

## Leveringsvoorwaarden

Leveringsvoorwaarden; Kraamzorg Per juni 2013 werken wij met het landelijk indicatie protocol kraamzorg. Dit is vastgesteld door organisaties van zorgverzekeraars, zorgaanbieders, verloskundigen en kraamverzorgenden. (Z-org, BTN, STING, ZN, en KNOV). Hier moeten wij als organisatie mee werken. Het indicatieprotocol geeft duidelijkheid over de manier waarop bij het intakebezoek de behoefte aan kraamzorg wordt vastgesteld. Het indicatieprotocol Kraamzorg biedt ondersteuning bij het uitvoeren van de (her)indicatie en bij het nemen van beslissingen hierover. Het protocol wordt gebruikt voor het verhelderen van de vraag, het vaststellen van de zorgbehoefte en het op basis hiervan vaststellen van de aard, inhoud en omvang van de kraamzorg. Kraamzorg gaat uit van de gezinssituatie en de zorgbehoefte van moeder en kind en houdt rekening met lichamelijke, geestelijke en sociale aspecten. Kraamzorg levert een bijdrage aan het voorspoedige herstel van de moeder na de bevalling en de integratie van het kind in het gezin. Het indicatieprotocol stelt dat ieder mens in principe zelf verantwoordelijk is voor de eigen gezondheid en het functioneren in het gezin. Kraamzorg wil de moeder, haar partner en de (eventuele) overige leden van het gezin ondersteunen. Kraamzorg bestaat uit de volgende onderdelen: • Verzorging en controle van moeder en kind • Voorlichting en instructie • Observeren, signaleren en rapporteren • Waarborgen hygiëne • Verzorging en /of opvang van huisgenoten • Huishoudelijke taken die direct samenhangen met de zorg voor moeder en kind

Vaststelling passende kraamzorg: De duur en de inhoud van de kraamzorg worden vastgesteld op basis van: de situatie en de zorgbehoefte van de cliënt, het professionele oordeel van de intaker en de wettelijke regelgeving. Basispakket: Het basispakket is van toepassing wanneer het kraambed "normaal" verloopt en het kind een goede start maakt. Er zijn geen extra bijzonderheden in het kraamgezin. Het basispakket biedt 49 uur kraamzorg, exclusief partus. Meer of minder zorg: Meer zorg wordt geboden in situaties waarin er iets aan de hand is met de moeder, het kind of de omgeving. In deze situaties wordt de basiskraamzorg uitgebreid. Bijvoorbeeld met extra uren voor verzorging en opvang van huisgenoten en/of ondersteuning bij (of tijdelijk overnemen van) huishoudelijke taken. Minder zorg komt voor wanneer de toekomstige kraamvrouw en haar partner zelf kiezen voor minder zorg en zelf in staat zijn een aantal activiteiten uit te voeren. In bijzondere omstandigheden – zoals het geven van kunstvoeding, het niet zelfstandig voeren van de huishouding, een ziekenhuisopname – is er ook sprake van minder zorg dan in het basispakket is opgenomen. Minimum zorg dat is het pakket dat in ieder geval en in iedere situatie geleverd wordt. Dit pakket is niet samengesteld op basis van wat nodig is om goede en passende kraamzorg te verlenen. Wanneer u hiervoor kiest wordt hiervan een aantekening in de zorgovereenkomst gemaakt. Het minimumpakket geeft aan waaraan de kraamverzorgende in elk geval aandacht zal besteden om de zorg voor moeder en kind zoveel mogelijk te waarborgen. Een belangrijk onderdeel van de werkzaamheden van de kraamverzorgende bestaat uit het geven van voorlichting en instructie over de verzorging van uw baby en van uzelf als kraamvrouw. Het doel is dat u als de kraamverzorgende weg gaat, plusminus de achtste dag, met zelfvertrouwen al de zorg voor de kleine kan doen. Verder bestaan de werkzaamheden van de kraamverzorgende uit het dagelijks controleren van de baby en kraamvrouw en het uitvoeren van huishoudelijke werkzaamheden, waaronder wordt verstaan de dagelijkse was, stofzuigen/strijken, douche/toilet en de verzorging van de maaltijden. Tenslotte is zij gastvrouw voor de kraamvisite. Assistentie bij de bevalling: Wanneer u thuis gaat bevallen, is het van belang dat u op tijd een "voormelding" aan Kraamzorg de Geboorte doorgeeft. Graag bellen op 06-26037119. Dan heeft uw kraamverzorgende de tijd om te zorgen dat zij ook daadwerkelijk bij u kan zijn zodra het nodig is. Dan kan zij de arts of verloskundige assisteren bij de bevalling en voorbereidingen treffen zoals kruikje klaarmaken en dergelijke. Ook wanneer u naar het ziekenhuis gaat voor de bevalling, poliklinische ofwel medisch: graag even een voormelding naar Kraamzorg de

Geboorte. Als u bent bevallen hebben we graag wel even een telefoontje, ook al weet u nog niet zeker dat u naar huis toe mag. Verder zijn er nog wat punten die de intake mondeling met u zal doornemen. Kosten: Wij adviseren u om uw verzekeringspolis te raadplegen voor de kosten die verbonden zijn aan het leveren van kraamzorg, zoals bijvoorbeeld een eigen bijdrage. Afhankelijk van de afspraken die wij met de verschillende zorgverzekeraars hebben gemaakt, brengt Kraamzorg De Geboorte deze kosten bij u in rekening of direct bij de zorgverzekeraar. Het annuleren van kraamzorg kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden, tenzij er wordt geannuleerd op medische gronden. Voor het annuleren van de inschrijving voor kraamzorg voordat de intake heeft plaatsgevonden wordt € 50,- annuleringskosten in rekening gebracht. Voor het annuleren van kraamzorg na het intake gesprek wordt € 750,- annuleringskosten in rekening gebracht. Uitsluitend indien een overeenkomst op medische gronden wordt geannuleerd, zijn geen annuleringskosten verschuldigd. De cliënt zal de factuur ontvangen van Kraamzorg de Geboorte en binnen 14 dagen na de factuurdatum dienen te betalen. Indien niet binnen deze termijn aan de betalingverplichting is voldaan, kan de vordering in handen worden gegeven van een incassobureau. In dat geval worden de extra kosten voor deze procedure doorberekend aan de cliënt. Parkeerkosten zijn voor rekening van de zorgvrager.

Zorgovereenkomst: Kraamzorg 1 op 1 bemiddelt tussen zorgvrager (u) en Kraamzorg de Geboorte. Wij adviseren u om de "zorgovereenkomst" die wij u bieden af te sluiten tussen u en de kraamverzorgende. Daarmee erkent u beiden uw rechten en plichten en kunt u rekenen op verantwoorde kraamzorg. Zoals in onze "brief bevestiging kraamzorginschrijving" ook staat vermeld, bent u via ons verzekerd van kraamzorg (continuïteit van zorg). Privacy; Bij het leveren en/of verlenen van diensten aan een klant houdt Kraamzorg de Geboorte zich aan de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Vastlegging, verwerking en verstrekking van deze informatie geschiedt met inachtneming van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Kraamzorg de Geboorte hanteert een Privacyreglement dat op aanvraag verstrekt wordt. Aansprakelijkheid; De kraamverzorgenden hebben een aansprakelijkheidsverzekering voor de schade die de kraamverzorgende aan derden toebrengt. De aansprakelijkheid is verder uitgewerkt in de leveringsvoorwaarden behorende bij de door ons gefaciliteerde model zorgovereenkomst. De kraamverzorgende neemt uitsluitend in overleg met de cliënt de sleutel aan, waarmee de kraamverzorgende zich zelfstandig de toegang tot de woning kunnen verschaffen. De kraamverzorgende erkent geen enkele verantwoordelijkheid voor het verlies van de in gebruik gegeven sleutel. Voor alle directe schade aan klant of derden toegebracht door een zelfstandige kraamverzorgende is kraamzorg 1 op 1 niet aansprakelijk. Arbeidsvoorwaarden; Kraamzorg de Geboorte voelt zich verantwoordelijk voor de werkomstandigheden van alle kraamverzorgenden. Dit betekent dat Kraamzorg de Geboorte eisen stelt aan de werkomstandigheden. Het gaat om veiligheid, hygiëne, werkmateriaal en lichamelijke en psychische belasting. Er moeten soms voorzieningen worden getroffen, bijvoorbeeld het plaatsen van een bed op bedklossen, die noodzakelijk zijn om de veiligheid en de gezondheid van de kraamverzorgenden te waarborgen. De Arbowet schrijft voor dat bedden een werkhoogte van 80 centimeter moeten hebben, gemeten tussen de vloer en de bovenkant van de matras. Een doorsnee bed is meestal te laag. U bent medeverantwoordelijk om te zorgen dat er onder goede arbeidsomstandigheden en met goed materiaal gewerkt kan worden. Er wordt gewerkt volgens vastgestelde werkwijzen en hygiënische richtlijnen. Dat betekent dat de kraamverzorgende in sommige situaties beschermende materialen dragen. Goede arbeidsomstandigheden hebben ook te maken met de omgang met elkaar. Kraamzorg de Geboorte gaat er vanuit dat u en de kraamverzorgende elkaar volgens algemeen aanvaarde normen bejegenen. De zorgverlening kan worden geweigerd of vroegtijdig beëindigd indien u zich niet aan deze voorwaarden houdt, volgens een door ons vastgestelde werkwijze. Klachtenprocedure; Natuurlijk streeft Kraamzorg de Geboorte in de levering van de zorg naar een zo hoog mogelijke kwaliteit zodat Kraamzorg de Geboorte aan jullie kraamzorgwensen kan voldoen. Toch kan het zijn

dat jullie ontevreden zijn over de verleende zorg. Wij vind het belangrijk dat u dit aan ons meld. Daarmee geeft u ons de mogelijkheid voor verbetering. Een gesprek lost soms veel op Als jullie klachten hebben over de zorgverlening of ergens ontevreden over zijn, dan raden wij u aan deze eerst met de desbetreffende kraamverzorgende of met Kraamzorg de Geboorte te bespreken. Blijft u het gevoel houden dat de onvrede of klacht ook dan niet goed wordt afgehandeld, dan kunt u een beroep doen op de onafhankelijke Klachtencommissie van Kraamzorg de Geboorte door een schriftelijke klacht te sturen. Deze commissie doet binnen vier weken na ontvangst van jullie klacht een uitspraak.