



PROTOCOL VERSLAGLEGGING

Inhoudsopgave

1) Inleiding	2
2) Adviezen	2
3) Erkende diplomering	2
4) Ontwikkelingen in de cosmetische zorg	4
5) Het klantendossier	4
6) Behandelingsproces in stappen	5
7) Informed Consent (Toestemmingsformulier)	6
8) Behandelverslag en evaluatie	7

1) Inleiding

Bij De Huidprofessional staat kwaliteit hoog in het vaandel. Daarom ontwikkelt De Huidprofessional protocollen (aanbevolen richtlijnen) die bijdragen aan de kwaliteit en kennis binnen de schoonheidsverzorging. De Huidprofessional heeft verschillende protocollen en publicaties uitgebracht, waaronder:

- Protocol Acne
- Protocol Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
- Protocol Camouflage
- Protocol Elektrisch Ontharen
- Protocol Verslaglegging
- Protocol Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

In dit protocol van De Huidprofessional "Verslaglegging " vind je informatie over behandelingen volgens deze specialisatie. We hebben hierover relevante gegevens verzameld.

Voor de leesbaarheid gebruiken we vrouwelijke voornaamwoorden. Overal waar zij/haar staat, kun je ook hij/zijn of zij/hun/hen lezen.

2) Adviezen

Het bijhouden van een klantendossier is een wettelijke verplichting waarin wordt vastgelegd welke behandelingen zijn uitgevoerd en met welke apparatuur. Ook worden hierin de (tussentijdse) evaluatie van de behandeling en de resultaten, evenals aandachtspunten gedocumenteerd. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) houdt hier toezicht op.

Dit Protocol beschrijft wat een schoonheidsspecialist moet vastleggen in het klantendossier, niet alleen ter bevordering van kwaliteit en veiligheid voor de klant, maar ook voor verwijzers en zorgverzekeraars.

Wanneer een klant een klacht indient bij de geschilleninstantie over een specialistische behandeling en deze klacht gegrond wordt verklaard en het betrokken lid niet over de specifieke door De Huidprofessional erkende diploma's beschikt, dan bevindt het lid zich in een kwetsbare positie. In dergelijke gevallen kan De Huidprofessional of de geschilleninstantie de kosten voor de behandeling van de klacht aan het lid doorberekenen.

3) Erkende diplomering

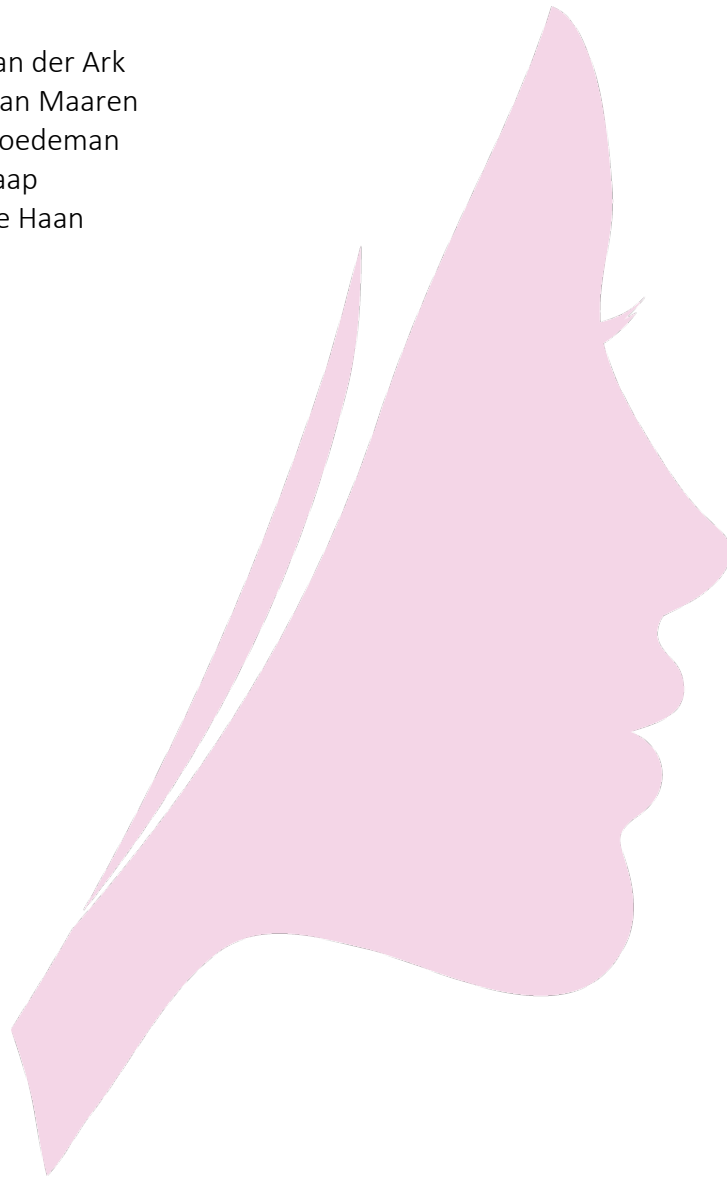
Belangrijke motieven om erkend gediplomeerd te werken.

1. Vergoeding door zorgverzekeraars: enkele zorgverzekeraars vergoeden ontharingsbehandelingen, voornamelijk in het gezicht, alleen als deze worden uitgevoerd door erkend gediplomeerde schoonheidsspecialisten.

2. Kwaliteitsborging: diploma's en registraties van specialisaties zijn de basis voor kwaliteitsborging en kunnen van belang zijn bij klachtenafhandeling door zorgverzekeraars.
3. Regelgeving en verantwoording: De Huidprofessional wil proactief een protocol aanbieden aan het Ministerie van Volksgezondheid om regulering te vergemakkelijken.

Dank gaat uit naar het bestuur van De Huidprofessional voor hun medewerking aan dit protocol.

Mevrouw N. van der Ark
Mevrouw M. van Maaren
Mevrouw G. Hoedeman
Mevrouw B. Paap
Mevrouw G. de Haan



4) Ontwikkelingen in de cosmetische zorg

Schoonheidsspecialisten worden geconfronteerd met de wettelijke verplichtingen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), die voorschrijft op welke wijze 'goede zorg' moet worden verleend.

Patiëntveiligheid staat hoog op de politieke agenda. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport houdt zich steeds meer bezig met de kwaliteitsborging in de cosmetische sector. De potentiële risico's van (delen van) het beroep op de volksgezondheid worden hierbij zorgvuldig afgewogen.

5) Het klantendossier

Als schoonheidsspecialist ben je wettelijk verplicht om te documenteren welke handelingen je uitvoert en waarom, zoals vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) ziet toe op naleving hiervan.

Essentie van goede zorg begint bij het klantendossier

Het systematisch bijhouden van een klantendossier is cruciaal. Hierin registreer je klantgegevens, documenteer je de uitgevoerde behandelingen en evalueer je de behaalde resultaten ('meten en verbeteren'). Al deze informatie wordt gedocumenteerd in het klantendossier, waarmee je kunt aantonen dat je hoogwaardige zorg verleent.

Belang van dossiervorming

Een goed bijgehouden klantendossier is essentieel voor zowel jou als je klant. Ongeacht de voortgang van de behandeling, het dossier biedt altijd een betrouwbare referentie.

Klachtenafhandeling

Een gedetailleerd klantendossier is onmisbaar bij het behandelen van klachten of complicaties. Gebrek aan gedocumenteerde informatie kan nadelige gevolgen hebben. Maak vooraf duidelijke afspraken, evalueer regelmatig de voortgang en pas de behandeling indien nodig aan. Al deze stappen dienen gedocumenteerd te worden in het klantendossier, zodat je altijd een basis hebt om op terug te vallen.

Zorgverzekeraars

Daarnaast is het vastleggen van informatie ook van groot belang voor zorgverzekeraars. Bij het indienen van declaraties heeft de zorgverzekeraar gedetailleerde informatie nodig over de uitgevoerde behandelingen, de gebruikte apparatuur, de evaluatie van de behandeling en eventuele aandachtspunten.

6) Behandelingsproces in stappen

Cosmetische zorg wordt door schoonheidsspecialisten verleend volgens een methodisch proces. Het onderstaande schema geeft weer welke methodische stappen de schoonheidsspecialist dient te volgen en welke gegevens in het dossier moeten worden gedocumenteerd.

We beschrijven hier op een formele wijze het verloop van een behandeling. Wees je bewust van de verschillende stappen, maar realiseer je ook dat situaties kunnen afwijken, zoals bij klanten die een eenmalige behandeling ondergaan, of bij vaste klanten die al lange tijd regelmatig langskomen. Probeer zoveel mogelijk van de onderstaande stappen te doorlopen, maar besef dat niet alle stappen altijd nodig zullen zijn.

Behandelproces

STAP 1: Intake: vul het intakeformulier in en maak een (digitaal) klantdossier aan.

STAP 2: Zorgvraag: identificeer de zorgvraag van de klant. Stel open vragen om zo het doel van de behandeling vast te stellen.

STAP 3: Behandelplan: ontwerp het behandelplan en bespreek wat wel en niet mogelijk is.

STAP 4: Informed Consent: laat de klant het informed consent document lezen en ondertekenen. Bewaar een kopie hiervan in het klantdossier.

STAP 5: Behandelverslag: documenteer elke behandeling nauwkeurig, inclusief gebruikte apparatuur (instellingen) en producten. Voer tussentijdse evaluaties uit en maak zo nodig voor- en na-foto's voor het klantdossier.

STAP 6: Evaluatie en afronding: evalueer de behaalde resultaten van de behandelingen. Is het gewenste effect bereikt? Rond de behandelingen af bij succesvolle verbetering. Verwijs indien nodig door als het gewenste resultaat niet haalbaar blijkt.

Het intakegesprek

Het intakegesprek of anamnese markeert het begin van het behandelproces. Tijdens dit gesprek verzamel je persoonsgegevens, analyseer je de huidconditie en vraag je naar de medische voorgeschiedenis, relevante omstandigheden die invloed hebben op de huid, en eventuele contra-indicaties. Daarnaast noteer je de wensen en verwachtingen van de klant.

Behandelplan

Op basis van de verzamelde informatie bespreek je samen met de klant de behandel mogelijkheden en -beperkingen, en stel je het te verwachten resultaat vast. Het gekozen behandelplan, inclusief de verwachtingen van de klant, wordt hierin vastgelegd.

Tussentijdse evaluatie

Bij een behandeltraject dat uit meerdere sessies bestaat, plan je tussentijdse evaluatiemomenten in. Het maken van voor- en na-foto's kan helpen om de voortgang objectief te beoordelen. Zodra alle gegevens zijn gedocumenteerd, vraag je de klant om het intakeformulier te ondertekenen.

Tijdens het intakegesprek worden de volgende gegevens vastgelegd:

Klantgegevens:

- Datum van de intake
- Persoonsgegevens van de klant (naam, adres, woonplaats)
- Eventuele verwijfsbrief indien van toepassing
- Voorgeschiedenis van eerdere behandelingen
- Relevante gezondheidsvragen
- Contra-indicaties
- Huidanalyse en conditie van de huid

Zorgvraag:

- Specifieke zorgvraag van de klant
- Te behandelen (huid)gebied(en)
- Verwachtingen van de klant ten aanzien van de behandeling

Behandelplan:

- Startdatum van de behandeling
- Gekozen behandeling of behandelmethode
- Gebruikte apparatuur en cosmetische producten
- Verwacht resultaat van de behandeling
- Voorgestelde frequentie van de behandeling
- Prognose van de kosten van de behandeling
- Geplande momenten voor tussentijdse evaluaties
- Instemming van de klant met het uitvoeren van het behandelplan
- Toestemming voor de registratie en verwerking van persoonsgegevens

Voor (acne)behandelingen met peeling en ontharingsbehandelingen met IPL of laser, is het essentieel om een aanvullend informed consent te gebruiken.

7) Informed Consent

Als schoonheidsspecialist en zorgverlener ben je verplicht om je klant vooraf te informeren over de voorgestelde behandeling, de voor- en nazorg en mogelijke bijwerkingen of risico's. Deze 'informatieplicht' moet ervoor zorgen dat de klant weloverwogen kan besluiten om een behandeling uit te laten voeren. Zodra de klant alles goed heeft begrepen, tekent hij of zij het informed consent (geïnformeerde toestemming). De behandeling kan pas gestart worden nadat dit is gedaan.

Type Informed Consent

Een standaard informed consent is opgenomen in het intakeformulier⁸. Dit is voor de meeste behandelingen voldoende. Voor behandelingen met peeling en behandelingen met IPL of laser gebruik je een aanvullend informed consent⁹.

Wat leg je vast in het informed consent?

Informed consent:

- Datum
- Naam en geboortedatum klant
- Informatie over de aard van de behandeling
- Beoogde effecten en mogelijke risico's
- Instemming van de klant met uitvoering van het behandelplan (handtekening)

8) Het behandelverslag met evaluatie

Het behandelverslag omvat een gedetailleerde beschrijving van de uitgevoerde handelingen, de gebruikte apparatuur (met instellingen) en toegepaste producten. Een essentieel onderdeel van het verslag is de evaluatie van de vorige behandeling. Hierbij wordt genoteerd wat de klant in de dagen daarna heeft ervaren, eventuele tussentijdse bijzonderheden en of adviezen voor thuisverzorging zijn opgevolgd.

Evaluatie tijdens de behandeling en aanpassing indien nodig

Het regelmatig evalueren tijdens de behandeling is cruciaal om te beoordelen of bijstelling van de behandeling nodig is. Op deze manier voorkom je dat pas aan het einde van het traject duidelijk wordt of de behandeling het gewenste effect heeft gehad en of de klant tevreden is.

Het niveau van de tussentijdse evaluatie kan variëren afhankelijk van de specifieke behandeling. Het is altijd essentieel om voor aanvang van de volgende behandeling te informeren naar de ervaringen met de vorige behandeling en eventuele veranderingen in de gezondheidssituatie van de klant sindsdien.

Als je behandelingen uitvoert die vergoed worden door een zorgverzekeraar, is het van groot belang dat je het behandelverslag nauwkeurig bijhoudt. Zorgverzekeraars kunnen specifieke informatie bij jou opvragen om declaraties correct te kunnen verwerken.

Wat je vastlegt in het behandelverslag omvat

- Datum van de behandeling
- Naam van de behandelaar
- Eventuele wijzigingen in contra-indicaties
- Resultaten van de vorige behandeling
- Tussentijdse evaluatie van de huidige behandeling
- Overwegingen voor eventuele bijstelling van de behandeling

- Gedetailleerde beschrijving van de uitgevoerde handelingen, gebruikte apparatuur en toegepaste producten
- Advies voor huidverzorging thuis
- Voor en na foto's (indien van toepassing)

Tijdens de laatste behandeling vindt de afronding en eindevaluatie plaats. Hierbij breng je de huidconditie in kaart en beoordeel je welk resultaat is bereikt. Eventuele bijzonderheden of aandachtspunten bespreek je met de klant.

Het belangrijkste onderdeel van de eindevaluatie is het beoordelen of de behandeling zoals verwacht is verlopen. Bespreek je bevindingen en vergelijk deze met de ervaringen van de klant. Dit is tevens het moment om nogmaals aanbevelingen te doen en advies te geven over huidverzorging thuis.

Tussentijds evalueren is cruciaal omdat het de meest voorkomende klacht voorkomt: het uitblijven van het gewenste resultaat of on vervulde verwachtingen. Door regelmatig te evalueren, zoals beschreven in hoofdstuk 5 (Het behandelverslag) kun je later altijd terugvallen op deze evaluaties indien nodig. Dit voorkomt verrassingen tijdens het afsluitende gesprek met de klant.

Evaluatie en afronding omvatten de volgende aspecten

- Datum van de evaluatie
- Behaalde resultaten en eventuele afwijkingen
- Klanttevredenheid in overeenstemming met de verwachtingen
- Afrondende bespreking inclusief advies voor thuiszorg van de huid