



TEKST Rob Verwaard & Yvonne Heerkens

# VERSLAG NPi PROTOCOL BESCHIKBAAR

In juni 2010 is het verslag "Ontwikkeling van protocollen voet-/schoenvoorziening voor orthopedisch schoentechnische bedrijven en orthopedisch schoentechnici bij cliënten die zijn verwezen" aangeboden door projectleider Yvonne Heerkens aan NVOS-Orthobanda. Daarmee kwam een, door de OFOM gefinancierd, project van meer dan 3 jaar tot een einde en beschikt de branche over een breed geaccepteerd protocol voor de behandeling van voetklachten in de orthopedische schoentechniek. In dit artikel wordt een aantal belangrijke zaken uit het verslag aangehaald. Voor de lezers die graag het gehele verslag zouden willen lezen, is het mogelijk een kopie van het volledige verslag aan te vragen via het secretariaat van NVOS-Orthobanda.



## DOEL VAN HET PROJECT

Het doel van het project is het ontwikkelen van een aantal handzame protocollen die:

- kunnen rekenen op draagvlak in het veld van orthopedische schoentechnische bedrijven;
- onderschreven worden door andere zorgverleners die betrokken zijn bij het verstrekingsproces van voet-/schoenvoorzieningen;
- die helderheid bieden aan cliënten en financiers van zorg;
- die zijn gebaseerd op de kennis van de voorgaande projecten.

De protocollen moeten de orthopedisch schoentechnicus ondersteunen bij het geven van advies, het maken van een keuze, het leveren en het evalueren van een voet-/schoenvoorziening. Het gaat om de eerste verstrekking van een voet-/schoenvoorziening op basis van een verwijzing.

## OPZET VAN HET PROJECT

Het project is doorlopen in deze opvolgende fasen: voorbereiding, ontwerp, commentaar, formalisering en afronding. De activiteiten gedurende het project zijn uitgevoerd door een projectteam, adviseurs en een klankbordgroep. In het rapport is te lezen welke personen zijn betrokken bij het project en welke activiteiten door deze personen zijn uitgevoerd.

## AANLEIDING EN UITGANGSPUNTEN VAN HET PROJECT

De gezondheidszorg is volop in beweging, de rol van de overheid, zorgverzekeraars, zorgverleners en de cliënten is aan veranderingen onderhevig. Daarbij zijn de volgende ontwikkelingen van belang:

- cliënten krijgen meer verantwoordelijkheid ten aanzien van de eigen gezondheid en de kosten van de gezondheidszorg;
- de huidige zorgverzekeringwet geeft de verzekeraar een belangrijke rol als regisseur van hulpmiddelenzorg;
- de verzekerde prestaties in de zorgverzekeringwet worden uitgedrukt als functiegerichte verstrekkingen (het probleem van de gebruiker en het beoogde gebruik van de oplossing moet overeenstemmen);
- inzet van nieuwe disciplines om het zorgstelsel te ontlasten en de noodzakelijke zorg beter toegankelijk te maken (van hoger opgeleide professionals naar minder hoog opgeleide professionals, b.v. van arts naar diabetesverpleegkundige).

Ook de orthopedisch schoentechnicus wordt, als onderdeel van het proces van hulpmiddelenzorg, geconfronteerd met deze veranderingen. Om op die veranderingen op verantwoorde wijze in te springen is er behoefte aan een beschrijving van het proces – in de vorm van protocollen – dat door de orthopedisch schoentechnicus wordt doorlopen.

De voet-/schoenvoorziening die de cliënt krijgt op basis van de verwijzing, hangt mede samen met het bedrijf of de schoentechnicus waarheen de cliënt wordt verwezen. Dit leidt tot onduidelijkheid bij cliëntenorganisaties, verwijzers en financiers van zorg. Er is ook bij deze partijen een behoefte aan heldere protocollen die de verstrekking van schoentechnische voorzieningen beschrijven.

In het project is de kennis die ontwikkeld is in andere projecten meegenomen. Zo is gebruik gemaakt van onder andere de CVZ rapporten "Doelmatige receptuur voor schoeisel" en "Procesbeschrijving Hulpmiddelenzorg". Dit laatste rapport heeft gediend om het proces van de orthopedisch schoentechnicus te beschrijven. Daarbij zijn alleen die stappen opgenomen waarbij orthopedisch schoentechnici een rol spelen in de zorg.

# RESULTATEN VAN HET PROJECT

Bij de discussie over de te ontwikkelen protocollen, is de vraag aan de orde geweest of er protocollen moeten worden ontwikkeld voor specifieke ziektebeelden, of dat er protocollen ontwikkeld moeten worden vanuit de beoogde functionaliteit (protocol voor sport, werk, ADL, etc.). Uiteindelijk is gekozen voor de vijf indicatiegebieden zoals geformuleerd in de voet-schoenrichtlijnen (Brouwer et al, 2005), aangevuld met een protocol voor de posttraumatische voet, en een algemeen protocol dat kan worden gebruikt voor die gebruikers die niet vallen in een van de genoemde indicatiegebieden. Dat betekent in totaal zeven protocollen. In de loop van het project is besloten om slechts één formulier te ontwikkelen om op het draagvlak van het veld te

kunnen rekenen, echter de informatie is wel voorhanden om op termijn verschillende (elektronische) versies te kunnen ontwikkelen.

Vanaf het begin van het project is aansluiting nagestreefd bij internationale standards als ICF (een internationale classificatie waarmee het functioneren van mensen kan worden beschreven) en ISO 9999 / Cliq (hulpmiddelenclassificaties). In het rapport worden de relevante delen van deze standaarden genoemd.

Uiteindelijk zijn er in het proces 44 activiteiten beschreven die de orthopedisch schoentechnicus dient uit te voeren voor het succesvol

leveren van een voet-/schoenvoorziening volgens de procesbeschrijving hulpmiddelenzorg. De beschrijvingen van deze activiteiten zijn zeer uitgebreid. Dat bleek nodig omdat er nogal wat discussie mogelijk is over wie, wat, wanneer doet. Het proces van indiceren is ingewikkeld en dat vereist een zeer nauwkeurige omschrijving. Om deze uitgebreide beschrijving te concretiseren is gekeken naar de beslismomenten die er in het proces zijn te onderkennen. Experts en leden van de klankbordgroep hebben voor de inhoudelijke invulling van de protocollen gezorgd. In totaal zijn drie pilot rondes gehouden in het veld om de informatie van het protocol tot een formulier te verwerken. Het definitieve formulier staat in de bijlage van het rapport.

## VERVOLG & AANBEVELINGEN

Het spreekt voor zich dat het formulier dat nu alleen in papieren vorm beschikbaar is, ook in een elektronische vorm beschikbaar moet komen voor het veld. Het formulier wordt beschikbaar gesteld aan ICT bedrijven die het kunnen verwerken in hun software. Deze optie betekent wel dat de vorm van het formulier per software pakket zal gaan verschillen. NVOS-Orthobanda vindt dat op zich geen probleem mits de inhoud maar gelijk is. Op dit moment lopen er al verschillende initiatieven. NVOS-Orthobanda zal een commissie protocollen opzetten die zich bezig zal

houden met de implementatie, de kwaliteit, het stimuleren van onderzoek en de revisie van protocollen. Het is voor te stellen dat deze groep de rol krijgt van 'clearing house'; informatieverstrekking, beheer en verzamelpunt voor commentaar.

Het leren werken met protocollen kan worden gezien als een taak van het onderwijs (en dus ook het bedrijfsleven als het gaat om beroepsbegeleidende leerweg). Het is daarbij belangrijk om de leerling zelf te laten nadenken. Deze twee zaken kunnen contrair lijken, maar hoeven dat niet te zijn. Het gaat erom

studenten enerzijds bekend te maken met protocollen en de waarde die deze protocollen kunnen hebben (helderheid bieden, eenheid van taal), maar anderzijds ook om ze te laten ervaren dat het er niet om gaat 'domweg' de stappen van het protocol te volgen. Het protocol neemt in deze ook geen beslissingen en leidt ook niet tot bepaalde vóórgestructureerde keuzes waardoor het aan de orthopedisch schoentechnicus zelf blijft om deze keuzes te maken. Het is wel zo dat ernaar gestreefd is, om alleen die gegevens op te nemen, die relevant zijn bij het nemen van deze beslissingen. De volledige versie van het rapport is beschikbaar via NVOS-Orthobanda. ■

