

Kwaliteitsjaarverslag 2014



*Middelharnis, 13 mei 2015
geschreven door K. Aalbers*

INHOUDSOPGAVE

1. VOORWOORD.....	3
2. PRAKTIJKPROFIEL.....	4
2.1 Algemene gegevens	4
2.2 Structuur van de praktijk.....	5
2.3 Kerngegevens	6
2.3.1 Kernactiviteiten	6
2.3.2 Werkgebieden.....	7
2.4 Samenwerkingsrelaties.....	8
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.....	12
3.2 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	12
3.2.1 Personeelsbeleid	12
3.2.2 Kwaliteitsregister	13
3.2.3 Scholing/cursussen	13
3.2.4 Beroepsvereniging/vakliteratuur	13
3.2.5 Implementatie / overdracht van nieuwe behandelmethodes	13
3.3 Kwaliteit ten aanzien van praktijkvoering	14
3.3.1 Beroepscode voor logopedisten.....	14
3.3.2 Bereikbaarheid/openingstijden	14
3.3.3 Wachtlijst/wachttijd.....	14
3.3.4 Voorlichting.....	14
3.3.5 Wet bescherming persoonsgegevens.....	15
3.3.6 Klachtenbehandeling.....	15
3.3.7 Patiënten enquête	15
3.4 Kwaliteit ten aanzien van maatschappij	16
3.4.1 Stagiaires / afstudeeropdrachten	16
4 VISIE EN DOELSTELLINGEN.....	17
4.1 Visie.....	18
4.2 Evaluatie Doelstellingen 2014	18
4.3 Doelstellingen 2015	19,20,21,22

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 2014 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 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 2014 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 2014:

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. De kwaliteitseisen worden nauwlettend in de gaten gehouden en uitgevoerd.

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@logopediepraktijkaalbers.nl
Internetpagina	www.logopediepraktijkaalbers.nl
Dependances	Dirksland, Goedereede, Middelharnis, Ooltgensplaat, Ouddorp, Oude Tonge en Stellendam.

In 2014 waren de volgende logopedisten/medewerkers op de praktijk werkzaam:

Logopedist/praktijkhouder : Karin Aalbers
Logopedist : Amy Adriaansen
Logopedist : Amber Bech
Logopedist : Marijke de Feijter
Logopedist : Michelle Kievit
Administratief medewerkster : Carola Kleijn

Vanaf april 2014 is Carola Kleijn in dienst als Administratief medewerkster/secretaresse ter ondersteuning van de praktijk.

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
Logopedische medewerkers	2,3	4
Waarnemers	-	-
Stagiaires	1	2
Ondersteunend personeel	0,6	1
Totaal	3,3	9

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 2014 hebben we ons tevens op verschillende gebieden verder ontwikkeld. Hieronder vindt u gegevens over onze specialisaties, verschillende type zorg die wij in 2014 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
Preverbaal logopedie	1
Omft	2
Metaphon en Hodson & Paden	2
Syndroom van Down	2
DGM	1
Stotteren bij kinderen	1
Woordvindingsproblemen	1
COPD	1
Stemproblematiek	1
Larynxmanipulatie	1
Stembehandeling bij kinderen	1
Prompt	3
Ondersteunende gebaren	4

In 2014 werden in onze praktijk de volgende soorten zorg gegeven:

Type zorg
hoorstoornis
stemstoornis
taalontwikkelingsstoornis
afasie
articulatiestoornis
dysarthrie
nasaliteit
stotteren
afwijkende mondgewoonten
overige stoornissen

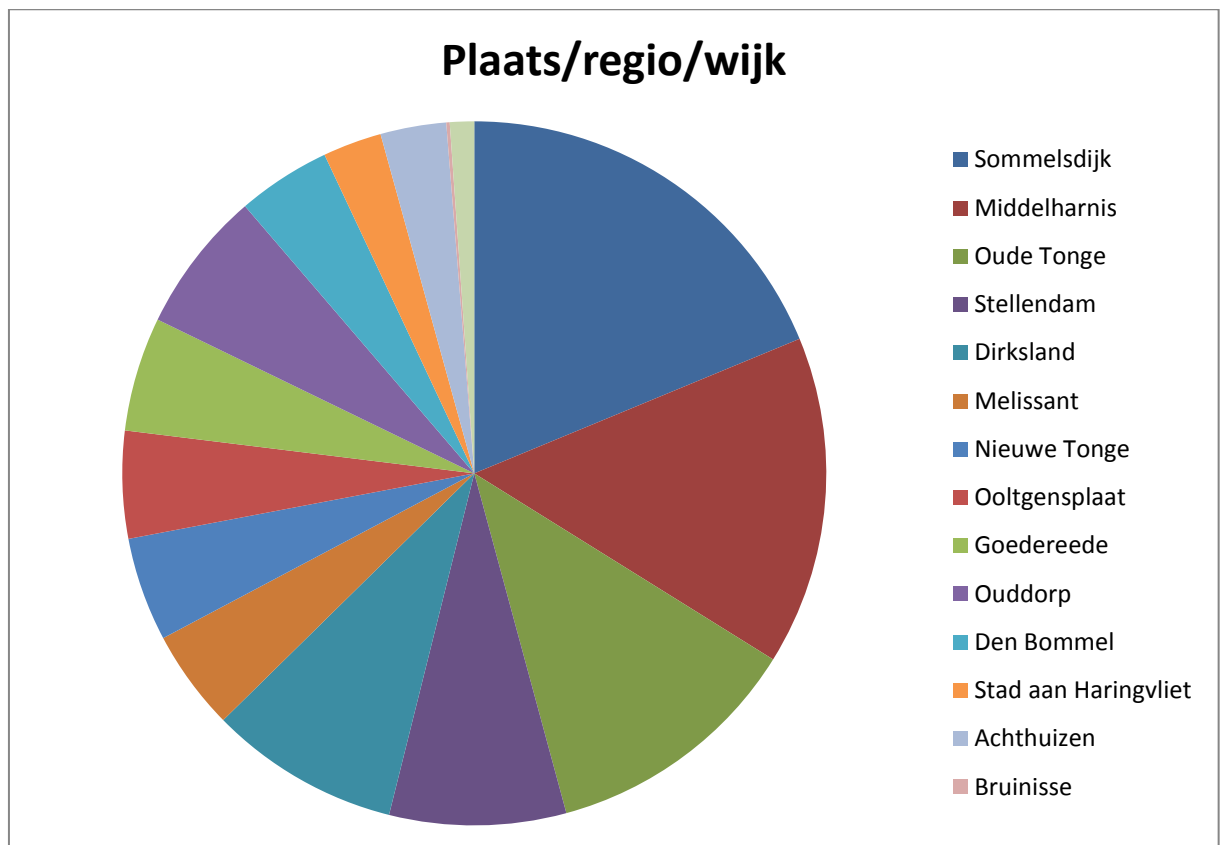
Aanmeldingen, waarvan duidelijk is, dat voor de benodigde behandeling de specifieke kennis niet in de praktijk aanwezig is, worden als volgt doorverwezen:

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
Psychosociale problemen	PMKT of JIP

2.3.2 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
15,1	Middelharnis
11,9	Oude Tonge
8,1	Stellendam
8,7	Dirksland
4,6	Melissant
4,8	Nieuwe Tonge
4,9	Ooltgensplaat
5,2	Goedereede
6,5	Ouddorp
4,3	Den Bommel
2,7	Stad aan Haringvliet
3,0	Achthuizen
0,2	Bruinisse
1,1	Herkingen



2.3 Samenwerkingsrelaties

Wij beschikken over verschillende dependances, deze zijn gevestigd in gezondheidscentra, bij het CJG 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, PMKT, 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. Wel worden de zittingen door hen vergoed.

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 na het vaststellen van het behandeldoel de behandelovereenkomst besproken en ondertekend. 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 dossievoering. 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
Celf-4-NL 5-8 jaar		X
Celf-4-NL 9-12 jaar		X
Celf Preschool		X
Aanvraag machtiging		X
Eindverslagen		X

3.1.3 Overleg intern

Patiëntbespreking

In 2014 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 2014 vond vier maal in de logopediepraktijk een overleg plaats over inhoudelijke thema's, kwaliteit bevorderende activiteiten en over de praktijkvoering. Tevens is er op een dependance met het gezondheidscentrum twee maal per jaar een intercollegiaal overleg. Ook is er een overleg met de kinderfysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist en PMKT-therapeut in Goedereede geweest. Deze proberen we per kwartaal terug te laten komen om een samenwerkingsverband op te starten. Daarnaast is er een intercollegiaal overleg geweest met kinderartsen en consultatiebureau-artsen. In Barendrecht is er nog een overleg geweest over een kwaliteitstoets met meerdere prajkhouders.

Tijdens de interne overleggen zijn de volgende thema's en kwaliteitsinstrumenten aan de orde gekomen:

Intern overleg	Thema's	Kwaliteitsinstrumenten
Januari 2014 te Barendrecht	Auditoverleg	Kwaliteitstoets NVLF
Februari 2014 Logopediepraktijk te Middelharnis	Incura (Zorgpad doorlopen / overeenkomsten / verslaglegging / vragen vanuit aanwezig) Kwaliteitseisen (Huiswerk aangeven / SMART-doelen / Logopedische diagnose / VAS-schaal / CSU / Archiefkasten afsluitbaar / calamiteitenplan en meldkaart)	Kwaliteitstoets NVLF
April 2014 Praktijkvergadering Goedereede	Praktijkoverleg: Huishoudelijke mededelingen, cursussen, voorstellen nieuwe disciplines	
Juni 2014 Overleg samenwerkingsverband CJG	Overleg samenwerking CJG, kinderartsen, logopedie. Discussie: Tongriempje bij oudere kinderen knippen i.v.m. spraakproblemen.	
Juli 2014 Presentatie werkgroep patiënten enquêtes logopediepraktijk te Middelharnis	Uitkomsten enquêtes logopediestudenten leerjaar 3; hoe komen de cliënten bij onze praktijk.	
Oktober 2014 Logopediepraktijk te Middelharnis	Pensioen / contracten en kwaliteit / overname cliënten / machtigingen wel/niet direct aanmaken bij vervolgmachtiging / Kosten herregistratie	Kwaliteitstoets NVLF
November 2014 Samenwerkingsverband Kop van 't Eiland	Overleg PKMT, ergotherapie, kinderfysiotherapie, logopedie in Goedereede. Hoe kunnen we een samenwerkingsverband opstarten	Samenwerkingsverband
November 2014 Praktijkvergadering Goedereede	Praktijkoverleg: Huishoudelijke mededelingen, cursussen, alle disciplines een nieuwtje over vakgebied vertellen	
December 2014 Logopediepraktijk te Middelharnis	Overleg en uitleg nieuwe pensioenen	

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 2014 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. Alle praktijkmedewerkers nemen deel aan een kwaliteitskring. 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 verschillende kwaliteitskringen. De kwaliteitskringen kwamen in 2014 gemiddeld 6 maal bij elkaar. Tijdens de bijeenkomsten van de kwaliteitskringen zijn de volgende kwaliteitsinstrumenten aan de orde gekomen: intervisie, intercollegiale toetsing, casusbespreking via de incidentmethode, voordracht door derden en de kwaliteitstoets.

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

Vakinhoudelijke werkgroepen

Geen van de werkzame logopedisten in de praktijk nam in 2014 deel aan een vakinhoudelijke werkgroep.

3.2 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

3.2.1 Personeelsbeleid

In 2014 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. Iedereen heeft cursussen gevolgd. Zie 3.2.3. 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 2014 is de volgende na- en bijscholing gevolgd door de medewerkers van de praktijk:

Scholing/cursus/studie	Medewerkers
Prompt	Karin en Amy
Neurologische taal- en spraakstoornissen, MDTP en MS congres	Marijke
Hodson & Paden en Metaphon	Amber
MDTP en MS congres	Michelle
Incura Financieel	Carola

3.2.4 Beroepsvereniging/vakliteratuur

In onze praktijk zijn alle 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 2014 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
Prompt		Prompt materiaal zelf gemaakt
Taalontwikkeling		Verschillende taalspelletjes zelf gemaakt.
Incura	Standaard ingevoerde modules in Incura, richtlijnen voor het invullen van Incura ter bevordering van de eensgezindheid binnen de praktijk.	

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 17.00 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. Daarnaast is op de hoofdpraktijk een voicemail aanwezig welke elke dag afgeluisterd wordt.

3.3.3 Wachtlijst/wachttijd

De wachttijd bedroeg maximaal 2 weken. Bij de aanwezigheid van een wachtlijst werd de patiënt steeds gewezen op de mogelijkheid zich bij een andere dependance in een straal van 5 kilometer aan te melden. Naam en telefoonnummer van betreffende collega werden verstrekt.

Acute aandoeningen werden in 2014 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, dependances, scholen, peuterspeelzalen en andere belanghebbenden.

Voorlichtingsavonden

Op 28 januari 2014 organiseerden wij een workshop voor de Peuterspeelzaal leiders. Dit was een workshop met eigen prentenboek. Vraagstukken als; Wat moeten peuters wanneer kunnen/ Wat is het verschil achterstand-stoornis en hoe herken je dit en wat houdt logopedie allemaal in? Daarnaast werd tevens de VAT-methode uitgediept.

Op 26 november 2014 is een presentatie "SOPOGO leerkrachten stem" gegeven.

Profileren van de logopedische praktijk

In 2014 werden de volgende activiteiten ondernomen in het kader van profilering:

Activiteit	Resultaat
Bijhouden van de website	Nieuwsberichten werden op de site geplaatst. Daarnaast is gewerkt aan een nieuwe lay-out voor de site. Dit wordt 2015 verder uitgewerkt.
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. Zo zijn onze gegevens tevens te vinden in de gemeentegids 2014 en in de telefoongids 2014.
Artikel in Zicht op Goeree Overflakkee	Een artikel over preverbaal logopedie in de Baby & Kids editie van Zicht op Goeree Overflakkee, een regionale huis-aan-huis krant.
Adverteren in Schoolbrochure Stichting Onderwijs	Visitekaartje geplaatst in de Schoolbrochure Stichting Onderwijs.
Cliniclowns Puzzel- & Kleurgids Medisch Centrum Spijkenisse	Visitekaartje geplaatst in de Cliniclowns Puzzel- & Kleurgids
Beter Magazine	Visitekaartje geplaatst in Beter Magazine

3.3.5 Wet bescherming persoonsgegevens

In 2014 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 en laptops voorzien van wachtwoorden en ook de patiëntenadministratie 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 2014 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 2014 is er een 1^e-jaars stagiaire van de opleiding directiesecretaresse bij ons stage komen lopen. Zij heeft ook haar 2^e stage bij ons gelopen tot eind januari 2015. Ook is er een 3^e jaars studente logopedie stage komen lopen. Beide stagiaires hebben hun stage met een voldoende afgerond.

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 2014

In 2014 werden door de praktijk de volgende doelen opgesteld:

Doelstellingen 2014	Thema: Automatisering
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.	Behaald. Iedereen is goed ingewerkt in Incura en kan zelfstandig de informatie verwerken. Daarnaast zijn alle dossiers volgens de maatstaven van de kwaliteitstoets ingevuld.

Doelstellingen 2014	Thema: Digitalisering
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.	Behaald. Alles is gedigitaliseerd, behalve de ondertekende documenten en de officiële verwijzing. Deze is zowel digitaal als op papier opgeslagen in verband met de eisen van de zorgverzekeraar.

Doelstellingen 2014	Thema: Kwaliteitsbevordering
De logopedisten binnen de praktijk hebben en houden een hoge mate van deskundigheid en zijn in staat deze over te brengen op derden.	Behaald. De genoemde cursussen zijn gerealiseerd. Daarnaast zijn er meerdere praktijkvergaderingen geweest. Ook zijn er workshops en congressen gevolgd die niet waren voorzien, maar wel een bijdrage hebben geleverd aan de kennis van de logopedisten. Er zijn tevens 2 lezingen gegeven aan peuterspeelzaalleidsters en basisschool leerkrachten.

Doelstellingen 2014	Thema: Kwaliteitsbevordering
Waarborgen van de veiligheid van cliënten en werknemers.	Behaald. Karin, Amy en Amber hebben de cursus BHV gehaald en zijn nu officieel de BHV-ers van de praktijk.

Doelstellingen 2014	Thema: Kwaliteitsbevordering
Efficiënter en meer cliëntgericht werken.	Behaald. De secretaresse is in staat zelfstandig haar taken uit te voeren welke ondersteuning bieden aan de logopedisten. Hierdoor hebben de logopedisten meer tijd om cliëntgericht te werken.

Doelstellingen 2014	Thema: praktijkvoering
De praktijkhoudster zorgt voor nieuwe visitekaartjes van de algemene praktijk en voor persoonlijke visitekaartjes.	Behaald. Er zijn algemene visitekaartjes gemaakt. Er is besloten om geen persoonlijke visitekaartjes te laten maken. Dit zou vanuit ons oogpunt kunnen leiden tot onduidelijkheid bij cliënten.

Doelstellingen 2014	Thema: Praktijkvoering
De logopediepraktijk vergroot haar naamsbekendheid.	Behaald. Er is in meerdere media geadverteerd. Daarnaast zijn er folders en visitekaartjes opnieuw verspreid onder de huisartsen, tandartsen, specialisten, scholen en kinderdagverblijven.

4.3 Doelstellingen 2015

Voor 2015 zijn voor de praktijk de volgende doelen opgesteld. De doelstellingen zijn SMART geformuleerd:

Doelstellingen 2015	Thema: Automatisering
Verbetering van de cliëntgerichtheid.	De logopediepraktijk update haar website waardoor online aanmelden mogelijk wordt. Hoe te realiseren? I.s.m. de webdesigner zal er een menu komen op de website waarin cliënten een online aanmeldingsformulier kunnen vinden. Zij kunnen zich dan online aanmelden hetgeen een meer directere dienstverlening biedt. Daarnaast wordt de website tevens geoptimaliseerd zodat deze overzichtelijker wordt voor de cliënt.

Doelstellingen 2015	Thema: Naamsbekendheid
De logopediepraktijk vergroot haar naamsbekendheid.	<p>De logopediepraktijk zal adverteren in plaatselijke media, alsmede haar website vernieuwen en facebook bijhouden.</p> <p><u>Hoe te realiseren?</u></p> <p>De secretaresse zorgt dat de website ge-update wordt zodat deze ook beschikbaar wordt voor gebruik op tablets en smartphones. Tevens zal zij regelmatig nieuwsberichten plaatsen op de facebookpagina van de praktijk</p> <p>Alle werknemers signaleren eventuele nieuwe branche organisaties (artsen, scholen, kinderdagverblijven etc) en informeren hen over onze diensten.</p> <p>De secretaresse draagt zorg voor verspreiding van nieuwe folders en visitekaartjes bij alle instanties zoals scholen, huisartsen, specialisten en peuterspeelzalen.</p>

Doelstellingen 2015	Thema: Kwaliteitsbevordering
Waarborgen van de veiligheid van cliënten en werknemers.	<p>De BHV-ers zullen een ontruiming organiseren.</p> <p><u>Hoe te realiseren?</u></p> <p>1x per jaar zal een ontruimingsoefening plaatsvinden. Op deze manier leren alle medewerkers hoe het pand ontruimd dient te worden bij een noodgeval.</p> <p>Daarnaast zal er een ontruimingsplattegrond gemaakt worden welke op een voor iedereen zichtbare plaats opgehangen zal worden.</p>

Doelstellingen 2015	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> Iedere medewerker volgt in 2015 een cursus. Michelle, Amy, Amber en Karin gaan de cursus Lax Vox volgen. Karin zal de cursus "trainersprogramma Logopedie in een notendop" volgen. Karin volgt tevens NVLF bijeenkomsten over kwaliteit en de kwaliteitstoets. Ook wil zij naar de bijeenkomst Myofunctional research. Michelle wil Mimetherapie volgen. Marijke volgt de opleiding Neurologische taal- en spraakstoornissen.</p> <p>De medewerkers zijn indien gewenst in staat lezingen te houden op bijvoorbeeld peuterspeelzalen, kinderdagverblijven of scholen.</p> <p>Minimaal 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 2015	Thema: Kwaliteitsbevordering
<p>De praktijk wil meer aandacht besteden aan de klanttevredenheid.</p>	<p>Om de tevredenheid van de cliënten te kunnen meten zal een klanttevredenheidsonderzoek opgestart worden.</p> <p><u>Hoe te realiseren?</u> I.s.m. Qualizorg zal logopediepraktijk K. Aalbers een klanttevredenheidsonderzoek opzetten. Cliënten ontvangen na afsluiting van de behandeling de vragenlijst per mail. De resultaten kunnen ingezien worden door de praktijk. Hier kan men aflezen hoe tevreden de cliënt met de behandeling en logopedisten was. Aan de hand van deze resultaten zullen verbeterpunten opgesteld worden. Uiteraard is dit geheel geanonimiseerd en gaat het versturen en binnenhalen van de gegevens via Qualizorg.</p>

Doelstellingen 2015	Thema: Kwaliteitsbevordering
Alle medewerkers zijn in staat een correcte logopedische diagnose te formuleren naar maatstaven van de kwaliteitstoets	<p>Alle medewerkers zijn op de hoogte van de inhoud van de logopedische diagnose en kunnen deze goed toepassen in de zorgpaden.</p> <p><u>Hoe te realiseren?</u> Bij elk zorgpad moet de logopedische diagnose correct ingevuld worden. Dit betekent dat de volgende onderwerpen erin verwerkt dienen te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> -functioneringsproblemen in termen van beperkingen en participatieproblemen -functioneringsproblemen in termen van stoornissen -lokalisatie stoornissen -ernst functioneringsproblemen -onderliggende medische factoren -onderliggende externe factoren -onderliggende persoonlijke factoren -beloop tot nu toe -verwacht herstel <p>Tijdens de vergaderingen worden willekeurig een aantal diagnoses besproken.</p>

Doelstellingen 2015	Thema: Kwaliteitsbevordering
De praktijk behaald de vrijwillige audit	<p>De logopediepraktijk streeft er naar volledig transparant en kwalitatief goed te werken. Dit wil zij laten zien door de vrijwillige audit te behalen.</p> <p><u>Hoe te realiseren?</u> Eind 2015 zal een samenwerking worden aangegaan met Inpraktijk. Dit bedrijf ondersteunt praktijken tot het behalen van de audit. Door het maken van een beleidsplan, kwaliteitsjaarverslag en handboek zal de praktijk ondersteunt worden. Tevens zal er een pre-toetsing plaatsvinden waarna de praktijk klaar is voor de officiële toetsing, welke dan ook zal worden aangegaan. Dit doel zal doorlopen in 2016.</p>