



Reglement voor kwaliteitscriteria beroepsuitoefening Mantelzorgmakelaar

Algemeen

Doel van dit reglement is inzicht te geven in de aspecten van de kwaliteitsborging die van belang zijn voor de professionele beroepsuitoefening van leden die opgenomen zijn in het Kwaliteitsregister.

Artikel 1. Startkwalificatie

Het opleidingsniveau van de mantelzorgmakelaar voldoet aan de in het Reglement voor Opleiding en Accreditatie artikel 4 gestelde startkwalificatie.

Artikel 2. Werkzaamheden als mantelzorgmakelaar

De mantelzorgmakelaar dient actief te zijn in het beroep van mantelzorgmakelaar.

Artikel 3. Uniforme intake en dossiervorming

De mantelzorgmakelaar hanteert een intakeformulier waarmee een aantal standaard zaken worden vastgelegd. Daarnaast zorgt hij voor een zorgvuldige dossiervorming om daarmee de overdracht van cliënten en diens dossier naar een collega mantelzorgmakelaar zo eenvoudig mogelijk te maken. (zie bijlage I)

Artikel 4. Cliëntvolgsysteem

De mantelzorgmakelaar maakt gebruik van een elektronisch cliëntdossier. Per cliënt wordt vanaf de intake informatie vastgelegd die nodig is ter identificatie, aard van de hulpvraag en procesverloop bij oplossing van het probleem.

Direct met de intake maakt de mantelzorgmakelaar gebruik van dit systeem zodat in geval van plotselinge gebeurtenissen een collega de hulpvragende cliënt naadloos kan overnemen.

De vastgelegde gegevens kunnen in een later stadium gebruikt worden voor het genereren van managementinformatie.

Artikel 5 Waarneming en vervanging

De mantelzorgmakelaar maakt met een collega BMZM-mantelzorgmakelaar schriftelijk afspraken met betrekking tot de waarneming in het geval van ziekte of vakantie of overname bij vervanging.

De afspraken behelzen o.a. de wijze van vervanging en de verrekening van werkzaamheden.

Artikel 6 Monitoring/klanttevredenheid

De mantelzorgmakelaar werkt mee aan een continue verbetering van dienstverlening. Teneinde deze kwaliteit continu te verbeteren onderzoekt de mantelzorgmakelaar zelf de klanttevredenheid en werkt hij mee aan een systeem voor monitoring. (voor items klanttevredenheidsonderzoek zie bijlage II)



Artikel 7 Beschikbaarheid

Een mantelzorgmakelaar stelt zich flexibel op naar zijn cliënten. Een hulpvraag wordt uiterlijk binnen 2 x 24 uur beantwoord. Een hulpvraag gesteld voor 15.00 uur uiterlijk de volgende werkdag, na 15.00 uur uiterlijk 2 werkdagen later.

Artikel 8. Goed gedrag

De mantelzorgmakelaar is van onbesproken gedrag. Desgevraagd kan hij/zij een actuele Verklaring van Onbesproken Gedrag overleggen.

Artikel 9. Geheimhoudingsplicht

De mantelzorgmakelaar is verantwoordelijk voor het zorgvuldig beheren van privacy gevoelige en vertrouwelijke informatie. Alleen met schriftelijke toestemming van de mantelzorger en/of zorgvrager mogen betrokken belanghebbenden worden geïnformeerd.

Artikel 10. Zelfstandigheid en onafhankelijkheid

Het is de verantwoordelijkheid van de mantelzorgmakelaar om zelfstandig en onafhankelijk te opereren en te beslissen in zijn beroepsuitoefening en schijn van belangenverstrengeling te voorkomen, overeenkomstig het Beroepsprofiel Mantelzorgmakelaar van de BMZM.

Artikel 11 Klachtenregeling

De mantelzorgmakelaar is gehouden zich aan de klachtenregeling van de BMZM te conformeren.