

Branche specifieke eisen Mammacare

Geldig per: 1 mei 2021

Code: ERKMMC

Volgnummer: 9.3 (herziening i.v.m. wijziging adres en telefoonnummer)

Secretariaat SEMH:

Postbus 261

3760 AG Soest

tel: 085-8769770

www.semh.info

email: 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 Mammacare
5. Bijlagen
 - a. Aanvullende eis Gedragscode
 - b. Hygiëne protocol
 - c. Cliëntendossier, intakeformulier
 - d. Voorbeeld Huisbezoek formulier
 - e. Format voor de jaarlijkse evaluatie van het KMS
 - f. Procesbeschrijving aanmeten mammacareprothesen (BVBL)

1. Inleiding

De in dit Erkenningschema opgenomen criteria betreffen de branchespecifieke eisen waar leveranciers van mammacare hulpmiddelen aan dienen te voldoen.

Dit erkenningschema is opgesteld in gezamenlijk overleg tussen de brancheorganisatie BVBL, zorgverzekeraars, verwijzers, SIG Landelijk Netwerk van MMC verpleegkundigen en verpleegkundig specialisten (vanuit V&VN Oncologie) en patiëntenbelangenorganisatie BVN, onder verantwoordelijkheid van het bestuur van de SEMH. Dit overleg vindt plaats binnen een Raad van Advies met daarin genoemde vertegenwoordiging. De SEMH faciliteert deze partijen hierin.

De eisen aan de zorgprocessen in het erkenningschema zijn gebaseerd op de procesbeschrijving hulpmiddelen zorg. De procesbeschrijving hulpmiddelen zorg is opgesteld onder leiding van CVZ en met inbreng en ondersteuning vanuit een werkgroep, een begeleidingsgroep en experts en wordt landelijk gedragen door betrokkenden op het gebied van het leveren van medische hulpmiddelen.

Bedrijven die in aanmerking willen komen voor de erkenning van Mammacare dienen te voldoen aan de Algemene eisen en aan de branche specifieke eisen, zoals in dit erkenningschema geformuleerd. De paragraafnummers van dit schema komen overeen met die van de Algemene eisen.

In situaties waarin dit schema niet voorziet, wordt beslist aan de hand van het Erkenningsreglement van de SEMH.

Een aantal eisen is abstract geformuleerd en verwijst naar de richtlijn Mammacare. De richtlijn bevat voorbeelden die aan de eisen voldoen. Mogelijk komen er in de toekomst alternatieven die ook aan de eisen voldoen.

2. Definities

Herintreder

Een MCA is herintreder wanneer 2x de nascholing is gemist (en dus na 4 jaar weer actief wordt als MCA)

Leverancier van mammacare hulpmiddelen

Het bedrijf dat borstprotheses en andere mammacare producten levert aan de eindgebruiker conform de procesbeschrijving Hulpmiddelenzorg en tevens in staat is om aanpassingen te verrichten aan foundation en mammacare producten met uitzondering van mammaprotheses.

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

3. Eisen

De organisatie hanteert een cliëntendossier dat is gebaseerd op het standaard SEMH cliënten-dossier (bijlage c) of gelijkwaardig, bijv. software, waarmee aantoonbaar aan de volgende eisen wordt voldaan 3.1.2, 3.2.1, 3.2.2, 3.3.1, 3.4.3, 3.4.4, 3.5.1, 3.6.1, 3.7.6, 3.7.7, 3.11.5.

3.1 Zorgvraag formuleren

	Aspect	Eis	Verificatie	Soort
3.1.1	Intakegesprek	Een afspraak voor het intakegesprek voor een voorziening, dient binnen 5 werkdagen na het eerste contact te kunnen worden gemaakt.	Capaciteit verifiëren en agenda checken	Minor
3.1.2	Zorgvraag formuleren	Zie Algemene eisen. De vragen mogen uitsluitend betrekking hebben op het MMC-product. Een cliënt mag altijd weigeren een bepaalde vraag te beantwoorden.	Zie richtlijn	Major

3.2 Zorgplan maken

	Aspect	Eis	Verificatie	Soort
3.2.1.	Zorgplan maken	Zie Algemene eisen.		
	a. Bepalen oplossing-richting	<i>Voor MMC geen eis gedefinieerd.</i>	Zie richtlijn	Major
	b. Programma van eisen opstellen	<i>Voor MMC geen eis gedefinieerd.</i>	Zie richtlijn	Major
3.2.2	Vervolg-afspraken	<i>Voor MMC geen eis gedefinieerd. Zie paragraaf 3.6.1 (Evaluatie)</i>		Major
3.2.3	Mammacare adviseur	De cliënt dient – indien mogelijk - tijdens de primaire processen door dezelfde medewerker geholpen te worden.	Er moet een procedure op schrift zijn	Major

3.3 Selecteren, uitproberen en beslissen

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

3.4 Leveren en instrueren

	Aspect	Eis	Verificatie	Soort
	Levering	Zie Algemene eisen.		
3.4.1	Controle vóór aflevering	Het gaat hier om de controle of het (bij de leverancier) afgeleverde product conform de bestelling is (merk, materiaal, maat enz.) bijv. door controle factuur/pakbon met bestellijst. De leverancier moet dit doen op het moment dat het artikel bij hem/haar wordt afgeleverd en (dus) niet op het moment dat een cliënt het MMC-product komt ophalen.	Registratie	Major
3.4.2	Levertijden	<i>Voor MMC geen eis gedefinieerd.</i>	Richtlijn	Major
3.4.3	Eindcontrole tijdens aflevering	Het MMC-product wordt bij aflevering altijd gepast, ook bij herverstrekking. Uitsluitend indien een cliënt uitdrukkelijk aangeeft dit niet te wensen, mag hiervan bij herverstrekking worden afgeweken. Dit moet aantoonbaar zijn door middel van een schriftelijke registratie in het cliëntendossier.		Major
3.4.4	Instructies	Er moet door de leverancier altijd zowel mondelinge uitleg als schriftelijke instructie worden (mee)gegeven over gebruik en onderhoud. Dit naast de schriftelijke informatie vanuit de fabrikant bij het geleverde product. <i>Zie ook paragraaf 3.5.1.</i>	Schriftelijk	Minor

3.5. Gebruiken

	Aspect	Eis	Verificatie	Soort
3.5.1.	Training	<i>Zie ook paragraaf 3.4.4 Instructies.</i> Het gaat hier om het door te cliënt zelf aandoen van het MMC-product. Dit vindt altijd plaats bij de eerste aflevering.	Onderhoudsvoorschriften dienen schriftelijk aanwezig te zijn.	Major
3.5.2	Nazorg	<i>Voor MMC geen eis gedefinieerd.</i>		

3.5.3	Monitoren ervaringen met gebruik	<i>Voor MMC geen eis gedefinieerd.</i>	Registraties. Richtlijn	Major

3.6 Evaluatie hulpmiddel

	Aspect	Eis	Verificatie	Soort
3.6.1	Evaluatie van het hulpmiddel.	Zie Algemene eisen. De leverancier bespreekt vooraf met de cliënt of deze een evaluatie wenst. In dat geval neemt de klant hiervoor binnen 3 tot 6 weken na aflevering telefonisch contact op met de leverancier. In het cliënten-dossier wordt de gemaakte afspraak hierover, en de evaluatie, geregistreerd.	Schriftelijk	Major

3.7 Beleid en organisatie

	Aspect	Eis	Verificatie	Soort
3.7.1	Organisatie-overzicht	Zie Algemene eisen.	Zie algemene eisen	Major
3.7.2	Jaarlijkse borging kwaliteit	Zie Algemene eisen. Het bedrijf beoordeelt één keer per jaar de eigen kwaliteit door middel van een evaluatie. Dit doet het bedrijf door de resultaten van het afgelopen jaar te bekijken, te analyseren en hieruit conclusies te trekken. Indien van toepassing worden verbeteracties opgesteld. Van deze evaluatie moet een rapport worden gemaakt. Bij de evaluatie dienen minimaal de volgende onderwerpen te worden betrokken: a. Rapport van de laatste toetsing. b. Klanttevredenheidsonderzoek c. Eventuele signalen van medewerkers.	Zie algemene eisen	Major

		<p>d. Eventuele klachten.</p> <p>e. Signalen die van belang zijn voor de kwaliteit van de dienstverlening. Deze signalen kunnen voortkomen uit bijv. gesprekken met fabrikanten, gesprekken met zorgverzekeraars en gesprekken met klanten.</p> <p>f. Uitwerking en status van de kwaliteitsdoelstellingen van het voorgaande jaar.</p> <p>g. Conclusies en omschrijving kwaliteitsdoelstellingen voor het komende jaar.</p> <p>Alle onderwerpen dienen in het evaluatierapport te worden benoemd. Het is aan te raden hiervoor een vast format 'evaluatierapport' te gebruiken, opdat alle onderwerpen elk jaar in het rapport terugkomen (voorbeeld format bijlage zie bijlage)</p>		
3.7.3	Continue borging kwaliteit	<p>Zie Algemene eisen.</p> <p>Bedrijf moet kunnen aantonen dat in het dagelijks werk op de werkvloer aandacht is voor de constante levering van kwaliteit. Bedrijf moet kunnen aantonen dat er aandacht is voor belemmeringen in de kwaliteit en dat deze worden geregistreerd zodanig dat verbeteracties kunnen worden opgesteld.</p>	Zie algemene eisen	Major
3.7.4	Klachtenbehandeling	<p>Zie Algemene eisen.</p> <p>Mondelinge klachten worden in ieder geval intern genoteerd, maar mogen wel mondeling worden afgehandeld. Een schriftelijk ingediende klacht moet ook intern worden gerapporteerd, en moet naar de klant toe ook schriftelijk worden afgehandeld.</p>	Zie algemene eisen	Major

3.7.5.	Kwaliteit dienstverlening	Zie Algemene eisen	Zie algemene eisen	Major
3.7.6	Procesbeheer	Zie Algemene eisen. <i>Voor MMC geen eis gedefinieerd.</i>	Zie algemene eisen	Major
3.7.7	Ingangscontrole	Zie Algemene eisen. <i>Zie ook paragraaf 3.4.1</i>	Zie algemene eisen	Major
3.7.8	Voorraadbeheer	Bij de inkoop van materialen dienen de voorraad en de lever tijden van leveranciers en van fabrikanten op elkaar afgestemd te worden. De borstprothese mag max. 24 maanden oud zijn op moment van levering.		Major

3.8 Medewerker en deskundigheid

	Aspect	Eis	Verificatie	Soort
3.8.1	Deskundigheid medewerker	Zie Algemene eisen. De werkzaamheden die bij 3.1 t/m 3.6 zijn beschreven mogen alleen uitgevoerd worden door paskamermedewerker voor prothese, gediplomeerd conform de DHTA opleiding (Dutch Health Tec Academy): Mamacare adviseur (MCA).	(kopieën van) diploma's en relevante ervaring	Major
3.8.2	Ervaringseis	Voor de MCA geldt een minimum van 50 aanmetingen per jaar. Voor startende MMC bedrijven geldt een aanlooperperiode van 3 jaar waarin naar dit jaarlijkse minimum aantal kan worden toegewerkt.		
3.8.3	Bij- en nascholing	Door middel van bij- en nascholing moet op peil worden gehouden: 1) Productkennis 2) Proceskennis (de persoon dient in het bezit te zijn van het MCA diploma van de DHTA diploma of gelijkwaardig) 3) Bejegening (de persoon dient in het bezit te zijn van het MCA diploma van de DHTA diploma of gelijkwaardig) Minimaal 1 x per 2 jaar dient de	Registraties	Major

		<p>MCA hiertoe een door de branche (BVBL) en/of RvA MMC geaccepteerde bijnascholing volgen.</p> <p>De eerste nascholing moet binnen 3 jaar na afronden van de opleiding plaatsvinden.</p> <p>Een herintreder dient onder begeleiding van een gecertificeerde Mammacare adviseuse 10 aanmetingen te doen en de eerstvolgende nascholing te volgen.</p> <p>Wanneer de aspirant MCA/-herintreder 'onder begeleiding' werkzaamheden in het primaire proces uitvoert, moet de supervisor in het gebouw aanwezig zijn.</p>		
3.8.4	Opleidingsplan	<i>Voor MMC geen eis gedefinieerd.</i>	Registraties	Minor
3.8.5	Medewerkersoverzicht	Zie Algemene eisen	(Kopieën van relevante) diploma's dienen in het bedrijf aanwezig te zijn.	Minor
3.8.6	Functiebeschrijvingen	<p>Alle medewerkers die contact met de cliënt hebben dienen de gedragscode te hebben ondertekend. De aanvullende gedragscode dienen door de Mammacare adviseurs (MCA's) te worden ondertekend.</p> <p><u>Functiebeschrijving MCA:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gediplomeerd Mammacare adviseur conform de DHTA opleiding 2. Praktijk, het aanmeten van borstprothesen en bijpassende lingerie 3. Productkennis prothesen, lingerie en (bad) kleding 4. Kennis m.b.t. algemene anatomie en fysiologie 5. Kennis m.b.t. anatomie binnen de Mammacare - de medische aspecten van 	Documenteninzage	Minor

		<p>borstkanker en de gevolgen daarvan</p> <p>6. Communicatie gericht op de cliënt, gewenste houding (medische ethiek) enz.</p> <p>7. Kennis van vergoeding en garanties</p> <p>8. Kennis van digitale administratie en digitaal declareren</p> <p>De ervaren Mammacare adviseuse heeft, behalve de kennis bij het adviseren van de juiste lingerie, tenminste 1/2 jaar ervaring van minimaal 25 aanmetingen onder supervisie gedaan. Dit zijn zowel 1^e aanmetingen als wel de vervolgstrekkingen.</p>		
--	--	--	--	--

3.9 Fysieke omgeving en materialen

	Aspect	Eis	Verificatie	Soort
3.9.1	Bereikbaarheid t.b.v. de cliënt	<p>Zie Algemene eisen.</p> <p>a. Hiervoor is geen aanvullende eis geformuleerd)</p> <p>b. Zie Algemene eisen</p> <p>c. De vestiging/spreekuurvestiging dient de mogelijkheid te bieden om met rolstoel tot in de behandelkamer te komen. De eis wordt nader omschreven in een richtlijn.</p> <p>d. Indien er geen sprake is van een vrij toegankelijke ruimte dient het bedrijf over een deurbel te beschikken op maximaal 1,5 meter hoogte bij de entree.</p> <p>e. Zie Algemene eisen</p> <p>f. Hiervoor is geen aanvullende eis geformuleerd</p>		Major
3.9.2	Huisbezoek	<p>Zie Algemene eisen.</p> <p>Er dient een schriftelijke verklaring/ verwijzing aanwezig te zijn wanneer huisbezoek</p>	Schriftelijke verklaring (zie richtlijn)	Major

		plaatsvindt. De verklaring/ verwijzing mag zijn afgegeven door een arts of verpleegkundige.		
3.9.3	Inrichtings- eisen t.b.v. de cliënt	Zie Algemene eisen. Er dient een behandelkamer aanwezig te zijn conform de onderstaande eisen.		Major
3.9.4	Behandel- kamer t.b.v. de cliënt	Zie Algemene eisen. De behandelkamer dient geluids- en zichtdicht te zijn. Hiernaast dient de behandel- kamer over het volgende te beschikken: a. 2 passpiegels (waarvan één los opgesteld) zodat een hoek van 90 graden kan worden ingesteld; b. een mogelijkheid voor de cliënt om zich privé terug te trekken.		Major
3.9.5	Ontvangstruim- te t.b.v. de cliënt	Er dient in de winkel of wacht- ruimte een stoel <u>met arm- leuningen</u> aanwezig te zijn	Zie richtlijn	Major
3.9.6	Maken van afspraken	Zie Algemene eisen.		Minor
3.9.7	Hygiëne t.b.v. cliënt	Het hygiëne protocol dient voor kennisgeving te worden aan- genomen Zie bijlage b		Minor
3.9.8	Materialen en voorraad	Op het moment dat de cliënt behandeld wordt dient het volgende aanwezig te zijn: a. Minimaal 60 protheses (tenminste 2 merken: er keuzevrijheid is) in oplopende maten in minimaal de volgende uitvoeringen en vormen: - symmetrisch - plakprothese - zwemprothese - schaal/deelprothese. b. Minimaal 4 prothese BH modellen, in minimaal 2 merken in cupmaten A t/m E en omvangsmaten 80 t/m 95. c. Accessoires: - cupafsluiters en losse hoesjes met de mogelijkheid in te (laten) zetten in BH of pantylet	Zie richtlijn	Major

		<ul style="list-style-type: none"> - tepels - onderhoudsmiddelen betreffende mammacareprothesen Contact protheses: <ul style="list-style-type: none"> - het door de fabrikant geadviseerde schoonmaakmiddel (cleanser) - de door de fabrikant geadviseerde huid voorbereider (tonic) 		
--	--	--	--	--

3.10 DIENSTEN DOOR DERDEN

	Aspect	Eis	Verificatie	Soort
3.10.1	Uitbesteding	Zie Algemene eisen.		Major
3.10.2	Leveranciers-beoordeling	<i>Voor MMC geen eis gedefinieerd</i>		Minor

3.11 DOCUMENTEN

	Aspect	Eis	Verificatie	Soort
3.11.1	Document-beheer	Zie Algemene eisen	Schriftelijk of digitaal	Major
3.11.2	Voorlichting bij intake	Zie Algemene eisen. Ad. f. en g: De informatie over de klachtenprocedure en over de aanwezigheid van een onafhankelijke klachtencommissie moet duidelijk en vindbaar zijn vermeld op de website van het bedrijf.		Minor
3.11.3	Product-gerelateerde voorlichting	Zie Algemene eisen. <i>Aanvullende, product-gerelateerde voorlichting:</i> h) Folders over lymfeedeem i) Folders Borstkanker-vereniging j) Folders van tenminste 2 fabrikanten	De product-gerelateerde voorlichting moet tenminste in de Nederlandse taal worden aangeboden.	Minor
3.11.4	Documentatie	<i>Voor MMC geen eis gedefinieerd</i>		Minor
3.11.5	Cliëntendossier	De organisatie hanteert een cliëntendossier dat is gebaseerd op het standaard SEMH	Het cliëntendossier kan gekoppeld	

		cliëntendossier (bijlage c) of gelijkwaardig, bijv. software, waarmee aantoonbaar aan de volgende eisen wordt voldaan 3.1.2, 3.2.1, 3.2.2, 3.3.1, 3.4.1, 3.4.3, 3.4.4, 3.5.1, 3.6.1, 3.7.6, 3.7.7, 3.11.5.	zijn aan andere systemen. Zie richtlijn.	
3.11.6	Overdracht dossier	Zie Algemene eisen.		Major
3.11.7	Vertrouwelijk- heid	Zie Algemene eisen.		Major

4. Richtlijnen Mammacare

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.

Interpretatie eis 3.1.2, 3.2.1, 3.2.2, 3.3.1, 3.4.1, 3.4.3, 3.4.4, 3.5.1, 3.6.1, 3.7.6, 3.7.7, 3.11.5. cliëntendossier:

Zie bijlage c

Interpretatie eis 3.9.1 c bereikbaarheid

De vestiging/-spreekuurvestiging dient de mogelijkheid te bieden om met rolstoel tot in de behandelkamer te komen. Hiertoe dient het bedrijf te voldoen aan de volgende 3 eisen:

- a. Het pand dient laagdrempelig te zijn, of voorzien van nivelleeroplossingen
- b. De deuropeningen in het pand dienen voldoende breed te zijn om met rolstoel te kunnen betreden
- c. De inrichting van het bedrijf dient zodanig te zijn dat men met een rolstoel voldoende bewegingsruimte heeft

Interpretatie eis 3.9.1 d bereikbaarheid

Indien het bedrijf geen deurbel heeft dient het te voldoen aan de volgende twee eisen:

- a. Het bedrijf dient een winkel te zijn (dus vrij toegankelijk)
- b. Er dient te worden aangetoond dat er altijd iemand aanwezig is die zicht heeft op personen die binnen willen komen.

Een eenmanszaak zonder personeel dient te allen tijde over een deurbel te beschikken.

Interpretatie eis 3.9.4 Behandelkamer

In een grote ruimte dient een kamerscherm aanwezig te zijn. In een kleinere ruimte moet de MCA de cliënt de mogelijkheid geven zich om te kleden door zich terug te trekken.

Interpretatie eis 3.9.5 Wachtruimte

Een winkelruimte kan beschouwd worden als wachtruimte.

Aanvullende eis Gedragscode

De Mammacareadviseur laat zich tijdens het uitoefenen van het vak in aanwezigheid van de cliënt niet afleiden door communicatie met andere mensen dan de cliënt.

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.

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 scherpe sieraden aan handen en polsen
- Voorkom en beperk de gevolgen van huidbeschadiging bij de cliënt door zorgvuldig te werken

CLIENTENDOSSIER

Algemene gegevens

§ 3.11.5 (§3.11.6, § 3.11.7) § 3.1.1

Naam:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Geboortedatum:

Tel.privé:

Tel.werk:

Huisarts:

Telnr:

Verzekering

BSN:

Polisnummer:

Machtiging: ja / nee

Datum machtiging:

Overige gegevens

§ 3.1.2

Huidige omvangsmaat :

Huidige BH maat:

Huidige cupmaat:

Ablatio / borstsparend links / rechts / beide

Operatiedatum:

Ziekenhuis:

Arts:

Okselklier toilet: ja / nee

Nog onder behandeling van arts: ja / nee

Medicatie na operatie:

Gegevens eerste voorziening

§ 3.1.2, §3.3.1

Datum intake: (§ 3.1.1)

Mammacare adviseur: (§ 3.2.3)

ZORGVRAAG

Medische indicatie aanwezig? Ja / nee

Datum medische indicatie:

Pijnklachten / beperkingen			
Arm	ja / nee	Nek	ja / nee
Schouder	ja / nee	Gevoelige huid	ja / nee
Oedeem waar:	ja / nee	Lymphe drainage	ja / nee

Communicatie met verwijzer noodzakelijk: ja / nee evt. actie:

Evt. naam therapeut en tel.nr.

Contact met mammacare verpleegkundige in ziekenhuis: ja / nee

Mogen wij indien nodig contact opnemen met mammacare verpleegkundige? Zo ja ,naam:

Aanvullende componenten

Participatie problemen:
Functioneren dagelijkse bezigheden
Kleding:
Sport, vrije tijd:
Belemmeringen:
Externe factoren:

Bijzonderheden:

Vertrouwelijk:

FORMULIER EERSTE VOORZIENING 2/2

ZORGPLAN § 3.2.1

(voor zover mogelijk) terugbrengen symmetrie / § 3.3.1

LEVERING (§ 3.7.7)

Datum levering: § 3.2.2 **Mammacare adviseur:** § 3.2.3

Prothese merk, model, maat	(§ 3.4.1)
Waarom dit model prothese	(§ 3.3.1)
BH merk, model, maat	(§ 3.4.1)
Motivatie maat, model(len)	(§ 3.3.1)
Evt. resterende motivatie / bijzonderheden	(§ 3.3.1)

Verteld over: § 3.4.3

Onderhoud: ja / nee

Garantie: ja / nee

Afspraak tel. terugkoppeling door cliënte: ja/nee

Bij ja: datum en tijd invullen

Cliëntenfolder meegegeven: ja / nee § 3.4.4

(§ 3.11.2)

(§ 3.11.3)

EVALUATIE § 3.6.1

Datum evaluatie: **Mammacare adviseur:** § 3.2.3

Voldoet hulpmiddel aan zorgvraag / doel?

Gegevens volgende voorziening

Datum intake:

Mammacare adviseur:

Voldoet hulpmiddel aan zorgvraag / doel? Ja / nee
(indien nee: gebruik Formulier eerste voorziening)

(Vul de volgende gegevens alleen in als sprake is bij veranderingen t.o.v. de 1^e voorziening)

Arm	ja / nee	Nek	ja / nee
Schouder	ja / nee	Gevoelige huid	ja / nee
Oedeem	ja / nee	Lymph drainage	ja / nee
Waar:			
Participatie problemen:			
Kleding:			
Sport, vrije tijd:			
Belemmeringen:			
Externe factoren:			

Datum levering:

Mammacare adviseur:

Prothese merk, model, maat
BH merk, model, maat

Verteld over:

Onderhoud: ja / nee

Garantie: ja / nee

Afspraak tel. terugkoppeling door cliënte (datum en tijd)

Datum evaluatie:

Mammacare adviseur:

Voldoet aan zorgvraag / doel?

HUISBEZOEK

Hierbij verklaart ondergetekende dat de hieronder genoemde cliënt niet eenvoudig in staat is om een bezoek te brengen aan de leverancier van mammaprotheses/ mammacare producten

Gegevens cliënt

Naam

Adres:

Ondertekend door:

Naam:

Functie*:

*Deze verklaring/ verwijzing mag zijn afgegeven door een arts of verpleegkundige (van de thuiszorg organisatie)

Format voor de jaarlijkse evaluatie van het KMS	Bijlage e
Periode:	
Opsteller:	

Dit document bevat de evaluatie van de volgende aspecten van het KMS.

- a. Rapport van de laatste toetsing.
- b. Klanttevredenheidsonderzoek
- c. Eventuele signalen van medewerkers.
- d. Eventuele klachten.
- e. Signalen die van belang zijn voor de kwaliteit van de dienstverlening. Deze signalen kunnen voortkomen uit bijv. gesprekken met fabrikanten, gesprekken met zorgverzekeraars en gesprekken met klanten.
- f. Uitwerking en status van de kwaliteitsdoelstellingen van het voorgaande jaar.
- g. Conclusies en omschrijving kwaliteitsdoelstellingen voor het komende jaar.

a. Rapport van de laatste toetsing (datum rapport: _____)

Omschrijving Feit/Observatie	Corrigerende maatregel / Verbeterpunt	Resultaat verbeterpunt

b. Klanttevredenheidsonderzoek

Opmerking / Klacht	Verbeterpunt	Resultaat verbeterpunt

c. Eventuele signalen van medewerkers

Omschrijving signaal	Actie / Verbeterpunt	Resultaat actie/verbeterpunt

d. Eventuele klachten

Omschrijving klacht	Actie / Verbeterpunt	Resultaat actie/verbeterpunt

e. Signalen die van belang zijn voor de kwaliteit van de dienstverlening

Omschrijving signaal	Actie / Verbeterpunt	Resultaat actie/verbeterpunt

f. Uitwerking en status van de kwaliteitsdoelstellingen van het voorgaande jaar

Omschrijving doelstelling	Actie hoe doelstelling te bereiken	Resultaat actie/verbeterpunt

g. Conclusies en omschrijving kwaliteitsdoelstellingen voor het komende jaar

Conclusie	Omschrijving nieuwe doelstelling	Actie/verbeterpunt hoe doelstelling te bereiken

Procesbeschrijving aanmeten mammacareprothesen

De *procesbeschrijving aanmeten mammacareprothesen* van Stichting Belangen Verbond van Borstprothese Leveranciers (BVBL) kan bij het aanmeten worden gebruikt als leidraad voor uniforme informatie-uitwisseling over het aanmeten van mammaprothesen.

Deze procesbeschrijving richt zich specifiek op mammacare adviseurs en degenen die gaan over de administratieve afwikkeling in dit proces.

Deze leidraad is te downloaden via de website van de SEMH

https://www.semh.info/wp-content/uploads/2021/11/Procesbeschrijving-aanmeten-Mammaprothesen-BVBL-01_03_2016.pdf