

## Leveringsvoorwaarden Kraamzorg

kraamzorg  
Pantein

VIVENT  
kraamzorg

### Inleiding

Thuiszorg Pantein biedt een breed assortiment aan producten op het gebied van Huishoudelijke Hulp, Verpleging en Verzorging, Jeugdgezondheidszorg en Kraamzorg. Thuiszorg Pantein hecht veel waarde aan een goede relatie met haar klanten en wil de zorgverlening zo goed mogelijk laten verlopen. Wij vinden het dan ook belangrijk dat u weet wat u van Thuiszorg Pantein kunt verwachten en waarop wij elkaar kunnen aanspreken. Dit is vastgelegd in onderstaande leveringsvoorwaarden.

Thuiszorg Pantein hanteert de algemene voorwaarden die de brancheorganisatie ActiZ heeft opgesteld. De algemene voorwaarden van ActiZ staan op [www.thuiszorgpantein.nl](http://www.thuiszorgpantein.nl). Het merendeel van de onderwerpen die in de ActiZ-voorwaarden benoemd worden, zijn opgenomen in deze leveringsvoorwaarden. Hiermee voldoet Thuiszorg Pantein aan de branche-eisen en zorgt dat de voorwaarden voor u als klant begrijpelijk en leesbaar zijn.

### Zorgovereenkomst

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

### Indicatiestelling

Met ingang van 2006 worden de uren kraamzorg die u krijgt 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 u gaat krijgen worden vastgesteld aan de hand van uw gezins- en zorgsituatie. Zo wordt er rekening gehouden met bijzondere omstandigheden en kan de kraamzorg op maat worden gegeven. Als alles goed verloopt en u voor het geven van borstvoeding heeft gekozen, ontvangt u 49 uur kraamzorg. Met de komst van het landelijke protocol bent u zélf verantwoordelijk voor het regelen van mantelzorg door familieleden, burens en/of kennissen. Deze mantelzorgers zullen, indien nodig, extra taken kunnen uitvoeren die u tijdelijk zelf niet kunt doen.

### Financiering

Als u zorg van Kraamzorg Pantein 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 uw 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 uw zorgverzekeraar. Door diverse zorgverzekeraars wordt dit vanuit de aanvullende pakketten vergoed.

Indien u onverhoopt geen gebruik maakt van al afgesproken kraamzorg worden de inschrijvingskosten en eventuele intakekosten in rekening gebracht.

### Facturering

Afhankelijk van de afspraken met uw zorgverzekeraar ontvangt u de factuur kraamzorg. De factuur kan de volgende onderdelen bevatten: eigen bijdrage kraamzorg, huur weegschaal en kraamzorguren welke niet door uw zorgverzekeraar vergoed worden. U kunt gebruik maken van een eenmalige automatische incasso.

### Zorgplan

De afspraken over de zorgverlening en de te verrichte werkzaamheden worden schriftelijk vastgelegd in een zorgplan. Dit zorgplan komt bij u thuis te liggen en blijft uw eigendom. Het zorgplan kan zo nodig opgevraagd worden door Kraamzorg Pantein. Wij gaan ervan uit dat uw medewerking verleent bij het eventuele inzien en zo nodig kopiëren van het zorgplan.

Kraamzorg Pantein hecht veel waarde aan een goed verloopend zorgproces en tevreden klanten. Dit betekent dat de afgesproken zorg en de wijze waarop de zorg wordt verleend samen met u wordt besproken. Op basis hiervan kunnen afspraken worden bijgesteld. Natuurlijk kunt u ook tussentijds de medewerkers aanspreken indien u vragen heeft of opmerkingen over de zorgverlening.

### Continuïteit

Kraamzorg Pantein doet er alles aan om er voor te zorgen dat u gedurende het gehele kraambed dezelfde kraamverzorgende krijgt. Bij onvoorziene omstandigheden kan het noodzakelijk zijn hiervan af te wijken. Omdat wij een leerbedrijf zijn is het incidenteel mogelijk dat er een stagiaire of nieuw in te werken medewerker met de ervaren kraamverzorgende meekomt.

Kraamzorg

Z.O.Z.

## **Arbeidsomstandigheden**

Kraamzorg Pantein is verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden van alle medewerkers. Dit betekent dat Kraamzorg Pantein eisen stelt aan de werkomstandigheden bij u thuis. Het gaat om veiligheid, hygiëne, werkmateriaal, roken, lichamelijke- en psychische belasting. Hiervoor moeten voorzieningen worden getroffen. 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. Kraamzorg Pantein gaat er vanuit dat u en de medewerker elkaar volgens algemeen aanvaarde normen bejegenen. Samen met u 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 u, en zonodig met de zorgverzekeraar, overlegd en naar een oplossing gezocht.

## **Klachtenbehandeling**

Het kan voorkomen dat u klachten heeft. Wij vragen u om deze klacht te bespreken met degene waarover u een klacht heeft. Indien een gesprek met de betrokken medewerker geen oplossing brengt, kunt u contact opnemen met de afdeling kraamplanning. De medewerker kraamplanning bekijkt dan door wie de klacht het beste in behandeling kan worden genomen. Mocht de klacht daarna nog niet naar tevredenheid zijn afgehandeld dan kunt u zich schriftelijk wenden tot de interne onafhankelijke Klachtencommissie, Postbus 109, 5400 AC Uden. In laatste instantie kunt u terecht bij de Landelijke Klachtencommissie Thuiszorg.

## **Privacy**

Om op een verantwoorde manier zorg te verlenen heeft Kraamzorg Pantein persoonlijke informatie van u nodig. Kraamzorg Pantein registreert deze gegevens. U bent verplicht om gegevens te verstrekken ten behoeve van de zorgverlening. Kraamzorg Pantein hanteert ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van haar klanten een privacyreglement, dat voortvloeit uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Vanzelfsprekend heeft u altijd inzage in uw gegevens. Kraamzorg Pantein beheert uw persoonlijke gegevens zorgvuldig. De gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden en worden niet zonder uw toestemming aan derden doorgegeven. De gegevens van uw kind die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de neonatale screening worden aan de divisie Jeugdgezondheidszorg van Thuiszorg Pantein doorgegeven. Kraamzorg Pantein is aangesloten op het systeem Zorg voor Jeugd. Onze medewerkers hebben geheimhoudingsplicht. Zoals u wenst dat wij met uw privacy omgaan, wensen wij ook dat u met de privacy van onze medewerkers omgaat. Kraamzorg Pantein is verplicht om bepaalde gegevens periodiek te meten en aan te leveren in het kader van verantwoorde zorg. Uw medewerking wordt hiervoor gevraagd. Indien u aan dit onderzoek niet wenst deel te nemen kunt u dit kenbaar maken.

## **Aansprakelijkheid**

Kraamzorg Pantein is verzekerd tegen materiële schade die door een medewerker van of namens Kraamzorg Pantein bij u wordt veroorzaakt. Als er zich een gebeurtenis voordoet die tot aansprakelijkheid van Kraamzorg Pantein leidt, kunt u een aanvraag tot schadevergoeding indienen. De schade dient u zo snel mogelijk, uiterlijk binnen vijf werkdagen, telefonisch te melden bij de Bedrijfsadministratie van het Servicebedrijf Pantein (0485-845945). U ontvangt dan een schadeformulier.

Per schademelding heeft u een eigen risico van € 75,- dat in rekening gebracht kan worden. Kraamzorg Pantein 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 uw auto nodig is. Ook mag de medewerker de eigen auto niet gebruiken om bijvoorbeeld boodschappen voor u te doen of kinderen naar school te brengen. Kraamzorg Pantein 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 u van onze medewerkers verwachten**

Van de medewerker mag u verwachten dat hij/zij:

- zich op uw verzoek legitimeert;
- u met respect behandelt en persoonlijke aandacht heeft voor u en uw huisgenoten;
- zoveel mogelijk rekening houdt met uw wensen, ideeën en leefregels binnen de richtlijnen van de organisatie;
- de afgesproken werkzaamheden in en na overleg met u zelfstandig, goed en deskundig uitvoert;
- de gemaakte afspraken nakomt en indien dit om bepaalde redenen niet mogelijk is hierover met u 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 ActiZ zijn leidend tenzij blijkt dat de leveringsvoorwaarden van Kraamzorg Pantein gunstiger voor u zijn.

De leveringsvoorwaarden zijn juridisch gecheckt en gedeponereerd bij de kamer van Koophandel 's-Hertogenbosch Brabant Noord-Oost onder nummer 51088614.