

Kwaliteitsjaarverslag 2013



*Middelhamis, 23 mei 2014
geschreven door K. Aalbers
i.s.m. A. Adriaansen*

INHOUDSOPGAVE

1. VOORWOORD.....	3
2. PRAKTIJKPROFIEL.....	4
2.1 Algemene gegevens	4
2.2 Structuur van de praktijk.....	5
2.3 Kerngegevens.....	5
2.3.1 Kernactiviteiten	5,6
2.3.2 Patiënten	7
2.3.3 Werkgebieden.....	8
2.4 Samenwerkingsrelaties.....	9
3 KWALITEITSBELEID	9
3.1 Kwaliteit ten aanzien van patiënten	9
3.1.1 Behandelovereenkomst	9
3.1.2 Uniformiteit	9
3.1.3 Overleg intern	10
3.1.4 Overleg extern.....	11
3.2 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	11
3.2.1 Personeelsbeleid	11
3.2.2 Kwaliteitsregister	12
3.2.3 Scholing/cursussen	12
3.2.4 Beroepsvereniging/vakliteratuur	12
3.2.5 Implementatie / overdracht van nieuwe behandelmethodes	12
3.3 Kwaliteit ten aanzien van praktijkvoering	13
3.3.1 Beroepscode voor logopedisten.....	13
3.3.2 Bereikbaarheid/openingstijden	13
3.3.3 Wachtlijst/wachttijd.....	13
3.3.4 Voorlichting	13
3.3.5 Wet bescherming persoonsgegevens.....	14
3.3.6 Klachtenbehandeling.....	14
3.3.7 Patiënten enquête	14
3.4 Kwaliteit ten aanzien van maatschappij.....	14
3.4.1 Stagiaires / afstudeeropdrachten	14
4 VISIE EN DOELSTELLINGEN	15
4.1 Visie	15
4.2 Evaluatie Doelstellingen 2013	16, 17
4.3 Doelstellingen 2014	18,19

1. VOORWOORD

Dit kwaliteitsjaarverslag is geschreven in het kader van de Kwaliteitswet Zorginstellingen. In dit jaarverslag wordt een overzicht gegeven van de ontwikkelingen die zich in het jaar 2013 in de praktijk hebben voorgedaan.

De logopedie heeft als belangrijkste doel mensen (weer) te laten functioneren in hun specifieke omgeving op het niveau dat zij zelf kunnen en willen handhaven. Een meer specifieke doelstelling is het voorkomen, verminderen, opheffen en/of compenseren van klachten als gevolg van ziekten of aandoeningen en de daarmee gepaard gaande stoornissen, beperkingen en/of participatieproblemen, die verband houden met spraak, taal, stem, slikken en het gehoor.

De uitoefening van de praktijk vindt plaats binnen de regels van de vigerende wetgeving, zoals de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst en de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Ook beroepsgebonden afspraken, zoals het beroepsprofiel en de beroepscode code zijn van toepassing.

De Nederlandse Vereniging voor Logopedie en Foniatrie (NVL) is de beroepsvereniging van logopedisten. Het kwaliteitsbeleid van de vereniging wordt in onze praktijk gevolgd. Zo worden de richtlijnen voor logopedie toegepast bij de behandeling van patiënten en er worden activiteiten ondernomen om te voldoen aan de eisen voor inschrijving in het Kwaliteitsregister Paramedici. Ook wordt deelgenomen aan kwaliteitskringen.

De Kwaliteitswet zorginstellingen heeft in 1996 de eis opgelegd van openbare verantwoording: de wet schrijft voor dat instellingen ieder jaar verantwoording dienen af te leggen in een openbaar eindverslag. De wettelijke eisen liggen in het verlengde van de afspraken die partijen in de zorgsector in 1995 in Leidschendam hebben gemaakt. Eén van de Leidschendam afspraken betreft de transparantie van het zorgaanbod. Het kwaliteitsjaarverslag is één van de instrumenten die de interne en externe transparantie van het kwaliteitsbeleid vergroten.

Onder de titel Kwaliteitsjaarverslag 2013 brengen wij verslag uit over de door ons geboden zorg en kwaliteit in dit afgelopen jaar.

Onze visie:

De logopedische zorg en de organisatie daarvan dienen plaats te vinden volgens de laatste ontwikkelingen en inzichten. De patiënt staat centraal en de zorg is afgestemd op de hulpvraag. Logopedie verdient een grotere bekendheid en de praktijk wil hieraan een bijdrage leveren.

Doelstellingen voor 2013:

De praktijk profileert zich door middel van deskundigheid, goede organisatie en service. De praktijk maakt onderdeel uit van zorgketens en onderhoudt nauwe contacten met diegenen die bij de zorg van de patiënten betrokken zijn. Ook willen wij meer naamsbekendheid krijgen in de regio door het geven van lezingen, workshops en voorlichting aan betrokkenen.

2. PRAKTIJKPROFIEL

2.1 Algemene gegevens

Naam verslag leggende rechtspersoon	Karin Aalbers
Adres	Meidoornstraat 10A
Postcode	3241 BP
Plaats	Middelharnis
Telefoonnummer	0187-483528
Identificatienummer Kamer van Koophandel	54048273
E-mailadres	info@logopediemiddelharnis.nl
Internetpagina	www.logopediemiddelharnis.nl
Dependances	Dirksland, Goedereede, Middelharnis, Ooltgensplaat, Ouddorp, Oude Tonge en Stellendam.

In 2013 waren de volgende logopedisten op de praktijk werkzaam:

Logopedist/praktijkhouder : Karin Aalbers
Logopedist/medewerker : Amy Adriaansen
Logopedist/medewerker : Amber Bech
Logopedist/medewerker : Marijke de Feijter
Logopedist/medewerker : Nancy Abbas- de Graaf was werkzaam tot 1 september 2013.
Logopedist/medewerker : Michelle Kievit werkzaam vanaf 1 november 2013.

Logopediste Nancy Abbas- de Graaf was werkzaam tot 1 september 2013. Zij wilde zich in het jaar 2013 opnieuw herregistreren om opnieuw in het kwaliteitsregister te komen. Uiteindelijk kostte dit te veel tijd en heeft ze dit afgebroken. Daarom was het voor haar niet meer mogelijk om in een vrije vestiging te werken.

Logopediste Michelle Kievit is bij ons in de praktijk werkzaam vanaf 1 november 2013. Zij werkt op de vrijdagen.

Logopediste Amber Bech is vanaf 23 december met zwangerschapsverlof. Half april is zij weer terug van haar verlof. Tot die tijd vervangt logopediste Michelle Kievit haar.

De algemene regeling is dat als er een collega ziek is, de andere collega's voor haar zullen invallen en zoveel mogelijk cliënten van haar zullen overnemen. Dit is dan meestal wel in de hoofdvestiging.



2.2 Structuur van de praktijk

Juridisch gezien vormt de praktijk een B.V. en bestaat sinds 1 februari 1987. Sinds 1 maart 2010 is de logopediepraktijk van eigenaar veranderd. Hierbij is ook de naam Logopediepraktijk K. Aalbers tot stand gekomen. Sinds juni 2011 is de praktijk een B.V. geworden. Hiervoor was het een eenmanszaak.

De praktijk heeft logopedisten in loondienst.

Organisatorische structuur	Fte	Aantal medewerkers
Praktijkhouders	1	1
Medewerkers	2,3	5
Waarnemers	-	-
Stagiaires	1	1
Ondersteunend personeel	-	-
Totaal	3,3	7

2.3 Kerngegevens

2.3.1 Kernactiviteiten

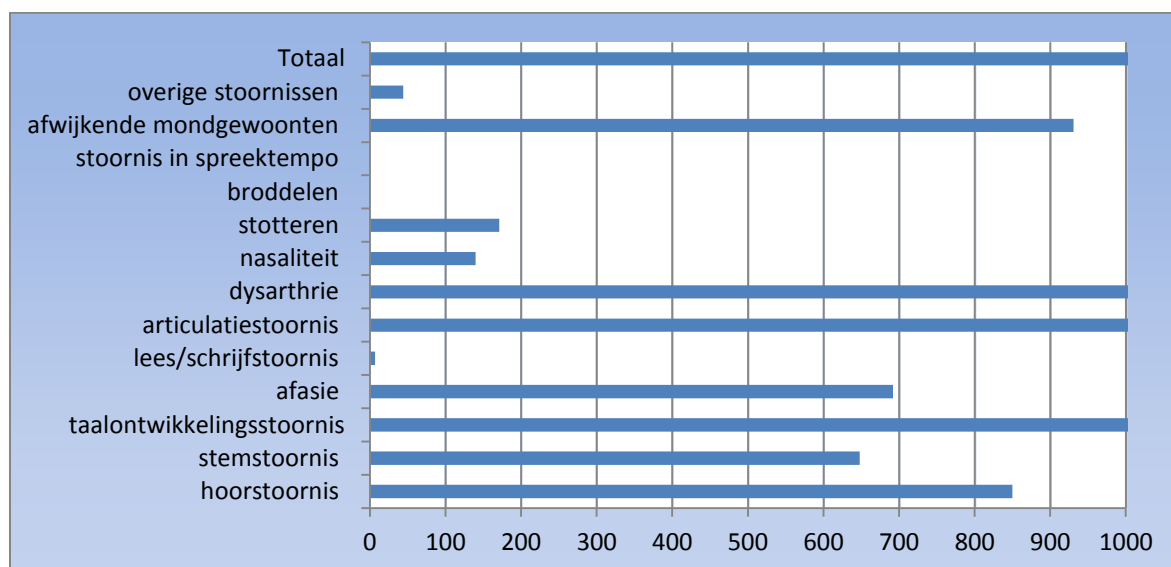
Wij zijn een allround logopediepraktijk. We behandelen alle leeftijdsgroepen en proberen op alle verschillende gebieden kennis in huis te hebben. In 2013 hebben we ons tevens op verschillende gebieden verder ontwikkeld. Hieronder vindt u gegevens over onze specialisaties, verschillende type zorg die wij in 2013 hebben gegeven en naar wie wij doorverwijzen wanneer we een specialisatie niet kunnen bieden.

In onze praktijk zijn de volgende specialisaties aanwezig:

Specialisaties	Aantal medewerkers
Preverbaale logopedie	1
Omft	2
Metaphon en Hodson & Paden	1
Syndroom van Down	2
DGM	1
Stotteren bij kinderen	1
Woordvindingsproblemen	1
COPD	1
Stemproblematiek	1
Larynxmanipulatie	1
Stembehandeling bij kinderen	1
Prompt	2
Ondersteunende gebaren	2

In 2013 werden in onze praktijk de volgende soorten zorg gegeven:

Type zorg	Individuele behandelingen	Groepsbehandelingen
hoorstoornis (1100 t/m 1600)	850	-
stemstoornis (2100 t/m 2400)	648	-
taalontwikkelingsstoornis (3100)	6795	-
afasie (3200)	692	-
lees/schrijfstoornis (4100 t/m 4300)	7	-
articulatiestoornis (5100 + 5300)	1153	-
dysarthrie (5200)	3862	-
nasaliteit (6100 t/m 6300)	140	-
stotteren (7100)	171	-
broddelen (7200)	0	-
stoornis in spreektempo + (7300 + 7400)	0	-
afwijkende mondgewoonten (8100 t/m 8300)	931	-
overige stoornissen (9100 t/m 9400)	44	-
Totaal	15293	0



Aanmeldingen, waarvan duidelijk is, dat voor de benodigde behandeling de specifieke kennis niet in de praktijk aanwezig is, worden als volgt doorverwezen:

Aanmelding	Doorverwijzing naar
Stotteren, gevorderd stadium	Stottercentrum Zeeland
Zeer ernstige slikproblemen	Curamare
Dyslexie met dyslexieverklaring	Dyslexiespecialiste
Ernstige spraak/taalmoeilijkheden (TOS)	Koninklijke Auris Groep
Hardnekkige stemproblematiek	KNO-arts/Foniater
SI problematiek	Kinderfysio Oude Tonge
Zeer ernstige eet- en drinkproblematiek	Eetteam Rijndam

2.3.2 Patiënten

In deze paragraaf worden de patiëntgegevens naar geslacht, leeftijdsopbouw en verwijzer beschreven.

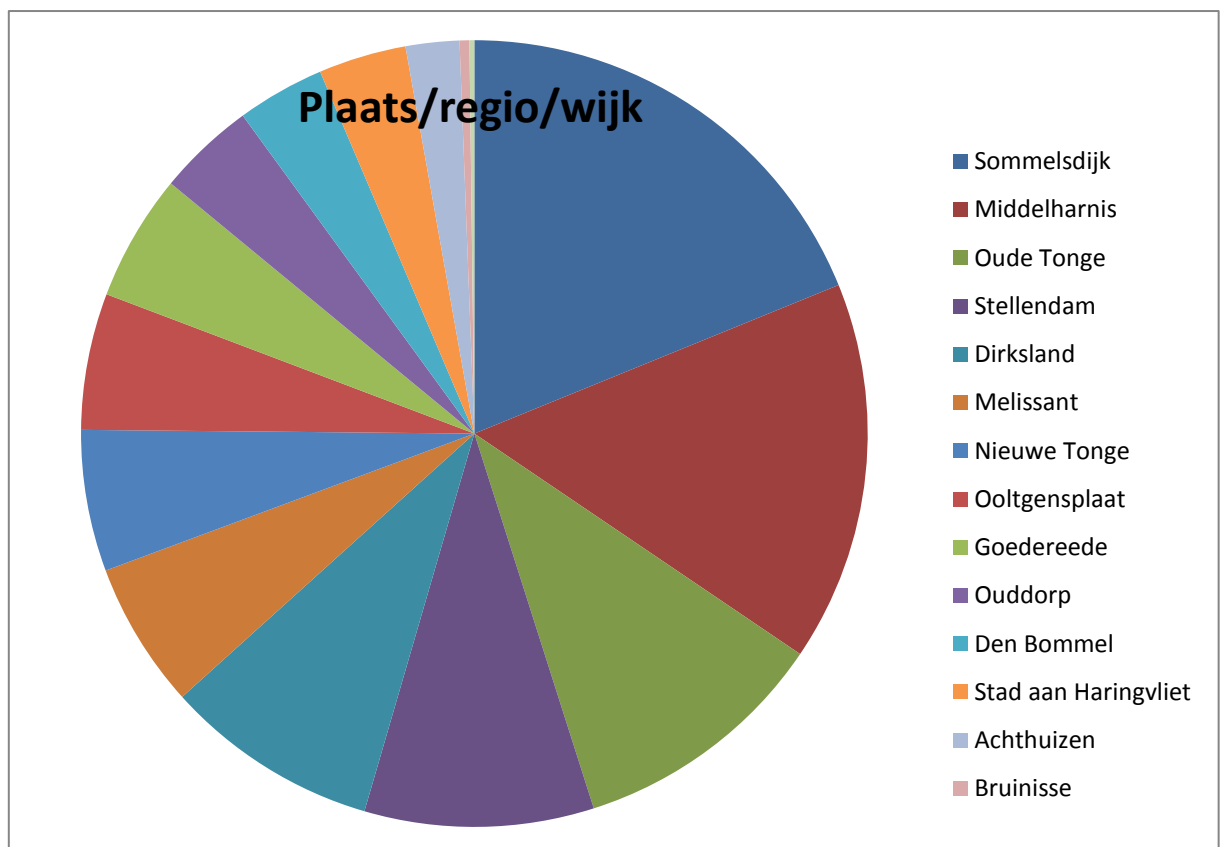
Leeftijd	Praktijk		Thuisituatie		Instelling	
	Man	Vrouw	Man	Vrouw	Man	Vrouw
00-09	217	128	2	0	-	-
10-19	60	55	0	0	-	-
20-29	4	5	0	0	-	-
30-39	0	6	0	0	-	-
40-49	2	6	0	0	-	-
50-59	5	5	0	0	-	-
60-69	11	10	1	0	-	-
70-79	6	3	0	0	-	-
80 en ouder	0	3	0	4	-	-
Totaal	305	221	3	4	-	-

Leeftijd	Huisarts		Specialist		Directe toegankelijkheid Logopedie	
	Man	Vrouw	Man	Vrouw	Man	Vrouw
00-09	186	113	37	24	-	-
10-19	48	42	13	13	-	-
20-29	3	3	0	0	-	-
30-39	0	5	0	2	-	-
40-49	3	2	0	3	-	-
50-59	6	3	4	2	-	-
60-69	9	5	6	4	-	-
70-79	2	3	3	1	-	-
80 en ouder	0	7	0	1	-	-
Totaal	257	183	63	50	-	-

2.3.3 Werkgebieden

Onze patiënten zijn hoofdzakelijk afkomstig uit de regio Goeree-Overflakkee. Hieronder staat het gespecificeerd in woonkernen waar onze cliënten vandaan komen.

Aantal/percentage	Plaats/regio/wijk
18,8	Sommelsdijk
15,6	Middelharnis
10,6	Oude Tonge
9,4	Stellendam
8,8	Dirksland
6,0	Melissant
5,8	Nieuwe Tonge
5,6	Ooltgensplaat
5,2	Goedereede
4,0	Ouddorp
3,6	Den Bommel
3,6	Stad aan Haringvliet
2,2	Achthuizen
0,4	Bruinisse
0,2	Herkingen



2.4 Samenwerkingsrelaties

Wij beschikken over verschillende dependances, deze zijn gevestigd in gezondheidscentra en in een kinderfysiotherapiepraktijk. Hierdoor kunnen wij nauw samen werken met verschillende disciplines. De disciplines waar wij mee samenwerken op de dependances zijn: Cesar-Mensendieck, fysiotherapie, kinderfysiotherapie, Sensorische Informatieverwerkingstherapie, osteopathie en Consultatiebureau artsen.

Tevens hebben wij veel contact via telefoon, mail en post met huisartsen, tandartsen, orthodontisten, diëtisten, ergotherapeuten en specialisten uit het ziekenhuis.

Voor de praktijkvoering hebben wij met alle zorgverzekeraars een contract, behalve met De Friesland. Deze heeft aangegeven geen contract aan te gaan, aangezien wij niet in hun zorggebied zorg verlenen.

3 KWALITEITSBELEID

3.1 Kwaliteit ten aanzien van patiënten

3.1.1 Behandelovereenkomst

De patiënt wordt geïnformeerd over de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst. Hierin wordt onder meer recht van inzage in het eigen medische dossier geregeld en de verplichting de patiënt naar redelijkheid te informeren en deze toestemming te vragen voor de behandeling. Bij iedere nieuwe aanmelding wordt bij de eerste of tweede afspraak de behandelovereenkomst besproken en ondertekent. De behandelovereenkomst is via het format van de NVLF gemaakt.

3.1.2 Uniformiteit

Om de continuïteit van zorg te kunnen garanderen wordt er in de praktijk gewerkt met uniforme dossiervoering. Registratie van zorginhoudelijke gegevens bevordert het gebruik van uniforme terminologie in de diagnostisering, formulering van behandeldoelen en vastlegging van het behaalde resultaat.

Voor de verslaglegging aan verwijzers maken wij gebruik van de volgende door de beroepsvereniging en intern ontwikkelde formats:

Format	Beroepsvereniging	Intern document
Aanmelding en screening bij DTL	X	X
Aanmelding na verwijzing (huis)arts	X	X
(Aanvullende) anamnese	X	X
(Aanvullend) onderzoek	X	X
Analyse	X	X
Behandelplan	X	X
Evaluatie	X	X
Afsluiting	X	X

3.1.3 Overleg intern

Patiëntbespreking

In 2013 heeft er wekelijks overleg plaatsgevonden. De praktijk is dusdanig ingericht dat er op kantoor samenkomst plaatsvindt. Met de reden om genoeg overlegmomenten te hebben vinden de pauzes en werkuren tegelijk plaats. Hierdoor zijn er veel overlegmomenten mogelijk wanneer iemand tegen een probleem aanloopt.

Intercollegiaal overleg

Een intercollegiaal overleg is een werkmethode om in teamverband te overleggen over de dagelijkse praktijk en 'samen te leren'.

In 2013 vond twee maal in de logopediepraktijk een overleg plaats over inhoudelijke thema's. Tevens is er op een dependance met het gezondheidscentrum twee maal per jaar een intercollegiaal overleg. Ook is er een overleg met de kinderfysiotherapeuten in Oude Tonge geweest. Deze proberen we ook jaarlijks terug te laten komen. Aangezien we dit jaar een nieuw softwareprogramma (Incura) krijgen en de kwaliteitstoets wordt ingevoerd in 2014, zijn er extra overleggen ingepland.

Tijdens het intern overleg zijn de volgende thema's en kwaliteitinstrumenten aan de orde gekomen:

Intern overleg	Thema's	Kwaliteitinstrumenten
Februari 2013 Logopediepraktijk te Middelharnis	Praktijkoverleg: cursussen, ADHD en stemstoornissen	
September 2013 Logopediepraktijk te Middelharnis	Demonstratie Incura	
September 2013 Gezondheidscentrum te Goedereede	Praktijkoverleg: Huishoudelijke mededelingen, cursussen en echoscopie.	
Oktober 2013 Logopediepraktijk te Middelharnis	Praktijkoverleg: Larynxmanipulatie, contracten met verzekeringen en Incura	Kwaliteitstoets NVLF
November 2013 te Barendrecht	Auditoverleg	Kwaliteitstoets NVLF
December 2013 Logopediepraktijk te Middelharnis	Overleg Incura: medewerkers wegwijs maken in Incura	
December 2013 te Barendrecht	Auditoverleg	Kwaliteitstoets NVLF

3.1.4 Overleg extern

Patiëntbespreking

Binnen de patiëntbespreking gaat het hier om extern overleg over de individuele patiënt met als doel de behandeling te verbeteren/optimaliseren. Voorbeelden van dit overleg zijn: overleg met verwijzers, andere disciplines, ouders of leerkrachten over één patiënt.

In 2013 vond op zeer regelmatige basis in de praktijk of op een andere locatie een overleg plaats over de individuele patiënt. Er is geen standaard maandelijks afspraak, maar een afspraak wanneer dit nodig is of wanneer school en derden dit nodig achten.

Kwaliteitskring

Een kwaliteitskring is een intercollegiaal overleg voor logopedisten. 5 Van de in totaal 6 praktijkmedewerkers nemen deel aan een kwaliteitskring. Een kwaliteitskring is een intercollegiaal overleg voor logopedisten. De kwaliteitskringen waar praktijkmedewerkers aan deel nemen, bestaan uit logopedisten werkzaam in onderwijs, eerste lijn, ziekenhuis, verpleeghuis, revalidatiecentrum en gezondheidscentrum.

Binnen de praktijk wordt deelgenomen aan 3 kwaliteitskringen. De kwaliteitskringen kwamen in 2013 gemiddeld 6 maal bij elkaar. Tijdens de bijeenkomsten van de kwaliteitskringen zijn de volgende kwaliteitsinstrumenten aan de orde gekomen: intervisie, intercollegiale toetsing, casusbespreking, voordracht door derden

De inhoud van de bijeenkomsten wordt intern teruggekoppeld aan de overige medewerkers.

Vakinhoudelijke werkgroepen

Geen van de werkzame logopedisten in de praktijk nam in 2013 deel aan een vakinhoudelijke werkgroep.

3.2 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

3.2.1 Personeelsbeleid

In 2013 zijn de volgende doelstellingen gerealiseerd ten aanzien van het personeelsbeleid:

Doelstelling	Resultaat
De logopedisten binnen de praktijk hebben en houden een hoge mate van deskundigheid.	Behaald. Marijke heeft de cursus PROMPT gevolgd, Karin heeft de cursus kinderen met stemproblemen en méér dan larynxmanipulatie gevolgd, Amber heeft de cursus ADHD gevolgd. Amy heeft haar cursus opgeschoven naar 2014. Michelle en Nancy hebben een cursus Nederlands met Gebaren gevolgd. Iedereen is lid gebleven van de kwaliteitskring.

3.2.2 Kwaliteitsregister

In onze praktijk zijn alle logopedisten geregistreerd in het Kwaliteitsregister Paramedici. De in onze praktijk werkzame logopedisten streven er naar om de status kwaliteit geregistreerd te hebben en te behouden. Dit betekent dat aan de minimale na- en bijscholingseisen en werkomvang wordt voldaan.

3.2.3 Scholing/cursussen

In 2013 is de volgende na- en bijscholing gevolgd door de medewerkers van de praktijk:

Scholing/cursus/studie	Medewerkers
Stembehandeling bij kinderen, cursus Incura EPD, Reanimatietraining/BHV en Larynxmanipulatie	Karin
Prompt en Neurologische taal- en spraakstoornissen	Marijke
ADHD	Amber
Gebarencursus	Nancy en Michelle

3.2.4 Beroepsvereniging/vakliteratuur

In onze praktijk zijn 2 logopedisten lid van de Nederlandse Vereniging voor Logopedie en Foniatrie.

Naast de inhoudelijke naslagwerken en toegang tot het internet zijn andere vakbladen aanwezig, zoals:

Vakbladen/literatuur	Interval
Tijdschrift voor Logopedie en Foniatrie	Maandelijks
Nee-eten	Elk kwartaal
Down-up	Tweemaandelijks

3.2.5 Implementatie / overdracht van nieuwe behandelmethodes

Wij vinden het belangrijk dat de opgedane kennis binnen de praktijk wordt overgedragen en tevens wordt geïmplementeerd in de geboden zorg. Intern overleg en kennis uit na- en bijscholing in 2013 heeft geleid tot de ontwikkeling van verschillende in de praktijk gebruikte richtlijnen, standaarden, protocollen en de aanschaf van behandelmaterialen.

Overleg/nascholing	Richtlijn/standaard/protocol	Behandel materiaal
Celf preschool	Standaard verslaglegging Celf preschool	Pre school CELF-2-NL
Taalontwikkeling		TOP
Incura EPD		Aanschaf Incura

3.3 Kwaliteit ten aanzien van praktijkvoering

3.3.1 Beroepscode voor logopedisten

Binnen de praktijk wordt door alle logopedisten de beroepscode voor logopedisten nageleefd. Het College van Toezicht heeft de bijzondere taak om op de naleving van de beroepscode toe te zien.

3.3.2 Bereikbaarheid/openingstijden

De bereikbaarheid van de praktijk en dependances is georganiseerd. De hoofdpraktijk is 4,5 dagen in de week geopend van 8.30 uur tot 18.00 uur ten behoeve van behandelingen. De bereikbaarheid en openingstijden zijn bekend gemaakt aan de patiënten en staan op de website vermeld. De dependances zijn verschillend geopend. De openingstijden en bereikbaarheid staan beschreven op de website.

3.3.3 Wachtrij/wachttijd

De wachttijd bedroeg maximaal 4 weken. Bij de aanwezigheid van een wachtrij werd de patiënt steeds gewezen op de mogelijkheid zich bij een collega in een straal van 5 km. aan te melden. Naam en telefoonnummer van betreffende collega werden verstrekt.

Acute aandoeningen werden in 2013 per direct geplaatst.

3.3.4 Voorlichting

Folder/informatiemap

Vanuit Logopediepraktijk K. Aalbers wordt aan iedere nieuwe patiënt een afsprakenkaart met daarop de adres- en bereikbaarheidsgegevens verstrekt.

Informatiebrochures

In onze wachtkamer zijn de algemene informatiebrochures aanwezig van de NVLF. Daarnaast heeft Logopediepraktijk K. Aalbers ook een eigen informatiefolder uitgebracht, welke ook in de wachtkamer te vinden is. Deze informatiefolders zijn ook beschikbaar gemaakt bij huisartspraktijken, tandartspraktijken, scholen en peuterspeelzalen.

Voorlichtingsavonden

In 2013 organiseerden wij een informatieavond met als thema: Logopedie en het belang van voorlezen. Deze hebben wij één maal georganiseerd op het eiland Goeree-Overflakkee in maart 2013. Dit hebben we gedaan in de peuterspeelzaal te Stad aan het Haringvliet. De ouders van de peuters die op deze peuterspeelzaal zaten, waren uitgenodigd.

Tevens hebben wij in april 2013 een lezing gegeven met als thema: Het stimuleren van de spraak-/taalontwikkeling aan de leidsters van BSO Het Kinderpaleis te Sommelsdijk.

Profileren van de logopedische praktijk

In 2013 werden de volgende activiteiten ondernomen in het kader van profilering:

Activiteit	Resultaat
Bijhouden van de website	Voor geïnteresseerden is de website overzichtelijker geworden en de informatie staat er duidelijker op.
Bijhouden Facebook pagina	Het laatste nieuws omtrent nieuwe behandelmethodes en praktijkinformatie wordt indien van toepassing op de facebookpagina geplaatst.
Gegevens praktijk te vinden in de telefoongids, gouden gids en in de gemeentegidsen	Ook voor mensen die geen internet hebben, zijn wij goed te vinden via de andere media.
Informatieverstrekking KNO artsen	Er is aan de KNO artsen een brief gestuurd met informatie over larynxmanipulatie.
Artikel in Zicht op Goeree Overflakkee	Een inhoudelijk artikel over onze praktijk is geplaatst in een huis-aan-huis krant.
Adverteren in Make a wish	Visitekaartje geplaatst in huis-aan-huis krant van Make a wish.

3.3.5 Wet bescherming persoonsgegevens

In 2013 gebruikten wij zowel een geautomatiseerd als een papieren dossiervoering. De patiëntendossiers worden 15 jaar bewaard. Van digitale gegevens wordt dagelijks een back-up gemaakt. De patiëntendossiers en/of back-up gegevens worden op een veilige plek bewaard. Tevens zijn de computers voorzien van wachtwoorden en ook de patiëntenadministratie RAAM/Incura is voorzien van een wachtwoord.

3.3.6 Klachtenbehandeling

Het klachtrecht voor patiënten is vastgelegd in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Onze praktijk hanteert de voor de beroepsgroep gebruikelijke klachtenregeling. De patiënten worden standaard over de klachtenregeling geïnformeerd via de behandelovereenkomst. De informatie met betrekking tot de klachtenregeling is te vinden in de wachtkamer en op de website.

Klachten worden geregistreerd en onderzocht. Hierin wordt het termijn van afhandeling, de aanwijzing van verantwoordelijke voor onderzoek en de onderzoeksmethode vastgelegd. Vervolgens worden verbetermaatregelen vastgesteld, uitgevoerd en geëvalueerd.

In 2013 zijn geen schriftelijke klachten van patiënten ontvangen.

3.3.7 Patiënten enquête

Dit jaar werd geen patiënten enquête gehouden om de praktijkvoering te evalueren.

3.4 Kwaliteit ten aanzien van maatschappij

3.4.1 Stagiaires / afstudeeropdrachten

In april 2013 is er een 1^e-jaars stagiaire van de opleiding directiesecretaresse bij ons stage komen lopen. Zij blijft hier tot eind januari 2014 stagelopen.

4

VISIE EN DOELSTELLINGEN

4.1 Visie

In de visie beschrijven we wat onze missie en toekomstvisie zijn, wat onze beleidsuitgangspunten zijn en met welke maatregelen we in willen spelen op verwachte kansen, bedreigingen en veranderingen. We beschrijven lange termijn doelstellingen.

Logopediepraktijk K. Aalbers is een vooraanstaande praktijk, die hoogwaardige zorg levert en enkele verbijzonderingen heeft voor patiënten. Naast zorg is opleiden een kernactiviteit.

Samenwerking tussen medewerkers is van groot belang voor de patiënten en voor de maatschappelijke functie van de praktijk als geheel.

Om onze ambitie te verwezenlijken hebben we een aantal aandachtspunten beschreven die, binnen de randvoorwaarde voor een gezonde praktijkvoering, de kaders vormen:

Aandachtspunten

Lange termijn
De patiënt staat centraal: patiënten ervaren onze bejegening als respectvol, integer, verantwoordelijk en samenwerkend.
Verdere ontwikkeling van de specialisaties binnen de praktijk.
Patiëntveiligheid staat hoog in het vaandel bij onze medewerkers: veiligheid is essentieel in de zorg die patiënten van ons verwachten.
Er wordt ingespeeld op de eisen die de zorgverzekeraars stellen
Er wordt bekeken hoe wij als praktijk ons verder kunnen profileren en deze ontwikkeling blijven we proberen door te zetten.
Ondersteunen en coachen van de medewerkers binnen de praktijk.

4.2 Evaluatie doelstellingen 2013

In 2013 werden door de praktijk de volgende doelen opgesteld:

Doelstellingen 2013	Thema: patiënten
Het meer betrekken van de ouders bij de behandelingen	Behaald. Er is na onderzoek altijd een onderzoeksverslag gemaakt welke ook aan de ouders wordt gegeven. Daarnaast is via een behandelovereenkomst besproken wat de behandeldoelen zijn. De behandelovereenkomsten zijn in 2013 nog niet standaard aan ouders gegeven.

Doelstellingen 2013	Thema: patiënten
Het beter stimuleren van het oefenen thuis.	Behaald. Alle logopedisten hebben strenger toegezien op het oefenen. Er zijn meer oefenschema's gehaald en er is meer benadrukt aan ouders wat de noodzaak van thuis oefenen is.

Doelstellingen 2013	Thema: medewerkers
De logopedisten binnen de praktijk hebben en houden een hoge mate van deskundigheid	Behaald. Marijke is in september 2013 gestart met de opleiding neurologische taal- en spraakstoornissen. Dit is een post HBO deeltijdopleiding. Deze opleiding loopt tot juni 2016. In januari 2013 heeft zij tevens de cursus PROMPT 1 gevolgd. Karin heeft de cursus kinderen met stemproblemen en méér dan larynxmanipulatie gevolgd en met succes afgerond. Amber heeft de cursus ADHD gevolgd en met succes afgesloten. Amy zal in oktober 2014 de cursus PROMPT gaan volgen aangezien deze in 2013 reeds volgeboekt was.

Doelstellingen 2013	Thema: praktijkvoering
De logopediepraktijk vergroot haar naamsbekendheid	Behaald: Ook is 2013 zal er weer sponsoring plaatsvinden. Er zal geadverteerd worden in het rode kruis blaadje. Ook zal de schoolbrochure stop het pesten minimaal 1 maal gesponsord worden dit jaar. Daarnaast zal er een advertentie komen te staan in de make-a-wish krant en eventueel nog in een andere krant.

Doelstellingen 2013	Thema: praktijkvoering
De praktijkhoudster zorgt voor nieuwe visitekaartjes van de algemene praktijk en voor persoonlijke visitekaartjes.	Niet behaald. Loopt door naar 2014

4.3 Doelstellingen 2014

Voor 2014 zijn voor de praktijk de volgende doelen opgesteld. De doelstellingen zijn SMART geformuleerd:

Doelstellingen 2014	Thema: Automatisering
<p>Alle werknemers dienen een gedegen kennis te hebben van het nieuwe softwareprogramma Incura. Iedereen kan werken met de agenda, kan cliënten toevoegen, weet hoe een dossier aan te maken en zorgpaden in te vullen, vult na iedere behandeling het behandeljournal in, kan testen/verslagen/documenten digitaal verwerken.</p>	<p>Per januari 2014 zijn wij overgegaan op het nieuwe softwareprogramma Incura. Hierin worden alle dossiers van cliënten digitaal verwerkt en bijgehouden. Het is van groot belang dat alle logopedisten binnen de praktijk op eenzelfde manier in dit programma werken.</p> <p><u>Hoe te realiseren?</u> Er is in 2013 met een medewerker van Incura een teleconferentie gehouden om een beeld te geven van de mogelijkheden van Incura aan de medewerkers van de praktijk. Karin heeft vervolgens in december 2013 cursus Incura gevolgd. Zij zal haar opgedane kennis in 2014 overdragen aan de logopedisten binnen de praktijk. Er zal een avond gepland worden waarin zij de werkwijzen van Incura aan het personeel zal demonstreren.</p> <p>Om de kwaliteit hiervan te waarborgen zullen er interne audits plaatsvinden. Collega's zullen elkaar in de zomervakantie onderling auditeren. Van iedere medewerker zullen 5 dossiers doorlopen worden.</p>

Doelstellingen 2014	Thema: Digitalisering
<p>Eind 2014 dient er een compleet gedigitaliseerd archief te zijn (met uitzondering van de vereiste schriftelijke documentatie vanuit de zorgverzekeraars waaronder de behandelovereenkomsten en machtigingen/verwijzing) en zijn alle medewerkers bekend met de werkwijzen omtrent deze digitalisering.</p>	<p>Voorheen werden alle dossiers/documenten op schrift bewaard. Vanaf 1 januari 2014 is besloten om alle documentatie voortaan digitaal op te slaan.</p> <p><u>Hoe te realiseren?</u> De logopedisten zullen voortaan de verslaggeving van derden, behandelovereenkomsten en machtigingen inscannen. De af te nemen testen/onderzoeken dienen digitaal afgenomen en verwerkt te worden. Men zal niets meer op schrift noteren.</p>

Doelstellingen 2014	Thema: Kwaliteitsbevordering
<p>De logopedisten binnen de praktijk hebben en houden een hoge mate van deskundigheid en zijn in staat deze over te brengen op derden.</p>	<p>Om de kwaliteit binnen onze praktijk te kunnen waarborgen is het van belang dat alle medewerkers hun kennis vergroten.</p> <p><u>Hoe te realiseren?</u> Alle logopedisten volgen in 2014 een cursus. Amy zal de cursus PROMPT 1 in oktober gaan volgen. Amber wil de cursus Fonologie doen. Michelle en Marijke gaan de slikcursus MDTP vanuit het Maasstad Ziekenhuis volgen. Daarnaast volgt Marijke nog de opleiding Neurologisch Taal-spraakstoornissen te Gent. Karin zit in een kwaliteitsgroep gericht op de audits. Tevens volgt Karin bijeenkomsten van de NVLF voor het voldoen aan de kwaliteitscriteria. Daarnaast zal Karin in januari 2014 de cursus Prompt 1 gaan volgen.</p> <p>De medewerkers zijn indien gewenst in staat lezingen te houden op bijvoorbeeld peuterspeelzalen, kinderdagverblijven of scholen.</p> <p>Twee maal per jaar vindt er een praktijkvergadering plaats waarin een ieder haar cursus zal bespreken met de collega's, ter bevordering van de kwaliteit en kennis binnen het team. Daarnaast worden vraagstukken m.b.t. de praktijk en werkzaamheden besproken.</p>

Doelstellingen 2014	Thema: Kwaliteitsbevordering
<p>Waarborgen van de veiligheid van cliënten en werknemers.</p>	<p>Om de veiligheid binnen onze praktijk te kunnen waarborgen is het van belang dat er voldoende kennis aanwezig is omtrent bedrijfshulpverlening.</p> <p><u>Hoe te realiseren?</u> Karin is reeds in bezit van een BHV certificaat. Komend jaar zullen Amy en Amber tevens een BHV cursus gaan volgen. Vervolgens zullen zij 1x per jaar een ontruimingsoefening organiseren op de praktijk in Middelharnis.</p>

Doelstellingen 2014	Thema: Kwaliteitsbevordering
<p>Efficiënter en meer cliëntgericht werken.</p>	<p>Momenteel zit er veel tijd in de administratieve handelingen van de logopedisten. Om de werkdruk te verlagen en zodoende beter en meer tijd aan de cliënt te kunnen besteden is ervoor gekozen om een secretaresse aan te nemen.</p> <p><u>Hoe te realiseren?</u> Per 1 april 2014 zal er een secretaresse aangenomen worden welke zorg zal dragen voor alle administratieve werkzaamheden. Zij zal eind 2014 in staat zijn zelfstandig afspraken en verslagen (zoals onderzoeks-, tussentijdse- en eindverslagen en machtigingen) te maken. Tevens kan zij dan de website beheren, de boekhouding bijhouden en sjablonen maken voor onderzoeken welke momenteel nog ontbreken.</p>

Doelstellingen 2013	Thema: praktijkvoering
<p>De praktijkhoudster zorgt voor nieuwe visitekaartjes van de algemene praktijk en voor persoonlijke visitekaartjes.</p>	<p>In 2013 is hier reeds een aanzet voor gegeven. Dit jaar zullen de persoonlijke visitekaartjes gerealiseerd worden.</p>

Doelstellingen 2014	Thema: Praktijkvoering
<p>De logopediepraktijk vergroot haar naamsbekendheid.</p>	<p>De logopediepraktijk zal aan sponsoring doen en advertenties plaatsen in plaatselijke kranten.</p> <p><u>Hoe te realiseren?</u> De logopediepraktijk zal in Zicht op Goeree-Overflakkee (regiokrant) een artikel plaatsen.</p> <p>Daarnaast zal de secretaresse zorg dragen voor de verspreiding van folders en visitekaartjes van de praktijk bij artsen, scholen en consultatiebureaus.</p> <p>Alle werknemers signaleren eventuele nieuwe branche organisaties (artsen, scholen, kinderdagverblijven etc) en hen informeren over onze diensten.</p>