

Kwaliteitsjaarverslag 2015



*Middelharnis, 03 mei 2016
geschreven door K. Aalbers*

INHOUDSOPGAVE

1. VOORWOORD.....	3
2. PRAKTIJKPROFIEL.....	4
2.1 Algemene gegevens.....	4,5
2.2 Structuur van de praktijk.....	6
2.3 Kernegegevens	6
2.3.1 Kernactiviteiten	6,7
2.3.2 Werkgebieden	8
2.4 Samenwerkingsrelaties	9
3 KWALITEITSBELEID	10
3.1 Kwaliteit ten aanzien van patiënten.....	10
3.1.1 Behandelovereenkomst.....	10
3.1.2 Uniformiteit.....	10
3.1.3 Overleg intern	11,12
3.1.4 Overleg extern	13
3.2 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	13
3.2.1 Personeelsbeleid	13
3.2.2 Kwaliteitsregister	14
3.2.3 Scholing/cursussen	14
3.2.4 Beroepsvereniging/vakliteratuur	14
3.2.5 Implementatie / overdracht van nieuwe behandelmethodes.....	14
3.3 Kwaliteit ten aanzien van praktijkvoering	15
3.3.1 Beroepscode voor logopedisten	15
3.3.2 Bereikbaarheid/openingstijden	15
3.3.3 Wachtlijst/wachttijd	15
3.3.4 Voorlichting	15,16
3.3.5 Wet bescherming persoonsgegevens	16
3.3.6 Klachtenbehandeling	16
3.3.7 Patiënten enquête	17
3.4 Kwaliteit ten aanzien van maatschappij	17
3.4.1 Stagiaires / afstudeeropdrachten.....	17
4 VISIE EN DOELSTELLINGEN.....	18
4.1 Visie.....	18
4.2 Evaluatie Doelstellingen 2015	18,19,20
4.3 Doelstellingen 2015	21,22,23

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 2015 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 (NVLf) 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 2015 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 2015:

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
Interne pagina	www.logopediepraktijkaalbers.nl
Dependances	Dirksland, Goedereede, Middelharnis, Ooltgensplaat, Ouddorp, Oude-Tonge en Stellendam.

In 2015 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
Logopedist : Florine van der Ent
Administratief medewerkster : Carola Kleijn
Waarnemers : Elseline van Renswoude & Anne Wil van Eck

Vanwege zwangerschapsvervangning van K. Aalbers is Elseline van Renswoude als waarnemster aangenomen. Vanwege zwangerschapsvervangning van A. Adriaansen is Anne Wil van Eck als waarnemster aangenomen.

Vanaf mei 2015 is Florine van der Ent in dienst als logopediste als vervangster van Michelle Kievit.

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 in 2015 logopedisten in loondienst en ondersteunend personeel.

Organisatorische structuur	Fte	Aantal medewerkers
Praktijkhouders	1	1
Logopedische medewerkers	2,3	4
Waarnemers	1,2	2
Stagiaires	0,6	1
Ondersteunend personeel	0,6	1
Totaal	5,7	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 2015 hebben we ons tevens op verschillende gebieden verder ontwikkeld. Hieronder vindt u gegevens over onze specialisaties, verschillende type zorg die wij in 2015 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	2
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
Myofunctional Appliances	4
Afasie	1

In 2015 werden in onze praktijk de volgende soorten zorg gegeven:

Type zorg	Individuele behandelingen	Groepsbehandelingen
Articulatiestoornis	2491	0
Taalontwikkelingsstoornis	3598	0
Afwijkende mondgevoelens	964	0
Stemstoornis	441	0
Hoorstoornis	98	0
Stotteren	57	0
Dysarthrie	31	0
Nasaliteit	28	0
Afasie	26	0
Stoornis in spreektempo	22	0

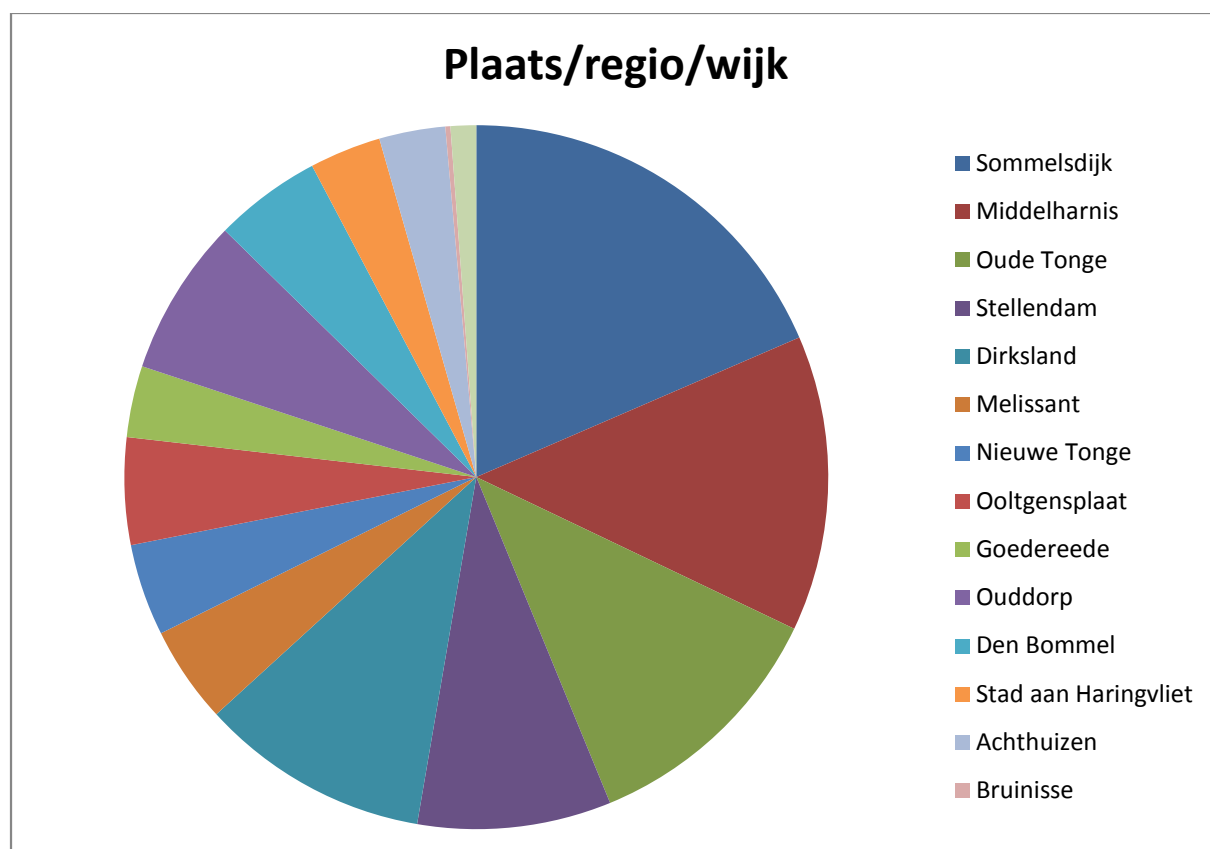
Aanmeldingen, waarvan duidelijk is, dat voor de benodigde behandeling de specifieke kennis niet in de praktijk aanwezig is, worden als volgt doorverwezen:

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
Psychosociale problemen	PMKT of JIP

2.3.2 Werkgebieden

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

Aantal/percentage	Plaats/regio/wijk
18,5	Sommelsdijk
13,6	Middelharnis
11,7	Oude Tonge
8,9	Stellendam
10,5	Dirksland
4,4	Melissant
4,2	Nieuwe Tonge
4,9	Ooltgensplaat
3,3	Goedereede
7,3	Ouddorp
4,9	Den Bommel
3,3	Stad aan Haringvliet
3,0	Achthuizen
0,2	Bruinisse
1,2	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.

Daarnaast is er op de Kop van 't Eiland een samenwerkingsverband gestart. Hier zijn wij bij aangesloten samen met de kinderfysiotherapie, psychomotorische kindertherapie en ergotherapie.

Voor de praktijkvoering hebben wij met alle zorgverzekeraars een contract, behalve met De Frieslander. 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 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
Celf-4-NL 5-8 jaar		X
Celf-4-NL 9-12 jaar		X
Celf Preschool		X
Aanvraag machtiging		X
Eindverslagen		X
Tussenverslagen		X
Beginverslag na verwijzing		X
Eenmalig onderzoek		X
DTL geen logopedie geïndiceerd		X
DTL niet pluis		X
DTL pluis en beginverslag		X
Verslag na anamnese en onderzoek		X

3.1.3 Overleg intern

Patiëntbespreking

In 2015 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 2015 vond drie 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 overleg geweest binnen het samenwerkingsverband Kop van 't Eiland. Deze proberen we per kwartaal terug te laten komen om goed de gezamenlijke cliënten te behandelen en ook informatie uit te wisselen.

In Dirksland is er ook nog een paramedisch overleg geweest t.b.v. het uitwisselen van informatie tussen verschillende disciplines uit de regio.

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

Intern overleg	Thema's	Kwaliteitsinstrumenten
Januari 2015 Logopediepraktijk te Middelharnis	Praktijkoverleg: Workshop PMTK therapeu- te, pensioenen, Incura, Facebook en website.	Kwaliteitstoets NVLF
Februari 2015 Vergadering samenwerkingsverband Kop van 't Eiland	Ontwikkeling motoriek, flyer maken, teamnaam, hoe ons promoten	
20 maart 2015 vergadering Gezondheidscentrum Goedereede	Gang van zaken binnen het centrum en hoe de samenwerking tussen de disciplines optimaliseren	
April 2015 Paramedisch overleg Ziekenhuis Dirksland	Informatie uitwisseling tussen disciplines vertegenwoordigt in de regio en hun specialisme. Presentatie gegeven over samenwerkingsverband Kop van 't Eiland.	
April 2015 Logopediepraktijk te Middelharnis	Inplannen dubbele uren, kwaliteitstoets en proefau- dit, ,Qualizorg, Logopedi- sche diagnoses, ziek- melden cliënten, website en facebook, beleid va- kanties.	Kwaliteitstoets NVLF
September 2015 Vergadering samenwerkingsverband Kop van 't Eiland	Workshop sensorische integratie en casus bespreking	
September 2015 Vergadering Gezondheidscentrum Goedereede	Kennismaking nieuwe disciplines, elkaar persoonlijk leren kennen, lezing osteopathie.	
November 2015 Regio bijeenkomst Maasstad Ziekenhuis 0-2 jarigen	Lezing Jan Bos over neurologie, verdeling werkgroep in subgroepen vanwege grootte.	
December 2015 Logopediepraktijk te Middelharnis	Incura, Qualizorg, overleggen op school, beleid wachtlijst, BO, Kwaliteitstoets, Cursussen 2016.	Kwaliteitstoets NVLF, richtlijnen 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 2015 vond op zeer regelmatige basis in de praktijk of op een andere locatie een overleg plaats over de individuele patiënt. Er is geen standaard maandelijkse 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 2015 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

Karin Aalbers is sinds 2015 lid van de werkgroep 0-2 jarige. Deze komen jaarlijks twee keer bij elkaar en tevens is er jaarlijks één landelijke bijeenkomst. De bijeenkomst in september 2015 is bijgewoond, tijdens deze bijeenkomst is de grootte van de werkgroep besproken en is er een lezing gegeven door Jan Bos over neurologie.

3.2 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

3.2.1 Personeelsbeleid

In 2015 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. Florine, Amber, Marijke, Karin en Carola hebben cursussen gevolgd. Zie 3.2.3. Iedereen is lid gebleven van de Kwaliteitskring. Karin heeft zich tevens aangesloten bij de werkgroep 0-2 jarigen.

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 2015 is de volgende na- en bijscholing gevolgd door de medewerkers van de praktijk:

Scholing/cursus/studie	Medewerkers
Preverbale logopedie / OMFT	Florine
Rechten en plichten praktijkhouders en medewerkers	Carola
Logopediesymposium "een kindermund is snel gevuld"	Karin
Lax Vox	Karin, Amber, Amy en Michelle
Neurologische taal- en spraakstoornissen jaar 2	Marijke
Verdiepingscursus CAT	Marijke

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 2015 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 verbeterd.	Verslagleggingsjablonen ontwikkeld.
Luistervaardigheden		Luister en doe mee aangeschaft
Articulatie		Articulatiespelletjes en luisterwoorden gemaakt

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 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. Indien men hier geen gebruik van wenste te maken bleef de patiënt op de wachtlijst staan totdat er plaats beschikbaar kwam op de gewenste locatie. De patiënt werd daarna om de 3 weken op de hoogte gebracht van de stand van zaken betreffende de wachtlijst. Acute aandoeningen werden in 2015 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

In maart organiseerden wij een lezing voor de Peuterspeelzaalleidsters welke de opleiding VVE volgden.

Voor kleuterjuffen van de Daltonschool is er in april een informatiemiddag geweest, waar de taalspraakontwikkeling werd uitgelegd en er vragen gesteld konden worden over leerlingen etc..

Profileren van de logopedische praktijk

In 2015 werden de volgende activiteiten ondernomen in het kader van profilering:

Activiteit	Resultaat
Realiseren van de nieuwe website	De nieuwe website is ontwikkeld en online gezet.
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 2015 en in de telefoongids 2015.
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.
Cliniclowns Puzzel- & Kleurgids Medisch Centrum Spijkenisse	Visitkaartje geplaatst in de Cliniclowns Puzzel- & Kleurgids

3.3.5 Wet bescherming persoonsgegevens

In 2015 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 2015 zijn geen schriftelijke klachten van patiënten ontvangen.

3.3.7 Patiënten enquête

In 2015 is de praktijk gestart met een patiënttevredenheidsonderzoek. Dit gaat via Qualizorg. Elke cliënt wordt toestemming gevraagd om gegevens door te geven aan Qualizorg, in de hoop een grote respons te krijgen op de enquêtes. In 2015 was de respons:

Van de 74 aangeboden activiteiten in 2015 zijn er 59 enquêtes per mail aangekomen bij de cliënt en zijn er in totaal 32 enquêtes ingevuld. Van de 59 verstuurde enquêtes zijn er 19 niet bezocht door de cliënt, 5 bezocht maar niet gestart met invullen en 3 gestart met invullen, maar niet geëindigd.

De respons is helaas beduidend lager dan het aantal verstuurde enquêtes. Het verbeterpunt voor 2016 is de respons verhogen. Zie doelstelling 2016.

Algemene beoordeling:

De totale algemene beoordeling van de cliënt over logopediepraktijk K. Aalbers in 2015 is een 8,9.

In vergelijking met de algemene scores van alle praktijken in de Nederlandse markt (9.0) is dit een prima score.

3.4 Kwaliteit ten aanzien van maatschappij

3.4.1 Stagiaires / afstudeeropdrachten

In april 2015 is er een 1^e-jaars stagiaire van de opleiding directiesecretaresse bij ons stage komen lopen. De stagiaire heeft haar stage met een voldoende afgerond.

Ook heeft er een maatschappelijke stage plaatsgevonden van een mavo 4 leerling.

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 proberen we door te blijven zetten.
Ondersteunen en coachen van de medewerkers binnen de praktijk.

4.2 Evaluatie doelstellingen 2015

In 2015 werden door de praktijk de volgende doelen opgesteld:

Doelstellingen 2015	Thema: Automatisering
Verbetering van de cliëntgerichtheid.	Behaald. I.s.m. de webdesigner is er een tabblad gemaakt voor online aanmelden. Hier is door cliënten al meerdere malen gebruik van gemaakt.

Doelstellingen 2015	Thema: Naamsbekendheid
De logopediepraktijk vergroot haar naamsbekendheid.	<p>Behaald.</p> <p>De website is vernieuwd en overzichtelijker geworden. Door de nieuwe websitenaam is de praktijk beter te vinden op internet. De facebookpagina wordt met regelmaat bijgehouden en meer mensen zijn hieraan gelinkt.</p> <p>De folders en visitekaartjes zijn verspreid bij nieuwe contacten, daarnaast worden de bekende contacten voorzien van nieuwe visitekaartjes en folders wanneer deze op zijn.</p>

Doelstellingen 2015	Thema: Kwaliteitsbevordering
Waarborgen van de veiligheid van cliënten en werknemers.	<p>Deels behaald.</p> <p>De ontruimingsplattegrond is gemaakt en op een centrale plek opgehangen op de logopediepraktijk in Middelharnis. Daarnaast zijn de werknemers in kennis gesteld van deze ontruimingsplattegrond.</p> <p>Het oefenen van een ontruiming is nog niet aan bod gekomen.</p>

Doelstellingen 2015	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.	<p>Behaald.</p> <p>Er zijn verschillende cursussen gevolgd door de medewerkers van de logopediepraktijk (zie 3.2.3.).</p> <p>Marijke heeft de opleiding Neurologische taal- en spraakstoornissen (jaar 2) afgerond aan de Universiteit van Gent.</p> <p>Daarnaast heeft Karin een lezing verzorgd voor peuterspeelzaalleidsters en kleuterleidsters. Tevens is er op de bijeenkomst met kinderartsen een presentatie gegeven.</p> <p>Florine heeft de cursus pre verbale logopedie gevolgd en afgerond.</p>

Doelstellingen 2015	Thema: Kwaliteitsbevordering
De praktijk wil meer aandacht besteden aan de klanttevredenheid.	<p>Behaald.</p> <p>In januari 2015 is de praktijk gestart met cliënttevredenheidsonderzoeken via Qualizorg. Er is voldoende respons om hier conclusies uit te trekken welke we mee zullen nemen in onze doelstellingen voor 2016.</p>

Doelstellingen 2015	Thema: Kwaliteitsbevordering
Alle medewerkers zijn in staat een correcte logopedische diagnose te formuleren naar maatstaven van de kwaliteitstoets	<p>Deels behaald.</p> <p>Het opstellen van een goede logopedische diagnose volgens de richtlijnen is voor elke diagnose anders. Alle medewerkers zijn er druk mee bezig en er is een grote vooruitgang waarneembaar. Er wordt elke vergadering een aantal willekeurige diagnoses bekeken, tot nu toe zijn er nog verbeterpunten binnen deze diagnoses in te voeren.</p>

Doelstellingen 2015	Thema: Kwaliteitsbevordering
De praktijk behaalt de vrijwillige audit	<p>Niet behaald.</p> <p>Er zou in zee worden gegaan met Inpraktijk, maar deze hebben hun werkwijze veranderd. Dusdanig dat wij ons hier niet in kunnen vinden. Er wordt gekeken naar een andere aanbieder waarmee wij dit traject aan kunnen gaan.</p>

4.3 Doelstellingen 2016

Voor 2016 zijn voor de praktijk de volgende doelen opgesteld. De doelstellingen zijn SMART geformuleerd:

Doelstellingen 2016	Thema: Kwaliteitsbevordering
Vergroten van de naamsbekendheid	<p>De logopediepraktijk verbetert haar naamsbekendheid door middel van het gebruik van Facebook.</p> <p><u>Hoe te realiseren?</u> Het streven is één keer per 14 dagen een nieuwsitem te plaatsen op facebook.</p>

Doelstellingen 2016	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> Organiseren van een ontruiming tijdens een teamvergadering.</p>

Doelstellingen 2016	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.	<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> Het volgen van nieuwe cursussen in 2016. Karin en Florine willen de cursus Myofunctional Research gaan doen. Amy wil graag de fonologie-cursus of de basismodule van SI volgen. Anne Wil heeft interesse in de cursus OMFT. Marijke wil de cursus PROMPT-2 gaan doen.</p> <p>De medewerkers dienen in staat te zijn lezingen te geven op bijvoorbeeld scholen of peuterspeelzalen.</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 2016	Thema: Kwaliteitsbevordering
De praktijk wil meer aandacht besteden aan de klanttevredenheid.	<p>De respons van de verstuurde enquêtes via Qualizorg is verhoogd.</p> <p><u>Hoe te realiseren?</u> Bij het tekenen van de goedkeuring van het toesturen van de enquête van Qualizorg gaan de logopedisten benadrukken dat de cliënt de enquête ook daadwerkelijk in dient te vullen. Daarnaast zal er bij de laatste behandeling nogmaals aangegeven worden dat de cliënt niet vergeet de enquête in te vullen als ze deze ontvangen en het belang van deze enquête. Ook het e-mailadres wordt nogmaals gecontroleerd.</p>

Doelstellingen 2016	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 2016	Thema: Kwaliteitsbevordering
<p>De praktijk behaalt de vrijwillige audit</p>	<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> We blijven zoeken naar een bedrijf dat ons kan begeleiden in dit traject. 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.</p>