

# BASISKWALITEITSEISEN LACTATIEKUNDIGE IBCLC



**zeker over borstvoeding**

# Inhoudsopgave

INLEIDING.....	2
TOELICHTING.....	3
Opbouw basiskwaliteitseisen voor de lactatiekundige zorg .....	3
Omvang van de lactatiekundige zorgverlening .....	3
Zorggarantie.....	4
OVERZICHT THEMA'S VAN BEOORDELING .....	5
THEMA'S VAN BEOORDELING, KWALITEITSEISEN EN KWALITEITSNORMEN .....	6
DEEL A: PRIMAIRE EN ONDERSTEUNENDE PROCESSEN .....	6
1. INFORMATIE, AANMELDING en INTAKE .....	6
Thema: Aanmelding.....	7
Thema: Intake .....	7
UITVOERING.....	8
2.1. Thema: Deskundigheid .....	8
2.2. Thema: Professioneel handelen .....	8
2.3 Thema: Waarborgen hygiëne.....	9
2.4. Thema: Bijstelling zorgafspraken.....	10
2.5. Thema: Cliëntgerichtheid.....	10
2.6. Thema: Privacy.....	11
2.7. Thema: Klachten .....	12
2.8. Arbeidsomstandigheden.....	12
ZORGAFSLUITING EN –EVALUATIE .....	12
Thema: Betrokkenheid van klanten.....	12
Thema: Afsluiting .....	13
DEEL B KWALITEITSBELEID, KWALITEITSSYSTEEM, AFSPRAKEN MET ZORGVERZEKERAARS EN KETENKWALITEIT .....	13
Thema: Kwaliteitsbeleid .....	13
Thema: Kwaliteitssysteem .....	13
Thema: Afspraken met zorgverzekeraars.....	14
Thema: Ketenkwaliteit .....	14
Bijlage 1 .....	15
Bijlage 2.....	16

## INLEIDING

Sinds 1 januari 2016 moet elke zorgaanbieder aan nieuwe (kwaliteits)regels voldoen. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) vervangt de Kwaliteitswet zorginstellingen uit 1996. (<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2015-407.html>) Ook de lactatiekundige IBCLC valt met het aanbieden van lactatiekundige zorg onder deze wet. In de brochure “Wet, kwaliteit, klachten en geschillen zorg: Aan welke regels moet een aanbieder van complementaire/alternatieve zorg voldoen?” zijn deze eisen kort samengevat voor de complementaire/alternatieve zorgverlener.

Zie brochure:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/documenten/brochures/2016/03/01/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg-aan-welke-regels-moet-een-aanbieder-van-complementaire-alternatieve-zorg-voldoen>

### *Kwaliteitseisen zorginstellingen*

Alle zorginstellingen moeten zorg leveren die voldoet aan bepaalde kwaliteitseisen. Zij moeten bijvoorbeeld het zorgplan met cliënten bespreken, medezeggenschap regelen en een klachtenregeling hebben. Dit staat in de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet langdurige zorg (Wlz).

Wettelijke eisen zorginstellingen zijn onder andere:

- verantwoorde zorg leveren die voldoet aan de kwaliteitsstandaarden van de beroepsgroep;
- alleen BIG-geregistreerde zorgverleners mogen bepaalde voorbehouden handelingen uitvoeren;
- bespreken van het zorgplan met cliënten;
- medezeggenschap regelen;
- beschikken over een klachtenregeling.

De eisen staan in de volgende wetten:

- de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- de Wet BIG;
- de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen;
- de Wet toelating zorginstellingen.

### *Kwaliteitseisen lactatiekundigen IBCLC*

Voor veel beroepen in de zorg zijn de kwaliteitseisen gewaarborgd in de wet BIG. Daar vallen de lactatiekundigen IBCLC niet onder en daarom heeft de Nederlandse Vereniging van Lactatiekundigen (NVL) besloten om eigen basiskwaliteitseisen op te stellen voor geregistreerde lactatiekundigen IBCLC die lid zijn van de NVL. Dit geeft, naast de beroepscode (Code of Professional Conduct en de Scope of Practice voor IBCLC's<sup>1</sup>) waaraan de geregistreerde IBCLC

---

<sup>1</sup> Code of Professional Conduct en Scope of Practice zijn te vinden op [www.IBLCE.org](http://www.IBLCE.org)

zich dient te houden, een gegarandeerde basis voor kwalitatief verantwoorde lactatiekundige zorg.

Cliënten die een lactatiekundige IBCLC zoeken, kunnen op eenvoudige wijze bepalen of de lactatiekundige zorg van een verantwoord niveau levert door na te gaan of deze is aangesloten bij de NVL.

Met het formuleren van de basiskwaliteitseisen voor de bij de NVL aangesloten lactatiekundige komt de NVL tegemoet aan de eis van de wetgever om het begrip verantwoorde zorg dat past binnen het Nederlandse systeem, nader uit te werken.

## TOELICHTING

### *Opbouw basiskwaliteitseisen voor de lactatiekundige zorg*

Bij de opbouw van deze kwaliteitseisen lactatiekundige zorg is in deel A uitgegaan van de verschillende stappen die de cliënt doorloopt in het contact met de lactatiekundige, te beginnen met de eerste informatievoorziening en aanmelding en eindigend bij de zorgafsluiting en – evaluatie. In deel B zijn overkoepelende eisen geformuleerd betreffende het kwaliteitsbeleid en het kwaliteitssysteem. Daarnaast wordt in dit deel expliciet ingegaan op afspraken met zorgverzekeraars en de ketenkwaliteit. Per stap zijn thema's van beoordeling benoemd, kwaliteitseisen geformuleerd en nader uitgewerkt in normen waaraan de lactatiekundige moet voldoen.

### *Omvang van de lactatiekundige zorgverlening*

De noodzakelijke omvang van de lactatiekundige zorg is afhankelijk van de omstandigheden van de cliënt, van het verloop van de voedingssituatie en van de situatie van de zuigeling. Professionele opvattingen en reële behoefte van de cliënt vormen de basis en de contractafspraken tussen zorgverzekeraars en aanbieders. Situaties die vragen om zorg van een lactatiekundige IBCLC staan beschreven in het "Verwijzingsprotocol naar de lactatiekundige IBCLC".

Evaluatie van de verleende zorg geeft informatie over de vraag of de omvang van de verleende zorg aan de behoefte heeft voldaan, waaruit lering kan worden getrokken voor zorgverlening in de toekomst.

## *Zorggarantie*

De bij de NVL aangesloten lactatiekundige moet zodanige afspraken maken dat de afgesproken zorg gegarandeerd kan worden.

Om dit te realiseren moet worden voldaan aan een aantal voorwaarden. De NVL heeft onderstaande documenten ontwikkeld. De lactatiekundige kan een deel van de documenten op haar website plaatsen en de cliënt daarnaar verwijzen. Heeft de lactatiekundige geen website dan dienen deze documenten op papier meegenomen te zijn om op vraag te verstrekt te kunnen worden.

### **De basis**

- Uitleg basiskwaliteitseisen
- Basiskwaliteitseisen lactatiekundige
- Verwijzingsprotocol
- Bereikbaarheidseisen
- De WHO code
- Reglement klachtencommissie
- Hygiëne
- Toestemmingsformulier foto-/filmmateriaal

### **Website**

- Algemene voorwaarden
- Privacy protocol
- Bereikbaarheidseisen

### **Dossiervorming**

- Anamnese
- Consultverslag
- Kort consult
- Verwijzing zorgverlener
- Factuureisen
- Voorbeeld factuur
- Evaluatieformulier schriftelijk
- Gebruiksaanwijzing enquête digitaal (inclusief voorbeeld enquête)

Van een plicht tot zorgverlening is voor lactatiekundigen geen sprake. Wel kan de NVL de aangesloten leden vanuit een maatschappelijke verantwoordelijkheid zichzelf die plicht opleggen.

## OVERZICHT THEMA'S VAN BEOORDELING

Thema's van beoordeling	Aantoonbaar geregeld	Effectief operationeel
<b>Deel A:</b>		
<b>Primaire en ondersteunende processen</b>		
<b>1. Informatie, aanmelding en intake</b> 1.1. Informatie 1.2. Aanmelding 1.3. Intake 1.3.1. Behoeftetepeiling/advisering/zorgaanbod 1.3.2. Acceptatie zorgaanbod/zorgovereenkomst/zorggarantie 1.3.3. Verzamelen gegevens/zorgafspraken		
<b>2. Uitvoering</b> 2.1. Deskundigheid 2.2. Professioneel handelen 2.2.1. Procedures/protocollen/werkinstructies 2.2.2. Zorgplan 2.4. Waarborgen hygiëne 2.5. Bijstellen zorgafspraken 2.6. Cliëntgerichtheid 2.6.1. Continuïteit in persoon 2.6.2. Passende zorginzet 2.6.3. Bejegening 2.6.4. Evaluatie zorgverlening 2.7. Privacy 2.8. Klachten 2.9. Arbeidsomstandigheden		
<b>3. Zorgafsluiting en evaluatie</b> 3.1. Betrokkenheid van cliënten 3.2. Afsluiting		
Thema's van beoordeling	Aantoonbaar geregeld	Effectief operationeel

**Deel B:****Kwaliteitsbeleid, kwaliteitssysteem, afspraken met zorgverzekeraars en ketenkwaliteit**

4. Kwaliteitsbeleid		
5. Kwaliteitssysteem		
6. Afspraken met zorgverzekeraars		
7. Ketenkwaliteit		

## THEMA'S VAN BEOORDELING, KWALITEITSEISEN EN KWALITEITSNORMEN

### *DEEL A: PRIMAIRE EN ONDERSTEUNENDE PROCESSEN*

Bij het formuleren van de basiskwaliteitseisen is ervan uitgegaan dat lactatiekundigen voldoen aan de wettelijke en daaruit voortvloeiende eisen en opereren binnen de bijbehorende kaders. Dit onafhankelijk van de setting waarin de lactatiekundige werkt.

### 1. INFORMATIE, AANMELDING en INTAKE

#### ***1.1. Thema: Informatie***

**Kwaliteitseis:**

De cliënt ontvangt informatie van de lactatiekundige.

**Kwaliteitsnormen**

De lactatiekundige:

- verstrekt aan potentiële cliënt en mondelinge, actuele informatie voordat afspraken gemaakt worden

De informatie betreft:

- het product
- het informatiepunt (waar kan de cliënt terecht voor informatie)
- de toegang tot het product (aanmelding, intake)
- de werkwijze van de lactatiekundige
- de evaluatie en zo nodig bijstelling van de zorg
- de klachtenbehandeling (zie 2.7)

- de privacy (zie 2.6)
- is bereikbaar volgens de vastgestelde richtlijnen bereikbaarheid NVL voor het verstrekken van informatie.

## Thema: Aanmelding

### **Kwaliteitseis:**

Indien een cliënt zich aanmeldt en voldoet aan de norm voor lactatiekundige hulp, wordt een afspraak gemaakt voor een intake (zie 1.3.)

### **Kwaliteitsnormen**

De lactatiekundige:

- is bereikbaar volgens de vastgestelde richtlijnen bereikbaarheid NVL voor aanmelding
- registreert gegevens van de cliënt en spreekt een intakegesprek af; de intake kan (deels) schriftelijk, telefonisch dan wel in een persoonlijk contact plaats vinden en gecombineerd worden met het eerste consult van de lactatiekundige.

## Thema: Intake

### **Kwaliteitseis:**

De cliënt ontvangt een passend zorgaanbod.

Toelichting:

De lactatiekundige indiceert op grond van de klachten welk zorgaanbod voor de cliënt passend zou zijn. Indien een cliënt meer zorg nodig heeft dan haar verzekeraar vergoedt kan het zorgaanbod tegen geldende voorwaarden van de lactatiekundige aan de behoefte van de cliënt worden aangepast.

### **Kwaliteitsnormen**

De lactatiekundige die de intake uitvoert:

- geeft uitleg en advies over het consult
- volgt een gestandaardiseerde werkwijze
- brengt eventuele kosten voor de cliënt in beeld
- gaat na of de leveringsvoorwaarden uitleg behoeven.

## **1.3.2. Subthema: Acceptatie zorgaanbod/zorgovereenkomst/zorggarantie**

### **Kwaliteitseis:**

De overeengekomen zorg wordt gegarandeerd.

Toelichting:

De cliënt beslist of zij het zorgaanbod accepteert. Wijziging van het zorgaanbod is slechts mogelijk met instemming van de cliënt en de lactatiekundige.



**Kwaliteitsnormen:**

De lactatiekundige:

- stelt een mondelinge zorgovereenkomst op die afspraken bevat omtrent de aard en omvang van de zorg en de tijdstippen van zorgverlening; de leveringsvoorwaarden zijn een onderdeel van de zorgovereenkomst
- verwijst naar de algemene voorwaarden
- geeft de cliënt de garantie dat de overeengekomen zorg geleverd wordt.

### 1.3.3. Subthema: Verzamelen gegevens/zorgafspraken

**Kwaliteitseis:**

Op basis van relevante gegevens worden nadere zorgafspraken gemaakt.

**Kwaliteitsnormen**

De lactatiekundige:

- verzamelt de voor een passende zorginzet en voor de start van de zorgverlening relevante gegevens;
- legt nadere zorgafspraken passend binnen de zorgovereenkomst vast.

## UITVOERING

### 2.1. Thema: Deskundigheid

**Kwaliteitseis:**

De cliënt ontvangt zorg van een lactatiekundige IBCLC met actuele deskundigheid ter zake.

**Kwaliteitsnormen:**

De lactatiekundige:

- draagt zorg voor actuele deskundigheid ter zake door middel van systematische deskundigheidsbevordering; dit komt onder meer tot uiting in het gestructureerd volgen van bij- en nascholing (CERP's)
- heeft beleid vastgesteld en ten uitvoer gebracht ten aanzien van de werkzaamheden van de lactatiekundige in opleiding, waarbij het consult uitsluitend onder begeleiding en verantwoordelijkheid van een gediplomeerd lactatiekundige IBCLC wordt uitgevoerd evenals de administratieve afhandeling ervan.

### 2.2. Thema: Professioneel handelen

#### 2.2.1. Subthema: Procedures/protocollen/werkinstructies

**Kwaliteitseis:**

De cliënt ontvangt lactatiekundige zorg volgens de geldende standaarden.

### **Kwaliteitsnormen**

De lactatiekundige:

- inventariseert situaties en handelingen waarbij naar algemeen aanvaarde mening risico's en/of negatieve gevolgen voor de cliënt en/of het zorgproces kunnen optreden
- heeft op basis van deze inventarisatie beleid ontwikkeld en ten uitvoer gebracht ten aanzien van de ontwikkeling en het gebruik van procedures, protocollen en werkinstructies ter ondersteuning van het professioneel handelen.

## **2.2.2. Subthema: Zorgplan**

### **Kwaliteitseis:**

Voor elke cliënt wordt een individueel zorgplan gehanteerd.

### **Kwaliteitsnormen**

De lactatiekundige:

- hanteert per cliënt een zorgplan als leidraad voor planmatig en professioneel handelen en ten behoeve van de continuïteit van de zorgverlening dit zorgplan:
  - bevat tenminste de zorgovereenkomst en de actuele zorgafspraken
  - is geschikt om als communicatiemiddel te dienen tussen gezin, lactatiekundige en overige zorgverleners
  - bevat een registratie van de essentie van het zorgproces
  - dient op basis van deze registratie als bewakingsinstrument voor het zorgproces
  - bevat een formulier ten behoeve van de schriftelijke evaluatie van de zorg door de cliënt (bijvoorbeeld via mail/website)
  - bevat een formulier ten behoeve van de overdracht aan de volgende zorgverlener in de ketenzorg wanneer dit nodig is
- heeft beleid ontwikkeld en ten uitvoer gebracht ten aanzien van de noodzakelijk te bewaren registratie uit het zorgplan (teneinde aan te kunnen tonen dat verantwoorde lactatiekundige zorg is geleverd).

## **2.3. Thema: Waarborgen hygiëne**

### **Kwaliteitseis:**

Lactatiekundige handelingen worden uitgevoerd met inachtneming van de geldende hygiënevoorschriften.

### **Kwaliteitsnormen**

De lactatiekundige:

- houdt zich aan het beleid dat de NVL heeft vastgesteld ten aanzien van de hygiëne in het document "Hygiëne",
- draagt er zorg voor dat (indien van toepassing) de mantelzorgers zijn geïnstrueerd over hygiëne-eisen en gaat na of de hygiëne voldoende wordt gewaarborgd.

## 2.4. Thema: Bijstelling zorgafspraken

### **Kwaliteitseis:**

De zorgafspraken worden naar behoefte bijgesteld.

### **Toelichting:**

Indien tijdens het consult blijkt dat de omvang van de zorgbehoefte van de cliënt is veranderd worden de zorgafspraken binnen de mogelijkheden van de lactatiekundige bijgesteld. Indien een aanpassing van de zorgovereenkomst noodzakelijk is, kan dit slechts met instemming van zowel de cliënt als de lactatiekundige. Bij deze aanpassing vormen de afspraken tussen de lactatiekundige en cliënt het uitgangspunt en eventueel de polisvoorwaarden van de verzekering van de cliënt.

### **Kwaliteitsnormen**

De lactatiekundige draagt er zorg voor dat:

- zij tijdens de zorgverlening met de cliënt nagaat of de zorgbehoefte is gewijzigd
- zij de cliënt adviseert over bijstelling van de zorgafspraken

## 2.5. Thema: Cliëntgerichtheid

### **2.5.1. Subthema: Continuïteit in persoon**

#### **Kwaliteitseis:**

De cliënt ontvangt de lactatiekundige hulp zoveel mogelijk van dezelfde lactatiekundige.

#### **Kwaliteitsnorm**

De lactatiekundige heeft beleid geformuleerd, hanteert procedures en voert planning uit op een wijze die continuïteit in persoon als uitgangspunt heeft. De NVL heeft hiervoor het document "Bereikbaarheidseisen" opgesteld.

### **2.5.2. Subthema: Passende zorginzet**

#### **Kwaliteitseis:**

De in te zetten lactatiekundige past zo goed mogelijk bij het gezin.

#### **Kwaliteitsnorm**

De lactatiekundige hanteert procedures om een passende lactatiekundige in te zetten.

### 2.5.3. Subthema: Bejegening

**Kwaliteitseis:**

De lactatiekundige benadert de cliënt met respect

**Kwaliteitsnormen**

- De lactatiekundige:  
draagt zorg voor een goede attitude
- draagt zorg voor het hanteren van de beroepscode.

### 2.5.4. Subthema: Evaluatie zorgverlening

**Kwaliteitseis:**

Tijdens de zorgverlening wordt nagegaan of de wijze waarop de zorg wordt verleend naar tevredenheid van de cliënt is (NB: deze evaluatie betreft niet de vraag of de aangeboden zorg naar aard en/of omvang past bij de zorgbehoefte van de cliënt).

**Kwaliteitsnormen**

De lactatiekundige:

- evalueert tijdens de zorgverlening of de wijze van zorgverlening naar tevredenheid van de cliënt is en stelt zonodig de werkwijze bij
- hanteert richtlijnen van de NVL voor deze evaluatie; de NVL heeft een evaluatieformulier ontwikkeld en biedt haar leden een digitale enquête aan om te gebruiken.

## 2.6. Thema: Privacy

**Kwaliteitseis:**

De lactatiekundige respecteert en waarborgt de persoonlijke levenssfeer van de cliënt binnens- en buitenshuis.

**Kwaliteitsnormen**

De lactatiekundige:

- hanteert het "Privacy protocol" van de NVL dat voldoet aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens
- hanteert het privacyprotocol met betrekking tot dossiervorming alsmede betrekking tot bewaarplaatsen en –termijnen van cliënt gegevens
- draagt er zorg voor dat alle cliënten ten minste mondeling en desgevraagd schriftelijk worden geïnformeerd over hun privacyrechten, deze informatie bevat ten minste de volgende aspecten:
  - recht te weten wat er geregistreerd staat over hen/het gezin
  - recht gegevens te verbeteren
  - recht te weten of (in het kader van de zorgverlening) gegevens aan derden zijn verstrekt

- verstrekt cliënt en op verzoek het document “Privacyprotocol” van de NVL.

## 2.7. Thema: Klachten

### **Kwaliteitseis:**

Klachten van de cliënt tijdens de zorgverlening worden snel in behandeling genomen en indien noodzakelijk snel afgehandeld. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de klachtencommissie van de NVL. Iedere zelfstandige lactatiekundige moet lid zijn van een geschilleninstantie.

### **Kwaliteitsnormen**

De lactatiekundige:

- hanteert een procedure voor de opvang en behandeling van klachten; de NVL leden gebruiken het document “Klachtenprocedure”
- neemt klachten die tijdens de zorgverlening optreden en die de directe zorgverlening betreffen, binnen 24 uur in behandeling en handelt deze indien mogelijk binnen 48 uur af
- is tijdens de zorgverlening bereikbaar voor klachten over de zorg
- vormt een dossier over een binnengekomen klacht waarin het verloop van de klachtbehandeling beschreven staat
- informeert de cliënt over de wijze waarop zij een klacht kunnen indienen en de wijze van klachtbehandeling
- analyseert jaarlijks de klachten en de behandeling ervan.

## 2.8. Arbeidsomstandigheden

### **Kwaliteitseis:**

De lactatiekundige draagt zorg voor goede arbeidsomstandigheden voor zichzelf.

### **Kwaliteitsnorm**

De lactatiekundige:

- houdt rekening met haar eigen grenzen van fysieke en geestelijke belasting
- zorgt voor een veilige werkomgeving
- vertoont bij cliënt en geen ongewenst gedrag.

## *ZORGAFLUITING EN –EVALUATIE*

### Thema: Betrokkenheid van cliënt

### **Kwaliteitseis:**

Cliënten worden in de gelegenheid gesteld een oordeel over de zorg te geven.

### **Kwaliteitsnormen**

De lactatiekundige;

- biedt elke cliënt op gestandaardiseerde wijze de gelegenheid een oordeel te geven over de verleende zorg, waaronder de omvang van de zorg (zie verder: 4.)

## Thema: Afsluiting

### **Kwaliteitseis:**

Bij de zorgafsluiting ontvangt de cliënt informatie over de aansluitende zorgverlening.

### **Kwaliteitsnormen**

De lactatiekundige draagt zorg voor:

- informatie aan cliënten over aansluitende zorg
- schriftelijke zorgoverdracht (zie 2.2.2.) naar de verwijzer en/of volgende zorgverlener.

## DEEL B KWALITEITSBELEID, KWALITEITSSYSTEEM, AFSPRAKEN MET ZORGVERZEKERAARS EN KETENKWALITEIT

### *Thema: Kwaliteitsbeleid*

### **Kwaliteitseis:**

De lactatiekundige hanteert het beleid ten aanzien van de kwaliteit van zorg zoals is geformuleerd door de NVL in deze basiskwaliteitseisen.

### Toelichting:

Dit beleid betreft tenminste de in dit document opgenomen thema's van beoordeling. Hierbij worden uitkomsten van overleg waaronder afspraken die gemaakt zijn met zorgverzekeraars, overheid, ketenpartners betrokken, alsmede uitkomsten van schriftelijke evaluaties van de zorgverlening door cliënt en van de klachtenanalyse.

### **Kwaliteitsnormen**

De lactatiekundige:

- heeft haar beleid ten aanzien van de kwaliteit van zorg op schrift gesteld; dit beleid betreft tenminste de in dit document opgenomen thema's van beoordeling
- evalueert systematisch de uitkomsten van het kwaliteitsbeleid waaronder de kwaliteit en kwantiteit van de geleverde zorg
- stelt op basis hiervan het beleid bij en voert verbeteracties uit.

### *Thema: Kwaliteitssysteem*

### **Kwaliteitseis:**

De kwaliteit van zorg wordt systematisch bewaakt, beheerst en verbeterd.

### **Kwaliteitsnormen**

De lactatiekundige:

- draagt zorg voor de samenhang van de primaire processen (aanmelding, intake, uitvoering en zorgafsluiting)
- registreert en bewaakt de kwantiteit en de kwaliteit van de geleverde zorg
- draagt zorg voor adequaat beheer en onderhoud (actualisatie) van documenten waaronder procedures, protocollen en werkinstructies.

### *Thema: Afspraken met zorgverzekeraars*

#### **Kwaliteitseis:**

De lactatiekundige en de zorgverzekeraar(s) maken afspraken omtrent de zorgverlening aan de betreffende verzekerden.

#### **Kwaliteitsnormen**

De lactatiekundige maakt afspraken ten aanzien van:

- de aard en omvang van de te verlenen zorg
- extra zorg indien de noodzaak daartoe bestaat
- zorggarantie (zie 1.3.2.)
- passende maatregelen/alternatieven bij calamiteiten (als de zorggarantie niet gerealiseerd kan worden), waaronder de wijze waarop met cliënt en wordt gecommuniceerd
- aard en omvang betreffende zorg in bijzondere situaties

Indien een individuele lactatiekundige afspraken maakt met een zorgverzekeraar geldend voor alle verzekerden, zou zij dat in overleg met de NVL dienen te doen.

### *Thema: Ketenkwaliteit*

#### **Kwaliteitseis:**

De lactatiekundige draagt zo goed mogelijk zorg voor afstemming betreffende de zorgverlening met andere relevante zorgaanbieders

#### **Kwaliteitsnormen**

De lactatiekundige

- heeft beleid geformuleerd omtrent de afstemming van de zorgverlening met andere relevante zorgaanbieders, waaronder tenminste verloskundigen, verloskundig actieve huisartsen, ziekenhuizen, kraamzorg en jeugdgezondheidszorg
- heeft dit beleid ten uitvoer gebracht in de vorm van onder meer het leggen van contacten en waar mogelijk (inspanningverplichting) het maken van afspraken met onderstaande partijen.
  - verloskundigen, verloskundig actieve huisartsen en jeugdgezondheidszorg ten aanzien van afstemming van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, procedures, protocollen, werkinstructies en werkwijzen en het gebruik van het zorgplan;

## *Bijlage 1*

### PRODUCTBESCHRIJVING

De lactatiekundige zorg omvat:

- Voorlichting, informatie en advies m.b.t borstvoeding
- Problemen bij het aanleggen van de baby
- Het weigeren van de borst/fles
- Pijnklachten
- (Terugkerende) borstontstekingen
- Spruw
- Onvoldoende melkproductie en/of onvoldoende groei van de baby
- Vroeggeboorte
- Ziekte of handicap van moeder of baby
- Opnieuw beginnen met borstvoeding (relacteren)
- Gebruik medicatie
- Hulpvraag ouders



## *Bijlage 2*

### RELEVANTE DOCUMENTEN

Kwaliteit zorg

<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2015-407.html>

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/documenten/brochures/2016/03/01/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg-aan-welke-regels-moet-een-aanbieder-van-complementaire-alternatieve-zorg-voldoen>

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/inhoud/kwaliteitseisen-zorginstellingen>

Beroepsprofiel Lactatiekundige (2015)

<https://www.nvlborstvoeding.nl/professionals/beroepsprofiel-lactatiekundige/>

Code of Professional Conducts

<http://iblce.org/wp-content/uploads/2013/08/code-of-professional-conduct.pdf>

Standard of Practice

<http://iblce.org/resources/professional-standards/>

Verwijzingsprotocol lactatiekundige zorg

Zie website

Protocol klachtenafhandeling NVL

<https://www.nvlborstvoeding.nl/ouders/klachtenprocedure/>