

## Nieuws van De Kraamvogel

De zomer is alweer een tijdje voorbij, maar toch kijken we er in deze nieuwsbrief voor externe relaties nog even met trots op terug. Want de zomer is toch elk jaar weer spannend in de kraamzorg!



Ook spannend waren de tussentijdse kwaliteitstoetsing (HKZ) en de toetsing door de Stichting Zorg voor Borstvoeding, die in september op het programma stonden. Beide toetsingen hebben we weer met vlag en wimpel doorstaan! Verder in deze uitgave aandacht voor vele nieuwtjes van De Kraamvogel of uit het veld. We wensen je veel leesplezier!

Françoise Dings, directeur

## Zonnige zomer 2009!

Het is alweer een tijd geleden, maar we krijgen nog steeds een warm gevoel als we terugkijken naar de kraamzorg van afgelopen zomer. Na de moeilijke zomer van 2008, waren we in 2009 in staat een gemiddelde verzorgingsduur van 40 uur vast te houden. In veel gebieden leverden we zelfs meer uren. En is er veel minder gedubbeld dan vorig jaar zomer.

We hadden dan ook niet stilgezeten voordat de zomer uitbrak. Veel leerling-kraamverzorgenden waren nu al inzetbaar en aan onze kraamverzorgenden stelden we een bonus in het vooruitzicht voor extra zomerinzet. Verder leidden we van tevoren een aantal studenten genees-, verlos- en verpleegkunde op, die onder begeleiding bijsprongen. Al met al had De Kraamvogel dus voldoende handen aan het kraambed in juli en augustus.

### Succesvolle test 24/7-partuspool

In de meeste gebieden werken we al met een partuspool in de nacht en het weekeinde. Deze zomer deden we in twee regio's een test met een partuspool die 24 uur per dag, 7 dagen per week alle partussen en opstartzorg op zich nam. Een maatregel die ertoe heeft geleid dat we ook in de hectiek van de zomer tijdig aanwezig waren. Bovendien konden we zo opstartzorg verlenen aan klanten die aan het begin van de avond thuiskwamen uit het ziekenhuis.

### Positieve reacties

Onze kraamverzorgenden reageerden positief op de proef en ook onze planners vonden de 24/7-partuspool 'vooral overdag een zegen.' Het gaf rust. Tevredenheid ook bij de verloskundigen in de testgebieden. Ze waren blij met bekende gezichten aan het bed én met de positieve houding van onze partuspoolers. De wisseling van kraamverzorgende na de partus stuitte niet op bezwaren. Logisch dat we ons nu beraden op definitieve invoering van de 24/7-partuspool in bepaalde regio's.

### Extra vaardigheden

De verloskundigen in de testgebieden gaven wel aan dat het wenselijk zou zijn als kraamverzorgenden in de partuspool extra training zouden krijgen. En dat is precies waarmee we bezig zijn! Naast de normale scholing Partus-assistentie (o.a. over complicaties bij de bevalling), ontwikkelen we een scholingsprogramma dat zich specifiek richt op de voorbereiding bij de bevalling. Zo kunnen onze kraamverzorgenden meer toegevoegde waarde leveren tijdens de ontsluitingsfase. Fijn voor de verloskundige, die de partusassistent eerder kan oproepen. We houden jullie op de hoogte.

## De Kraamvogel: feiten en cijfers

De Kraamvogel is met meer dan 20.000 klanten per jaar en bijna 1.550 medewerkers de grootste kraamzorgorganisatie van Nederland. Wij werken vanuit vier regiokantoren. Met teams van 15 tot 20 kraamverzorgenden is de zorg heel lokaal georganiseerd, dichtbij de klant en verloskundige. Daarnaast onze kraamzorg in cijfers.

Uren en percentages zijn gemeten over de eerste drie kwartalen van 2009 en gelden voor het hele werkgebied. Regionale verschillen zijn groot. Vraag de teamleider van De Kraamvogel met wie jij contact hebt hoe het specifiek in jouw gebied zit met de klantcijfers.

Gemiddelde verzorgingsduur	40-45 uur
Gemiddelde partusduur	2,7 uur
Op tijd aanwezig (binnen 1 uur)	97%
1 Kraamverzorgende in gezin (excl. partus)	70%
Thuisbevalling	28%
Ziekenhuisbevalling	72%
1e Kindje	43%
2e Kindje	39%
3e Kindje en meer	18%
Borstvoeding begin kraamtijd	78%
Borstvoeding eind kraamtijd	73%
Klanttevredenheid	97%

### In deze nieuwsbrief o.a.:

Formatie Kraamvogel op orde .....	2
Borstvoeding: beleid en cijfers .....	3
KetenNieuws .....	4
De kraamzorgconsulent .....	5
Speciale groepen of wensen .....	6
Informatieavonden zwangeren .....	7
Klanttevredenheid maakt sprong .....	8

## Scholing voor nog meer kwaliteit

Werken aan kwaliteit is een continu proces, waaraan De Kraamvogel voortdurend aandacht besteedt. Bijvoorbeeld via scholing en het delen van werkervaring.

Al onze kraamverzorgenden hebben recht op minimaal acht uur bijscholing en tien uur werkoverleg per jaar. In de tabel hiernaast zie je aan welke onderwerpen we in 2009 aandacht hebben besteed, en wat onze opleidingsplannen voor 2010 zijn. Van het bijscholingsprogramma gaat elk jaar twee uur naar borstvoeding. Een verplicht nummer voor een gecertificeerde organisatie, maar daarmee niet minder belangrijk. In tegendeel!

### Klinische les door verloskundigen

Bijscholing wordt meestal door eigen opleiders, of trainers van buiten de organisatie gegeven. Maar we vragen ook regelmatig

verloskundigen om bijscholing te verzorgen. Onlangs nog gaven verloskundigen in al onze regio's een klinische les 'Partusassistentie in

bijzondere situaties'. Het leverde de aanwezige kraamverzorgenden veel nieuwe inzichten op, en versterkte het gevoel van samenwerking.

### Scholing en werkoverleg 2009 - 2010

Mnd	2009	2010
Jan	Borstvoedingspakket + brochure flesvoeding	Kraamzorg protocollen en richtlijnen
Feb	Cultuur	Vroegbegeleiding bij partus
Mrt	Informatiebijeenkomst Jaarplan 2009	Informatiebijeenkomst Jaarplan 2010
Apr	Vroegsignalering	Vroegsignalering deel 2
Mei		Cultuur
Jun	Personele regelingen	Borstvoeding
Sep	Evaluatie scholingen/werkoverleg	Arbo, evaluatie scholing/werkoverleg
Okt	Partusassistentie in bijzondere situaties, klinische les door verloskundigen	Kraamzorg in andere culturen (optioneel)
Nov	Themabijeenkomst/vakantieplanning	Professionaliteit (overdracht en communicatie)/vakantieplanning
Dec	Borstvoeding	

## Formatie Kraamvogel weer op orde

De zomer van 2009 heeft aangetoond dat kraamzorg in Nederland grotendeels weer op orde is. In het hele land waren er beduidend minder knelpunten dan in 2008. De Kraamvogel was in staat een gemiddelde verzorgingsduur van 40 uur vast te houden, in veel gebieden zelfs meer. En er werd veel minder gedubbeld.

In 2008 werd overduidelijk dat er in het hele land een enorm tekort was aan kraamverzorgenden. Er waren zelfs kraamzorgorganisaties die zich genoodzaakt zagen in de zomer klanten te weigeren. Gelukkig kon De Kraamvogel iedereen als klant blijven verwelkomen, al konden we door de enorme toeloop niet overal het aantal geïndiceerde uren leveren.

### Plan van aanpak

Aan de basis van het oplossen van de landelijke problemen ligt het 'Plan van aanpak 2008-2010 arbeidsmarktcapaciteit kraamzorg'. Het deed het Ministerie van VWS eind 2008 besluiten gelden vrij te maken, waarmee in heel Nederland ruim 1.300 leerlingen konden starten met een verkorte opleiding, en 900 nieuw opgeleide

kraamverzorgenden aan de slag gingen. Met dit overheidsgeld was De Kraamvogel in staat 125 leerlingen versneld op te leiden. Daarvan zijn er 70 hun opleiding al in 2008 begonnen. In de eerste helft van 2009 gevolgd door nog eens 55 leerlingen, waaronder dertig bij een 'interne' opleiding die wij hebben opgezet in samenwerking met het ROC van Alkmaar. Veel van deze leerlingen waren deze zomer al inzetbaar.

Op de drempel van het nieuwe jaar kunnen we concluderen dat de kraamzorg in het grootste deel van Nederland weer op orde is, met een klein aantal structurele regionale knelpunten. Zo ook bij de kraamvogel. We verheugen ons in een grote aanwas van enthousiaste en gemotiveerde medewerkers die ons vak een nieuwe impuls geven!

### Opleiden blijft het devies

Rustig achterover leunen is er echter niet bij. Kraamverzorgenden op leeftijd stromen uit en moeten worden vervangen. Bovendien blijft de markt - ondanks alle maatregelen - nog steeds aan de krappe kant. Dus ook voor 2010 en de jaren erna blijft opleiden het devies. Op die manier gaan wij ervoor zorgen dat onze klanten blijvend worden geholpen door goed opgeleide, professionele kraamcollega's, die kraamzorg bieden zoals de klant en jij als verloskundige dat wil.



Leerlingen uit Zuid-Oost ontvangen diploma.

## Borstvoeding: beleid en cijfers



Stichting Zorg voor Borstvoeding heeft De Kraamvogel opnieuw gecertificeerd. De onderzoekers van de stichting constateerden dit najaar met tevredenheid dat de aanbevelingen per organisatie van drie jaar geleden, serieus zijn opgepakt in de nieuwe, gefuseerde organisatie. Met zichtbare verbeteringen als resultaat.

Uit de certificering blijkt verder dat er onder onze medewerkers tevredenheid heerst over de ondersteuning vanuit de organisatie. Ook bij geïnterviewde moeders niets dan lof. Zij vinden dat De Kraamvogel goed reageert op borstvoedingsvragen, en dat we zorg op maat leveren.

### Eigen onderzoek

Ook uit eigen onderzoek blijkt dat - gemiddeld genomen - 98% van onze klanten tevreden is over de borstvoedingsinformatie en begeleiding vanuit De Kraamvogel. Gemiddeld 78% geeft op de eerste zorgdag uitsluitend borstvoeding. Goede begeleiding door onze kraamverzorgenden leidt ertoe dat bijna 73% van de klanten dat aan het einde van de kraamtijd nog steeds doet. Overigens blijkt uit de tabel wel dat er regionale verschillen zijn, die onze aandacht vragen. Maar, al met al positieve geluiden en daar zijn we trots op. We doen er dan ook alles aan om ervoor te zorgen dat onze klanten zo goed en zo lang mogelijk borstvoeding geven. Zo heeft De Kraamvogel in elke regio één of meer lactatiekundige(n) in dienst. Zij trainen en begeleiden onze kraamverzorgenden, en doen (telefonisch of aan huis) klantconsulten. Voor vragen zijn ze dagelijks bereikbaar, ook in het weekend.

### Borstvoedingspakket

De lactatiekundige consulten maken onderdeel uit van ons unieke borstvoedingspakket. Dat pakket bestaat verder uit een borstvoedings-

en flesvoedingsboekje, een 24-uurs Kraamhelpdesk, en de mogelijkheid om online snel een kolf te huren. Onze kraamverzorgenden kunnen klanten bij die bestelling helpen.

### Voedingssonde

Verder zijn al onze kraamverzorgenden in het bezit van een voedingssonde, die ze kunnen gebruiken als de verloskundige bijvoeding noodzakelijk vindt. Het gebruik van een voedingssonde 'aan de borst' heeft de voorkeur. De sonde is voor de klant gratis.

### Scholing

De Kraamvogel hecht veel waarde aan goed opgeleide kraamverzorgenden op het gebied van borstvoeding. In ons opleidingsplan is voor alle kraamverzorgenden jaarlijks twee uur scholing over borstvoeding ingepland. In 2009 bestond die scholing uit een les anatomie. Onze kraamverzorgenden zijn geïnformeerd over de normale anatomie van de borst, variaties en afwijkingen aan de borst. Ze herkennen nu de symptomen die horen bij een bepaalde afwijking, en weten daar met de juiste begeleiding adequaat op te reageren.

### Vernieuwde protocollen

Als laatste melden we nog de protocollen borst- en kunstvoeding. Begin 2010 ontvangen al onze kraamverzorgenden de vernieuwde, geactualiseerde protocollen.

### Borstvoedingscijfers De Kraamvogel - mei t/m september 2009

Regio	Tevredenheid	BV 1e zorgdag	BV laatste zorgdag
Noord-Oost	98%	75,4%	68,3%
Zuid-Oost	99%	76,8%	72,0%
Zuid-West	97%	79,9%	78,4%
Noord-West	99%	80,0%	71,5%
Totaal De Kraamvogel	98%	78,0%	72,8%

## Tussentijdse HKZ-toets met vlag en wimpel doorstaan

"Julie hebben De Kraamvogel in korte tijd weten op te tillen tot hoogte van een ooievaarsnest. Julle hebben met enthousiaste en gemotiveerde medewerkers een 'eigen' organisatie opgebouwd. Vanuit kwaliteitsregistraties worden punten structureel opgepakt. Er is veel verbeterd, zoals de bereikbaarheid van jullie partuslijn. Medewerkers geven aan dat er rust is binnen de organisatie en dat processen helder zijn. Harmonisatie is binnen de gehele organisatie terug te vinden."

Aldus de HKZ-toetsingscommissie in september, na afronding van haar tussentijdse kwaliteitstoetsing. De Kraamvogel heeft die toets met vlag en wimpel doorstaan, zonder enig minpuntje. We zijn erin geslaagd om een jaar na de samenvoeging van zes organisaties, een stabiele, kwalitatief sterke kraamzorgorganisatie neer te zetten.

Recente tevredenheidsonderzoeken bevestigen dit. Halverwege 2009 lag de klanttevredenheid op 97%. De medewerkertevredenheid is ruim 80%.

Allemaal bewijzen dat het met De Kraamvogelkwaliteit meer dan de goede kant opgaat.



Kraamzorg zoals jij dat wil

## KetenNieuws KetenNieuws KetenNieuws

De zorg is in beweging, ook de kraamzorg, verloskundigenzorg en jeugdgezondheidszorg. In deze nieuwsbrief een aantal zaken die ons zijn opgevallen in het nieuws en voor jullie wellicht ook interessant zijn.

Bron: JGZ-Perspectief van juli 2009, de nieuwsbrief voor kraamzorg en jeugdgezondheidszorg.

### Eerste leerstoel Verloskunde

Mevrouw prof. dr. Simone Buitendijk (1958) is benoemd tot bijzonder hoogleraar Eerstelijns Verloskunde en Keten-zorg aan de Faculteit der Geneeskunde van de Universiteit van Amsterdam (UvA/AMC). Het is de eerste leerstoel voor verloskunde in Nederland, ingesteld door de Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen (KNOV).

Simone Buitendijk gaat zich onder andere bezighouden met de samenwerking tussen verloskundigen en gynaecologen, en de beleving van de zorg bij bijvoorbeeld allochtone vrouwen. Ze haalde onlangs nog de landelijke pers als schrijfster (samen met Ank de Jong) van een artikel waaruit blijkt dat thuis bevallen net zo veilig is als een ziekenhuisbevalling.

### Bijzondere zorg voor baby's

In het boek: *Bijzondere zorg voor baby's* (ISBN: 978 90 232 4492 9) geven Saakje da Costa en Harm van den Berg gerichte en professionele adviezen over de omgang met baby's die zich anders ontwikkelen dan andere baby's. Het gaat om te vroeg geboren baby's, baby's die tijdens de zwangerschap zijn achtergebleven in hun ontwikkeling, kinderen die enige tijd in een couveuse lagen, en kinderen met aangeboren aandoeningen en/of hersenbeschadiging. In het boek ook aandacht voor kinderen die een voorkeurshouding ontwikkelen en een plat of scheef hoofdje krijgen omdat ze altijd op hun rug liggen.



### Vaccinatiegraad

Het rapport van het RIVM over het Rijksvaccinatieprogramma is uit. Hieruit blijkt dat de vaccinatiegraad in Nederland hoog blijft, en dat is niet vanzelfsprekend, gezien de recente ervaringen met de vaccinatiecampagne tegen baarmoederhalskanker. Voor zuigelingen lag het vaccinatiepercentage rond de 95%. Alleen de vaccinatie tegen Hepatitis B vraagt extra aandacht. Het rapport geeft de gegevens weer op landelijk, provinciaal en gemeentelijk niveau, uitgesplitst naar type vaccinatie.

### Geef je verdriet een plekje

In haar werk als uitvaartbegeleidster ontdekte Karin Collart het belang van aandacht voor kinderen. Kinderen willen graag iets doen. Daarom ontwikkelde zij een condoleancekaart (GEDACHTENIS), waarmee kinderen hun gevoelens (letterlijk) een plekje kunnen geven.

Op de kaart kunnen ze naar hartenlust knutselen, tekenen, schrijven en kleuren. Juist die creatieve invulling maakt de GEDACHTENIS zo persoonlijk en waardevol voor de ontvanger. De kaart kan worden bewaard als herinnering aan een overledene, of worden gebruikt als een laatste, persoonlijke groet. Het is een drieluik, dat kan worden neergezet als 'nisje'. De kaart vormt zo een tastbaar bewijs van welgemeende troost.

GEDACHTENIS is te bestellen bij uitgeverij Abdij van Berne te Heeswijk, via [administratie@drukkerijberne.nl](mailto:administratie@drukkerijberne.nl).

### Advies om babysterfte terug te dringen

In vergelijking met de andere EU-lidstaten is het sterftecijfer onder baby's in Nederland relatief hoog. Babysterfte hangt samen met factoren als etniciteit, cultuur, woonomstandigheden, leefstijl en de sociaal economische positie van de ouders. Maar het houdt ook verband met de kwaliteit van het professioneel handelen, en de organisatie van de zorg.

De uitdaging is om de keten van de zorg rondom zwangerschap en geboorte te optimaliseren, zodat waar mogelijk het babysterfecijfer wordt teruggedrongen. Hiervoor heeft de Minister van VWS een Stuurgroep zwangerschap en geboorte ingesteld. Deze stuurgroep bestaat uit vertegenwoordigers van de cliënten,

de beroepsgroepen, verzekeraars, het RIVM en de institutionele koepels die bij de keten van zwangerschap en geboorte betrokken zijn. De Stuurgroep heeft vier taakgroepen ingericht, bestaande uit professionals uit de praktijk. Vanuit Actiz neemt Françoise Dings, directeur van De Kraamvogel, deel aan de taakgroep Organisatie.

Eind 2009 zal de Stuurgroep een advies uitbrengen over de bovengemiddelde perinatale morbiditeit en mortaliteit van baby's in achterstandswijken, en de bovengemiddelde sterfte tijdens avond-, nacht- en weekenduren. Ook zal er aandacht zijn voor de hoge werkdruk van verloskundigen en kraamverzorgenden, en hun persoonlijke veiligheid, met name in achterstandswijken.

## Gewicht in kaart gebracht

In de vorige nieuwsbrief maakten we al melding van ons nieuwe weegbeleid. In deze nieuwsbrief zetten we onze beleidsuitgangspunten nogmaals op een rijtje.

In principe wegen onze kraamverzorgenden de baby gedurende de kraamtijd driemaal. Dat gebeurt naakt op dag 1, 4 en 7, zoveel mogelijk op hetzelfde tijdstip. In overleg met de verloskundige wordt bepaald wie voor het wegen verantwoordelijk is. Deze afspraak wordt genoteerd in de Kraamwijzer, onder het kopje 'Afspraken met de verloskundige'. Op indicatie van de verloskundige, kinderarts of huisarts kan worden besloten vaker te wegen. In dat geval wegen we de baby de eerstvolgende dagen elke dag eenmaal.

### Weegkaart

Onze kraamverzorgenden zijn in het bezit van een digitale unster van Cormorans of een digitale weegschaal. Daarnaast beschikken zij over een weegkaart, waarop exact staat vermeld hoeveel het kindje weegt als het 5%, 7% of 10% is afgevallen. Zo kunnen zij eventueel gewichtsverlies nog beter bewaken. Jouw eigen exemplaar van deze weegkaart zit bij deze nieuwsbrief!



## De kraamzorgconsulent: persoonlijke aandacht tijdens de zwangerschap

Er komt veel op zwangere vrouwen af, zeker als zij hun eerste kindje verwachten. Ze hebben 1.001 vragen, moeten van alles regelen, en zien daardoor soms door de bomen het bos niet meer. Daarom introduceerde De Kraamvogel bij haar eigen geboorte in april 2008 een nieuwe, unieke service: de kraamzorgconsulent.

Wie kiest voor kraamzorg van De Kraamvogel, kiest voor persoonlijke aandacht en voor kraamzorg zoals de kraamvrouw van nu dat wil. Daarin past persoonlijke begeleiding. De kraamzorgconsulent is tot de bevalling de vaste contactpersoon vanuit De Kraamvogel voor aanstaande moeders.

“Op hoeveel uren kraamzorg kan ik rekenen? Wat komt er zoal kijken bij het geven van borstvoeding? Wat heb ik allemaal nodig om de baby te verzorgen? Wat mag ik van mijn zorgverzekeraar verwachten?” Onze kraamzorgconsulent heeft het antwoord paraat en zorgt voor overzicht. Bovendien is zij goed op de hoogte van de sociale kaart van haar rayon en kent zij de weg naar de juiste adressen. Zij heeft contact met de JGZ en weet alles over de aanvullende producten en diensten van De Kraamvogel. En niet te vergeten: zij verwijst door of terug naar de verloskundige als het vragen betreft die bij de verloskundige thuishoren.

### Vaste contactmomenten, elke dag bereikbaar

Er zijn drie vaste contactmomenten tussen kraamzorgconsulent en klant: vlak na aanmelding voor kraamzorg, rond de vijfde maand van de zwangerschap (de 'intake'), en vlak voor de bevalling om te kijken of er zich belangrijke wijzigingen hebben voorgedaan. Steeds worden de op dat moment relevante zaken besproken. Daarnaast is de kraamzorgconsulent elke dag bereikbaar voor allerlei praktische vragen. Van deze service wordt veel gebruik gemaakt.

### Intake

Het tweede contactmoment is de zogenaamde 'intake'. De Kraamvogel voert deze intake al rond de vijfde maand uit, veelal bij de klant thuis. Zeker als het gaat om een eerste kindje, bij allochtone gezinnen (vanwege taalbarrières) en als de verloskundige of JGZ erom heeft gevraagd. Het doel van dit bezoek is om de klant voor te lichten en te adviseren over de bevalling en kraamtijd, en de rol van de kraamzorg daarin. Maar ook om de kraamzorg af te stemmen op de persoonlijke wensen van de klant. En om de veiligheid in huis en de werkomstandigheden voor de kraamverzorgende te bespreken.

### Meer zelfvertrouwen

Sandra Tiekstra is kraamzorgconsulent van het eerste uur. Zij heeft in de afgelopen 1,5 jaar gemerkt dat kraamverzorgenden en kraamgezinnen baat hebben bij de service. “We doen meer huisintakes dan vroeger, waardoor er veel minder Arbo-problemen zijn. Voor gezinnen wordt de drempel om vragen te stellen lager en dat geeft de klant meer zelfvertrouwen.”

De Kraamvogel is ervan overtuigd dat zij met de invoering van deze nieuwe functie een verbetering van de kwaliteit en klantervaring in de kraamzorg realiseert. Daarnaast levert de kraamzorgconsulent een belangrijke bijdrage aan de gezondheidspreventie, vroegsignalering en samenwerking in de geboorteketen. En daar profiteren we allemaal van: verloskundigen, kraamverzorgenden en de JGZ.

## Speciale groepen of wensen? De Kraamvogel zorgt ervoor!

De Kraamvogel biedt kraamzorg zoals de klant dat wil. Uitgangspunt is dat wij graag aan iedereen zorg leveren. Voor speciale groepen zijn er speciale regelingen. Voor klanten met speciale wensen hebben we onze Extra's. Op deze pagina zetten we deze zaken op een rij.

### Kraamzorg aan onverzekerden

Ook jullie hebben vast wel eens te maken met mensen zonder zorgverzekering. Voor kraamzorg kunnen onverzekerden op De Kraamvogel rekenen, op voorwaarde dat zij zelf garant staan voor betaling. Niet-verzekerden moeten bij inschrijving hun bankrekeningnummer geven en een machtiging voor automatische incasso. Kraamzorg is dan geen probleem.

Er zijn ook mensen die onverzekerd zijn én geen bankrekening hebben. Denk aan illegale migranten en uitgeprocedeerde asielzoekers. Hun rekening wordt betaald door de GGD. Asielzoekers waarvan de asielaanvraag nog loopt, worden via de zorgveiling ingeschreven. Hier wordt afgerekend met Menzis.

Er blijft dan nog een kleine groep onverzekerden over, die niet in staat of bereid is om te betalen voor het volledige aantal kraamzorguren. Op verzoek van een verloskundige zijn we wel bereid hier partusassistentie te verlenen of een aantal dagen korte zorg te leveren, mits er bij de start van de zorg contant bij de kraamverzorgende wordt afgerekend. Als dit voorkomt, kan de planning je de precieze regeling vertellen.



### Minimaal drie uur kraamzorg

Onze zorgplicht bestaat uit minimaal drie uur kraamzorg per dag. De kraamverzorgende dient volgens het Landelijk Indicatie Protocol, uitgezonderd partusassistentie en opstartzorg, ten minste drie uur per dag bij de klant aanwezig te zijn (basiszorg). Er is echter een kleine groep gezinnen dat minder zorguren wil afnemen. Net als onze planning zullen ook jullie altijd proberen zo'n klant te overtuigen van de noodzaak van drie uur zorg per dag. Blijft de klant weigeren of stuurt ze de kraamverzorgende eerder weg, terwijl jij dit niet verantwoord vindt, neem dan contact op met de teamleider kraamzorg. Zij kan beoordelen of er nog andere mogelijkheden zijn.

### Opstartzorg

Opstartzorg is zorg die De Kraamvogel in de kraamtijd aan al haar klanten biedt na ontslag uit het ziekenhuis laat in de middag of 's avonds: tussen 15:00 uur en middernacht. Normaal gesproken moet de klant dan voor kraamzorg wachten tot de volgende dag. De Kraamvogel zorgt ervoor dat de klant nog diezelfde avond zorg krijgt. De klant moet ons dan vóór 21:00 uur laten weten dat ziekenhuisontslag aanstaande is. Het aantal geleverde opstarturen wordt in mindering gebracht op de geïndiceerde uren kraamzorg. Opstartzorg duurt meestal twee uur en is primair gericht op de thuiskomst van moeder en kind, zodat ze rustig de nacht ingaan. Dit scheelt bij verloskundigen 's nachts onnodige telefoontjes.

### Uit het ziekenhuis ná de kraamperiode. Wat dan?

Opstartzorg (en normale kraamzorg) is er alleen in de kraamtijd. Dus tot uiterlijk 10 dagen na de bevalling. Het komt echter voor dat moeder en kind tijdens de gehele kraamperiode in het ziekenhuis moeten blijven. Op de normale



uren kraamzorg kan zo'n gezin dan niet meer rekenen. Verzekeraars hebben voor deze situaties diverse aanvullende pakketten, zoals uitgestelde kraamzorg of couveuse nazorg. Onze planning weet hoe een klant verzekerd is en op hoeveel uren zorg zij in zo'n geval recht heeft. Overigens kan het voorkomen dat de moeder wel, en het kind niet, uit het ziekenhuis wordt ontslagen in de kraamtijd. In dat geval ontvangt de moeder gewoon kraamzorg.

### Extra's bij speciale wensen

Een klant met speciale wensen kan altijd extra uren kraamzorg inkopen en zelf betalen. Voor leden van onze ledenvereniging heeft De Kraamvogel daarvoor een kraamzorgarrangement. De klant kan kiezen uit 4, 8 of 12 uur extra zorg, voor of na de bevalling. Ze betaalt daarvoor een zeer gereduceerd tarief van slecht € 12,50 per uur. Wie na een ziekenhuisbevalling een comfortabele thuiskomst wil, kiest het Welkomthuis-pakket.



Kraamzorg zoals jij dat wil

## Goed voorbereid op Mexicaanse Griep

De Kraamvogel heeft zich goed voorbereid op de Mexicaanse Griep. Bescherming van medewerkers en klanten staat daarbij voorop. Al in een vroeg stadium zijn we begonnen onze kraamverzorgenden te informeren. Ze hebben mondkapjes ontvangen en weten welke hygiënische maatregelen nodig zijn om verspreiding van het griepvirus zoveel mogelijk te voorkomen. Daarnaast hebben we noodplannen voor als de griep massaal uitbreekt in één of meer van de rayons. We doen er alles aan om kraamzorg te blijven leveren. De zorg wordt nooit zomaar vermindert of stopgezet. Klanten met vragen verwijzen we door naar verloskundige of huisarts.

### Vaccinatie

In eerste instantie besloot het Ministerie van VWS om kraamverzorgenden niet te vaccineren tegen de pandemische griep. Dit in tegenstelling tot verloskundigen, die al wel in aanmerking kwamen voor een vaccin. Op 9 november veranderde dit. De nieuwe richtlijn is dat ook kraamverzorgenden de vaccinatie aangeboden krijgen, dit ter bescherming van het pasgeboren kind. Wij volgden het advies en hebben onze kraamverzorgenden dringend verzocht zich te laten vaccineren. Deze vaccinatie heeft in november/december in twee ronden plaatsgevonden.

## Informatieavonden voor zwangeren

De Kraamvogel start in 2010 met de organisatie van informatieavonden gericht op aanstaande ouders. Er komen informatieavonden ter voorbereiding op de bevalling en soortgelijke avonden waarbij borstvoeding centraal staat. De bijeenkomsten worden meestal georganiseerd in samenwerking met enthousiaste verloskundigen, die van mening zijn dat er bij hun klanten behoefte is aan dit soort avonden.

### Samen voorbereiden op de bevalling

Op deze informatieavond geeft de verloskundige informatie over de bevalling zelf, het omgaan met pijn tijdens de baring en geschikte baringshoudingen. Wij gaan in op hoe kraamzorg werkt en waaraan je moet denken bij de aanschaf van spullen. Ook geven we informatie waarmee aanstaande ouders een weloverwogen keuze kunnen maken voor de voeding van hun baby. De bijeenkomst sluit naadloos aan op de aanbeveling van de KNOV over 'cliëntgerichte prenatale begeleiding' (aanbeveling 7).

### Borstvoeding

Tijdens deze bijeenkomsten geven wij basisinformatie over borstvoeding: hoe werkt het,

wat komt er allemaal bij kijken, wat is de samenstelling van borstvoeding en waarom is het zo goed? Ook gaan we in op onderwerpen als kloven, het voorkomen en oplossen van problemen, en hoe werkende moeders borstvoeding kunnen combineren met hun werk. De sfeer is informeel en er is alle ruimte voor het stellen van vragen. De informatieavonden borstvoeding zijn vooral bedoeld voor die gebieden waar deze nog niet worden verzorgd door bijvoorbeeld de JGZ.

### Interesse?

Heb jij interesse om in jouw werkgebied met ons dergelijke bijeenkomsten te organiseren, neem dan contact op met onze teamleider in jouw rayon.



## Zorgplan overleden kindje

Het komt gelukkig maar weinig voor, maar – om de titel van het boek van verloskundige Astrid Merckx te citeren – soms gaat een baby dood. Alles ziet er dan ineens compleet anders uit. In de eerste plaats voor het gezin, maar ook voor de verloskundige en voor de kraamverzorgende in het getroffen gezin. Er moet tijd worden vrijgemaakt voor rouw, en er moeten praktische zaken worden geregeld. Echter, ook het kraamproces gaat door, met alle fysiologische kraambedaspecten die daar bijhoren (vloeien, naweeën, stuwing).

Om de kraamzorg in het geval van babysterfte in zo goed mogelijke banen te leiden, heeft De Kraamvogel een speciaal 'Zorgplan' beschikbaar. Kraamverzorgenden kunnen een grote bijdrage leveren in de verwerking van het verdriet. Het zorgplan geeft hen informatie over hoe om te gaan met rouw en wat de diverse fasen zijn in het rouwproces. Verder bestaat het plan uit richtlijnen voor wat zij wel, maar ook wat zij vooral niet moeten doen. Aan de klant biedt het zorgplan inzicht in het totale zorgproces gedurende de kraamtijd, en geeft het haar de mogelijkheid inbreng te hebben in de wijze waarop de zorgverlening plaatsvindt in haar huis.

### Nieuwe versie

In december verschijnt een nieuwe, geüpdate versie van het Zorgplan bij een overleden kindje. Wil je een exemplaar inzien of ontvangen, neem dan contact op met onze teamleider in jouw rayon.



## Klanttevredenheid maakt sprong

De op zich al hoge tevredenheid van klanten van De Kraamvogel is in een jaar tijd met enkele procenten verder omhoog gegaan. Dat blijkt uit analyse van de uitgebreide evaluatieformulieren, die na elke zorg door de klant worden ingevuld.

### % tevreden klanten 2008-2009

Regio	2 <sup>e</sup> helft '08	1 <sup>e</sup> helft '09
Noord-Oost	93,3%	97,7%
Zuid-Oost	96,0%	97,6%
Noord-West	94,9%	97,6%
Zuid-West	92,6%	96,6%

bron: evaluatieformulieren uit Kraamwijzer

De stijgende lijn begon in het derde kwartaal van 2008. Medio 2009 lag de klanttevredenheid gemiddeld op 97%, met slechts kleine verschillen per regio. Waren er een jaar

geleden nog veel aanmerkingen op de bereikbaarheid en het aantal geleverde kraamzorguren (deels veroorzaakt door krapte op de arbeidsmarkt), deze bezwaren zijn inmiddels als sneeuw voor de zon verdwenen. De klanttevredenheid verbetert en dat stemt ons natuurlijk ook zeer tevreden.

### Project Zichtbare Zorg Kraamzorg

De kraamzorg werkt landelijk aan het inzichtelijk en transparant maken van de kwaliteit van geleverde zorg. Dat gebeurt in het project Zichtbare Zorg Kraamzorg. De kwaliteit wordt in kaart gebracht aan de hand van achttien kwaliteitsindicatoren die gaan over de zorginhoud en de ervaringen van klanten. Om de klantervaringen te meten heeft het Nivel\* een CQ-index\*\* kraamzorg ontwikkeld. Een aantal kraamzorgorganisaties, waaronder De Kraamvogel, doet als voorloper mee aan dit onderzoek. De resultaten van de pilot worden eind 2009 verwacht.

\*Het Nivel is het Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg.

\*\*De CQ-index (Consumer Quality Index) is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg.

## Verloskundige met brok in keel wint De Kraamvogel Prijsvraag

Vertel jouw kraamverhaal aan De Kraamvogel. Maak er een filmpje van. Zet het op YouTube en win. Ongeveer zo luidde de opdracht van de prijsvraag die wij uitschreven ter gelegenheid van onze eerste verjaardag in april 2009.



Marianne Wigbers ontvangt iPhone van teamleider Jenny Kijk in de Vegte (Regio Zuid-Oost).

Iedereen kon meedoen en van meerdere kanten kwamen er filmpjes binnen. Maar de mooiste inzending kwam toch echt van de Zeewoldse verloskundige Marianne Wigbers. Zij won daarmee de hoofdprijs: een iPhone.

Het is zeker de moeite waard naar de winnende inzending van Marianne te kijken. Zie hoe zij met een brok in de keel op wel héél toepasselijke muziek een jongetje ter wereld brengt. Haar filmpje vind je op [www.youtube.com](http://www.youtube.com). In het zoekveld op de website vul je in: 'De Kraamvogel Prijsvraag, uw Poldervroedvrouw vertelt'. En als je dan toch op internet zit. Kijk ook eens op [www.poldervroedvrouw.blogspot.com](http://www.poldervroedvrouw.blogspot.com), de blog van Marianne.

## De Kraamvogel zichtbaar!

Het is je vast weleens opgevallen hoe fris, representatief en professioneel onze kraamverzorgenden eruit zien in hun nieuwe dienstkleiding. En wellicht heb je onze Kraamvogel op wielen ook al zien rijden bij jou in de buurt? Zomaar twee voorbeelden van hoe De Kraamvogel professioneel zichtbaar wil zijn voor klanten en verwijzers.



Zichtbaarheid en uitstraling die daarnaast terugkomen in onze brochures, folders en kraamwijzers, op posters en de website [www.dekraamvogel.nl](http://www.dekraamvogel.nl). Ook op beurzen, markten en braderieën presenteren we ons met materialen in Kraamvogelstijl. Er is zelfs een door een kraamverzorgende gemaakt Kraamvogelkostuum dat af en toe wordt aangetrokken om evenementen op te vrolijken.

En dat alles met maar één doel. Onze klanten en relaties laten weten dat De Kraamvogel staat voor professionele kraamzorg zoals de klant dat wil.

