

Als een hulpmiddel noodzakelijk is...



De erkende leverancier: een brevet van vermogen!

Als een hulpmiddel noodzakelijk is?

Via uw huisarts of specialist heeft u een verwijzing gekregen voor het gebruik van een medisch hulpmiddel. Onder medische hulpmiddelen worden zeer verschillende aanpassingen verstaan: (borst)protheses, elastische kousen, ortheses, orthopedisch schoei-
sel, haarwerken, incontinentiemateriaal, insulinepompen, etc.

Alle hulpmiddelen, hoe divers ook, hebben met elkaar gemeen dat ze u in staat stellen beter te functioneren of actiever en comfortabeler te leven. Voordat u echter aan het gebruiksgemak toe bent, zal een hulpmiddel moeten worden uitgezocht dat goed bij u past, uw aandoening niet verergert en uw handicap op de juiste wijze compenseert. Ervaring en professionaliteit van de leverancier zorgen ervoor dat in samenspraak met u – als gebruiker – een goede keuze wordt gemaakt.

Of het nu om confectione of om op maat gemaakte hulpmiddelen gaat, de leverancier dient altijd rekening te houden met persoonlijke wensen en mogelijkheden van de drager.



Kwaliteitserkenning

Sinds 1995 is het in Nederland mogelijk de betere leverancier van medische hulpmiddelen te herkennen. Leveranciers die hoogwaardig kwaliteitswerk leveren zijn namelijk erkend door de SEMH (Stichting Erkenningsregeling Leveranciers Medische Hulpmiddelen) en als zodanig herkenbaar aan het hiernaast afgebeelde logo. De door de SEMH erkende leverancier is de professional die door opleiding en jarenlange ervaring precies weet hoe te handelen. Bij de erkende leverancier bent u in goede handen. Dat geldt voor het hele proces van het stellen van de juiste diagnose, het opnemen van de maat, de vervaardiging van het product tot aan de 'finishing touch van passen en nazorg.'

De erkenning door de SEMH heeft meerwaarde voor alle partijen: de consument, de leverancier en de zorgverzekeraar. De leverancier wordt regelmatig getoetst of het werk dat wordt geleverd constant van hoge kwaliteit is en daarmee voldoet aan de eisen. De consument heeft een waarborg voor kwaliteit, kennis en begrip. De zorgverzekeraar weet dat het geld goed wordt besteed.

Mocht er onverhoopt toch iets mis gaan in de dienstverlening en komen u en de leverancier daar samen niet uit, dan kan worden aangeklopt bij de klachtencommissie van de leverancier. Mocht u het niet eens zijn met de uitspraak van deze klachtencommissie dan kunt u zich richten tot de Geschillencommissie van de SEMH. Hierin hebben onafhankelijke vertegenwoordigers zitting die afkomstig zijn uit onder andere ziekenhuizen en patiëntenorganisaties. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend. Het bestuur van de SEMH ziet toe op de nakoming van de sancties.

Bij de SEMH zijn zes branche-specifieke erkenningsregelingen aangesloten:

- **Orthopedische Schoen-technische Bedrijven (OSB)**
- **Orthopedische Instrument-makerijen (OIM)**
- **Therapeutisch Elastische Kousen (TEK)**
- **Mammacare (MMC)**
- **Haarwerken (HWK)**
- **Diabetes, Incontinentie, Stoma en Wondverzorging (DISW)**

Eisen aan leveranciers

De SEMH heeft Algemene eisen opgesteld. Dat zijn de eisen waaraan iedere SEMH-erkende leverancier aan moet voldoen. Daarnaast heeft de SEMH zes branchespecifieke erkenningsregeling ontwikkeld (zie kader).

Deze eisen worden onder verantwoordelijkheid van het SEMH bestuur opgesteld in overleg met de belanghebbenden zoals branche-organisaties van de leveranciers, patiëntenbelangenorganisaties, voorschrijvers en zorgverzekeraars. De eisen sluiten uiteraard aan bij de wettelijke regelingen.

De eisen die aan erkende leveranciers worden gesteld hebben altijd betrekking op:

- Deskundigheid
- Toepassen protocollen
- Opleiding/bijscholing
- Privacy
- Klachtenafhandeling
- Levertijden
- Beheer van voorraden
- Inrichting van de locatie en de omgeving
- Productieproces



Een paar concrete voorbeelden:

- Regelmatig moeten bijscholings- of nascholingscursussen worden gevolgd. Medewerkers (zorgdeskundigen) zijn door opleiding en ervaring in staat om de juiste zorg te geven en het juiste hulpmiddel te leveren. Tevens moeten de medewerkers van erkende bedrijven elk jaar opnieuw aan de gestelde eisen op het gebied van na- en bijscholing voldoen.
- Alle SEMH-erkende leveranciers moeten zich houden aan de scherpe eisen ten aanzien van de levertijden, voorraad, informatieverstrekking, etc.
- Ook worden ten behoeve van de klanten eisen gesteld aan de inrichting en de omgeving van het bedrijf. De locatie moet rolstoeltoegankelijk zijn en zodanig zijn ingericht dat deze gebruiksvriendelijk is voor cliënten met beperkingen. Wanneer er in de omgeving weinig parkeerplaatsen zijn moet de locatie beschikken over een gehandicaptenparkeerplaats.
- Wanneer noodzakelijk zal de consument thuis worden bezocht.
- Het bedrijf heeft uiteraard oog voor privacy. De pas- en/of behandelkamers zijn met een deur (geen gordijn!) afsluitbaar en niet gehorig. Ook het intakegesprek vindt plaats in een ruimte waar privacy gewaarborgd is. Tijdens het aanmeten van het hulpmiddel neemt men ruim de tijd voor de cliënt zonder door derden (met uitzondering van een andere deskundige) gestoord te worden.
- Alle SEMH-erkende leveranciers registreren het zorgverleningsproces van diagnose tot aan nazorg. Zij kunnen dan ook precies aangeven in welke fase van vervaardiging het hulpmiddel zich bevindt en aan welke specificaties de onderdelen van het product moeten voldoen om te komen tot het juiste hulpmiddel. Tevens beschikken zij over een ingebed protocol hoe om te gaan met klachten.



Ambachtelijkheid en vertrouwen

Wellicht onnodig te vermelden dat niet alle leveranciers in Nederland erkend zijn en aan de hoge eisen voldoen. Wanneer een leverancier van medische hulpmiddelen eenmaal erkend is, wordt het bedrijf regelmatig bezocht door toetsers.



Deze deskundigen voeren ter plekke een steekproef uit en controleren of nog steeds aan de erkenningsregels wordt voldaan. Regelmatig moeten leveranciers eerst verbeteringen toepassen voordat zij over de erkenning kunnen beschikken danwel de erkenning kunnen behouden.

Het aanschaffen van een medisch hulpmiddel is voor de consument een kwestie van vertrouwen in de deskundigheid van de leverancier. Sommige criteria kan de consument achteraf zelf beoordelen. Word ik bij het eerste gesprek aan de telefoon vriendelijk en deskundig te woord gestaan? Is het bedrijf goed bereikbaar? Andere zaken zijn geheel aan het oog van de consument onttrokken. Voor een aantal hulpmiddelen geldt dat ze geconditioneerd bewaard moeten worden. Wanneer dit niet gebeurt kan de duurzaamheid van het hulpmiddel negatief worden beïnvloed. Dit zijn echter zaken die voor de consument vooraf niet te controleren zijn, maar die het product kwalitatief wel minder maken. Daarom is het goed dat onafhankelijke toetsers hierop en op allerlei andere zaken toe zien.

Herziening

De SEMH blijft voortdurend waken over de hoogte van de gestelde eisen. Een opgesteld erkenningsschema heeft beperkte geldigheid. Nieuwe wettelijke regelingen, nieuwe medische of technische inzichten of opmerkingen van consumenten, leveranciers of zorgverzekeraars zijn redenen de eisen te herzien. Het doel van de SEMH is het erkennen van leveranciers die op een kwalitatief hoog niveau werken en het waarborgen van de kwaliteit. Wanneer hiertoe zwaardere of andere eisen noodzakelijk zijn, dan worden de erkenningsschema's aangepast. De kwalitatief betere leveranciers kunnen zich zo blijven onderscheiden en de consument kan op zijn werk blijven vertrouwen.

Colofon:

Deze brochure is een uitgave van de SEMH.

Secretariaat SEMH

Postbus 526

2400 AM Alphen aan den Rijn

T 0172 – 414 814

F 020 – 524 8118

E info@semh.info

www.semh.info

Vormgeving en drukwerk: Castellum Drukwerk

