

Implementatieleidraad Klantroute Kraamzorg voor zorgverleners

Kraamzorg moet toegankelijker worden, zodat ieder kind de beste start krijgt!

Ruim 29.000 gezinnen/ alleenstaanden die net een kind hebben gekregen, hebben geen of te weinig kraamzorg. Zo krijgt 1,2% helemaal geen kraamzorg, en ruim 15% krijgt 24 uur kraamzorg of minder. Legendijk, J. et al (2019)

Ieder jaar krijgen in Nederland ruim 29.000 vrouwen geen of te weinig kraamzorg. Vooral vrouwen met een lage opleiding en/of een laag inkomen, vrouwen met een migratieachtergrond en vrouwen die de Nederlandse taal niet goed beheersen of laaggeletterd zijn. Zij krijgen niet de zorg die zij en hun baby nodig hebben. Dit is een risico voor de gezondheid van moeder en kind. Juist gezinnen in kwetsbare situaties hebben na de bevalling extra zorg nodig.

Klantroute

Verschillende onderzoeken laten zien dat de beste start voor zowel pas bevallen vrouwen, hun pasgeborenen en hun gezin alleen bereikt wordt als kraamzorgorganisaties en verloskundig zorgverleners (zwangere) vrouwen, met name vrouwen in kwetsbare omstandigheden, **duidelijker, tijdiger en laagdrempeliger in begrijpelijke taal** informeren over het belang van kraamzorg en wat kraamzorg inhoudt. Dit bevordert de afname van kraamzorg en het draagt bij aan meer gelijke kansen. Op veel verschillende momenten voor, tijdens en na de zwangerschap kunnen kraamzorgorganisaties en hun netwerkpartners voorlichting geven over kraamzorg. Dit is in de klantroute beschreven. De klantroute bevat handige tips en tools die professionals direct kunnen inzetten in hun dagelijkse werk.

Kwetsbaarheid in de context van zwangerschap kan vele achtergronden hebben. Vrouwen met een lage sociaaleconomische status (SES) hebben verhoogde risico's op ongunstige zwangerschapsuitkomsten. Een deel van deze ongunstige uitkomsten heeft te maken met de ongezondere leefstijl van vrouwen met een lage SES. Andere risicofactoren in deze groep liggen in een cumulatie van sociale en individuele problemen, zoals het onvoldoende beheersen van de Nederlandse taal, huisvestingsproblemen, armoede, het al dan niet wonen in een achterstandswijk, psychosociale problematiek en het hebben van minder gezondheidsvaardigheden.

De Klantroute is beschikbaar via de website van Pharos: [Klantroute Kraamzorg voor zorgverleners](#)

Hoe kan de klantroute de kraamzorg helpen in het dagelijks werk?

De Klantroute Kraamzorg voor zorgverleners geeft inzicht in hoe de klantreis van zwangere en pas bevallen vrouwen in kwetsbare omstandigheden eruit ziet:

- wat zijn de knelpunten tijdens deze klantreis
- wat zijn de wensen en behoeften van cliënten
- op welke cruciale momenten en op welke wijze willen en moeten cliënten gerichte en passende informatie krijgen over het belang van kraamzorg

Voor wie is de klantroute kraamzorg nog meer bedoeld?

De klantroute is ook bedoeld voor gynaecologen, klinisch verloskundigen, verpleegkundigen, huisartsen, jeugdartsen en -verpleegkundigen en voor sleutelpersonen en intermediairs (informeel).

Uitleg tool

In de klantroute nemen we de zorgverlener mee door zes fases die zwangere vrouwen (en hun partner)

doorlopen: van het begin van de zwangerschap tot en met de kraamzorgweek. In iedere fase bespreken we wat de zwangere of pas bevallen vrouw kan ervaren en wat zij belangrijk vindt. Hierbij geven we tips en tools om je cliënt zo goed mogelijk te helpen. De Klantroute bevat onder andere **video's, animaties, tools, tips, links naar handige websites, gespreksmethodes, e-learnings, beeldmateriaal, infographics en checklists**, die goed bruikbaar zijn voor medewerkers uit de geboortezorg.

1. Kraamzorg, wat is dat?
2. Waarom en wanneer kies je kraamzorg?
3. Inschrijven voor kraamzorg
4. Er komt iemand op bezoek voor een intake
5. Hoeveel uren is een goede keuze?
6. De kraamzorgweek

Voor alle vrouwen en vooral specifieke doelgroepen

De Klantroute Kraamzorg beschrijft de fases die elke zwangere vrouw doorloopt. Toch geven we in deze klantroute in het bijzonder tips en informatie voor zwangere en pas bevallen vrouwen:

- die de Nederlandse taal niet goed beheersen of niet goed voor hun gezondheid of die van anderen kunnen zorgen.
- met een lage opleiding en/of een laag inkomen.
- met een migratieachtergrond.

De klantroute is een hulpmiddel om samen de kraamzorg toegankelijker te maken, met speciale aandacht voor bovenstaande doelgroepen. De ambitie is dat alle vrouwen en gezinnen in Nederland de kraamzorg krijgen die ze nodig hebben.

Gebruik Klantroute

De Klantroute is op drie niveaus te gebruiken:

1. **Zorgprofessionals:** zorgorganisaties kunnen de klantreis gebruiken bij deskundigheidsbevordering en intervisie van kraamverzorgenden, kraamzorgintakers/zorgconsulenten, verloskundig zorgverleners en medewerkers jeugdgezondheidszorg. Hiervoor kunnen per fase verschillende vragen en stellingen gebruikt worden om met elkaar kennis en ervaringen uit te wisselen. Zie bijlage en www.pharos.nl/discussievragen-en-stellingen-klantroute-kraamzorg/
2. **Organisatieniveau,** een kraamzorgorganisatie of een verloskundig samenwerkingsverband kan de verkregen inzichten uit de Klantroute inzetten om gezamenlijk de inhoud en de kwaliteit van de cliëntcommunicatie, overdracht en samenwerking te verbeteren.
3. **Landelijk,** o.a. door KCKZ en het programma Kansrijke Start: De tool geeft inzicht in wat nog mist aan oplossingen voor problemen in het proces in de (integrale) geboortezorg: daar waar de wensen van de cliënten en de werkelijkheid uit elkaar lopen. Het kan bijv. duidelijk worden dat bepaald informatiemateriaal ontbreekt, niet alleen bij de kraamzorg, maar ook bij de andere ketenpartners in de geboortezorg. De gezamenlijke kennispartners kunnen besluiten om dat materiaal te ontwikkelen.

Verspreiding Klantroute

De Klantroute en de implementatieleidraad zijn digitaal beschikbaar via de website van Pharos: [Klantroute Kraamzorg voor zorgverleners](#)

Informatie over de publicatie en het gebruik van de Klantroute wordt vanaf augustus 2023 verspreid via:

- Landelijke nieuwsbrieven van Kansrijke Start, CPZ, Netwerk Regionale Consortia Geboortezorg, Pharos, Bo Geboortezorg, Kenniscentrum Kraamzorg en ZonMw
- Social media/LinkedIn Pharos, Bo Geboortezorg, CPZ, KCKZ, NRCG/Regionaal Consortium Zuidwest-Nederland en ZonMw
- Vakblad Nataal
- Webinar Regionaal Consortium Zuidwest-Nederland (5 oktober 2023)

Eerdere publicaties in:

- Kraamsupport – KCKZ special: “Hoe verbeteren we de toegankelijkheid van kraamzorg?” (oktober 2022)
- Vrij Nederland: www.vn.nl/kraamzorg-amsterdam-zuidoost (juni 2023)
- Kraamsupport – KCKZ special: “Kraamzorg bij anderstalige gezinnen” (augustus 2023)

Bijlage: Discussievragen en -stellingen Klantroute Kraamzorg

Bij elke fase in de klantroute komen drie vragen of stellingen aan bod. Hoe denk jij hierover? Ga in gesprek met je collega's of iemand binnen het geboortezorgnetwerk, zoals een verloskundige of jeugdverpleegkundige.

Fase 1: Kraamzorg? Wat is dat?

1. Hoe leg jij aan cliënten uit wat kraamzorg is en waarom het belangrijk is?
2. Wat kun jij doen om ervoor te zorgen dat andere zorgverleners op tijd goede voorlichting geven over kraamzorg?
3. Wie of welke organisaties kunnen helpen bij het geven van voorlichting over kraamzorg? Denk bijvoorbeeld aan een buurthuis of ervaringsdeskundigen.

Fase 2: Veel keuzes! Waarom en wanneer kies je kraamzorg?

1. Hoe kunnen we de kraamzorg toegankelijker en begrijpelijker maken voor alle cliënten?
2. Welke culturele verschillen kom jij tegen in je werk? Wat voor invloed heeft dat op het beeld dat vrouwen hebben van kraamzorg? Maak een top 3.
3. Wat moet je kunnen of weten om te zien of een cliënt minder goed is met taal of moeite heeft om informatie over ziekte en gezondheid te vinden, te begrijpen en toe te passen?

Fase 3: Inschrijven bij een kraamzorgorganisatie

1. Hoeveel mensen in Nederland hebben moeite met taal of hebben moeite om informatie over ziekte en gezondheid te vinden en begrijpen?
2. Welke 3 aanpassingen kun je bedenken om het aanmelden voor kraamzorg makkelijker te maken? Tip: vul zelf het aanmeldformulier in. Ging het makkelijk of had je moeite met sommige dingen?
3. Wat heb jij nodig om de informatie en zorg beter te laten aansluiten op de persoonlijke situaties van je cliënten?

Fase 4: Er komt iemand op bezoek voor een intake

1. Wat zijn de 3 belangrijkste dingen die je zou willen verbeteren aan de intake?
2. Wat zijn de 3 belangrijkste kwetsbaarheden in een (toekomstig) gezin, waardoor extra zorg en ondersteuning door de kraamzorg nog belangrijker is?
3. Wat moet je weten of kunnen om extra zorg en ondersteuning te kunnen geven?

Fase 5: Hoeveel uren is een goede keuze?

1. Wat zijn de 3 belangrijkste redenen die je bent tegengekomen bij cliënten om te weinig uren kraamzorg aan te vragen?
2. Op welke manier geef je cliënten zo duidelijk en begrijpelijk mogelijk informatie over de kosten van de bevalling en kraamzorg?
3. Heb je hier iets voor nodig? Zo ja, wat?

Fase 6: De kraamzorgweek

1. Welke 3 dingen moet een zorgverlener sowieso weten over de situatie bij een gezin voordat hij of zij daar zorg gaat geven?
2. Stel: jij hebt veel kennis van verschillende culturen en gewoonten rond kraamzorg. Hoe kun jij dit aan andere collega's leren?
3. Wat helpt jou om sneller en makkelijker met collega's te bespreken wat er anders kan om de kraamzorg te verbeteren (bijv. tijdens een teamoverleg)?