

**Erkenningschema
Diabetes, Incontinentie, Stoma en/of WondVerzorging**

Code: DISW
Volgnummer: 1
Geldig per: 1 maart 2011

Secretariaat SEMH
Postbus 526
2400 AM Alphen aan den Rijn
tel: 0172-414814
fax: 020-5248118
www.semh.info
info@semh.info

Inhoud

1. Inleiding
2. Definities
3. Eisen
 - 3.1 Zorgvraag formuleren
 - 3.2 Zorgplan maken
 - 3.3 Selecteren, uitproberen en beslissen
 - 3.4 Leveren en instrueren
 - 3.5 Gebruiken
 - 3.6 Evalueren
 - 3.7 Beleid en organisatie
 - 3.8 Personeel en deskundigheid
 - 3.9 Fysieke omgeving en materialen
 - 3.10 Diensten door derden
 - 3.11 Documenten
4. Richtlijnen
5. Bijlage a: Gedragscode Hygiëne

1. Inleiding

De in dit erkenningschema opgenomen criteria hebben betrekking op leveranciers die hulpmiddelen leveren voor diabetes, stoma, incontinentie en/of wondverzorging.

Dit erkenningschema is opgesteld in overleg met afgevaardigden van medische speciaalzaken, apotheken, toeleveranciers en patiëntenbelangenorganisaties, onder verantwoordelijkheid van het bestuur van de erkenningsregeling. Tevens zijn bij de totstandkoming van de eisen zorgverzekeraars betrokken geweest. In situaties waarin dit schema niet voorziet, wordt beslist aan de hand van het Erkenningsreglement.

Bedrijven die in aanmerking willen komen voor de SEMH erkenning dienen te voldoen aan de eisen die in dit erkenningschema zijn verwoord.

Naast de eis wordt aangegeven op welke locatie de eis van toepassing is. B = bedrijf; V = vestiging en S = spreekuurlocatie.

Als bij het bedrijf geen cliënten worden ontvangen zijn de eisen 3.9.1.c, 3.9.3., 3.9.4., 3.9.5. niet van toepassing voor dit bedrijf.

Hiernaast wordt aangegeven op welke wijze een 'feit' wordt beoordeeld. Alleen bij constatering van een 'major' afwijking tijdens een toets op locatie wordt het jaar erop op locatie getoetst.

2. Definities

Leverancier: een leverancier van medische hulpmiddelen welke dienen ter verzorging en behandeling van diabetes, incontinentie, stoma en/of wondverzorging.

Voor de overige definities wordt verwezen naar het Erkenningschema Algemene eisen.

3. Eisen

3.1 Zorgvraag formuleren

	Aspect	Eis	Verificatie	Locatie	Soort
3.1.1	Intakegesprek	Zie Algemene eisen. Het intakegesprek voor de eerste voorziening dient binnen 5 werkdagen na het eerste contact te kunnen worden gemaakt.	Capaciteit verifiëren en agenda checken	B	Minor
3.1.2	Zorgvraag formuleren	Zie Algemene eisen. Desgevraagd vermelden of er organisaties voor cliënten zijn en hoe de cliënt daarmee in contact kan komen <i>Toelichting: Indien er door de verwijzer geen specifieke productkeuze is gemaakt dient het bedrijf voor deze stap te zorgen</i>	Afspraken over borging fysiek contact moeten zijn opgenomen in het zorgdossier	B	Major
3.1.3	Communicatie	a. Zie Algemene eisen. b. Zie Algemene eisen.	Registraties	B	Minor

3.2. Zorgplan maken

	Aspect	Eis	Verificatie	Locatie	Soort
3.2.1.	Zorgplan maken				
	a. Bepalen oplossing-richting	Zie Algemene eisen.	Zie richtlijn	B	Major
	b. Programma van eisen opstellen	Zie Algemene eisen.	Zie richtlijn		Major
3.2.2	Vervolgafpraak	Zie Algemene eisen		B	Minor

3.3 SELECTEREN, UITPROBEREN EN BESLISSEN

	Aspect	Eis	Verificatie	Locatie	Soort
3.3.1	Selectie hulpmiddel	Zie Algemene eisen	Schriftelijk. In richtlijn	B	Major

3.4 Leveren en instrueren

	Aspect	Eis	Verificatie	Locatie	Soort
3.4.1	Controle vóór aflevering	Zie Algemene eisen. Het betreft hier een controle voordat het hulpmiddel wordt verzonden of wordt afgehaald.	Registratie	B	
3.4.2	Levertijden	Zie Algemene eisen. a. Normale situaties: maximaal 24 uur voor (vervangbaar) product. b. Spoedleveringen moeten mogelijk zijn.	Een schriftelijke procedure moet aanwezig zijn.	<u>B</u>	Major
3.4.3	Eindcontrole tijdens aflevering	Zie Algemene eisen. Deze controle kan alleen plaatsvinden als het hulpmiddel wordt afgehaald en/of tijdens instructie.		B	Minor
3.4.4	Instructies	Zie Algemene eisen.	Schriftelijk	<u>B</u>	Minor

3.5 Gebruiken

	Aspect	Eis	Verificatie	Locatie	Soort
3.5.1	Training	Zie Algemene eisen.	Onderhoudsvoorschriften dienen schriftelijk aanwezig te zijn.		
3.5.2.	Nazorg	Zie Algemene eisen. Glucosemeters: naleveren van batterijen tot 5 jaar na aanschaf. De garantiebepalingen van de fabrikant dienen te worden nageleefd.			
3.5.3	Monitoren ervaringen met gebruik/verbruik	Er dient een protocol aanwezig te zijn op basis waarvan het monitoren plaatsvindt.			Major

3.6 Evaluatie hulpmiddel

	Aspect	Eis	Verificatie	Locatie	Soort
3.6.1	Evaluatie van het hulpmiddel	Zie Algemene eisen.	Schriftelijk	B	Major

3.7 Beleid en organisatie

	Aspect	Eis	Verificatie
3.7.1	Organisatie-overzicht	Zie Algemene eisen.	Documenteninzage
3.7.2	Jaarlijkse borging kwaliteit	Zie Algemene eisen.	Aan de hand van registraties
3.7.3	Continue borging kwaliteit	Zie Algemene eisen.	Aan de hand van registraties
3.7.4	Klachtenbehandeling	Zie Algemene eisen.	Procedure inzage Registraties Zie richtlijn
3.7.5	Kwaliteit dienstverlening	Zie Algemene eisen.	Aan de hand van registraties Zie richtlijn
3.7.6	Procesbeheer	Zie Algemene eisen.	Registraties, fysieke aanwezigheid hulpmiddel, etc. Documenteninzage
3.7.7	Ingangscontrole	Zie Algemene eisen.	Registraties
3.7.8	Voorraadbeheer	Zie Algemene eisen.	Controle voorraad en levertijden leveranciers
3.7.9	Ervaringseis	Zie 3.8.2	

3.8 Personeel en deskundigheid

	Aspect	Eis	Verificatie	Locatie	Soort
3.8.1	Beschikbare capaciteit	Zie Algemene eisen. Het bedrijf dient de levertijden aantoonbaar te beheersen. Uit de planning dient te blijken dat de juiste personen en middelen worden ingezet op de betreffende werkzaamheden.	Schriftelijk	B	Minor
3.8.2	Deskundigheid	1. <i>Persoon die verantwoordelijk is voor de volgende werkzaamheden:</i> - Intakegesprek (3.1.1) - Zorgvraag formuleren (3.1.2) - Communicatie met verwijzer (3.1.3) - Bepalen oplossingsrichting (3.2.1) - Programma van eisen opstellen			Major

		<p>(3.2.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selectie hulpmiddel (3.3.1) - Monitoren ervaringen met gebruik (3.5.3) - Evaluatie van het hulpmiddel (3.6.1) <p>BIG geregistreerd verpleegkundige met aantoonbaar gevolgd vervolgopleiding(en) in de specialisatie waarin hij/zij werkzaam is.</p> <p>NB 1: de verpleegkundige mag niet fabrikant of importeurgebonden zijn. Verder moet contractueel zijn geregeld dat de verpleegkundige verantwoordelijk is voor de uitvoering van de paragrafen 3.1 t/m 3.6 van het erkenningsschema met uitzondering van paragrafen 3.4 en 3.5.2.</p> <p>Nb 2: specialisatie Wondverzorging wordt pas een eis als deze vervolgopleiding is gerealiseerd.</p> <p>De punten 3.5.3. (monitoren ervaringen) en 3.6.1. (evaluatie van het hulpmiddel) kunnen – als er geen afwijkingen of problemen zijn – ook door onderstaande personen worden uitgevoerd.</p> <p><i>2. Persoon die bestellingen opneemt:</i></p> <p>A. Inwerkprotocol: het bedrijf dient een protocol te hebben aan de hand waarvan nieuwe medewerkers worden ingewerkt. Het protocol dient minimaal de volgende eisen te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) training telefoongesprekken; b) onder begeleiding en aanwezigheid van senior beginnen met activiteiten; c) kennisvergaring over producten; d) beoordeling incl. parafering van senior of andere functionaris over criteria voordat zelfstandig aan de werkzaamheden mag worden begonnen. <p>B. Inwerkperiode: voor personen die minder dan 1 jaar in dienst zijn dient bewijsvoering te worden overlegd conform het inwerkprotocol.</p>			
3.8.3	Bij- en nascholing	<p><i>1. Persoon die verantwoordelijk is voor de volgende werkzaamheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Intakegesprek (3.1.1) - Zorgvraag formuleren (3.1.2) - Communicatie met verwijzer (3.1.3) - Bepalen oplossingsrichting (3.2.1) - Programma van eisen opstellen (3.2.2) 			Minor

		<ul style="list-style-type: none"> - Selectie hulpmiddel (3.3.1) - Monitoren ervaringen met gebruik (3.5.3) - Evaluatie van het hulpmiddel (3.6.1) <p>1x per jaar een vakgerelateerde bij/nascholing. De bij/nascholing dient door de branche te zijn bestempeld als vakgerelateerd.</p> <p><i>2. Persoon die bestellingen opneemt:</i> 1 x per twee jaar een vakgerichte bij/nascholing.</p>			
3.8.4	Opleidingsplan	Zie Algemene eisen.	Registraties	B	Major
3.8.5	Personeels-overzicht	Zie Algemene eisen.	(Kopieën van relevante) diploma's	B	Major
3.8.6	Bejegening	Zie Algemene eisen.		B	Major
3.8.7	Functie-beschrijvingen	Zie Algemene eisen.		B	Major

3.9 Fysieke omgeving en materialen

	Aspect	Eis	Verificatie	Locatie	Soort
3.9.1	Bereikbaarheid t.b.v. de cliënt	<p>Zie Algemene eisen.</p> <p>a. Persoon die verantwoordelijk is voor de volgende werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intakegesprek (3.1.1) - Zorgvraag formuleren (3.1.2) - Communicatie met verwijzer (3.1.3) - Bepalen oplossingsrichting (3.2.1) - Programma van eisen opstellen (3.2.2) - Selectie hulpmiddel (3.3.1) - Monitoren ervaringen met gebruik (3.5.3) - Evaluatie van het hulpmiddel (3.6.1) <p>Telefonisch bereikbaar: 24/24</p> <p>b. Het bedrijf is 5 dagen per week geopend (uitgezonderd de feestdagen). Het bedrijf is 7 dagen per week 24 uur per dag bereikbaar voor noodgevallen. Binnen vier uur moet een reactie op een ingesproken bericht op het antwoordapparaat zijn gegeven.</p>			Major

	Deze eis is niet van toepassing als er geen cliënten ontvangen worden.	c. Plaats waar cliënt wordt ontvangen: Er dient een invalidenparkeerplaats aanwezig te zijn. Indien het bedrijf niet beschikt over een invalidenparkeerplaats, dient er een aantoonbare inspanningsverplichting aanwezig te zijn, waaruit blijkt dat er een aanvraag is gedaan tot verkrijging van een invalidenparkeerplaats.			
3.9.2	Huisbezoek	Zie Algemene eisen.		B	Major
3.9.3	Inrichtingseisen t.b.v. cliënt Deze eis is niet van toepassing als er geen cliënten ontvangen worden.	Zie Algemene eisen. <i>Plaats waar cliënt wordt ontvangen:</i> Er dient een behandelkamer en wachtruimte aanwezig te zijn conform de algemene - en onderstaande eisen. a. Het bedrijf dient rolstoeltoegankelijk te zijn. b. De ruimten moeten voldoende verwarmd c.q. geventileerd zijn. c. Er moet een rolstoeltoegankelijk toilet aanwezig zijn, incl. persoonlijk alarm (indien een bedrijf niet in het bezit is van een rolstoeltoegankelijk toilet of een invalidentoilet dan dient het te beschikken over een procedure die voorziet in het bieden van huisbezoek aan klanten met een rolstoel)		V	Major
3.9.4	Behandelkamer t.b.v. cliënt Deze eis is niet van toepassing als er geen cliënten ontvangen worden.	<i>De behandelkamer waar de cliënt wordt ontvangen dient:</i> a. de nodige privacy te bieden b. vaste wanden en deuren te hebben c. voldoende verwarmd c.q. geventileerd te zijn d. bezet/onbezet bordjes te hebben e. er moet gelegenheid zijn om de handen te wassen; f. rolstoeltoegankelijk te zijn; g. een vorm van persoonlijk alarm te hebben		B	Major
3.9.5	Ontvangstruimte t.b.v. cliënt Deze eis is niet van toepassing als er geen cliënten ontvangen worden.	<i>De ruimte waar de cliënt wordt ontvangen dient:</i> a. te zijn aangepast voor de te verwachten bezoekers. b. netjes en ordelijk te zijn. c. de klachtenprocedure dient op een toegankelijke plaats aanwezig te zijn.		B	Major
3.9.6	Maken van afspraken	Zie Algemene eisen.		B	Major

3.9.7	Hygiëne t.b.v. cliënt	De gedragscode “Hygiëne” dient te zijn ondertekend (zie bijlage a).		B	Minor
3.9.8	Materialen en voorraad	Meerdere merken en voldoende voorraad om binnen 24 uur te kunnen leveren.		B	<u>Major</u>

3.10 DIENSTEN DOOR DERDEN

	Aspect	Eis	Verificatie	Locatie	Soort
3.10.1	Beschikbare capaciteit	Zie Algemene eisen.	Schriftelijk.	B	Major
3.10.2	Uitbesteding	Zie Algemene eisen. Indien van toepassing moeten bereikbaarheid en beschikbaarheid zijn opgenomen.	Schriftelijk	B	Major
3.10.3	Leveranciers-beoordeling	Zie Algemene eisen.		B	Major

3.11 DOCUMENTEN

	Aspect	Eis	Verificatie	Locatie	Soort
3.11.1	Documentbeheer	Zie Algemene eisen.	Schriftelijk of digitaal	B	Major
3.11.2	Voorlichting bij intake	Zie Algemene eisen. De cliënt dient op elke vestiging waar hij/zij wordt ontvangen algemene voorlichting te krijgen over: a. bewustmaking van kosten die gemoeid zijn met het product, onder andere de hoogte van de eigen bijdrage, en de kosten die gemoeid zijn met de behandeling; b. informatie over de bereikbaarheid buiten openingstijden. c. trajectomschrijving over wat de klant te wachten staat, onder andere aangaande de machtigings-procedure, aanvraagprocedure, tijdsfad;	De voorlichting dient in ieder geval schriftelijk aanwezig te zijn (niet alleen digitaal).	B	Minor
3.11.3	Product-gerelateerde voorlichting	Zie Algemene eisen.	De product-gerelateerde voorlichting moet in de Nederlandse taal worden aangeboden.		Minor

3.11.4	Documentatie	<p>Ter ondersteuning van het uitvoerend personeel zijn relevante en actuele literatuur/naslagwerken beschikbaar ter ondersteuning van hun functie. De volgende documenten zijn verplicht</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medisch woordenboek • een duidelijk overzicht van bestaande materialen • minimaal twee actuele overzichtskaarten van de geleverde hulpmiddelen • over vergoedingen materialen • cursusmaterialen 	De voorlichting dient in ieder geval schriftelijk aanwezig te zijn. (niet alleen digitaal).	B	Minor
3.11.5	Cliëntendossier	<p>Zie Algemene eisen Hiernaast dienen de volgende aspecten te zijn opgenomen in het dossier:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. data intake, afleveren en controles b. omschrijving product c. controleregistraties d. locatie waar intake, afleveren en controles hebben plaatsgevonden e. prijsopgave f. relevante maatgegevens g. lichamelijke conditie (indien relevant) h. behandelaar i. er is sprake geweest van fysiek contact (vaststellen functionaliteitsdiagnose) 	Het cliëntendossier kan gekoppeld zijn aan andere systemen	B	Major
3.11.6	Overdracht dossier	Zie Algemene eisen.		B	
3.11.7.	Vertrouwelijkheid	Zie Algemene eisen			

4. Richtlijnen

Hieronder worden de richtlijnen gegeven van een aantal eisen. Wanneer het bedrijf de eis op de hieronder aangegeven manier heeft ingevuld, wordt voldaan aan de eis. Wanneer de eis op een andere manier wordt ingevuld *moet dit worden onderbouwd* en wordt door de SEMH bekeken of deze aan de eis voldoet.

3.1.2 Zorgvraag formuleren:

	Aspect	Invulling
3.1.2	Zorgvraag formuleren	Het moet duidelijk zijn wie fysiek contact heeft (gehad) met de cliënt. Dit kan o.a. blijken uit het aanvraagformulier van de verwijzer. Dit formulier moet dan onderdeel uitmaken van het zorgdossier.

3.4.2 Levertijden

	Aspect	Invulling
3.4.2	Levertijden	De geformuleerde eis van de levertijden moet worden nageleefd, er van uitgaande dat er geen problemen zijn met de toeleverancier en dat het hulpmiddel geleverd kan worden bij de cliënt. Het bedrijf dient, bij afwijking van de levertijden, aan te kunnen tonen dat om een van deze twee redenen de levertijd niet is gehaald.

3.8.2 Deskundigheid

	Aspect	Invulling
3.8.2	Deskundigheid (verantwoordelijke voor 3.1 etc)	Indien de BIG registratie van de verpleegkundige is verstrekt moet worden aangetoond dat de verpleegkundige in het proces van herregistratie zit.
	Persoon die bestellingen opneemt	Een voorbeeld van relevante ervaring is een doktersassistente.

De Raad van Advies Certificatie zal nagaan in hoeverre de betreffende zorgprotocollen als richtlijn kunnen dienen.

Hygiëne protocol

Hygiëne algemeen

- Houd ruimtes netjes en schoon; doorgaans kan worden volstaan met het reinigen van oppervlakken van vloeren, wanden, meubilair, e.d.
- Zorg tijdens reinigen voor voldoende ventilatie
- Behandel niet bij een nagelriem- of een andere infectie aan de handen. Neem contact op met de huisarts en ga na of behandelen is toegestaan.
- Behandel niet bij een nagelriem- of andere infectie aan de handen. Neem contact op met de huisarts en ga na of behandelen is toegestaan.

Persoonlijke hygiëne beroepsbeoefenaar

- Zorg altijd voor schone handen om besmetting te voorkomen
- Plak eventuele wondjes af alvorens de handen te reinigen
- Reinig de handen met water en zeep, in ieder geval na elke (sanitaire) pauze
- Draag geen sieraden aan handen en polsen
- Voorkom en beperk de gevolgen van huidbeschadiging bij de cliënt door zorgvuldig te werken
- Behandel niet bij een nagelriem- of een andere infectie aan de handen. Neem contact op met de huisarts en ga na of behandelen is toegestaan.