

Aanvullende Leveringsvoorwaarden Kraamzorg Livia

Livia kraamzorg werkt volgens de Algemene voorwaarden voor de kraamzorg 2015:

Deze Algemene Voorwaarden van ActiZ en BTN zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) en de LOC Zeggenschap in Zorg in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 januari 2015.

Daarnaast heeft Kraamzorg Livia nog een aantal aanvullende leveringsvoorwaarden die we graag onder de aandacht brengen. Zij zijn onlosmakelijk verbonden met de zorgovereenkomst die wij met jou sluiten.

Deze algemene voorwaarden worden, samen met de bevestiging, aan de cliënt gestuurd.

Te leveren zorg

- Kraamzorg Livia is 24 uur per dag bereikbaar voor assistentie bij de thuisbevalling, melding van een geboorte en/of overige vragen.
- Het aantal uren te leveren zorg wordt in overleg met de cliënt bepaald. Het aantal te leveren uren is afhankelijk van de polisvoorwaarden van de verzekeraar en het Landelijk Indicatie Protocol. De geleverde uren zorg die niet door de verzekeraar worden vergoed, worden rechtstreeks aan de cliënt in rekening gebracht.
- Kraamzorg Livia biedt ook avond- en nachtzorg.
- Indien van toepassing kan Kraamzorg Livia i.c.m. de zorg extra huishoudelijke taken verrichten. De kosten hiervan worden niet vergoed door de verzekeraar en komen voor eigen rekening.
- Alle cliënten betalen een wettelijk bepaalde eigen bijdrage. Afhankelijk van de aanvullende verzekering van de cliënt kan dit geheel of gedeeltelijk teruggevraagd worden bij de verzekering.
- De prioriteit voor de kraamverzorgende is de zorg voor moeder en kind. Huishoudelijke taken zijn hieraan ondergeschikt.
- Livia voert de Zorgbrede Governance Code uit.

ARBO-richtlijnen (Arbeids Omstandigheden Wet)

- Kraamzorg Livia werkt volgens de ARBO-richtlijnen. Deze richtlijnen zijn opvraagbaar bij het kantoor van Kraamzorg Livia.
- Werklocatie en werkomstandigheden moeten veilig en werkbaar zijn. Indien dit niet het geval is kan de zorg worden stopgezet (zorgweigering)
- Bij een thuisbevalling en tijdens de kraamtijd moet het bed van de kraamvrouw op een minimale werkhoogte van 80 cm. worden gebracht. Wanneer hieraan niet wordt voldaan, kan de zorgverlening beperkt worden.
- Onze medewerkers hebben recht op een rookvrije werkplek. Indien hier geen gehoor aan wordt gegeven leveren we de minimale uren zorg, d.w.z. max. 3 uur kraamzorg per dag.

Vervoer

- Kraamzorg Livia adviseert haar personeel om geen gebruik te maken van de auto van de cliënt, of haar eigen auto onder werktijd.
- Indien kraamverzorgende, op verzoek van de cliënt, wel gebruik maakt van de auto, dan geschiedt dit volledig op risico van de cliënt. Kraamzorg Livia kan niet aansprakelijk worden gesteld bij eventuele schade.

Tarieven

- De maximale tarieven voor kraamzorg worden jaarlijks vastgesteld door het College Tarieven Gezondheidszorg.
- Volgens het Landelijk Indicatie Protocol wordt minimaal 3 uur zorg per dag verzorgd bij de cliënt.

Geheimhouding & Privacy

- Kraamverzorgenden hebben een beroepsgeheim.
- De registratie van persoonsgegevens wordt strikt vertrouwelijk behandeld, Kraamzorg Livia werkt volgens de Wet Registratie Zorggegevens.

Annulering

- Annulering van zorg kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden aan het adres van Kraamzorg Livia.
- Bij annulering op medische gronden of vanwege verhuizing buiten het werkgebied van Kraamzorg Livia zijn geen annuleringskosten verschuldigd.
- In geval van annulering op medische gronden kan om een verklaring van de verloskundige/gynaecoloog worden gevraagd.
- Bij annulering wordt een bedrag van € 75,00 in rekening gebracht aan de cliënt, te weten administratie en registratiekosten.

Ongewenst gedrag en zorgweigering

- Onder ongewenst gedrag wordt discriminatie, excessief alcohol- en drugsgebruik, (dreiging met) geweld, dwang, gevaarlijke huisdieren of seksuele intimidatie verstaan.
- Bij ongewenst gedrag wordt de zorg direct gestaakt.
- Zorgweigering is mogelijk indien er sprake is van een dermate slechte hygiënische situatie dat van de Kraamverzorgende redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat zij hun werkzaamheden (blijven) verrichten.

Aansprakelijkheid

- Kraamzorg Livia kan aansprakelijk worden gesteld bij schade aan materiële zaken die door schuld of nalatigheid van een medewerker zijn veroorzaakt. Dit moet door de cliënt worden aangetoond.
- Schade, ontstaan door onjuiste of onvolledige instructie van de cliënt, wordt niet vergoed.
- Er mag door kraamverzorgenden alleen gewerkt worden met deugdelijke apparatuur (incl. aansluitingen) en deugdelijke materialen (zoals kruiken). Schade door ondeugdelijke apparatuur of materialen wordt niet vergoed.
Een melding van schade dient binnen 5 dagen schriftelijk te geschieden bij het kantoor van Kraamzorg Livia.
- Bij schade wordt er voor de cliënt een eigen risico gehanteerd. De hoogte hiervan is € 130,00.
- Wanneer de verzekeringsmaatschappij ondanks de vaststelling van aansprakelijkheid van Kraamzorg Livia om welke reden dan ook niet tot uitkering zal overgaan, is de aansprakelijkheid van Livia Kraamzorg beperkt tot het factuurbedrag van de verrichte zorg, met een maximum van €1800,00.

Verstrekking volmachten

- Kraamverzorgenden mogen geen gebruik maken van bankpassen, codes en/of creditcards van de cliënt. Bij overtreding hiervan is Kraamzorg Livia niet aansprakelijk voor enigerlei schade.

Klachten/Geschillenregeling

In afwijking van artikel 23 van de algemene voorwaarden voor de kraamzorg van ACTIZ en BTN hanteren wij de volgende geschillenregeling;

- Een klacht over de organisatie en/of zorgverlening dient schriftelijk, binnen vijf dagen na beëindiging van de zorg, te worden gemeld.
- Verwerking van een klacht geschiedt binnen tien dagen na ontvangst van de schriftelijke melding.
- Een kopie van de klachtenprocedure van Kraamzorg Livia is opvraagbaar bij het kantoor van Kraamzorg Livia.
- De klacht kan, indien deze niet via de hier boven omschreven klachtenprocedure kan worden opgelost, worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie SPOT.

Kraamzorg Livia heeft respect voor iedereen en iedere geloofsovertuiging. Voor onze uitgangspunten tijdens de zorgverlening en overige informatie verwijzen we je door naar onze website: www.kraamzorglivia.nl