



Richtlijnen veilige optiek – Interne Richtlijnen voor medewerkers v 5.1

Contents

1. Algemeen.....	2
1.1 Algemeen.....	2
2. Ontvangstproces en winkelinrichting.....	3
2.1 Voorbereidingen winkelbezoek door medewerkers.....	3
2.2 Voorbereidingen winkelbezoek door klanten.....	3
3. Verkoopproces.....	4
3.1 Bezoek aan winkel.....	4
3.1 Voormeting en oogdrukmeting.....	4
3.2a Oogmeting met automatische phoropter (waartussen plexiglasscherm is geplaatst).....	4
3.2 b Oogmeting met manuele phoropter.....	4
3.3. Glasadvies en centrering.....	5
3.4 Afstellen/ afpassen van de bril (zoveel mogelijk al bij het verkoopmoment).....	5
3.5 Services en reparaties.....	5
4. Contactlenzen.....	5
4.1 Contactlensaanpassing of contactlenscontrole.....	5
4.3 Noodgevallen.....	5
Bijlage – Instructie Handen wassen.....	6
Versiebeheer.....	6

1. Algemeen

Protocol 5.1 is doordat besmettingscijfers weer oplopen gebaseerd op de eerder toegepaste versie 3, maar dan mét mondkapje maatregelen, een maximaal aantal klanten per 5m² 5m² als vuistregel om de wettelijke plicht tot anderhalve meter afstand in te vullen én de toevoeging van reparatiehandelingen. Eerdere protocollen vertaalden de RIVM richtlijnen en het protocol verantwoord winkelen naar specifiek voor de optiekbranche geldende activiteiten ter voorkoming van de verspreiding van COVID-19. Met het vervallen van deze protocollen en de anderhalve-meter-regels, was nog slechts sprake van adviezen van de overheid, die waren vertaald naar interne richtlijnen voor medewerkers in de optiekbranche. Doordat besmettingscijfers weer oplopen, voelen de ondernemers die zijn aangesloten bij Ufon de behoefte om verder te gaan en vullen de verantwoordelijkheden in die verder gaan dan ‘sterke adviezen’ van de overheid en ‘de mondkapjeplicht’, als extra bescherming van onze klanten en onze medewerkers. Deze adviezen zijn:

1. Klachten? Blijf thuis en laat je direct testen, ook als je gevaccineerd bent
2. Was vaak je handen / Hoest en nies in je elleboog
3. Houd 1,5 meter afstand / schud geen handen
4. Zorg voor voldoende frisse lucht
5. Het dragen van een mondkapje is verplicht. Overige beschermende middelen zijn optioneel

1.1 Algemeen

- Centraal in alles staat de veiligheid van onze klant en onze medewerker voorop bij alles wat wij doen.
- Deze richtlijnen zijn opgesteld door het UFON en haar leden en is initieel afgestemd met Economische Zaken, en personeelsvertegenwoordigers.
- Deze richtlijnen zijn opgesteld om het optiekbezoek en de activiteiten die we moeten ondernemen om verantwoorde oogzorg te kunnen verlenen, verantwoord te laten verlopen gedurende de toenemende coronamaatregelen vanaf het najaar van 2021.
- Deze richtlijnen zijn opgesteld op basis van de RIVM – richtlijnen en in lijn met het Sectorplan zoals is ontwikkeld met o.a. de NUVO, en heeft de intentie om dat in meer detail in te vullen.
- Deze richtlijnen omvatten al onze detailhandelsactiviteiten en daarmee het gehele zorgproces.
- Als medewerker doen wij er alles aan om het bezoek van een klant tot een geslaagd bezoek te maken. De instructies zijn interne instructies en worden weer aangevuld met algemene communicatieboodschappen aan de deur.
- In deze richtlijnen beschrijven we de minimale vereisten voor veilige optiek en dienen als versteviging van wat veelal al normale hygiëneregels waren. Het is vrij aan de organisatie om additionele voorzorgmaatregelen te treffen om de veiligheid in voorkomende situaties aan te scherpen.
- Aanvullingen of updates op deze richtlijnen zullen aangebracht kunnen worden door het bestuur van UFON.

In het protocol is op onder andere de volgende onderwerpen een wijziging doorgevoerd:

- Vraag de klant bij het maken van een afspraak zoveel mogelijk alleen te komen.
- Er wordt een maximaal aantal klanten in de winkel gehanteerd (de ondergrens is 1 klant per 5m² winkelverkoopoppervlakte).
- Informeer klanten bij de deur over de geldende maatregelen in de winkel.

2. Ontvangstproces en winkelinrichting

- Plaats het plexiglas scherm boven de verkooptafel, balie en in de refractieruimte. (Zie werkinstructie).
- Om drukte in de vestiging te voorkomen, maken vestigingen op dagen waarop drukte wordt verwacht op die dag van buitenaf duidelijk wat het maximum aantal toegestane aantal klanten in de vestiging is die dag, waarbij de vuistregel 5 vierkante meter per volwassen bezoeker is.
- Informeer klanten bij de deur middels een poster over de geldende maatregelen opgelegd door de overheid:
 - Was vaak en goed je handen en nies in je elleboog
 - Blijf thuis bij klachten en laat je direct testen, ook als je gevaccineerd bent
 - Houd 1,5 meter afstand en schud geen handen
 - Draag een mondkapje

2.1 Voorbereidingen winkelbezoek door medewerkers

- Medewerkers met ziekteverschijnselen laten zich testen bij de GGD en wachten thuis af tot de uitslag bekend is.
- Voor richtlijnen rondom thuisblijven en quarantaine volg je de instructies van de overheid <https://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19/quarantaine>.
- Laat indien mogelijk alle deuren naar de refractieruimte open zodat je direct door kan lopen.
- Was of desinfecteer voor en na het behandelen van elke klant grondig je handen met water en zeep (20 seconden) conform de instructies.
- Voorkom fysiek contact zoveel mogelijk en geef de klant geen hand bij begroeting en afscheid
- Bied de klant alleen koffie aan in een wegwerpbeker en laat klant niet zelf de koffiemachine bedienen.
- Desinfecteer klantcontactpunten, optische apparaten en stoel na elke meting. Denk aan: voormetinstrument, oogdrukmeter, phoropter, pasbril, pupillometer, armleuningen, hoofdsteun etc.
- Reinig oppervlakken en optische apparaten altijd nog een extra keer in het bijzijn van de klant zodat de klant het duidelijk ziet.
- Reinig/desinfecteer minimaal 1x per dag de oppervlakken, zoals deurklinken, toetsenborden, telefoons, balieoppervlakken, stoelen en stoelleuning, kranen, koffiemachine, pinterminal, montuur bakjes en knoppen van de handpompjes.
- Wij gebruiken tussenschermen, desinfecterende handgel en een mondkapje. Je dient de vloeistof van het bril reinigingsbad iedere dag te verversen.
- De bedrijfsleider, de franchisenemer of de vervanger ziet toe op de naleving van de richtlijnen en is het eerste aanspreekpunt voor medewerkers, klanten en leveranciers met vragen.

2.2 Voorbereidingen winkelbezoek door klanten

Omwille van ieders gezondheid en veiligheid vragen wij de klant een aantal voorbereidingen te treffen:

- Kom zoveel mogelijk alleen.
- Zoveel mogelijk een afspraak vooraf te maken zodat ze tijdig kunnen worden geholpen; dit kan telefonisch of via de website. Wij bevestigen het filiaal en het tijdstip dat de klant een afspraak heeft en een samenvatting van het doel van het bezoek.

- Vraag de klanten die een afspraak maken om zoveel mogelijk alleen te komen naar de afspraak.

3. Verkoopproces

3.1 Bezoek aan winkel

- Klanten die een oogmeting willen ondergaan of komen voor een contactlens- aanpassing/ controle beantwoorden de triagevragen van de medewerker alvorens het meetproces kan worden gestart. De medewerker vraagt de klant of deze een van de volgende klachten heeft: neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn, lichte hoest, verhoging (tot 38 C°) of koorts. Vraag hem ook thuis te blijven als iemand in zijn huis koorts heeft (vanaf 38 C°) en/of benauwdheidsklachten. Dat zijn klachten die je hier ziet genoemd: <https://lci.rivm.nl/richtlijnen/covid-19> Iedereen wordt na binnenkomst verzocht de handen te desinfecteren op de aangegeven wijze; hiervoor staan middelen direct voor u klaar.
- Tijdens uw verblijf in onze winkel vragen wij u minstens 1.5 meter afstand te houden t.o.v. andere klanten en onze medewerkers.
- Er is een aantal verrichtingen waarbij de medewerker op aan te geven momenten handelingen moet verrichten binnen uw 1,5 meter. Die handelingen beschrijven wij in deze richtlijnen uitvoeriger, alsook de te nemen veiligheidsmaatregelen:
 - Voormeting en oogdrukmeting
 - Het verrichten van oogmetingen: handmatige en automatische phoropter, en de autorefractor;
 - Het aantekenen van een multifocale bril;
 - Het afstellen van de bril;
 - Contactlensaanpassing/-controle.
- Bij voorkeur 1 medewerker en 1 klant in de refractieruimte en zo nodig één begeleider.

3.1 Voormeting en oogdrukmeting

- Werk zoveel mogelijk op afstand door gebruik te maken van op afstand bedienbare voormetinstrumenten / oogdrukmeter.
- Bij het voormeten met een manueel bedienbare autorefractormeter vormt het apparaat een barrière tussen klant en medewerker en dient een plexiglas scherm als extra bescherming aangebracht te worden.
- Voormetinstrumenten vóór en na gebruik grondig reinigen.

3.2a Oogmeting met automatische phoropter (waartussen plexiglasscherm is geplaatst)

- Laat de klant net buiten de refractieruimte wachten en desinfecteer phoropter zodat de klant ziet dat je deze goed schoonmaakt.
- Neem plaats op jouw kruk of stoel en nodig de klant uit om op de refractiestoel plaats te nemen.
- Bij voorkeur 1 medewerker en 1 klant in de refractieruimte en zo nodig één begeleider.

3.2 b Oogmeting met manuele phoropter

- De oogmeting met een manuele phoropter is voor een groot gedeelte identiek aan de oogmeting met een automatische phoropter. Het is echter niet altijd mogelijk om een plexiglasscherm tussen klant en medewerker te plaatsen, daarom dragen beiden tijdens de oogmeting beschermende middelen.

- De opticien en de klant dragen tijdens de oogmeting een mondkapje en optioneel nog beschermende middelen, bestaande uit: Handschoenen en beschermbril.

3.3. Glasadvies en centrering

- Meet de PD-waarden niet op met de PD meter (zeer korte afstand), maar maak zoveel mogelijk gebruik van de oude PD-waarde. Teken deze waarde ter controle af op de demoglaasjes.
- Als je geen oude PD-waarde hebt, teken dan een standaard PD op het frame (bijvoorbeeld R/ L 32/32). Laat vervolgens de klant de bril opzetten, controleer de markering
- Bepaal vervolgens de inslijphoogte m.b.v. de Y-Stick. Leg de klant uit hoe hij de swing zelf kan vastzetten met een gewichtje.

3.4 Afstellen/ afpassen van de bril (zoveel mogelijk al bij het verkoopmoment)

- Vraag de klant om de bril zelf op te doen. Loop rondom de klant, houd 1,5 m afstand, vraag de klant om de bril weer zelf neer te leggen, zodat je deze weer kan oppakken en was of desinfecteer voor en na het afstellen je handen.
- Mocht het nodig zijn vraag de klant zelf de haren of oor opzij te doen zodat je de pasvorm achter het oor beter kunt bekijken.
- Desinfecteer gereedschappen (tangen, schroevendraaiers etc.) na iedere gebruik van een andere bril.

3.5 Services en reparaties

- Reinig alle gedragen brillen die een klant je aanreikt door de bril eerst schoon te maken in het bril reinigingsbad en aanvullend de bril te desinfecteren.

4. Contactlenzen

4.1 Contactlensaanpassing of contactlenscontrole

- Laat de klant net buiten de refractieruimte wachten en desinfecteer phoropter, keratometer en spleetlamp zodat de klant ziet dat je deze goed schoonmaakt.
- Bij het opmeten van de sterkte van de contactlenzen kan dezelfde procedure aangehouden worden als bij een oogmeting.
- De spleetlamp is voorzien van een plexiglas scherm.
- Bij het spleetlamp onderzoek werken we met een wattenstaafje om het ooglid in beweging te brengen.
- Vraag de klant om tijdens het spleetlamponderzoek en de keratometrie/ corneatopografie niet te spreken. Spreek zelf ook zo min mogelijk tijdens deze onderzoeken.
- De contactlensspecialist / lensaanpasser zet de lens er niet zelf in bij de klant. We voorzien de klant van instructie. Mocht je, in uitzonderlijke gevallen (nood), een lens bij de consument moeten inzetten of uithalen: desinfecteer je handen, doe een nieuw paar handschoenen aan, en gooi die handschoenen na gebruik direct weg. Hergebruik geen paslenzen of pas-sets.

4.3 Noodgevallen

- Verwijs de klant in geval van nood (rode ogen, plotseling wazig zicht, etc.) naar de huisarts (Nederland), of oogarts (België).

Bijlage – Instructie Handen wassen



WHO handen
wassen NL.pdf

Versiebeheer

1. Versie 5.1 aangepast n.a.v. de aanscherpingen ingaande 12 november 2021 met de wettelijke plicht tot het houden van 1,5 meter afstand.
2. Versie 5 aangepast n.a.v. de aanscherpingen ingaande 6 november 2021 met de mondkemperplicht voor de detailhandel. Daarnaast aanvullende paragraaf 3.5 over reparatie toegevoegd.
3. Versie 4.0 aangepast n.a.v. de versoepelingen ingaande 15 september 2021 waardoor alle relevante protocollen vooralsnog worden ingetrokken en hygiëne- en afstandsregels adviezen zijn vanuit Rijksoverheid.
4. Versie 3.0 aangepast n.a.v. de versoepelingen ingaande 26 juni 2021 en het vervallen van de mondkapjesplicht in de openbare ruimten
5. Versie 2.2 aangepast n.a.v. sluiting winkels en vrijstelling opticiens / audiciens. Procedure zittend passen i.c.m. mondkemper uitgewerkt alsmede de registratie van persoonsgegevens.
6. Versie 2.1 Aanpassing naar aanleiding van wettelijke verplichting per 1 december 2020 om mondkapjes te dragen in openbare ruimten – 25 november 2020
7. Versie 2.0 Voormeting en oogdrukmeting verder uitgewerkt en richtlijnen in lijn gebracht met door Rijksoverheid veranderde voorschriften per 1 juli 2020 (waaronder uitzonderingen op 'kom zoveel mogelijk alleen', focus op 1,5 meter afstand in de winkel, koffie onder voorwaarden) - 10 juni 2020
8. Versie 1.1: triage verder uitgeschreven, in lijn met beschreven triage andere contactberoepen die o.b.v. reserveringen werken. En contactlensaangepassing en -controle toegevoegd o.b.v. binnen sector gemaakte afspraken – 14 mei 2020
9. Versie 1.0 ontwikkeld door leden, afstemming met OR en feedback ontvangen van ministerie EZK (bij monde van McKinsey) – 20 april 2020