



NIEUWSBRIEF SEMH

(versie 2)

Juli 2010

Voorwoord

Dames en heren,

Voor velen van u is de vakantie al voorbij, voor anderen moet hij nog beginnen.

Het is een relatieve periode van rust, mede omdat er van uit de politiek en het CVZ momenteel geen nieuwe zaken op ons af komen.

Als we kijken van zomer tot zomer moeten we constateren dat er een druk jaar achter ons ligt. Maar ook een jaar waarin veel voortgang is geboekt.

U heeft gemerkt dat de SEMH steeds voorop heeft gelopen met de nieuwe ontwikkelingen, dat leidde er soms toe dat deelnemers vroegen “moet dat nou allemaal”. Dat u in grote getale zaken hebt opgepikt en een aanvang heeft gemaakt om deze ontwikkelingen in uw bedrijf te implementeren en is gaan toepassen is gebleken tijdens ons jaarlijkse seminar.

De positieve reacties van het grote aantal deelnemers en de betrokkenheid en vraagstelling tijdens de plenaire en workshop bijeenkomsten zijn voor ons daarvan een bewijs dat we op de goede weg zijn.

Wij verwachten dat, als we over 12 maanden weer terug kijken dat we samen met u weer een aantal stappen verder zijn.

R. Offers, voorzitter

Seminar 7 juni 2010.

Op 7 juni 2010 heeft het jaarlijkse seminar plaatsgevonden. Een impressie van deze dag is te vinden op de website van de SEMH. Het seminar was overboekt. Hoewel 49 ingeschreven personen niet gekomen zijn was de zaal toch compleet vol. Dat houdt dus in dat een aantal mensen de gok hebben genomen en zonder inschrijving naar Ede zijn gegaan. Gelukkig is het goed afgelopen en was het niet nodig om mensen teleur te stellen. Wel is het

natuurlijk een aandachtspunt voor een komend seminar hoe hier het beste mee kan worden omgegaan.

De toegezegde certificaten worden in de eerste week van augustus verzonden. Als de vragen goed zijn beantwoord zijn 4 accreditatiepunten toegekend, zo niet drie accreditatiepunten.

Branchespecifieke eisen HWK

De haarwerkers die bij de SEMH zijn aangesloten hebben een aparte uitnodiging gekregen. Dit heeft te maken met het feit dat de branchespecifieke eisen (evenals net als alle andere branchespecifieke uiteraard gebaseerd op de Procesbeschrijving Hulpmiddelenzorg) nog niet voor 100% zijn afgerond. Naar

verwachting zal dit over een aantal weken wel het geval zijn. Dan worden deze eisen voorgelegd aan de RvA HWK en de RvA Certificatie, waarna het bestuur de eisen zal vaststellen.

Voor de bij de SEMH-aangesloten haarwerkers wordt dan een apart seminar georganiseerd,

met hetzelfde thema als 7 juni 2010: 'het toepassen van richtlijnen in de praktijk; van

product tot zorg'. Uiteraard staat dit seminar dan alleen in het teken van de haarwerken.

Opleidingseisen huidige OIM-erkenningsschema

In het nu geldende OIM-erkenningsschema is sprake van de volgende diploma's :

1. HBO Orthopedisch technoloog
2. MBO opleiding instrumentmaker VBO niveau 4.

Gebleken is dat OIM-bedrijven (logischerwijs) nu van mening zijn dat alle aanmeters minimaal op niveau 4 moeten zijn opgeleid. Dat is niet het geval. Omdat gedurende de periode dat het nieuwe erkenningsschema in ontwikkeling was ook de opleiding is

gewijzigd, moet de eis als volgt worden geïnterpreteerd:

Uitgegaan wordt van het gegeven dat instrumentmakers die al werkzaam zijn voldoen aan de in het verleden gestelde eisen en zijn geaccepteerd door de SEMH. Instrumentmakers die na 1 april 2010 het diploma behalen moeten dit wel behalen op niveau 4. Wellicht ten overvloede: de eisen m.b.t. her- en bijscholing blijven onveranderd.

Samenwerking SEMH en CG-raad

Zoals bekend is bij de ontwikkelingen van de erkenningsregelingen altijd (een vertegenwoordiging van) patientenbelangenorganisaties aanwezig. Al 15 jaar werken de SEMH en de CG-raad aan een gezamenlijk doel: de leveranciers van medische hulpmiddelen zo goed mogelijk in staat stellen hun cliënten te helpen bij het vinden van het hulpmiddel dat hun specifieke probleem oplost.

De heren Offers en Vreeswijk zijn geïnterviewd door Brechtje Dik. Het interview maakt onderdeel uit van deze nieuwsbrief. We bevelen het van harte bij u aan.

Eisen m.b.t. dossiervorming

Zoals bekend zijn per 1 april 2010 de Algemene eisen van kracht. Deze Algemene eisen (gebaseerd op de Procesbeschrijving Hulpmiddelenzorg) stellen meer eisen aan dossiervorming van in het verleden. Het is inmiddels duidelijk dat nog niet alle bedrijven aan deze eisen kunnen voldoen.

Reden voor het bestuur van de SEMH om te besluiten dat – mocht bij toetsing blijken dat de standaard dossiervorming in orde is maar

Zoals gebruikelijk bij nieuwe ontwikkelingen die in de praktijk worden gebracht ontvangen de toetsers en het secretariaat signalen van leveranciers. Deze signalen worden besproken

de registraties niet volledig voldoen aan de nieuwe eisen – een observatie uit te schrijven. Een observatie is een tekortkoming waar geen feitenformulier voor wordt uitgeschreven. Wel wordt verwacht dat er voor de volgende toetsing zodanige maatregelen zijn genomen dat de tekortkoming is opgelost.

Kortom: alle bedrijven hebben tot 1 april 2011 de tijd om aan de nieuwe eisen m.b.t. de dossiervorming te voldoen.

in de toetsingscommissie en onder de aandacht gebracht van diverse Raden van Advies. Uiteraard houden we u op de hoogte van eventuele nieuwe ontwikkelingen.

Digitaal verzenden toetsrapporten

Zoals al eerder aangekondigd wordt in de loop van 2010 overgegaan naar het digitaal verzenden van de toetsrapporten. Dit om het milieu minder te belasten. Uiteraard worden

de certificaten nog wel op de oude manier verzonden.

Bij- en nascholing aanmeters > 60 jaar

In het verleden was gesteld dat aanmeters van 60 jaar en ouder niet aan de eisen m.b.t. her- en bijscholing hoefden te voldoen. Het bestuur heeft echter, gezien de snelheid van de ontwikkelingen in de wereld van medische

hulpmiddelen, moeten besluiten dat alle aanmeters aan de eisen op het gebied van bij- en herscholing moeten voldoen.

Stand van zaken erkende leveranciers per erkenningsregeling

Hieronder volgen de meest recente cijfers:

Erkenningsregeling	Kandidaat	Deelnemer	Erkende bedrijven	Totaal
OIM	2	1	44	47
OSB	4	3	122	129
DISW	4	2	20	26
TEK	4	2	177	183
MMC	11	1	121	133
HWK	33	4	82	119
APO	-	-	1	1
TOTAAL	58	13	567	638

Wellicht ten overvloede: 'kandidaat' zijn bedrijven die zich hebben ingeschreven en de intentie hebben uiterlijk binnen 18 maanden SEMH-erkend te zijn. Een 'deelnemer' is een leverancier die een toetsafpraak heeft gemaakt en toetsing daadwerkelijk binnen drie maanden plaatsvindt.

Oplage: 850

De nieuwsbrief van de SEMH wordt uitgegeven door het secretariaat van de Stichting Erkenningsregeling voor Leveranciers van Medische Hulpmiddelen.

SEMh
Postbus 526
2400 AM Alphen aan den Rijn
0172-414814
020-5248118
info@semh.info
www.semh.info

Niet het hulpmiddel maar de hulpvraag staat centraal

Gesprek tussen Rene Offers, voorzitter van de Stichting Erkenningsregeling voor leveranciers van Medische Hulpmiddelen (SEMH) en Piet Vreeswijk, voorzitter van de Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland (CG-Raad).

Offers: 'Kwaliteit van leven gaat omhoog op het moment dat de kwaliteit van een hulpmiddel stevig geborgd is, daar steek ik mijn hand voor in het vuur. Met borgen bedoel ik niet meer uitsluitend het juiste hulpmiddel, deskundige begeleiding is minstens net zo belangrijk.' Vreeswijk vult aan 'Waarbij de aandacht steeds verder verschuift van het geleverde product naar allround zorg en alles wat daarbij komt kijken.'

Beslissingsbevoegd

Offers: 'Het meest geavanceerde hulpmiddel kan in de praktijk zijn doel totaal voorbij schieten. Daarom hamert de SEMH erop dat de cliënt zijn hulpvraag in overleg met de hulpverlener glashelder formuleert voordat er überhaupt over een hulpmiddel nagedacht wordt. Door de verwachting bij de aanschaf bij te stellen naar een realistisch niveau voorkom je dat een hulpmiddel in de kast eindigt. De centrale vraag luidt: los ik het probleem van mijn cliënt op? Leveren omdat de arts het voorschrijft voldoet niet meer in deze tijd. Niet het hulpmiddel maar de hulpvraag staat centraal. Daar maakt de SEMH zich hard voor.'

De heren zien in de grote beslissingsbevoegdheid van de cliënt ook een aantal gevaren. De mondige cliënt kan heel wat kennis opdoen via internet en andere media. Hij vergeet al snel dat zijn deskundigheid niet altijd groot genoeg is om te beoordelen of een hulpmiddel voor hem het juiste is. Vreeswijk illustreert dit met het voorbeeld van een advertentie voor incontinentiemateriaal in een publicatijschrift. 'Daar worden net de verkeerde punten in uitgelicht, uitstraling voor gebruikersgemak,' zucht hij. 'Via internet bieden veel on(des)kundige bedrijven hulpmiddelen aan. Vaak tegen een lagere prijs dan in een speciaalzaak. Cliënten beseffen onvoldoende dat een dergelijk onvoldoende deskundig bedrijf geen begeleiding biedt bij het in gebruik nemen van het product. Goedkoop wordt duurkoop als een leverancier niet gecertificeerd is. De koerier levert het product aan de deur af waarna de cliënt het verder zelf uit mag zoeken. Een slecht begin van het traject. Dat moeten we met elkaar voorkomen.'

Samenwerking

De SEMH en de CG-Raad werken al 15 jaar aan hun gezamenlijk doel: leveranciers van medische hulpmiddelen zo goed mogelijk in staat stellen hun cliënten te helpen bij het vinden van het hulpmiddel dat hun specifieke probleem oplost. 'Als de goede vraag niet wordt gesteld zal de goede oplossing er nooit komen,' zegt Vreeswijk. Per 1 april hebben leveranciers 10 maanden de tijd gehad om de cliënt te garanderen dat hij geen verkooppraatje te horen krijgt. Hij moet na kunnen gaan of het klopt.

De SEMH heeft voor iedere groep hulpmiddele gebruikers een werkgroep opgezet waar zorgverzekeraars, ervaringsdeskundigen (leden van de CG-Raad) en artsen met elkaar om tafel zitten. Zij spitsen de regeling toe op de wensen en eisen van hun gebruikersgroep. Offers legt uit dat de discussies hoog op kunnen lopen. 'De belangen kunnen tegenstrijdig en tegengesteld zijn. De leverancier wordt op kosten gejaagd door eisen waar de patiëntenvereniging de hoogste prioriteit aangeeft.' Vreeswijk: 'De rolstoelgebruiker stelt de vraag 'hoe gemakkelijk kan ik uw winkel inkomen?' De leverancier is volgens de regeling verplicht om de bel bij de ingang op rolstoelhoogte te plaatsen en de winkel drempelloos te maken.

Een hulpmiddel is van onschatbare waarde in het leven van de gebruiker. Het bepaalt of je wel of niet buitenshuis komt. Of je boodschappen doet, kennissen bezoekt, naar het café gaat. Vreeswijk: 'De orthopedische instrumentmakerij is de eerste beroepsgroep die de cliënt tegenkomt en zijn loopprobleem wil verhelpen. Een bijzonder vak waar terecht hoge kwaliteitseisen aan leveranciers gesteld worden. Als je been geamputeerd moet worden na een ongeluk ben je niet alleen je been kwijt maar ook 'een deel van jezelf'. Dat trauma komt ook bij je binnen je praktijk. Daar moet je mee leren omgaan. Aan de prothese zit een geschiedenis vast. Offers: 'Werk is niet alleen kennis. Het gaat ook om houding. Als je weet wat er gaande is werkt het hulpmiddel ook beter. Luisteren naar de cliënt geeft de beste garantie op een passende koker voor de beenprothese. Met

jouw product merkt de cliënt zo min mogelijk van zijn beperking. Zijn leven nadert de honderd procent van het leven voor/zonder prothese. Vreeswijk vult aan
'Een simpel ding als een pruik is voor de gebruiker zijn visitekaartje. Het is niet zomaar een kaal hoofd dat in je kappersstoel zit. De leverancier doet er goed aan stil te staan bij de andere problemen die bestraling en chemokuren met zich meebrengen. Dit klantbewustzijn wordt meegenomen in de erkenningsregeling. Het erkenningsverhaal is boeiend,' vervolgt Vreeswijk. 'En belangrijk. De cliënt moet goed geholpen worden. Daar zijn we het steeds meer over eens. De verzekering zegt 'investeren is oplossen' en komt de cliënt tegemoet in de kosten van een beter product. We staan er samen voor, dit maken we met z'n allen.'

'Vijftien jaar geleden, in de beginfase van de SEMH, leefden we in een andere wereld,' vertelt Offers. 'Kwantiteit was belangrijker dan kwaliteit en kostenbesparing belangrijker dan deskundigheid. De SEMH-regeling was een eenheidsworst. Dit had ik voor ogen toen wij met de SEMH begonnen. Een neutrale instantie om de cliënt, de arts en de zorgverzekering op één lijn te krijgen. In het begin was enthousiasme genoeg om dingen voor elkaar te krijgen. Toen het globaal geregeld was, verloor de regeling levendigheid en dreigde het een papieren tijger te worden. Nu zijn we op een punt gekomen dat nieuwe mensen het stokje overnemen. Het vuur zit er weer in. Dit wil ik,' aldus Offers. Ook Vreeswijk is content dat de SEMH zo toegankelijk is voor de leden van de CG-Raad. 'De CG-Raad kan zijn boodschap kwijt. Hij benadrukt dat de SEMH niet alleen meepraat op technisch gebied maar ook politiek. De SEMH heeft een duidelijke stem over zaken die de minister uit het basispakket wil gooien. 'Je moet keer op keer aan de kamer aantonen waarom het belangrijk is,' legt Offers uit. 'Ook hier geldt investeer in mensen'. Het leven van een zeventiger die valt, stort als een kaartenhuis ineen. Het gebruik van een rollator kan het verschil maken tussen thuis blijven wonen en noodgedwongen verhuizing naar een verzorgingsflat.'

Te hulp schieten

De hulpmiddelenwereld maakt gebruik van de ontwikkelingen in de technologie. Wat de industrie maakt wordt door de leveranciers geïntegreerd. En met bij- en nascholing kennis up to date gehouden. De leverancier anno 2010 moet de cliënt centraal stellen terwijl hij in eerste instantie technicus en ondernemer is. Dat kan strubbelingen opleveren. De SEMH ondersteunt hem eventueel bij klachten en geschillen. Leveranciers en cliënt proberen er eerst samen uit te komen. De leverancier wordt volgens de regeling geacht de klacht serieus te nemen. En na te gaan op welke manier hij zijn bedrijfsvoering kan verbeteren. Pas in laatste instantie mengt de SEMH zich erin.

De SEMH houdt toetsingen onder erkende leveranciers. Dit jaar legt de stichting de nadruk op nazorg. De leverancier moet kunnen aantonen dat hij de cliënt bevraagd heeft over de ervaring met het gebruik van het hulpmiddel. Er wordt getoetst of de cliënt tevreden is over het hulpverleningsproces. Maar ook of hij gekregen heeft wat hem beloofd was. En vervolgens kijkt de SEMH ook naar de mate van integratie. Helpt het hulpmiddel de cliënt in zijn dagelijks leven.

Toekomst

Zijn er nog wensen voor toekomst? 'Altijd,' lacht Offers, 'we zijn bezig een methodiek te ontwikkelen om de output van het proces te meten zonder extra belasting van leverancier en cliënt. Daarnaast kijken we naar sectoren die een plek verdienen binnen de erkenningsregeling, zoals hoortoestellen.'