

# Aanvullende leveringsvoorwaarden

## **Dit is wat je over ons moet weten.**

Livia Kraamzorg werkt volgens de Algemene Voorwaarden Kraamzorg van Bo geboortezorg. Deze Algemene Voorwaarden van Bo Geboortezorg zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, de Patiëntenfederatie Nederland en de LOC Zeggenschap in Zorg in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en traden in werking per 1 januari 2018. De algemene voorwaarden blijven van kracht tot de CZ een nieuwe versie beschikbaar stelt.

Naast deze voorwaarden maken wij een aantal aanvullende afspraken met onze cliënten. Deze aanvullende afspraken (ook wel aanvullende leveringsvoorwaarden genoemd) zijn onlosmakelijk verbonden met de zorgovereenkomst die wij met jou sluiten.

Om deze aanvullende voorwaarden goed leesbaar te houden, hebben wij ze opgeschreven in een vraag en antwoord stijl.

## **Kan ik jullie aanspreken op de hoeveelheid huishoudelijke taken die zijn verricht?**

In het Landelijk indicatieprotocol (LIP) worden alle taken van de kraamverzorgende omschreven. Deze taken zijn afhankelijk van het aantal uren kraamzorg dat jij krijgt. Wat echter altijd het belangrijkste is, is de zorg voor moeder en kind. Huishoudelijke taken zijn hieraan ondergeschikt.

De kraamverzorgende:

- ♥ assisteert de verloskundige bij de bevalling
- ♥ voert dagelijkse controles uit bij moeder en baby
- ♥ begeleidt jou bij het geven van (borst)voeding
- ♥ luistert naar je en biedt emotionele ondersteuning
- ♥ geeft voorlichting, instructies en advies
- ♥ waarborgt hygiëne
- ♥ observeert, signaleert eventuele risico's en rapporteert
- ♥ werkt elke dag je kraamdossier bij

## **Ik heb zorg bij jullie aangevraagd maar wil dat annuleren, mag dat?**

Je kunt de zorg annuleren op medische gronden of vanwege verhuizing buiten het werkgebied van Kraamzorg Livia. Wel kunnen wij om een verklaring van de verloskundige/gynaecoloog vragen in dit geval. Bij deze gronden zijn geen annuleringskosten verschuldigd.

Wil je om andere redenen annuleren, dan wordt een bedrag van 75 euro in rekening gebracht. Dit zijn administratie en registratiekosten.

**Mag de kraamverzorgende ook medicijnen toedienen?**

Nee, de kraamverzorgende mag geen medicijnen aanreiken, geven of toedienen. Dit dienen jij en/of je partner dus altijd zelf te doen.

**Werken jullie met leerling kraamverzorgenden?**

Ja, dat doen wij. Het is voor ons belangrijk dat er ook in de toekomst voldoende geschoolde kraamverzorgenden zijn. Wij zien opleiden dan ook als een belangrijke taak.

Livia is een erkend leerbedrijf. De leerlingen worden begeleid door Livia kraamverzorgenden die ook werkbegeleider zijn. Wanneer je bezwaar hebt tegen de aanwezigheid van een leerling, dan kun je dat aangeven tijdens het intakegesprek met de kraamconsulent.

**Mag de kraamverzorgende mijn huissleutel meenemen?**

Dat mag alleen als jullie samen de sleutelverklaring hebben ingevuld in de formulierenwijzer. Hierop worden zowel de dag van ontvangst als het inleveren opgeschreven. Het is natuurlijk ook mogelijk om zelf de deur open te (laten) doen wanneer de kraamverzorgende er is.

**Het is lastig/niet mogelijk om mijn bed op klossen te krijgen. Moet dit echt?**

Ja, het werken als kraamverzorgende is fysiek zeer belastend. Wij willen onze kraamverzorgenden beschermen tegen te zware belasting. Na jullie gezin, gaat zij weer naar het volgende gezin.

Klossen (ook voor boxsprings) kun je huren bij de thuiszorgwinkel. Ook worden weleens lege kratjes bier, of zelfgemaakte houten balken onder de poten van het bed geplaatst.

Lukt dit echt niet bij het tweepersoons bed? Zet dan een eenpersoonsbed in een andere ruimte op klossen. De kraamverzorgende kan de controles en de begeleiding dan wel blijven uitvoeren.

Kraamzorg Livia werkt voor alle kraamzorghandelingen volgens de ARBO-richtlijnen. Deze zijn voor jullie uitgewerkt in de ARBO-checklist (zie website). Het is namelijk belangrijk dat de locatie en de omstandigheden veilig en werkbaar zijn.

Indien dat niet het geval is, kan de zorg in uiterste gevallen zelfs worden stopgezet (zorgweigering). Redenen voor zorgweigering vind je in de ARBO-checklist terug.

Het door jullie voldoen aan deze ARBO-checklist is een onderdeel van onze zorgovereenkomst.

**Ik hoor weleens over de Zorgbrede Governance Code praten. Moeten jullie hieraan ook voldoen?**

Ja, ook Kraamzorg Livia voert de Zorgbrede Governance Code uit.

**Mag de kraamverzorgende in mijn auto rijden?**

Nee, wij adviseren onze kraamverzorgenden om geen gebruik te maken van zowel haar eigen auto als de auto van de cliënt onder werktijd.

Er zijn noodsituaties of bijzondere situaties denkbaar. Indien de kraamverzorgende, op verzoek van de cliënt, wel gebruik maakt van jullie auto, dan gebeurt dit volledig op eigen risico van de cliënt. Kraamzorg Livia kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schades.

**Betaalt Kraamzorg Livia de parkeerkosten?**

Nee, dat doen wij niet. Deze kosten worden niet door de zorgverzekeraar vergoed en komen voor eigen rekening. Voor de praktische afhandeling zijn er diverse opties:

Soms is het binnen een relatief korte afstand (denk aan 500 meter) wel mogelijk om gratis te parkeren. Dan kan de kraamverzorgende haar auto daar plaatsen.

Soms is er via de gemeente waar je woont een goedkope dagkaart aan te schaffen. Daarmee kun je een grote korting krijgen op het reguliere dagtarief. Het regelen en aanvragen hiervan kost soms wat tijd. Neem daarom gelijk na de intake contact met de gemeente op om dit te regelen.

Wanneer de kraamverzorgende geen gebruik kan maken van bovengenoemde mogelijkheden, worden de kosten dagelijks of per kraambed met jullie verrekend. De kraamverzorgende maakt hierover afspraken met jullie.

**Hebben kraamverzorgenden een beroepsgeheim?**

Ja, kraamverzorgenden hebben een beroepsgeheim. Wij geven geen informatie door aan andere instellingen of zorgverleners zonder jullie toestemming. Aan het eind van de kraamweek vragen we toestemming om informatie over te dragen aan de jeugdverpleegkundige van het consultatiebureau. Daarnaast kunnen wij informatie overdragen aan eventueel andere betrokken zorg/hulpverleners nadat we dit met jullie hebben besproken. Wel moeten wij ons altijd houden aan de Wet Meldcode.

In onze privacyverklaring zie je welke persoonsgegevens wij verwerken en met welk doel.

**Wat doen we als er extra ondersteuning nodig is?**

Soms loopt de zwangerschap anders dan gehoopt of verwacht. Dit kan verschillende oorzaken hebben.

Hierover gaan we met elkaar in gesprek. We kijken samen met jou/jullie wat er nodig is en hoe we daar als kraamzorg ondersteuning in kunnen bieden. Dat doen we in overleg met jullie en de verloskundige.

De verloskundige draagt de eindverantwoordelijkheid voor het kraambed. Daarom overleggen de verloskundige en de kraamverzorgende tijdens de kraamtijd en soms al daarvoor met elkaar.

Kraamzorg Livia werkt met de verwijsindex. De Verwijsindex is een digitaal hulpmiddel, dat professionals verbindt (d.m.v. een match), indien ze bij dezelfde jeugdige (0 tot 23 jaar) of jeugdige met een overeenkomende ouder betrokken zijn. Door het afgeven van een signaal in de Verwijsindex weet een professional sneller of ook andere professionals betrokken zijn bij het gezin en/of jeugdige. Zo kunnen zij hun zorgen delen over het veilig opgroeien en het ontwikkelen van jeugdigen.

Door voldoende tijdig gebruik te maken van de Verwijsindex, worden de professionals eerder geïnformeerd over elkaars betrokkenheid en zodoende in staat gesteld in een vroeg stadium de samenwerking met elkaar aan te gaan. Daarbij wordt na een match ook gevraagd wie, rondom de samenwerking, de regie heeft.

### **Mag ik de kraamverzorgende mijn bankpas of codes meegeven?**

Nee, dat mag niet. Onze kraamverzorgenden mogen geen gebruik maken van bankpassen, codes en/of creditcards van de klant. Bij overtreding hiervan is Kraamzorg Livia niet aansprakelijk voor de schade.

### **Er is wat kapot gegaan, wat nu?**

Kraamverzorgenden gaan zorgvuldig met jullie spullen om. Toch kan er wel eens wat misgaan, en gaat er iets kapot. Als de schade is veroorzaakt door de kraamverzorgende, dan dien je dit binnen 5 dagen schriftelijk bij ons te melden.

Wij hanteren hierbij wel een eigen risico van 75 euro.

Indien de schade, ondanks de vastgestelde aansprakelijkheid van onze kraamverzorgende, niet door onze aansprakelijkheidsverzekeraar worden uitgekeerd, is de aansprakelijkheid van Kraamzorg Livia beperkt tot het factuurbedrag van de verrichte zorg.

### **Waar kan ik met mij klacht terecht?**

Als je onverhoopt niet tevreden bent over onze zorg/dienstverlening dan horen wij dat graag van je. Dat is de manier waarop we kunnen verbeteren. Na de zorg vragen we je om een digitaal evaluatieformulier in te vullen. Deze digitale evaluatie wordt een aantal weken na afloop van de zorg naar je gemaïld.

Is de klacht van dien aard dat het snel bij ons bekend moet zijn, dan dien je deze schriftelijk, binnen vijf dagen na beëindiging van de zorg te melden. Wij verwerken deze binnen 10 dagen na ontvangst van de schriftelijke melding. Je kunt een kopie van de klachtenprocedure bij ons opvragen.

Wij hopen de klacht door deze procedure naar tevredenheid te kunnen oplossen. Is dat niet het geval, dan kan deze klacht worden behandeld via de klachtenregeling van BO geboortezorg.

**Hebben jullie nog meer informatie voor mij?**

Tijdens de intake vertelt de kraamconsulente nog meer over de bevalling en de kraamweek. Ook kun je bij haar met je (praktische) vragen terecht.

Op onze website ([www.kraamzorglivia.nl](http://www.kraamzorglivia.nl)) hebben we nog meer informatie en brochures beschikbaar.

Belangrijk voor ons: als er bijzondere zaken voorvallen voor of tijdens je zwangerschap, is het fijn als je ons op de hoogte stelt. Denk bijvoorbeeld aan veranderingen in je gezondheid of een verhuizing.

Wij kunnen onze zorgverlening hierop aanpassen. Je kunt ons bellen op 0342-843636