

Leveringsvoorwaarden kraamzorg 2021



Inleiding

Welkom Kraamzorg hecht veel waarde aan een goede relatie met haar klanten en wil de zorgverlening zo goed mogelijk laten verlopen. Welkom Kraamzorg en de klant vinden het belangrijk dat we van elkaar weten wat we kunnen verwachten en waarop we elkaar kunnen aanspreken. Dit is vastgelegd in onderstaande leveringsvoorwaarden.

Welkom Kraamzorg hanteert de algemene voorwaarden die de brancheorganisatie BO Geboortezorg heeft opgesteld. De algemene voorwaarden van BO Geboortezorg staan op de website van www.welkomkraamzorg.nl. Het merendeel van de onderwerpen die in de voorwaarden benoemd worden, zijn opgenomen in deze leveringsvoorwaarden. Hiermee voldoet Welkom Kraamzorg aan de branche-eisen en zorgt dat de voorwaarden voor de klant begrijpelijk en leesbaar zijn.

Zorgovereenkomst

De leveringsvoorwaarden maken deel uit van de zorgovereenkomst. In deze overeenkomst worden de specifieke afspraken tussen de klant en de organisatie beschreven. Tijdens het intakegesprek in de 7e maand van de zwangerschap worden de verwachtingen van de klant en de mogelijkheden van onze organisatie besproken en vastgelegd.

Indicatiestelling

De uren kraamzorg die de klant krijgt is op objectieve wijze vastgesteld met behulp van het Landelijk Indicatieprotocol kraamzorg. Dit protocol wordt door alle zorgverzekeraars en alle kraamzorgaanbieders in Nederland gebruikt. De uren kraamzorg die de klant gaat krijgen worden vastgesteld aan de hand van gezin- en zorgsituatie. Zo wordt er rekening gehouden met bijzondere omstandigheden en kan de kraamzorg op maat worden gegeven. Als alles goed verloopt en de klant voor het geven van borstvoeding heeft gekozen, ontvangt de klant 49 uur kraamzorg. Met de komst van het landelijke protocol is de klant zélf verantwoordelijk voor het regelen van mantelzorg door familieleden, burens en/of kennissen. Deze mantelzorgers zullen, indien nodig, extra taken kunnen uitvoeren die de klant tijdelijk zelf niet kan doen.

Financiering

Als de klant zorg van Welkom Kraamzorg krijgt geldt hiervoor een vastgesteld uurtarief. De tarieven worden jaarlijks aangepast en staan vermeld op de tarievenlijst. De geïndiceerde kraamzorg valt binnen het basispakket en wordt daarmee door de zorgverzekeraar vergoed. Voor kraamzorg geldt een wettelijke eigen bijdrage per uur welke jaarlijks door de overheid wordt vastgesteld. Voor aanvullende kraamzorg en couveusenazorg gelden criteria die opvraagbaar zijn bij de zorgverzekeraar. Door diverse zorgverzekeraars wordt dit vanuit de aanvullende pakketten vergoed. Indien de klant onverhoopt geen gebruik maakt van de al afgesproken kraamzorg worden de inschrijvingskosten en eventuele intakekosten in rekening gebracht.

Facturering

Afhankelijk van de afspraken met de zorgverzekeraar ontvangt de klant de factuur kraamzorg. De factuur kan de volgende onderdelen bevatten: eigen bijdrage kraamzorg, eventueel gevolgde cursus(sus) en kraamzorguren welke niet door de zorgverzekeraar vergoed worden. Welkom Kraamzorg incasseert automatisch binnen 21 dagen het bedrag voor de eigen bijdrage. Wanneer automatische incasso niet mogelijk blijkt, is Welkom Kraamzorg gerechtigd rente en kosten bij de klant in rekening te brengen.

Zorgplan

De afspraken over de zorgverlening en de te verrichten werkzaamheden worden schriftelijk vastgelegd in een zorgplan. Dit zorgplan komt bij de klant thuis te liggen en blijft eigendom. Het zorgplan kan zo nodig opgevraagd worden door Welkom Kraamzorg. Welkom Kraamzorg gaat ervan uit dat de klant medewerking verleent bij het eventuele inzien en, zo nodig, kopiëren van het zorgplan. Welkom Kraamzorg hecht veel waarde aan een goed verlopend zorgproces en tevreden klanten. Dit betekent dat de afgesproken zorg en de wijze waarop de zorg wordt verleend samen met de klant wordt besproken. Op basis hiervan kunnen afspraken worden bijgesteld. Natuurlijk kan de klant ook tussentijds de medewerkers aanspreken indien de klant vragen heeft of opmerkingen over de zorgverlening. Tot slot wordt de klant na afsluiting van de zorg via e-mail verzocht om een digitale klantenevaluatie in te vullen, waarin Welkom Kraamzorg graag van de klant hoort hoe de klant alle aspecten van Welkom Kraamzorg ervaren heeft.

Arbeidsomstandigheden

Welkom Kraamzorg is verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden van alle medewerkers. Dit betekent dat Welkom Kraamzorg eisen stelt aan de werkomstandigheden bij de klant thuis. Het gaat om veiligheid, hygiëne, werkmateriaal, roken, lichamelijke- en psychische belasting. Hiervoor moeten voorzieningen worden getroffen en/of afspraken worden gemaakt. Zo dient het bed, voor het verlenen van zorg, op een werkhoogte van 75 cm gebracht te worden. Er wordt gewerkt volgens vastgestelde werkwijzen en hygiënische richtlijnen. Dat betekent dat medewerkers in sommige situaties beschermende materialen dragen. Goede arbeidsomstandigheden hebben ook te maken met de omgang met elkaar. Welkom Kraamzorg gaat er vanuit dat de klant en de medewerker elkaar volgens algemeen aanvaarde normen bejegenen. Het filmen van de kraamverzorgende is niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming en duidelijke afspraken. Samen met de klant worden er tijdens het intakegesprek afspraken gemaakt zodat er onder goede arbeidsomstandigheden en met goed materiaal gewerkt kan worden. Deze afspraken worden vastgelegd op het intakeformulier.

Het niet nakomen van deze afspraken kan leiden tot het weigeren van bepaalde taken of het vroegtijdig beëindigen van de zorg. Vanzelfsprekend wordt er altijd eerst met de klant, en zo nodig met de zorgverzekeraar, overlegd en naar een oplossing gezocht.

Continuïteit van de kraamzorg

Heeft de klant tijdens de kraamzorg te maken met meer dan één zorgverlener, dan zorgt Welkom Kraamzorg ervoor dat alle betrokken zorgverleners elkaar bij de overdracht of via het kraamzorgplan informeren.

Leerbedrijf

Welkom Kraamzorg is een leerbedrijf. Het is mogelijk dat er een stagiaire, nieuw in te werken medewerker of een medewerker die bezig is met re-integreren, met de ervaren kraamverzorgende meekomt. De kraamverzorgende in opleiding staat altijd onder supervisie van de werk-en praktijk begeleider.

Klachtenbehandeling

Het kan voorkomen dat de klant een klacht heeft. Wij vragen de klant om deze klacht te bespreken met degene waarover de klant een klacht heeft. Indien een gesprek met de betrokken medewerker geen oplossing brengt, kan de klant contact opnemen met de afdeling kraamplanning. De medewerker Binnendienst bekijkt dan door wie de klacht het beste in behandeling kan worden genomen. Mocht de klacht daarna nog niet naar tevredenheid zijn afgehandeld dan kan de klant zich schriftelijk wenden tot de interne onafhankelijke Klachtencommissie; Welkom Kraamzorg Aldetienstraat 23 5402 ZC Uden. In laatste instantie kun je terecht bij de landelijke Geschillencommissie: Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

Privacy

Om op een verantwoorde manier zorg te verlenen heeft Welkom Kraamzorg persoonlijke informatie van de klant nodig. Welkom Kraamzorg registreert deze gegevens. De klant is verplicht om gegevens te verstrekken ten behoeve van de zorgverlening. Welkom Kraamzorg hanteert ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van haar klanten een privacyreglement, dat voortvloeit uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Vanzelfsprekend heeft de klant altijd inzage in gegevens. Welkom Kraamzorg beheert persoonlijke gegevens van de klant zorgvuldig. De gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden en worden niet zonder toestemming van de klant aan derden doorgegeven. De gegevens van het kind van de klant die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de neonatale screening worden aan de divisie Jeugdgezondheidszorg (JGZ) van de GGD doorgegeven. Aan het einde van het kraambed vindt een schriftelijke (en waar nodig mondelinge) overdracht aan de JGZ plaats. Deze overdracht bespreekt de kraamverzorgende met de klant. Onze medewerkers hebben geheimhoudingsplicht. Zoals de klant wenst dat wij met uw privacy omgaan, wensen wij ook dat de klant met de privacy van onze medewerkers omgaat. Het maken van beeld- en geluidsopnames en plaatsing op social media is niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming en duidelijke afspraken. Welkom Kraamzorg is verplicht om bepaalde gegevens periodiek te meten en aan te leveren in het kader van verantwoorde zorg. De medewerking van de klant wordt hiervoor gevraagd. Indien de klant aan dit onderzoek niet wenst deel te nemen kan de klant dit kenbaar maken.

Aansprakelijkheid

Welkom Kraamzorg is verzekerd tegen materiële schade die door een medewerker van of namens Welkom Kraamzorg bij de klant wordt veroorzaakt. Als er zich een gebeurtenis voordoet die tot aansprakelijkheid van Welkom Kraamzorg leidt, kan de klant een aanvraag tot schadevergoeding indienen. De schade dient de klant zo snel mogelijk, uiterlijk binnen vijf werkdagen, telefonisch te melden bij de Bedrijfsadministratie van Welkom Kraamzorg (0413-284832). De klant ontvangt dan een schadeformulier. Per schademelding heeft de klant een eigen risico van € 75, - dat in rekening gebracht kan worden. Welkom Kraamzorg is slechts verplicht de schade van de klant te vergoeden tot ten hoogste het bedrag dat de verzekering uitkeert.

Autogebruik

De medewerkers verrichten geen werkzaamheden waarbij het gebruik van de klant auto nodig is. Ook mag de medewerker de eigen auto niet gebruiken om bijvoorbeeld boodschappen te doen of kinderen naar school te brengen. Welkom Kraamzorg is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van eerder genoemd autogebruik door een van haar medewerkers.

Toegang tot de woning

De woning dient toegankelijk te zijn op het moment dat de zorg verleend gaat worden. Er wordt door de medewerker geen huissleutel in gebruik genomen.

Wat mag de klant van onze medewerkers verwachten

Van de medewerker mag de klant verwachten dat hij/zij:

- zich op verzoek van de klant legitimeert;
- de klant met respect behandelt en persoonlijke aandacht heeft voor de klant en huisgenoten;
- zoveel mogelijk rekening houdt met de wensen, ideeën en leefregels van de klant binnen de richtlijnen van de organisatie;
- de afgesproken werkzaamheden in en na overleg met de klant zelfstandig, goed en deskundig uitvoert;
- de gemaakte afspraken nakomt en, indien dit om bepaalde redenen niet mogelijk is, hierover met de klant overlegt.

Mocht een bepaling van deze leveringsvoorwaarden naar het oordeel van de rechter niet van toepassing zijn, dan zal slechts die bepaling als niet geschreven worden beschouwd. De algemene leveringsvoorwaarden van BO Geboortezorg zijn leidend tenzij blijkt dat de leveringsvoorwaarden van Welkom Kraamzorg gunstiger voor de klant zijn.

De leveringsvoorwaarden zijn juridisch gecheckt en gedeponereerd bij

de kamer van Koophandel 's-Hertogenbosch Brabant Noord-Oost onder nummer 51088614.

april 2021