgz-proof?'](#).*

Goed	De optometrist volgt de regels zoals beschreven in de Gedragscode voor optometristen en de WMG waardoor sprake is van een duidelijke scheiding tussen zorg en commercie.
Onvoldoende	De optometrist volgt de regels zoals beschreven staat in de Gedragscode voor optometristen en de WMG maar ten dele, waardoor de scheiding tussen zorg en commercie niet volledig en duidelijk is doorgevoerd.

---

<sup>7</sup> Zie toelichting artikel 5, lid 4.

*Zwaarwegend advies:*

*Volg de regels van de gedragscode voor optometristen en de WMG waardoor sprake is een duidelijke scheiding tussen zorg en commercie.*

Zwaar Onvoldoende

De optometrist volgt de regels zoals beschreven staat in de Gedragscode voor optometristen en WMG niet, waardoor geen sprake is van een scheiding zien tussen zorg en commercie.

*Voorwaarde:*

*Volg de regels van de gedragscode voor optometristen en de WMG waardoor sprake is een duidelijke scheiding tussen zorg en commercie.*

## Kwaliteitsdomein Cliëntenperspectief

### Domein Cliëntenperspectief

#### Kwaliteitsaspect 12: Cliëntenperspectief in kaart brengen

Een belangrijke manier om de kwaliteit van zorg te beoordelen, is evaluatie vanuit het perspectief van de cliënt. Het in kaart brengen van het cliëntenperspectief kan handvatten bieden voor zowel het verbeteren van de zorg, als het functioneren van de optometrist zelf. Een aantal belangrijke elementen voor de uitvraag bij cliënten zijn bijvoorbeeld:

- Contact met de zorgverlener (deskundigheid, serieus nemen, tijd);
- Diagnostiek en behandeling (gezamenlijke besluitvorming, informatie, rekening houden met wensen cliënt);
- De organisatie (goed bereikbaar);
- Resultaten (verbetering klachten, cijfer voor de zorg van de optometrist).

Er zijn verschillende manieren om het cliënten perspectief in kaart te (laten) brengen. Tot op heden zijn (nog) geen gevalideerde instrumenten voor optometristen beschikbaar die als benchmark kunnen fungeren. Mogelijke instrumenten die beschikbaar zijn: de [PREM-lijst](#), enquêtes, spiegelgesprekken, wachtkamerinterviews, etc.

Als een optometrist werkzaam is in een praktijk met meerdere zorgverleners kan het cliëntenperspectief in gezamenlijkheid in kaart gebracht worden.

Vanuit de wet [Wkkgz](#) moet de optometrist de cliënt keuze-informatie bieden, onder meer over de cliëntenervaringen.

Dit kwaliteitsaspect valt onder meer onder:

- de rol van *communicator* met als bijbehorende deelcompetentie *behandelrelatie aangaan*
- de rol van *samenwerkingspartner* met als bijbehorende deelcompetentie *samenwerken met cliënt*.
- de rol *kennis en wetenschap* van met als bijbehorende deelcompetentie *reflecterend handelen volgens EBP*.
- de rol van *professional en kwaliteitsverbeteraar* met als bijbehorende deelcompetentie *professioneel zorg verlenen* ([Beroepscompetentieprofiel Optometrist, 2020](#)).

*Nb. De verantwoordelijkheden in het kader van de Wkkgz zijn anders voor de optometrist als werkgever, werknemer of zelfstandige zonder personeel. Meer informatie over de verschillende verantwoordelijkheden is te vinden in de [brochure 'Ben jij Wkkgz-proof?'](#).*

Uitstekend	De optometrist brengt jaarlijks de cliënttevredenheid in kaart. <b>En</b> Bespreekt en deelt de uitkomsten intern en met andere belanghebbenden (bv via de website). <b>En</b> Gebruikt deze om verbeteracties uit te voeren.
Goed	De optometrist brengt de cliënttevredenheid in kaart. <b>En</b> Bespreekt de uitkomsten intern. <b>En</b> Gebruikt deze om verbeteracties uit te voeren.
Voldoende	De optometrist brengt de cliënttevredenheid in kaart.

	<p><b>En</b> Bespreekt de uitkomsten intern niet</p> <p><b>En/of</b> Gebruikt deze niet om verbeteracties uit te voeren.</p> <p><i>Aanbeveling: Bespreek de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek intern en/of gebruik deze om verbeteracties uit te voeren.</i></p>
Onvoldoende	<p>De optometrist brengt de cliënttevredenheid niet in kaart.</p> <p><i>Zwaarwegend advies: Bring de cliënttevredenheid in kaart, bespreek de uitkomsten intern.</i></p>

## Domein Cliëntenperspectief

### Kwaliteitsaspect 13: Klachten en signalen van onvrede

Volgens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg (Wkkgz) is de optometrist verplicht om systematisch de kwaliteit van de zorg te bewaken. En hierbij ook de klachten en andere signalen van onvrede te betrekken en te bespreken met collega's. Een klacht moet zorgvuldig afgehandeld worden. Maar ook kan het analyseren van klachten ingezet worden om van te leren en de zorg in de toekomst te verbeteren.

De Wkkgz regelt op welke manier zorgaanbieders hun klachtenregeling moeten vormgeven: Optometristen moeten beschikken over een erkende klachtenregeling en een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Daarnaast moeten de optometrist zijn aangesloten bij een erkende geschilleninstantie, voor de behandeling van geschillen met cliënten. Via het [Klachten- en geschillenloket Paramedici](#) biedt de OVN haar leden die geregistreerd zijn in het Kwaliteitsregister Paramedici een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten/geschillen.

De optometrist dient de klachtenregeling onder de aandacht te brengen van zijn cliënten en hen te laten weten wat ze kunnen doen als ze ontevreden zijn, bijvoorbeeld via de praktijkfolder of op de website. Ook moet de cliënt geïnformeerd worden over de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen.

Als de optometrist signalen van onvrede bemerkt bij een cliënt, zal altijd eerst bekeken worden of in een gesprek de onvrede weggenomen kan worden. Een optometrist kan mogelijk gebruik maken van een intern stappenplan van zijn organisatie voor het omgaan met mondelinge klachten en andere signalen van onvrede.

Dit kwaliteitsaspect valt onder meer onder:

- de rol *kennis en wetenschap* van met als bijbehorende deelcompetentie *reflecterend handelen volgens EBP*.
- de rol van *professional en kwaliteitsverbeteraar* met als bijbehorende competentie *professioneel handelen* ([Beroepscompetentieprofiel Optometrist, 2020](#)).

*Nb. De verantwoordelijkheden in het kader van de Wkkgz zijn anders voor de optometrist als werkgever, werknemer of zelfstandige zonder personeel. Meer informatie over de verschillende verantwoordelijkheden is te vinden in de brochure 'Ben jij Wkkgz-proof?'*

Uitstekend	De optometrist heeft een proces waarbij formele en informele klachten en signalen van onvrede in een verbetercyclus minimaal twee keer per jaar worden geëvalueerd. <b>En</b> De uitkomsten worden gebruikt om de optometrische zorg te verbeteren.
Goed	De optometrist heeft een proces om formele en informele klachten en signalen van onvrede minimaal jaarlijks te analyseren <b>En</b> te bespreken. <b>En</b> Verbeteracties vast te stellen en uit te voeren.
Voldoende	De optometrist heeft een proces om formele en informele klachten en signalen van onvrede te analyseren <b>En</b>

	<p>te bespreken. Maar er worden geen verbeteracties vastgesteld en uitgevoerd.</p> <p><i>Aanbeveling:</i> <i>Gebruik de uitkomsten om verbeteracties vast te stellen en uit te voeren.</i></p>
Onvoldoende	<p>De optometrist heeft een proces om formele en informele klachten en signalen van onvrede te analyseren. Maar bespreekt de uitkomsten niet en gebruikt deze niet om verbeteracties vast te stellen en uit te voeren.</p> <p><i>Zwaarwegend advies:</i> <i>Analyseer en bespreek formele en informele klachten.</i></p>
Zwaar onvoldoende	<p>De optometrist heeft geen afspraken om formele en informele klachten en signalen van onvrede te analyseren, te bespreken en verbeteracties vast te stellen en uit te voeren</p> <p><i>Voorwaarde:</i> <i>Stel een proces op om formele en informele klachten te analyseren.</i></p>



## Domein Cliëntenperspectief

### Kwaliteitsaspect 14: Toegangstijd en wachttijd optometrische zorg

De Treeknorm beschrijft de maximaal aanvaardbare toegangs- en wachttijden<sup>8</sup> binnen de zorg. De toegangstijd<sup>9</sup> is de tijd tussen de verwijzing van de verwijzer/zelfverwijzing en het eerste bezoek aan de optometrist.

De wachttijd<sup>10</sup> is de tijd die verloopt tussen het moment waarop de diagnose is gesteld en is bepaald welke behandeling nodig is en het moment waarop de (optometrische) behandeling feitelijk plaatsvindt.

De OVN heeft verschillende richtlijnen en documenten waarin de wachttijd voor een aantal aandoeningen staat beschreven, denk aan glaucoom, rode oog en een cliënt met flitsen. Het is voor de cliënt van belang dat de behandelend optometrist op de hoogte is van de juiste streeftijden per aandoening. Dit kan het resultaat van een eventuele behandeling beïnvloeden, evenals de cliënttevredenheid.

Binnen de documenten van de OVN staat niet beschreven hoeveel de (maximale) toegangstijd mag bedragen. Het is echter belangrijk dat een optometrist zicht heeft op de toegangstijd en wachttijd en op basis van deze inzichten waar nodig verbeteringen doorvoert.

Op grond van de Wkkgz is een optometrist verplicht om een cliënt te informeren over de toegang- en wachttijd als onderdeel van de keuze- informatie. Ook is een optometrist volgens de [NZa-beleidsregel over transparantie](#) verplicht informatie te publiceren over de wachttijd.

Dit kwaliteitsaspect valt onder meer onder de rol van *organisator* met als bijbehorende competentie *organiseren* ([Beroepscompetentieprofiel Optometrist, 2020](#)).

*Nb. De verantwoordelijkheden in het kader van de Wkkgz zijn anders voor de optometrist als werkgever, werknemer of zelfstandige zonder personeel. Meer informatie over de verschillende verantwoordelijkheden is te vinden in de [brochure 'Ben jij Wkkgz-proof?'](#).*

Goed	De toegangstijd en wachttijd worden gemonitord. <b>En</b> Besproken en geanalyseerd. Op basis van de bevindingen worden aantoonbare verbeteringen doorgevoerd en geëvalueerd.
Voldoende	De toegangstijd en wachttijd worden gemonitord.  <i>Aanbeveling:</i> <i>Bespreek/analyseer de bevindingen t.a.v. de toegangs- en wachttijden</i> <i>En</i> <i>Voer zo nodige verbeteringen door en evalueer deze.</i>
Onvoldoende	De toegangs- en wachttijden worden niet gemonitord.  <i>Zwaarwegend advies:</i> <i>Monitor de toegangs- en wachttijden.</i>

<sup>8</sup> [Beleidsregel toezichtkader zorgplicht zorgverzekeraars Zvw](#) - TH/BR-025, zie artikel 9 en 10 voor de toegangs- en wachttijden volgens de Treeknormen.

<sup>9</sup> [Beleidsregel toezichtkader zorgplicht zorgverzekeraars Zvw](#) - TH/BR-025

<sup>10</sup> [Beleidsregel toezichtkader zorgplicht zorgverzekeraars Zvw](#) - TH/BR-025

## Domein Cliëntenperspectief

### Kwaliteitsaspect 15: Voorlichting, advies en samen beslissen

Door op passende wijze te communiceren met de cliënt draagt de optometrist bij aan het samen beslissen over de oplossing van de zorgvraag van de cliënt, zelfregie en een gezonde leefstijl. De optometrist verstrekt eerlijke voorlichting en advies, gebaseerd op actuele inzichten van de beroepsgroep. Bij de voorlichting, advies en samen beslissen gaat de optometrist methodisch te werk en:

- Inventariseert de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt.
- Schat in aan welke informatie de cliënt behoefte heeft. Hij laat zich hierbij ook leiden door wat een cliënt redelijkerwijs moet weten over de onderzoeken en behandeling en gezonde leefstijl (zie ook de [checklist samen beslissen in de richtlijn Optometrische dossiervoering](#) (2021)). De optometrist weegt de mate van gedetailleerdheid van de informatie af en communiceert in voor de cliënt duidelijke en begrijpelijke taal.
- Kiest de juiste gesprekstechniek (bijvoorbeeld actief luisteren, coachen, adviseren, informeren, motiveren of confronteren).
- Maakt gebruik van een passende vorm van communicatie (mondeling, schriftelijk of digitaal) en zet zo nodig hulpmiddelen in (zoals patiënteninformatie, uitkomstinformatie en keuzehulpen). De optometrist verstrekt de informatie op verzoek van de cliënt ook schriftelijk of elektronisch.
- Toetst het effect van de communicatie bij de cliënt en staat open voor feedback van de cliënt en collega's.

Wanneer sprake is van bijvoorbeeld erfelijke aandoeningen zal de optometrist de familie van de cliënt in haar communicatie betrekken bijvoorbeeld door te adviseren om ook de familie te informeren over de erfelijke aandoening.

Als er aanleiding toe is richt de optometrist zich, naast individuele cliënten ook op groepen cliënten met een gelijksoortige problematiek.

De optometrist handelt altijd volgens de principes van *Evidence Based Practice* en *Shared decision making* met de cliënt.

Dit kwaliteitsaspect valt onder meer onder:

- de rol van *optometrisch handelen* met als bijbehorende competentie *optometrisch handelen*
- de rol van *communicator* met als bijbehorende competentie *communiceren*.
- de rol van *maatschappelijk handelen* met als bijbehorende competentie *maatschappelijk handelen* ([Beroepscompetentieprofiel Optometrist, 2020](#)).

Uitstekend	De optometrist heeft beschreven hoe invulling wordt gegeven aan de communicatie met de cliënt (te weten voorlichting, advies en samen beslissen over onderzoek, behandeling en gezonde leefstijl).
	<b>En</b>
	De optometrist voert de communicatie op een passende wijze uit en neemt in gezamenlijkheid met de cliënt besluiten.
	<b>En</b>
	Evaluatie van de communicatiemethode vindt minimaal jaarlijks plaats en indien noodzakelijk worden verbeteringen doorgevoerd

	<p>in de communicatie met de cliënt en in de protocollen.</p> <p><b>En</b></p> <p>Daarnaast biedt de optometrist voorlichting en advies aan groepen cliënten met een gelijksoortige problematiek om hun ooggezondheid en zelfregie te ondersteunen.</p>
Goed	<p>De optometrist heeft beschreven hoe invulling wordt gegeven aan de communicatie met de cliënt (te weten voorlichting, advies en samen beslissen over onderzoek, behandeling en gezonde leefstijl).</p> <p><b>En</b></p> <p>De optometrist voert de communicatie op een passende wijze<sup>11</sup> uit en neemt in gezamenlijkheid met de cliënt besluiten.</p> <p><b>En</b></p> <p>Evaluatie van de communicatiemethode vindt minimaal jaarlijks plaats en indien noodzakelijk worden verbeteringen doorgevoerd in de communicatie met de cliënt en in de protocollen.</p>
Voldoende	<p>De optometrist heeft beschreven hoe invulling wordt gegeven aan de communicatie met de cliënt (te weten voorlichting, advies en samen beslissen over onderzoek, behandeling en gezonde leefstijl).</p> <p><b>En</b></p> <p>De optometrist voert de communicatie op een passende wijze uit en neemt in gezamenlijkheid met de cliënt besluiten.</p> <p><b>En</b></p> <p>Evaluatie van de communicatie met de cliënt vindt niet of op ad hoc basis plaats. Verbeteringen vinden op ad hoc basis plaats.</p> <p><i>Aanbeveling:</i></p> <p><i>Evalueer de communicatie met de cliënt minimaal jaarlijks en voer indien noodzakelijk verbeteringen door in de communicatie met de cliënt en in de protocollen.</i></p>
Onvoldoende	<p>De optometrist heeft niet beschreven hoe invulling wordt gegeven aan de communicatie met de cliënt (te weten voorlichting, advies en samen beslissen over onderzoek, behandeling en gezonde leefstijl).</p> <p><b>En</b></p> <p>Hij voert de communicatie op passende wijze uit waardoor in gezamenlijkheid met de cliënt besluiten worden genomen.</p> <p><b>En</b></p> <p>Evaluatie van de communicatie met de cliënt vindt niet plaats.</p> <p><i>Zwaarwegend advies:</i></p> <p><i>Beschrijf hoe invulling wordt gegeven aan de communicatie met de cliënt.</i></p> <p><i>En</i></p> <p><i>Evalueer de communicatie met de cliënt minimaal jaarlijks</i></p>

<sup>11</sup> Onder passende wijze de communicatie uitvoeren wordt verstaan: de juiste inhoud, juiste vorm, juiste hulpmiddelen en juiste gesprekstechnieken - afgestemd op de cliënt.

*en voer indien noodzakelijk verbeteringen door in de communicatie met de cliënt.*

Zwaar onvoldoende

De optometrist heeft niet beschreven hoe invulling wordt gegeven aan de communicatie met de cliënt (te weten voorlichting, advies en samen beslissen over onderzoek, behandeling en gezonde leefstijl).

**En**

Hij voert de communicatie op niet passende wijze uit waardoor niet in gezamenlijkheid met de cliënt besluiten worden genomen.

**En**

Evaluatie van de communicatie met de cliënt vindt niet plaats.

**En/of**

Externe partijen hebben klachten over de communicatie van de optometrist.

*Voorwaarde:*

*Beschrijf hoe invulling wordt gegeven aan de communicatie met de cliënt.*

*En*

*Voer communicatie met de cliënt op passende wijze uit en neem in gezamenlijkheid met de cliënt besluiten.*

## Bijlage

### Overzicht kwaliteitsaspecten, instrumenten/vragenlijsten en hulpmiddelen

In onderstaande overzicht zijn de instrumenten en eventuele hulpmiddelen aangegeven die opgenomen zijn in de visitatiemethodiek OVN. Alle kwaliteitsaspecten dienen in de Normen- en Waarderingsvragenlijst (ook wel de N&W-vragenlijst) door de optometrist gegradeerd en onderbouwd te worden (incl. gebruik van feitelijke informatie waaruit blijkt dat de gradering van toepassing is). Naast de N&W-vragenlijst worden een aantal instrumenten ingezet aan de hand waarmee u de zelfevaluatie van een specifiek kwaliteitsaspect dient uit te voeren.

		Instrumenten	Hulpmiddelen	Voorbeelden voor onderbouwing <sup>12</sup>
<b>Algemene informatie</b>		<u>Algemene vragenlijst</u> <u>Persoonlijke vragenlijst</u>		
<b>Kwaliteitsaspecten</b>				
<b>Evaluatie van zorg</b>				
1	Dossiervoering	Vragenlijst 'Naleving richtlijn optometrisch basisonderzoek' en 'zelfevaluatie en dossiervoering', inclusief toelichting over verkrijgen toestemming voor inzage.	<a href="#">Richtlijn Optometrische Dossiervoering en notatie</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflectie op de ingevulde vragenlijst (waar goed of minder goed op gescoord).</li> <li>• Beschrijf hoe en wanneer evaluatie heeft plaatsgevonden en noem voorbeelden van evt. verbeteringen die zijn doorgevoerd.</li> </ul>
2	Zorgprocessen en werkafspraken		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="#">Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling</a></li> <li>○ <a href="#">OVN standaard verwijsbrief</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uploaden van uitgewerkte zorgprocessen en werkafspraken waar in uw praktijk mee wordt gewerkt.</li> </ul>

<sup>12</sup> Bij elk kwaliteitsaspect is het de bedoeling om de geselecteerde gradering te onderbouwen. Dus waarom is de gradering op uw situatie van toepassing. In deze kolom zijn voorbeelden opgenomen die u kunt gebruiken bij de onderbouwing. Benadrukt wordt dat het voorbeelden zijn. U kunt ook van andere onderbouwing gebruik maken.

			<ul style="list-style-type: none"> <li>o <a href="#">Brochure 'Ben jij Wkkgz-proof?'</a>.</li> </ul>	
3	Professioneel omgaan met incidenten en calamiteiten		<ul style="list-style-type: none"> <li>o <a href="#">Brochure 'Ben jij Wkkgz-proof?'</a>.</li> <li>o <a href="#">Stappenplan voor als er iets mis is gegaan - Wkkgz</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een VIM-melding toevoegen met beschrijving hoe omgegaan is met een VIM-melding en hoe het is afgehandeld (PDCA-cyclus).</li> </ul>
4	Zorginhoudelijk afstemming		<ul style="list-style-type: none"> <li>o <a href="#">Adviesdocument NOG Normtijden voor acute oogheelkunde in de 1e en de 2e lijn</a></li> <li>o <a href="#">Plan Geïntegreerde Oogzorg en handreiking voor samenwerking</a></li> <li>o <a href="#">Addendum leeftijd oogmeting kind</a></li> <li>o <a href="#">Richtlijnen</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uploaden van verwijsprotocollen of -brieven, notulen, standaardagenda, actielijst (zichtbaar of punten opgevolgd worden)</li> </ul>
5	Naleven van richtlijnen	<a href="#">Vragenlijst 'Naleving richtlijn optometrisch basisonderzoek' en 'zelfevaluatie en dossiervoering'</a> , inclusief toelichting over verkrijgen toestemming voor inzage.	<a href="#">Richtlijnen</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uploaden van protocollen van de praktijk.</li> <li>• Casusbeschrijving waaruit de werkwijze blijkt hoe richtlijnen zijn nageleefd binnen een specifieke casus.</li> </ul>
6	Instrumenten, apparatuur en diagnostische farmaca	<a href="#">Vragenlijst-IADF</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o <a href="#">Optometrische Basis Onderzoek (OBO)</a></li> <li>o <a href="#">Brochure 'Ben jij Wkkgz-proof?'</a>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uploaden van logboek onderhoud, foto onderhoudssticker, reinigingsprotocollen, regeling controle houdbaarheid van diagnostische farmaca.</li> </ul>
<b>Functioneren van de optometrist</b>				
7	Positief werkklimaat		<a href="#">Omgaan met incidenten en klachten. KNMG (2018).</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benoem welke aspecten voor u belangrijk zijn om een positief</li> </ul>

				werkklimaat te ervaren. Verduidelijk aan de hand van een voorbeeld of op uw werkplek al dan niet sprake is van een positief werkklimaat.
8	Werkoverleg – organisatorische zaken			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uploaden van een actie/besluitenlijst waar de vervolg data van overleg worden genoemd.</li> </ul>
<b>Professionele ontwikkeling</b>				
9	Kennisdeling			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uploaden van het overzicht van het kwaliteitsregister.</li> <li>• Uploaden van een artikel waaruit blijkt dat u hebt deelgenomen aan (wetenschappelijk) onderzoek.</li> <li>• Uploaden van notulen van een overleg/presentatie waaruit blijkt dat aan kennisdeling is gedaan.</li> </ul>
10	Reflectie individueel functioneren	<u>360° feedback vragenlijst verwijzers en/of collega's</u>	<u><a href="#">Intercollegiaal overleg IPO (omschrijving in KP-criteria)</a></u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uploaden van notulen intercollegiaal overleg/ kwaliteitskring.</li> <li>• Uploaden van een casus die is ingebracht bij de kwaliteitskring/ intercollegiaal overleg, met een beschrijving hoe het handelen is aangepast.</li> <li>• Uploaden van de IPO.</li> </ul>
11	Zorg en commercie gescheiden		<u><a href="#">Gedragcode voor Optometristen</a></u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een prijsoverzicht van de onderzoeken.</li> <li>• Link van de webpagina waarop de prijzen van de onderzoeken staan.</li> </ul>
<b>Cliëntenperspectief</b>				

12	Cliëntperspectief in kaart (laten) brengen	<u>PREM-vragenlijst tevredenheid cliënten in Exata</u>	<a href="#">Vragenlijst PREM Paramedische zorg 3.0 algemeen</a> <a href="#">Vragenlijst PREM Paramedische zorg 3.0 ouders</a> <a href="#">Vragenlijst PREM Paramedische zorg 3.0 jongeren</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uploaden van (uitgewerkte) PREM zo mogelijk met reflectie en eventuele verbeterdoelen.</li> <li>• Bij gebruik van Zorgkaart Nederland, - uitkomsten laten zien en de reflectie/evaluatie toevoegen met eventuele verbeteracties.</li> </ul>
13	Klachten en signalen van onvrede		<a href="#">Klachten- en geschillenloket Paramedici</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uploaden van een overzicht van ontvangen klachten toe met reflectie en eventuele verbeterdoelen.</li> <li>• Een klacht (formele of informele) toevoegen met beschrijving hoe met de klacht is omgegaan en hoe het is afgehandeld (PDCA-cyclus).</li> </ul>
14	Toegangstijd en wachttijd optometrische zorg		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="#">1 Beleidsregel toezichtkader zorgplicht zorgverzekeraars Zvw - TH/BR-025, zie artikel 9 en 10 voor de toegangs- en wachttijden volgens de Treeknormen.</a></li> <li>○ <a href="#">1 Beleidsregel toezichtkader zorgplicht zorgverzekeraars Zvw - TH/BR-025</a></li> <li>○ <a href="#">1 Beleidsregel toezichtkader zorgplicht zorgverzekeraars Zvw - TH/BR-025</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uploaden van een overzicht van toegangstijden.</li> <li>• Als toegangstijden boven de Treeknorm ijkten uit te komen - beschrijving wat gedaan is om deze te verlagen (te denken aan avond spreekuren geopend, andere indeling van de agenda gemaakt, extra optometrist aangetrokken etc.)</li> </ul>
15	Voorlichting, advies en samen beslissen		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="#">Beroepsprofiel</a></li> <li>○ <a href="#">Checklist van Samen beslissen in de richtlijn Optometrische dossiervoering</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uploaden van (uitgewerkte) PREM - op vlak van voorlichting, advies en samen beslissen zo mogelijk met reflectie en eventuele verbeterdoelen.</li> <li>• Uploaden van ontvangen klachten t.a.v. communicatie met reflectie en eventuele verbeterdoelen.</li> </ul>



				<ul style="list-style-type: none"><li>• Uploaden van protocol of werkafspraken waarin is beschreven hoe invulling wordt gegeven aan communicatie.</li><li>• Uploaden van aandoening specifieke protocollen waarin voorlichting, advies en /of samen beslissen is uitgewerkt.</li><li>• Uploaden van hulpmiddelen die in de praktijk worden ingezet bij de voorlichting, advies en samen beslissen.</li></ul>
--	--	--	--	--