

|  |
| --- |
| **Werkinstructie Afwijkingen** |
|  |
| De directeur handelt bij afwijkingen in het deelproces Aanmelden en het deelproces Intaken volgens onderstaande werkinstructie. Deze werkinstructie is onderdeel van de procedure Corrigerende en Preventieve Maatregelen en valt onder het primaire proces Kraamzorg.  **Beschrijving**  Afwijkingen bij het deelproces Aanmelden, welke deel is van het primaire proces Kraamzorg.  Er kunnen verschillende afwijkingen op de reguliere werkwijze voorkomen in het deelproces Aanmelden.   * Wijzigingen in cliëntgegevens. * Late aanmeldingen. * Achteraf aanmeldingen (cliënt is al bevallen en stond niet ingeschreven). * Annuleringen.   **Wijzigingen in cliëntgegevens**  Wijzigingen kunnen binnen komen via de cliënt zelf (telefonisch, via website of post) of door controle verzekeringsrecht in Vecozo.  Wijzigingen worden op de dag van binnenkomst verwerkt in het cliëntbestand en het overzicht geplande zorg. Indien het een wijziging van zorgverzekering betreft wordt aan de cliënt gevraagd contact op te nemen met de nieuwe zorgverzekeraar en te vermelden dat de cliënt een wens heeft om kraamzorg via Kraamzorg Tilly geleverd te krijgen.  **Late aanmeldingen**  Een late aanmelding is een aanmelding binnen 2 weken voor zorginzet terwijl de cliënt zich niet had aangemeld. De directeur beoordeelt op basis van afgekondigde stops of er zorg kan worden geleverd. Deze late aanmelding wordt verwerkt volgens de Werkinstructie Aanmelden.  **Achteraf aanmeldingen (cliënt is al bevallen en stond niet ingeschreven).**  Een achteraf aanmelding is een aanvraag voor zorginzet terwijl de cliënt zich niet had aangemeld. Meestal betreft dit een aanvraag tijdens de partusassistentie of na een bevalling in het ziekenhuis. De directeur bekijkt in eerste instantie of er zorg ingezet kan worden qua drukte/bezetting. Is er ruimte om zorg in te zetten dan bekijkt de directeur hoe de administratieve aanvraag moet verlopen.  De directeur verwerkt de achteraf aanmelding volgens de Werkinstructie Aanmelden.  **Annuleringen**  De annulering kan telefonisch of via de website binnenkomen door de verzekeraar of de cliënt. In het overzicht geplande zorg wordt vermeld dat de aanvraag is geannuleerd.  **Beschrijving**  Afwijkingen bij het deelproces Intaken welke deel is van het primaire proces Kraamzorg.  Er kunnen verschillende afwijkingen op de reguliere werkwijze voorkomen in het deelproces Intaken.   * Annuleringen. * Wijzigingen. * Bijzondere situaties. |

**Annuleringen**

1. In de map van de cliëntgegevens wordt genoteerd dat de zorg is geannuleerd en met welke reden. Tevens wordt in het Overzicht geplande zorg vermeld dat de aanvraag is geannuleerd.
2. De directeur controleert of er een intakeafspraak is gepland. Als dit het geval is zal zij de kraamverzorgende hierover informeren of de kraamverzorgende brengt de directeur op de hoogte van de annulering indien zij de annulering ontvangt.

**Wijzigingen**

Indien er wijzigingen zijn in de cliëntgegevens en dit blijkt tijdens de intake dan dient dit veranderd te worden.

De directeur past de gegevens aan op het Overzicht geplande zorg.

Indien het een wijziging van zorgverzekering betreft wordt aan de cliënt gevraagd contact op te nemen met de nieuwe zorgverzekeraar en te vermelden dat de cliënt een wens heeft om kraamzorg via Kraamzorg Tilly geleverd te krijgen.

**Bijzondere situaties**

Vroeg bevalling zonder intakegesprek:

Indien de cliënt is bevallen voordat de intake heeft plaats gevonden neemt de kraamverzorgende een zorgplan, de zorgovereenkomst en alle benodigde formulieren mee en vult zij de formulieren in op de eerste zorgdag.

De kraamverzorgende stuurt het intakeformulier en de getekende zorgovereenkomst door de cliënt alvast via de mail aan de directeur en deze verwerkt de gegevens in het Overzicht geplande zorg.

De directeur controleert regelmatig of de origineel getekende zorgovereenkomst en het intakeformulier retour zijn gekomen. Er wordt, indien de zorgovereenkomst niet tijdig retour is gekomen, telefonisch contact opgenomen met de cliënt.