

Branche specifieke eisen ***Haarwerkbedrijven***

Code: ERKHWK (*Naslageditie*)
Versie: 8
Geldig: m.i.v. 15 september 2023

Leeswijzer:
Rode tekst doorgehaald: tekst verwijderd
Blauwe tekst: tekst toegevoegd

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. Bijlagen
 - a. Hygiëne-protocol
 - b. Cliëntendossier (*incl. Gegevens eerste voorziening, Programma van eisen, Gegevens vervolgvoorziening*)
 - c. Gerelateerde her- en bijscholing
 - d. Format voor de jaarlijkse evaluatie van het KMS
 - e. Leidraad eis 3.7.8 (Voorraadbeheer/Voorlichtingsmateriaal): Confectiehaarwerken
 - f. Leidraad eis 3.7.8 (Voorraadbeheer/Voorlichtingsmateriaal): Maathaarwerken
 - g. Vereiste aantallen jaarlijkse verrichte handelingen per technische discipline per haarwerkspecialist (Eis 3.8.2 Ervaringseis)

1. Inleiding

De in dit Erkenningsschema opgenomen criteria betreffen de branchespecifieke eisen waar leveranciers van Haarwerken aan dienen te voldoen.

Dit erkenningsschema is opgesteld in gezamenlijk overleg tussen de haarwerkbranche, zorgverzekeraars en patiëntenbelangenorganisaties, 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 erkenningsschema 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 betrokkenen op het gebied van het leveren van medische hulpmiddelen.

Bedrijven die in aanmerking willen komen voor de erkenning van Haarwerken dienen te voldoen aan de Algemene eisen en aan de branche specifieke eisen, zoals in dit erkenningsschema geformuleerd. Uitsluitend een bedrijf dat (in ieder geval) haarwerken levert, een fysieke winkel heeft waar persoonlijk wordt aangemeten en die aan de gestelde fysieke eisen voldoet kan voor de erkenningsregeling in aanmerking komen.

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

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

2. Definities

Confectie haarwerk:

Een confectiehaarwerk is een kant en klaar haarwerk en wordt in een aantal kleuren, in een bepaald model en in een zekere oplage uiteenlopend van enkele honderden tot duizenden vervaardigd. De maatvoering loopt in het algemeen van klein, middel naar groot. De status in het vervaardigingsproces van een confectiehaarwerk afkomstig uit een fabriek voor aflevering is reeds die van het eindproduct confectiehaarwerk. Het één en dezelfde haarwerk is geschikt om te dragen door vele personen/individuen.

Haarwerk

Een haarwerk bedoeld als hulpmiddel is een prothese om een kunstmatig kapsel te creëren, dusdanig dat wanneer het gedragen wordt, dit op het hele hoofd of een gedeelte van het hoofd, de suggestie geeft een werkelijk, natuurlijk kapsel te zijn.

Haarwerkbedrijf:

Een bedrijf dat zowel confectie als maathaarwerk levert aan de eindgebruiker.

Haarwerkspecialist

Een specialist die maathaarwerk en/of confectie haarwerk levert aan de eindgebruiker

Maathaarwerk:

Een maathaarwerk is een haarwerk, welke specifiek voor één persoon/individu is of wordt vervaardigd wat precies passend moet zijn. Dit wordt bereikt middels technieken om aan de basis van het haarwerk de exacte afmetingen en vorm te geven van het te bedekken kalend gedeelte van het hoofd van die ene persoon/individu, waarbij ook de kleur, lengte, soort, krul, dichtheid van het haar is bepaald. De status in het vervaardigingsproces van een maathaarwerk afkomstig uit een fabriek of atelier voor aflevering is die van een halffabricaat. Pas na de aflevering, en dat kan uitsluitend aan die persoon/individu, is er sprake van het eindproduct maathaarwerk. Het haarwerk kan dan in principe alleen door die persoon/individu gedragen worden.

Semi-maathaarwerk:

Een semi-maathaarwerk is een kant en klaar halffabricaat en wordt in een aantal kleuren, in een bepaald model, in een zekere oplage uiteenlopend van enkele honderden tot duizenden vervaardigd. Aan de hand van de opgegeven afmetingen en vorm voor de basis van het te bedekken kalend gedeelte van het hoofd van een bepaald persoon/individu, waarbij ook de kleur, lengte, soort, krul, dichtheid van het haar is bepaald wordt een sjabloon gebruikt. Daarmee wordt bepaald welk halffabricaat het meest overeenkomt met het sjabloon. Pas na de aflevering, en dat kan aan vele personen/individuen, is er sprake van het eindproduct semi-maathaarwerk. Het haarwerk kan dan in principe alleen door die ene persoon/individu aan wie het is afgeleverd gedragen worden.

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 b) of gelijkwaardig, bijv. software, waarmee aantoonbaar aan de volgende eisen wordt voldaan 3.1.2, 3.1.3, 3.2.1, 3.2.2, 3.3.1, 3.4.2, 3.4.3, 3.4.4, 3.5.1, 3.5.3, 3.6.1, 3.7.6, 3.11.5.

3.1 Zorgvraag formuleren

| | Aspect | Eis | Verificatie |
|--------|----------------------------|--|---|
| 3.1.1 | Intakegesprek | Het intakegesprek voor een voorziening dient binnen 5 werkdagen na het eerste contact te kunnen worden gemaakt. | Capaciteit verifiëren en agenda checken |
| 3.1.2 | Zorgvraag formuleren | Zie Algemene eisen. a. Functionaliteitsdiagnose en prognose b. Adequate informatie kunnen geven | Zie richtlijn |
| 3.1.3. | Communicatie met verwijzer | In bijzondere gevallen kan het gewenst zijn dat de leverancier contact opneemt met de verwijzer. Dit is uitsluitend toegestaan nadat de cliënt hiervoor schriftelijke toestemming heeft gegeven. Het geven van deze toestemming wordt geregistreerd in het cliëntendossier. nb. De communicatie met de verwijzer mag niet gaan over de gezondheid van de cliënt, maar uitsluitend om medisch-technische informatie. | Zie richtlijn |

3.2 Zorgplan maken

| | Aspect | Eis | Verificatie |
|-------|----------------------------------|--|---------------|
| 3.2.1 | Zorgplan maken | Zie Algemene eisen | |
| | a. Bepalen oplossingsrichting | a. Behandeldoel(en) vaststellen, in termen van menselijke aspecten en (verbetering) maatschappelijke participatie; cliënt hierover voorlichten. b. Beoogd functioneren formuleren, wat voor cliënt wenselijk of (in verband met fysieke omstandigheden werk) noodzakelijk is, o.b.v. de 4 elementen: activiteiten, participatie, externe factoren, persoonlijke factoren; cliënt hierover voorlichten. c. Vaststellen of het haarwerk als (onderdeel van de) oplossing noodzakelijk/gewenst is. In voorkomende gevallen kan de conclusie zijn dat een haarwerk niet de oplossing is; cliënt hierover informeren/adviseren. | Zie richtlijn |
| | b. Programma van eisen opstellen | Het gaat hier om de technische oplossing om aan de zorgvraag te voldoen. | Zie richtlijn |

3.3 Selecteren, uitproberen en beslissen

| | Aspect | Eis | Verificatie |
|-------|---------------------|---|--------------------------------|
| 3.3.1 | Selectie hulpmiddel | Zie Algemene eisen. | Schriftelijk. In richtlijn. |
| 3.3.2 | Beslissen | <p>Annulering /Bedenktijd</p> <p>1. Indien de klant 1 haarwerk bestelt: Bij het aangaan van een overeenkomst die betrekking heeft op het leveren van 1 haarwerk krijgt de klant standaard 3 werkdagen bedenktijd. Dit houdt in dat de klant gerechtigd is de overeenkomst binnen 3 werkdagen na de totstandkoming van de overeenkomst en/of het verstrekken van de opdracht, geheel kosteloos te annuleren.</p> <p>2. Indien de klant meerdere haarwerken tegelijk bestelt: Bij het aangaan van een overeenkomst die betrekking heeft op het leveren van meerdere haarwerken krijgt de klant voor het “eerste” haarwerk standaard 3 werkdagen bedenktijd. Voor alle meerdere haarwerken krijgt de klant standaard 14 dagen bedenktijd. Dit houdt in dat de klant gerechtigd is dat deel van de overeenkomst dat betrekking heeft op de levering van de ‘extra’ haarwerken, binnen 14 dagen na de totstandkoming van de overeenkomst en/of het verstrekken van de opdracht, geheel kosteloos te annuleren.</p> | |

3.4 Leveren en instrueren

| | Aspect | Eis | Verificatie |
|-------|--------------------------|---|------------------------------|
| | Levering | Zie Algemene eisen. | |
| 3.4.1 | Controle vóór aflevering | <p>Het gaat hier om de controle of het bij de leverancier afgeleverde product is gemaakt conform de bestelling (merk, materiaal, kleur enz.), bijv. door de controle van de factuur/pakbon met de bestellijst.</p> <p>De leverancier moet dit controleren op het moment dat het artikel bij hem/haar wordt afgeleverd en (dus) niet op het moment dat een cliënt het haarwerk komt ophalen.</p> | Registratie |
| 3.4.2 | Levertijden | <p>Confectiehaarwerk dient, indien nodig voor de cliënt, binnen 2 werkdagen te worden geleverd. Voor maathaarwerk wordt een maximale levertijd van twaalf weken nagestreefd.</p> <p>Binnen het gehele besteltraject voor maatwerkhaarwerk, mogen de deeltrajecten die de eigen processen van de leverancier betreffen in totaal maximaal 6 werkdagen beslaan. Dit betreft het</p> | Richtlijn Registratie |

| | | | |
|-------|---------------------------------|---|-------------|
| | | <p>traject “van <i>aanmeten tot bestelling plaatsen bij fabrikant</i>” en “van <i>binnenkomst haarwerk bij leverancier tot afspraak voor aflevering maken met cliënt</i>”.</p> <p>De tijdsperiode tussen “<i>bestelling plaatsen bij fabrikant en binnenkomst haarwerk bij leverancier</i>” ligt niet binnen de invloedssfeer van de leverancier. Wel heeft de leverancier een inspanningsverplichting om overschrijding van de levertijd te voorkomen.</p> <p>Zowel voor confectiehaarwerken als maathaarwerken geldt dat als er afwijkingen zijn met betrekking tot de levertijd, deze afwijking (aantoonbaar) moet worden onderbouwd in het cliëntendossier.</p> <p>Ook moet de leverancier, daar waar de levertijd gaat worden overschreden, de cliënt hierover zo spoedig mogelijk informeren.</p> <p>Indien sprake is van een noodsituatie met het haarwerk heeft de leverancier een inspanningsverplichting om een tijdelijke oplossing te kunnen leveren.</p> | Richtlijn |
| 3.4.3 | Eindcontrole tijdens aflevering | <p>Zie Algemene eisen.</p> <p>Het gaat er hier om of de maat en pasvorm goed zijn. Bij de aflevering moet altijd worden gepast, ook als het om een vervangend haarwerk gaat. Hiervan mag uitsluitend worden afgeweken indien de cliënt uitdrukkelijk aangeeft dat hij/zij het haarwerk niet wenst te passen. Dit moet aantoonbaar in het cliëntendossier worden geregistreerd.</p> | |
| 3.4.4 | Instructies | <p>De leverancier moet, naast de instructie van de fabrikant, een eigen, schriftelijke, gebruiks- en onderhoudsinstructie aan de cliënt meegeven. Hierin moet minimaal uitleg worden gegeven over hoe het haarwerk te dragen, wassen, drogen en bewaren, met een advies wat betreft (niet) te gebruiken verzorgingsproducten. In geen geval mag de instructie worden gebruikt om de verkoop van eigen producten (van de leverancier) te stimuleren. Ook is het niet toegestaan de cliënt te verplichten een betaald onderhoudscontract met de leverancier aan te gaan.</p> | Schritelijk |

3.5. Gebruiken

| | Aspect | Eis | Verificatie |
|--------|----------------------------------|--|---|
| 3.5.1. | Training | Dit betreft het instueren van de gebruiker over gebruik en onderhoud. Zie ook § 3.4.4. | Onderhouds- en gebruiksvorschriften dienen schriftelijk aanwezig te zijn. |
| 3.5.2 | Nazorg | De leverancier is verplicht de cliënt de mogelijkheid te bieden voor een nazorg-(controle)-moment. Bovendien dient de leverancier zich te houden aan de garantiebepalingen conform het contract met de betreffende zorgverzekeraar en/of conform de eigen leveringsvoorwaarden. | Schriftelijke toezegging van toeleverancier |
| 3.5.3 | Monitoren ervaringen met gebruik | Zie § 3.6.1 | Registraties |

3.6 Evaluatie hulpmiddel

| | Aspect | Eis | Verificatie |
|-------|-------------------------------|---|--------------|
| 3.6.1 | Evaluatie van het hulpmiddel. | Zie Algemene eisen. Op basis van de procesbeschrijving hulpmiddelen zorg is de leverancier, in ieder geval “binnen 3 weken na een eerste levering”, verplicht deze evaluatie te doen. De leverancier dient het initiatief te nemen voor deze evaluatie, bij voorkeur door hiervoor bij aflevering direct een (telefonische) afspraak met de cliënt in te plannen. In het cliëntendossier wordt de gemaakte afspraak hierover, en de evaluatie, geregistreerd. Uitsluitend wanneer de klant uitdrukkelijk aangeeft hier niet aan te willen meewerken, mag hiervan worden afgeweken. Hiervan moet een aantekening in het cliëntendossier worden gemaakt. Voor vervolgleveringen bespreekt de leverancier met de cliënt of deze een evaluatie wenst. In het cliëntendossier wordt de gemaakte afspraak hierover, en de eventuele evaluatie, geregistreerd. | Schriftelijk |

3.7 Beleid en organisatie

| | Aspect | Eis | Verificatie |
|-------|------------------------------|--|--------------------|
| 3.7.1 | Organisatie-overzicht | Zie Algemene eisen. | Zie algemene eisen |
| 3.7.2 | Jaarlijkse borging kwaliteit | <p>Zie Algemene eisen.</p> <p>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. Van de evaluatie moet een rapport worden gemaakt.</p> <p>Bij de evaluatie dienen minimaal de volgende onderwerpen te worden betrokken.:</p> <ol style="list-style-type: none"> Rapport van de laatste toetsing. Klanttevredenheidsonderzoek Eventuele signalen van medewerkers. Eventuele klachten. 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. Uitwerking en status van de verbeteracties van het voorgaande jaar. <p>Alle onderwerpen dienen in het evaluatierapport te worden benoemd. Indien van toepassing worden verbeteracties opgesteld. De verbeteracties moeten worden gekoppeld aan de evaluatie. Het is aan te raden hiervoor een vast format 'evaluatierapport' te gebruiken, opdat alle onderwerpen elk jaar in het rapport terugkomen (voorbeeld format bijlage d)</p> | Zie algemene eisen |
| 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 |
| 3.7.4 | Klachten-behandeling | <p>Zie Algemene eisen.</p> <p>De klacht én de behandeling van de klacht moet altijd in het cliëntdossier worden geregistreerd. Als de klant een formele klacht indient, moet de afhandeling van de klacht naar de klant toe schriftelijk geschieden.</p> | Zie algemene eisen |

| | | | |
|-------|--|--|---|
| 3.7.5 | Kwaliteit dienstverlening | Zie Algemene eisen. <i>Voor HWK geen nadere eisen aan het KTO gesteld</i> | Zie algemene eisen |
| 3.7.6 | Procesbeheer | Zie Algemene eisen. <i>Voor HWK geen eis gedefinieerd</i> | Zie algemene eisen |
| 3.7.7 | Ingangscontrole | Zie Algemene eisen. | Zie algemene eisen |
| 3.7.8 | Voorraadbeheer/ Voorlichtings- materiaal | In het bedrijf dienen de benodigde producten, materialen en instrumenten op voorraad aanwezig te zijn, om: 1) de producten en diensten die het levert uit te kunnen voeren 2) om (potentiële) klanten de juiste voorlichting te kunnen geven. Dit houdt in bij levering van: . Confectiehaarwerken (zie bijlage e) . Maathaarwerken (zie bijlage f) | <i>Bijlagen dienen als voorbeeld voor het bedrijf en als leidraad voor de toetsers om te beoordelen of aan de eis wordt voldaan</i> |

3.8 Medewerker en deskundigheid

| | Aspect | Eis | Verificatie |
|-------|-----------------------------------|--|---|
| 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 een haarwerkspecialist die voldoet aan de volgende eisen: In het bezit van de diploma's: . Kappersopleiding (<i>zie <u>Diploma Kappersopleidingen</u></i>) en . HSBN Diploma Haarwerkspecialist . Werkervaring: conform eis 3.8.2 . Bij- en nascholing: conform eis 3.8.3 | Verificatie deskundigheidseis kan dmv. (kopieën van) diploma's en relevante ervaring OF dmv. registratie van de haarwerkspecialist in het <u>SEMH register voor haarwerkspecialist en</u> |
| 3.8.2 | Ervaringseis | De haarwerkspecialist verricht het vereiste aantal handelingen per technische discipline, conform bijlage g. Indien hieraan niet wordt voldaan, dient haarwerkspecialist binnen 3 maanden de bijbehorende bij- en nascholing te volgen. <i>Deze eis is gekoppeld aan eis 3.8.3 Bij- en Nascholing.</i> | Dossier en agenda |
| 3.8.3 | Bij- en nascholing | Zie Algemene eisen. De haarwerkspecialist dient minimaal 10 accreditatiepunten te behalen per 2 jaar. | Registraties |
| 3.8.4 | Opleidingsplan | Het jaarlijkse opleidingsplan moet zo zijn opgesteld dat de haarwerkspecialist voldoet of gaat voldoen aan de eisen 3.8.1, 3.8.2, en 3.8.3. | Registraties |
| 3.8.5 | Medewerkersoverzicht | Zie Algemene eisen. | (Kopieën van relevante) diploma's dienen in het bedrijf aanwezig te zijn |
| 3.8.6 | Functiebeschrijvingen | Zie Algemene eisen. | Documenteninzage |
| 3.8.7 | Gedragscode Medische hulpmiddelen | Alle medewerkers van het haarwerkbedrijf hebben kennis genomen van de inhoud van de Gedragscode Medische hulpmiddelen. | Registraties |

3.9 Fysieke omgeving en materialen

| | Aspect | Eis | Verificatie |
|-------|---------------------------------|---|-------------|
| 3.9.1 | Bereikbaarheid t.b.v. de cliënt | Zie Algemene eisen. a. (hiervoor is geen aanvullende eis geformuleerd) c. De vestiging/spreekuurvestiging dient de mogelijkheid te bieden om met rolstoel tot in de | |

| | | | |
|-------|-----------------------------------|---|--|
| | | <p>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>f. (hiervoor is geen aanvullende eis geformuleerd).</p> <p>Er moet minimaal 1 vestiging ter beschikking staan van de leverancier.</p> | |
| 3.9.2 | Huisbezoek | Zie Algemene eisen. | |
| 3.9.3 | Inrichtingseisen t.b.v. de cliënt | <p><u>Zie Algemene eisen.</u></p> <p>Het bedrijf draagt zorg voor een veilige en hygiënisch verantwoorde omgeving</p> | |
| 3.9.4 | Behandelkamer t.b.v. de cliënt | <p>Zie Algemene eisen.</p> <p>De behandelkamer (Salon, Studio) dient een afgesloten niet gehorige ruimte te zijn met een dichte deur. Bij behandeling op afspraak buiten reguliere openingstijden voldoet de voordeur als ingang voor een afgesloten ruimte.</p> <p>De behandelkamer dient:</p> <ul style="list-style-type: none"> - voldoende geventileerd en verwarmd te zijn - voorzien te zijn van adequate verlichting, die het daglicht kan evenaren (b.v. TL-verlichting: 90-serie) - de gelegenheid bieden om een jas op te hangen - zo ingedeeld te zijn dat deze inclusief stoelen en begeleider en rolstoel / rollator of krukken adequaat is voor het behandelen van de cliënt - te beschikken over een kaptafel, minimaal één goede stoel met armleuningen en minimaal één draaibare kappersstoel - te beschikken over twee passpiegels, waarvan minimaal één mobiel - te beschikken over handschoenen voor de hygiëne - een aanduiding te hebben waaruit blijkt dat de kamer bezet of onbezet is - voorzien te zijn van kleurstalen - voorzien te zijn van een modellenboek of documentatiemap - voorzien te zijn van wastafel of kapperswasbak en wasbenodigdheden. | |
| 3.9.5 | Ontvangstruimte t.b.v. de cliënt | <p>Zie Algemene eisen.</p> <p>De wachtruimte dient voorzien te zijn van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - twee goede stoelen en een tafel - voorlichtingsmateriaal over de te verstrekken producten en het bedrijf - een kapstok - iemand die de klanten ontvangt of een signaal | |

| | | | |
|-------|------------------------|---|--|
| | | waaruit blijkt dat iemand plaatsneemt in de wachtruimte. De kapsalon kan ook dienen als wachtruimte. | |
| 3.9.6 | Maken van afspraken | Zie Algemene eisen. | |
| 3.9.7 | Hygiëne t.b.v. cliënt | De Hygiëne code dient te zijn ondertekend (zie bijlage a). | |
| 3.9.8 | Materialen en voorraad | Zie onder § 3.7.8 | |

3.10 DIENSTEN DOOR DERDEN

| | Aspect | Eis | Verificatie |
|--------|--------------------------|---|-------------|
| | Beschikbare capaciteit | <i>Geen paragraaf in de Algemene eisen.</i> | |
| 3.10.1 | Uitbesteding | Zie Algemene eisen. Daarnaast moet e.e.a. contractueel zijn vastgelegd. Indien van toepassing moeten bereikbaarheid en beschikbaarheid zijn opgenomen. | |
| 3.10.2 | Leveranciers-beoordeling | Zie Algemene eisen. | |

3.11 DOCUMENTEN

| | Aspect | Eis | Verificatie |
|--------|-----------------------------------|---|-------------|
| 3.11.1 | Documentbeheer | Zie Algemene eisen | |
| 3.11.2 | Voorlichting bij intake | Zie Algemene eisen. <i>fen g</i> De klachtenprocedure moet duidelijk en op een logische plek vindbaar zijn vermeld op de website van het bedrijf. | |
| 3.11.3 | Product-gerelateerde voorlichting | Zie Algemene eisen. Zie ook onder § 3.5.2 a. Instructie voor gebruik, waarbij ingegaan dient te worden op de eigenschappen en toepassingen van het haarwerk, de mogelijke voor- en nadelen alsmede de negatieve effecten bij toepassing en hoe de cliënt dient te handelen bij negatieve effecten. b. Levensduur, onderhoud en bewaaradviezen van het haarwerk c. Garantie van het haarwerk | |
| 3.11.4 | Documentatie | Zie Algemene eisen. Ter ondersteuning van het uitvoerend personeel zijn door de leverancier te bepalen relevante en actuele literatuur/naslagwerken beschikbaar, zoals a. Medisch woordenboek (evt. digitaal) b. Koningin Wilhelmina Fonds folders c. Folder Alopecia | |

| | | | |
|--------|--------------------|---|--|
| 3.11.5 | Cliëntendossier | <p>Zie Algemene eisen.</p> <p>Hiernaast dienen de volgende aspecten te zijn opgenomen in het dossier:</p> <p>a. Overeenkomst(en) bij maathaarwerk, hieronder valt o.m.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orderformulieren - Code van de bestelling - Prijs van het haarwerk <p>b. Naam tussenleverancier</p> <p>c. Handelingen die aan de klant en/of – haarwerk gepleegd zijn</p> <p>d. Onderhoudsproducten/bevestigings-producten</p> <p>e. Overzicht van alle productenaanschaf en dienstverlening met datumvermelding</p> <p>In het geval van confectie tevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Model van het haarwerk b. Kleuren van het haarwerk <p>In het geval van maathaarwerk tevens afmetingen van het hoofd (of mal/sjabloon).</p> | |
| 3.11.6 | Overdracht dossier | Zie Algemene eisen. | |
| 3.11.7 | Vertrouwelijkheid | Zie Algemene eisen. | |
| 3.11.8 | Behandelaar | De cliënt dient tijdens de primaire processen door dezelfde haarwerkspecialist geholpen te worden tenzij, met instemming van de cliënt, anders is overeengekomen. | |

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 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 andere infectie aan de handen. Neem contact op met de huisarts en ga na of behandelen is toegestaan.
- Adviseer artsbezoek aan de cliënt, als sprake is van infectie bij de cliënt.

Naam:

Handtekening:

Datum:

CLIENTENDOSSIER

Algemene gegevens

Naam:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Geboortedatum:

Tel.privé:

Tel.werk:

Huisarts:

Telnr:

Klantnummer :

Verzekering

BSN:

Polisnummer:

Machtiging: ja / nee

Datum machtiging:

Zorgverzekeraar :

Aanvullende Verzekering ja/nee

Overige gegevens

Medische indicatie

Arts:

Invullen indien van belang:

Mobiliteit :

Hoofdmaat:

Chemo:

Gegevens eerste voorziening

Datum intake:

Haarwerksspecialist:

ZORGVRAAG

Medische indicatie aanwezig? Ja / nee

Datum medische indicatie:

| | | | |
|-------------|----------|----------------|----------|
| Beperkingen | | | |
| Exceem | ja / nee | Gevoelige huid | ja / nee |

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

Contact met verwijzer: ja / nee

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

Aanvullende componenten

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

Bijzonderheden:

Vertrouwelijk:

ZORGPLAN

| | |
|-------------------------|--|
| | |
| | |
| 's nachts kunnen dragen | |
| Permanente bevestiging | |
| | |

Besteldatum
Datum afleverklaar

LEVERING

Datum levering: **Haarwerkspecialist:**
Motivering voor gekozen type haarwerk
Evt. resterende motivatie / bijzonderheden

HIER KOMT HET MAATWERKFORMULIER/ CONFECTIEFORMULIER

Verteld over

Onderhoud: ja / nee

Garantie: ja / nee

Afspraak tel. terugkoppeling door cliënte: ja/nee
Bij ja: datum en tijd invullen

Clientenfolder meegegeven: ja / nee

EVALUATIE

Datum evaluatie: **Haarwerkspecialist:**

Voldoet hulpmiddel aan zorgvraag / doel?

Programma van eisen

- Medische indicatie:* ja nee
- totalis cytostatica radiotherapie Traumatica areata
- androgenetica diffusica Al. Cicatricialis Trichillomanie T&T
- Al. Pseudopelade van Brocq anders nl.: _____

Aanvullende informatie:

- eczeem immobiliteit allergie belemmering
- beperking psoriasis anders nl.: _____

Keuze: Maatwerk of Confectie en Haaraanvulling of Pruik

- Haarverlies permanent => Maatwerk of Confectie Haarverlies tijdelijk => Confectie
- Afwijkende hoofdmaat => Maatwerk Haarverlies total => Pruik
- Haarverlies gedeeltelijk => Haaraanvulling Klant wil meer volume => Haaraanvulling

Keuze: Echt haar / Synthetisch Haar / Mix

- Mogelijkheid tot modelleren/stylen => Echt haar
- Klant wil zo min mogelijk aan het haarhaarwerk doen => Synthetisch
- Mogelijkheid tot kleurcorrectie => Echt haar / Mix
- Klant wil langer haar dan 30 cm. => Echt haar

Keuze Bevestiging: Los Vast / Semi permanent / Permanent

- | Semi Permanent / Los vast | Permanente bevestiging | Los Vast |
|---|--------------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Zelf op en af kunnen zetten | <input type="radio"/> Sporten | <input type="radio"/> Gevoelige hoofdhuid |
| <input type="radio"/> Vette hoofdhuid | <input type="radio"/> 24 uur per dag | <input type="radio"/> Litteken weefsel |
| <input type="radio"/> Overmatige transpiratie | | <input type="radio"/> Persoonlijke vrijheid |

Toelichting keuze hulpmiddel _____

Gegevens volgende voorziening

Datum intake:

Haarwerksspecialist:

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)

| | | | |
|-------------------------|----------|----------------|----------|
| Exceem | ja / nee | Gevoelige huid | ja / nee |
| Participatie problemen: | | | |
| Kleding: | | | |
| Sport, vrije tijd: | | | |
| Belemmeringen: | | | |
| Externe factoren: | | | |

Datum levering:

Haarwerksspecialist:

HIER KOMT HET MAATWERKFORMULIER/ CONFECTIEFORMULIER

Verteld over:

Onderhoud: ja / nee

Garantie: ja / nee

Afspraak tel. terugkoppeling door cliënte (datum en tijd)

Datum evaluatie:

Haarwerksspecialist:

Voldoet aan zorgvraag / doel?

Gerelateerde her- en bijscholing

Een overzicht van vakgerelateerde HWK her- c.q. bijscholing kunt u vinden op de website van de SEMH.

De SEMH vermeldt alleen aanbieders van her- c.q. bijscholing als zij voldoen aan het onder punt 6 van het Accreditatiereglement van Centrum voor Certificatie/SEMH, te weten:

Voor de nascholingsactiviteiten gelden de onderstaande regels ten aanzien van reclame

- Op convocatie en ander wervingsmateriaal is naamsvermelding van een sponsor toegestaan.
- Merknamen en productinformatie komen niet voor op convocaties, folders, syllabi, werkmappen, audiovisuele en andere leermiddelen.
- Presentatie van producten en productinformatie is alleen toegestaan buiten de cursusruimte.
- Producten worden aangeduid in generieke termen en niet bij hun merknaam.

Hiernaast is een gemodificeerde versie van de Europese richtlijn 1994 en met artikel 14 van de wet "Reclamebesluit geneesmiddelen" van toepassing:

Lid 1: het is verboden om in het kader van de bevordering van de verkoop van hulpmiddelen, aan personen die bevoegd zijn om deze voor te schrijven dan wel de keuze in belangrijke mate te beïnvloeden, premies of voordelen in geld of natura toe te kennen, aan te bieden of in het vooruitzicht te stellen, tenzij deze een geringe waarde hebben en van betekenis zijn voor de uitvoering van het vak.

Lid 2: Het eerste lid vormt geen belemmering voor de gastvrijheid die direct of indirect wordt geboden bij manifestaties met een uitsluitend beroepsmatig of wetenschappelijk karakter waaraan een of meer producerende ondernemingen een financiële bijdrage te leveren. De gastvrijheid moet steeds binnen redelijke perken blijven en ondergeschikt zijn ten opzichte van het wetenschappelijke hoofddoel van de bijeenkomst: zij mag niet uitstrekken tot anderen dan de beroepsbeoefenaren.

Toelichting op artikelen

Aard van de bijeenkomst: Het reclamebesluit staat het verlenen van gastvrijheid door de industrie en het accepteren hiervan door de cursisten alleen dan toe indien sprake is van een manifestatie met een "uitsluitend beroepsmatig en wetenschappelijk karakter". Dat houdt in dat het aanbieden en aannemen van gastvrijheid buiten dat kader niet langer is toegestaan. Daarbij valt te denken aan allerhande vormen van recreatie, bezoek aan theater of museum, wijnproeverijen, sportbeoefening, e.a. Dit betekent niet dat nascholing niet gecombineerd mag worden met recreatieve elementen, doch uitsluitend de bekostiging hiervan door de industrie.

Beroepsbeoefenaren: het reclamebesluit stelt expliciet dat gastvrijheid zich niet mag uitstrekken tot anderen dan beroepsbeoefenaren. Dit betekent in concrete dat een gastvrijheid die zich uitstrekt tot de partner nimmer geoorloofd is, tenzij deze partner in een professionele rol (bijvoorbeeld als praktijkassistent) deelneemt aan een programma. Redelijke perken en ondergeschikt: Wat onder "redelijke perken" en "ondergeschikt" dient te worden verstaan, zal van geval tot geval verschillen. Telkenmale zal het totaal van gastvrijheid (al dan niet gedeeltelijke zelf bekostigd) moeten worden afgewogen tegen het beroepsmatige en wetenschappelijke doel van de bijeenkomst. Gastvrijheid in de vorm van overnachtingen kan aanvaardbaar zijn, indien de lengte van het programma dat noodzakelijk maakt. Daarbij valt te denken aan aaneengesloten meerdaagse bijeenkomsten van tenminste 6 uur per dag. Gastvrijheid in de vorm van diners en buffetten zal als regel slechts aanvaardbaar zijn indien de duur van de bijeenkomst daartoe aanleiding geeft, bijvoorbeeld tenminste 5 uren op de betreffende dag. Bij cursussen in het buitenland zal het geheel van de geboden gastvrijheid in de vorm van reis- en verblijfkosten moeten worden afgewogen tegen de geboden deskundigheidsbevorderende activiteiten.

| | |
|--|-----------|
| Format voor de jaarlijkse evaluatie van het KMS | Bijlage d |
| 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 |
|-----------|----------------------------------|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Leidraad eis 3.7.8 (Voorraadbeheer/Voorlichtingsmateriaal): Confectiehaarwerken

1. Bij claim directe levering uit voorraad, minimaal 500 haarwerken op voorraad
2. Het bedrijf moet minimaal 10 demo confectiehaarwerken op voorraad te hebben die een adequate afspiegeling zijn van de gangbare modellen in de markt.
Met de volgende kenmerken die al of niet in combinatie getoond moeten worden:
 - ✓ Haar:
 - Soort= Synthetisch Haar, Echt Haar
 - Kleur= Blond, Donkerblond, Bruin, Donkerbruin Zwart, Grijs
 - ✓ Model:
 - Lengte= Kort, Halflang, Lang
 - Krul= Steil, Golvend, Krullend
 - ✓ Basis:
 - Materiaal= Trenzzen, Huidgaas, Monofilament, PU-plakplaatsen, Lace Front
3. Afbeeldingsmateriaal waar de haarwerken in staan :
 - Catalogussen
 - Online modellenlijnen
4. Cosmetica voor verkoop:
 - Shampoos
 - Conditioner
 - Sprays
 - UV Beschermers
 - Cleaners
5. Bevestigingsmateriaal voor verkoop
 - Klemmetjes
 - Tapes
 - Lijmsoorten
6. Onderhoud:
 - ✓ Instrumenten:
 - Stoomapparaat
 - Kappersinstrumentarium
 - ✓ Cosmetica eigen gebruik:
 - Shampoos
 - Conditioner
 - Sprays
 - UV Beschermers
 - Cleaners
 - ✓ Bevestigingsmateriaal eigen gebruik:
 - Klemmetjes
 - Tapes
 - Lijmsoorten
7. Reparatie (Optioneel bij claim eigen atelier):
 - ✓ Instrumenten:
 - Knoopnaalden (Optioneel alleen bij claim eigen atelier knopen)
 - Naalden (Optioneel alleen bij claim eigen atelier scheur herstellen en vermaken)
 - ✓ Materialen:
 - Knoophaar (Optioneel alleen bij claim eigen atelier knopen)
 - PU-sheets
 - PU siliconen-sheets
 - PU-Glue
 - Garen
 - Kant (Huidgaas, Monofilament)

Leidraad eis 3.7.8 (Voorraadbeheer/Voorlichtingsmateriaal): Maathaarwerken

1. Het bedrijf dient de verschillende onderdelen te kunnen laten zien middels samples (monsters) en of voorbeelden waaruit een haarwerk opgebouwd kan worden, zoals; ringen, strengen, caps, haarwerken en/of mappen met diverse basismaterialen van nylon, polyester en poly- urethaan, haarsoorten, kleuren, lengtes, krulsterktes, dichtheid van geknoopte haren, soort haarknoppen.)
2. Materiaal waar de mallen van worden gemaakt of nodig zijn bij het proces:
 - Stretchfolie en/of Kaalkoppen
 - Glasvezeltapes en/of
 - Warmteplaten en/of
 - Gips en/of
 - Scotchcast
3. Ontwerp/orderformulieren
4. Cosmetica voor verkoop:
 - Shampoos
 - Conditioner
 - Sprays
 - UV Beschermers
 - Cleaners
5. Bevestigingsmateriaal voor verkoop:
 - Klemmetjes
 - Tapes
 - Lijmsoorten
6. Onderhoud:
 - ✓ Instrumenten:
 - Stoomapparaat
 - Kappersinstrumentarium
 - ✓ Cosmetica eigen gebruik:
 - Shampoos
 - Conditioner
 - Sprays
 - UV Beschermers
 - Cleaners
 - ✓ Bevestigingsmateriaal eigen gebruik:
 - Klemmetjes
 - Tapes
 - Lijmsoorten
 - Buisjes (optioneel alleen bij claim permanente bevestiging)
 - Micropoint (optioneel alleen bij claim permanente bevestiging)
 - Track (optioneel alleen bij claim permanente bevestiging)
7. Reparatie (Optioneel bij claim eigen atelier):
 - ✓ Instrumenten:
 - Knoopnaalden (Optioneel alleen bij claim eigen atelier knopen)
 - Naalden (Optioneel alleen bij claim eigen atelier scheur herstellen en vermaken)
 - ✓ Materialen:
 - Knoophaar (Optioneel alleen bij claim eigen atelier knopen)
 - PU-sheets
 - PU siliconen-sheets
 - PU-Glue
 - Garen
 - Kant (Huidgaas, Monofilament)

Jaarlijkse verrichte handelingen (Eis 3.8.2 Ervaringseis)**1. Definities**

“Intake”: Bij een intake verzamelt de haarwerksspecialist in een gesprek met de klant welke gegevens nodig zijn voor: de juiste constatering van de zorgvraag; wat de wensen zijn, of en welk soort haarwerk de beste oplossing is; welke bevestigingssysteem het best toepasbaar is en wat de juiste mate van nazorg zou kunnen zijn. Dit doet de haarwerksspecialist door bij het formuleren van de zorgvraag en het opstellen van het zorgplan volgens een vaste methodiek te werken. Dit houdt in dat hij/zij de verzamelde gegevens vastlegt in een correcte intakeformulier. Heel belangrijk bij het intake gesprek is dat de haarwerksspecialist goed op de hoogte is van het psychosociale aspect bij haarverlies.

“Aanmeten en ontwerpen”: dit is het hele proces, dat nodig is om tot de juiste aflevering te komen. Bij confectiehaarwerken spreken we over “aanmeten”: het gaat er om een al bestaand haarwerk op een goede manier aan te meten en het maken van de juiste keuze. Dit kan met behulp van een aanmeetlint, maar wordt ook vaak op het oog gedaan. Confectiehaarwerken bestaan namelijk in drie verstelbare standaardmaten; ‘small’, ‘medium’ en ‘large.’ Hierbij kunnen afbeeldingen van haarwerken en de eigen voorraad als voorbeeld worden gebruikt.

Bij maathaarwerken spreken we over “ontwerpen”: een ontwerp maken doet de haarwerksspecialist dus uitsluitend bij een maathaarwerk en niet bij een confectiehaarwerk.

De categorie semi-maathaarwerken valt hier tussenin, ook bij het ontwerpen en aanmeten. Meestal zijn er minder gegevens nodig dan bij een maathaarwerk, maar meer dan bij confectiehaarwerken.

“Afleveren”: het plaatsen van het haarwerk op het hoofd of gebruiksklaar meegeven naar de wensen van de klant (programma van eisen). Hierbij wordt de klant indien nodig geïnstrueerd hoe correct met dit hulpmiddel om te gaan.

“Behandeling (onderhoud)”: alle technische verrichtingen (handelingen) die het haarwerkbedrijf uitvoert aan het haarwerk om deze na de aflevering zo adequaat mogelijk te houden. (reinigen, stomen, wikkelen, modelleren etc.). Mocht deze handelingen al nodig zijn bij de aflevering registreert dit in het klantendossier, want ook dan telt deze mee voor het aantal ‘behandelingen’.

“Reparatie”: die technische verrichtingen (handelingen) die het haarwerkbedrijf aan het haarwerk uitvoert, of laat uitvoeren, om beschadigingen aan het haarwerk te herstellen*). Wanneer het bedrijf reparaties gedeeltelijk of helemaal zelf doet geldt een vereist aantal verrichtingen per jaar (zie onder). Wanneer reparaties worden uitbesteed hoeven deze handelingen niet te worden verricht. In dat geval wordt in het klantendossier geregistreerd door welke externe partij (tussenleverancier en/of atelier) de reparaties worden gedaan.

Voor alle handelingen geldt dat deze worden geregistreerd in het klantendossier.

2. Vereiste aantallen jaarlijkse verrichte handelingen per technische discipline per haarwerksspecialist***Intake***

Aantal:

15 intakes *)

*) ook correct geregistreerde intakes die niet tot een verkoop van een haarwerk leiden tellen mee

Confectie haarwerken

> Definitie: zie onder hoofdstuk 2

. Aantal vereiste handelingen voor confectiehaarwerken wanneer uitsluitend confectiehaarwerken worden geleverd (maathaarwerk zit niet in het assortiment):

20 aanmetingen,

20 afleveringen,

20 behandelingen

. Aantal vereiste handelingen voor confectiehaarwerken wanneer maathaarwerk wél in het assortiment zit (er worden zowel confectie- als maathaarwerken geleverd):

10 aanmetingen,
10 afleveringen,
10 behandelingen

Maathaarwerken

> Zie onder par.1 definitie maathaarwerken.

. Aantal vereiste handelingen voor maathaarwerken:

10 ontwerpen,
10 afleveringen,
20 behandelingen *)

*) De reden dat hier 10x afleveren en 20x behandelen staat is dat er bij maathaarwerken de klant op jaarbasis gemiddeld 6x langs komt voor onderhoud (behandeling).

Reparatie

. Aantal wanneer reparatie (gedeeltelijk) intern is.

10 uur bijknopen
10 scheurtjes en/of aanpassingen aan de base

Wanneer de vereiste jaarlijkse aantallen niet gehaald worden dan mag de betreffende haarwerkspecialist de handelingen alleen blijven uitvoeren, indien hij/zij relevante bij- en nascholing*) gaat volgen om kennis en vaardigheden voor dit onderdeel op peil te houden