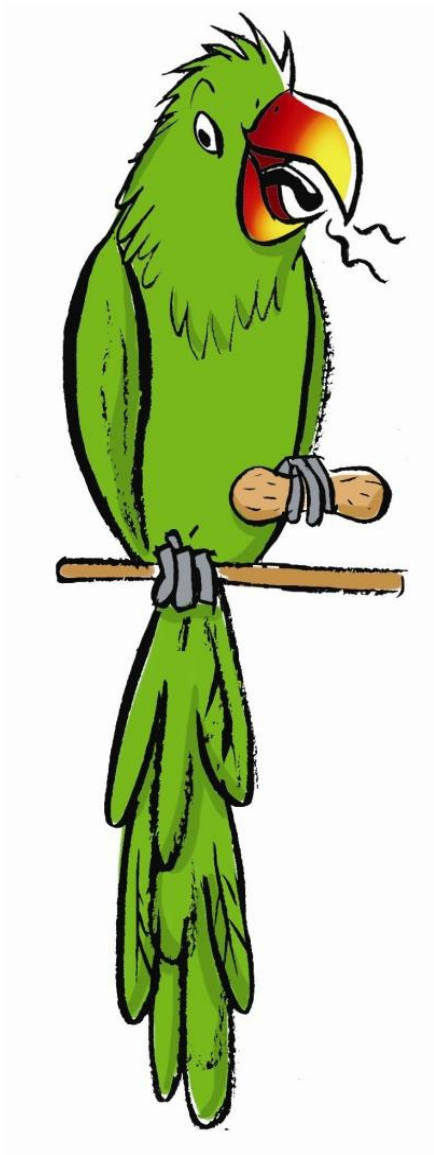


2011

Kwaliteitsjaarverslag Logopediepraktijk Odijk/Bunnik



Praktijkhoudster:

Miriam Helsper

Bedrijf:

Logopediepraktijk Odijk/Bunnik

KWALITEIT

Odijk, december 2011
Geschreven door: E. Heukels en M. Helsper

 Nederlandse Vereniging voor
Logopedie en Foniatrie

1.	INLEIDING	2
2.	PRAKTIJKPROFIEL	4
2.1	Algemene gegevens	4
2.1.1	Organisatievorm / personele bezetting	4
2.1.2	Adres / bereikbaarheid	4
2.1.3	Werkgebied.....	4
2.1.4	Behandelvormen / Logopedische verbijzonderingen	5
2.2	Cliëntgegevens	6
2.2.1	Samenstelling cliëntenpopulatie	6
2.2.2	Verwijzers / verzekeringsvorm.....	6
2.2.3	Overzicht aandoeningen.....	6
2.3	Samenwerking met andere disciplines	8
2.4	Verantwoordelijkheden	8
3	KWALITEIT	9
3.1	Inleiding	9
3.2	Kwaliteit: productdimensie	9
3.2.1	Overlegstructuren	9
3.2.1.1	Extern overleg.....	9
3.2.1.2	Intern overleg.....	10
3.2.2	Deskundigheidsbevordering	11
3.2.2.1	Registratie.....	11
3.2.2.2	Scholing (nog aan vullen).....	11
3.2.2.3	Vakliteratuur.....	11
3.3	Kwaliteit: procesdimensie	11
3.3.1	Overlegstructuren ten behoeve van cliënten	11
3.3.2	Uniformiteit.....	12
3.4	Kwaliteit: gebruikersdimensie	13
3.4.1	Voorlichting	13
3.4.1.1	Voorlichting aan de individuele cliënt	13
3.4.1.2	Workshops, voorlichtingsavonden	13
3.4.2	Klachtenbehandeling	13
3.4.3	Wet bescherming persoonsgegevens	14
3.4.5	Doorverwijzing specifieke cliëntencategorieën.....	14
3.4.6	Bereikbaarheid / Openingstijden	14
3.4.7	Cliënten enquête.....	14
3.5	Kwaliteit: maatschappijdimensie	15
3.5.1	Registratie Kwaliteitsregister Paramedici / beroepscode	15
3.5.2	Wetenschappelijk onderzoek / publicaties.....	15
3.5.3	Gegeven trainingen / scholing	15
4.	KWALITEITSBELEIDSPLAN (2012)	16

1. Inleiding

In dit kwaliteitsjaarverslag wordt beschreven hoe wij in 2011 vorm hebben gegeven aan de door ons geboden zorg.

De praktijkhoudster is Miriam Helsper. Na haar studie logopedie (1991-1996) is zij in 1996 gestart als praktijkhouder/ logopedist in Logopediepraktijk Odijk. In 2004 is de vestiging in Bunnik erbij gekomen. De praktijknaam is toen veranderd in, Logopediepraktijk Odijk/Bunnik.

Miriam Helsper verzorgt samen met haar collega logopedisten de behandelingen in de gemeente Bunnik (Bunnik, Odijk en Werkhoven). Zij behandelen alle logopedische stoornissen: stem, spraak, taal, gehoor, afasie, dysarthrie, slikstoornissen en stotteren, zowel bij kinderen als bij volwassenen. Naast logopedist is Miriam ook sinds 2002 Adem- en ontspanningstherapeut. Hiervoor heeft zij van 1999 – 2002 de opleiding adem- en ontspanningstherapie volgens de methode van Dixhoorn gevolgd.

De visie van de logopediepraktijk Odijk/Bunnik is:

De visie van logopediepraktijk Odijk/Bunnik is het streven naar hoogwaardige zorg en tevredenheid.

- Onder hoogwaardige zorg verstaan wij; doelgericht werken, doeltreffendheid, gerichtheid op de cliënt en gerichtheid op de wensen van de cliënt.
Hierbij is het verschil tussen wenselijke zorg en de werkelijke aangeboden zorg zo klein mogelijk.
- Onder tevredenheid verstaan wij; de tevredenheid van de cliënt, tevredenheid van zijn/haar omgeving, tevredenheid van de verwijzers en tevredenheid van de behandelaars.

In 2011 hebben wij als praktijk de Passietest for Business doorlopen.

Ons praktijkmotto is: "Ik kan het: met plezier communiceren". We hebben aandacht besteed aan onze individuele werkpassies en de algemene bedrijfspassie. Samen zijn we tot een actieplan gekomen om onze passies te verwezenlijken in het werk.

De logopedisten van logopediepraktijk Odijk/Bunnik hechten evenveel waarde aan tevredenheid en acceptatie als aan kwaliteit of doeltreffendheid, omdat de in de praktijk werkzame logopedisten geloven dat voor een communicatief vak als logopedie geborgenheid, openheid, veiligheid en vertrouwen de basis vormen voor het leren en veranderen.

De logopedisten in logopediepraktijk Odijk/Bunnik zijn ervan overtuigd dat het samenwerken in de groepspraktijk een meerwaarde heeft voor de kwaliteit van de behandelingen.

De behandelmethododes worden regelmatig geëvalueerd.

De praktijk behoudt zijn kwaliteit doordat elke logopedist zich blijft bijscholen door middel van scholingsdagen en cursussen. De praktijk profileert zich door middel van deskundigheid en daarnaast door het bieden van een gestructureerde en professionele organisatie.

De praktijk bevindt zich in het Gezondheidscentrum van Odijk en Bunnik. Hierbij wordt waar nodig overleg gepleegd met de andere zorgverleners die bij de cliënt betrokken zijn, zoals huisartsen, tandartsen etc.

De doelstelling van de logopediepraktijk Odijk/Bunnik is:

De doelstelling van Logopediepraktijk Odijk/Bunnik is op te delen in de primaire doelstelling en de secundaire doelstelling:

Primaire doelstellingen:

- De inwoners van Odijk, Bunnik en omstreken met alle vormen van problematiek op het gebied van adem, stem, spraak, taal en gehoor kunnen binnen de logopediepraktijk Odijk/Bunnik logopedisch worden onderzocht en behandeld.
- De logopedisten die werkzaam zijn binnen de logopediepraktijk Odijk/Bunnik verlenen zorg aan inwoners in de regio en daarbuiten, die gebaat zijn bij de expertise die de desbetreffende logopedist bezit.

Secundaire doelstellingen:

- De logopedisten die werkzaam zijn binnen de logopediepraktijk Odijk/Bunnik kunnen alle informatie verstrekken aan derden als het gaat om de logopedische gegevens van de cliënt. Voordat deze informatie verstrekt wordt, zal er eerst toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Overige doelstellingen:

- Alle logopedisten binnen de logopediepraktijk Odijk/Bunnik leveren een bijdrage aan de ontwikkelingen van het vak logopedie. Hierbij gaat het om het ontwikkelen van cursussen en het geven van cursussen.
- Logopediepraktijk Odijk/Bunnik blijft de kwaliteit van de logopedische zorg verbeteren door o.a. zich bij te scholen, ieder jaar een kwaliteitsverslag te schrijven waarin doelen worden geëvalueerd en het geven van cursussen aan andere logopedisten en derden ten behoeve van preventie en begeleiding.

Getekend,

Datum: maart 2012

ondertekening praktijkhouder: M. Helsper

2. Praktijkprofiel

2.1 Algemene gegevens

In deze paragraaf worden de algemene gegevens van de praktijk vermeld. Hierin komen de organisatievormen naar voren, het adres, het werkgebied en de behandelvormen die in de praktijk naar voren komen.

2.1.1 Organisatievorm / personele bezetting

Juridisch gezien vormt onze praktijk een eenmanspraktijk, waarbij 3 logopedisten in loondienst zijn en er één stagiaire van de opleiding logopedie wordt begeleid.

	Fte	Aantal medewerkers
Praktijkhouders	Miriam Helsper	
Medewerkers	Annette Vos Eliska Heukels Marloes van Eck	
Waarnemers	Geen	
Stagiaires	Mara Zwart	
Ondersteunend personeel	Geen	
Totaal	5	

2.1.2 Adres / bereikbaarheid

Onze praktijk kent drie locaties, Rijneland 5 en 7, 3984 MA in Odijk en Langstraat 21 C, 3981 ET in Bunnik. Alle locaties maken deel uit van een gezondheidscentrum.

Logopediepraktijk Odijk/Bunnik is maandag t/m vrijdag geopend van 08.30 – 18.00 uur. Buiten deze uren kan er altijd een bericht achtergelaten op het antwoordapparaat of er kan een email gestuurd worden.:

Telefoon praktijk: 030-6567380

Website: www.logopediepraktijkodijk.nl

Mail: info@logopediepraktijkodijk.nl

2.1.3 Werkgebied

Onze logopedische cliënten zijn hoofdzakelijk afkomstig uit Bunnik, Odijk en Werkhoven. Wanneer het adem- en ontspanningstherapie betreft dan komen er cliënten uit de gehele provincie Utrecht of daarbuiten.

2.1.4 Behandelvormen / Logopedische verbijzonderingen

In deze praktijk vinden voornamelijk individuele behandelingen plaats. Behandelingen worden, indien geïndiceerd en aangevraagd door de verwijzer, tevens bij de cliënt aan huis verricht. Sinds augustus 2011 zijn wij direct toegankelijk. Wij hebben hier allemaal de Cursus Directe Toegankelijkheid Logopedie voor gevolgd. U kunt vanaf augustus van dit jaar rechtstreeks contact met ons opnemen. Er zijn nog een aantal verzekeringen die dit niet vergoeden.

In onze praktijk zijn de volgende verbijzonderingen aanwezig:

Naast logopedische behandelingen worden ademtherapie (AOT) gegeven door Miriam Helsper.

Naast de behandelingen worden ook de volgende cursussen gegeven:

- Stemgeven in de klas, voor leerkrachten, begeleiders van een kinderdagverblijf of peuterspeelzaal en andere belangstellende.
- Signaleren van spraak- /taalproblemen door leerkrachten
- Stemgeven voor groepen
- Spraak/taalontwikkeling van 0-4 jaar, voor begeleiders van een kinderdagverblijf, peuterspeelzaal en/of ouders.

2.2 Cliëntgegevens

In deze paragraaf worden de cliëntgegevens naar verzekering, geslacht, leeftijdsopbouw en verwijzer beschreven. Ook wordt een overzicht gegeven van de meest voorkomende stoornissen in onze praktijk.

2.2.1 Samenstelling cliëntenpopulatie

In 2010 werden er in totaal 175 cliënten behandeld. In 2011 zijn dit er 233. Het gemiddelde van 2011 is opgevraagd in januari 2012.

Er werden 130 cliënten van het mannelijk geslacht en 103 cliënten van het vrouwelijk geslacht behandeld.

De leeftijdsopbouw van de populatie was als volgt:

2010		2011	
Leeftijdsgroep	Aantal	Leeftijdsgroep	Aantal
0-3	11	0-3	17
4-6	59	4-6	72
7-11	44	7-11	57
12-19	15	12-19	19
20-44	15	20-44	26
45-60	15	45-60	22
61-74	11	61-74	11
75 en ouder	5	75 en ouder	9
Totaal	175	Totaal	233

In vergelijking met vorig jaar blijken de bijna alle leeftijdsgroepen in omvang te zijn toegenomen. De groep tussen de 61-74 is gelijk gebleven, verder zijn alle groepen toegenomen.

2.2.2 Verwijzers / verzekeringsvorm

In 2011 zijn bijna alle cliënten door de huisarts naar ons verwezen. Een enkele cliënt kwam al zonder verwijzing naar logopedie

2.2.3 Overzicht aandoeningen

Van het totaal aantal gestelde diagnoses betrof het aantal per stoornisgroep:

2010		
Aantal	Stoornis	Code
1	Hoorstoornis	1100 t/m 1600
23	Stemstoornis	2100 t/m 2400
38	Taalontwikkelingsstoornis	3100
3	Afasie	3200
0	Lees/schrijfstoornis	4100 t/m 4300
63	Articulatiestoornis	5100 + 5300
1	Dysarthrie	5200
1	Nasaliteit	6100 t/m 6300
6	Stotteren	6300
0	Broddelen	7200
1	Stoornis in spreektempo	7300 + 7400
23	Afwijkende mondgewoonten	8100 t/m 8300
14	Overige stoornissen	9100 t/m 9400

2011		
Aantal	Stoornis	Code
1	Hoorstoornis	1100 t/m 1600
47	Stemstoornis	2100 t/m 2400
55	Taalontwikkelingsstoornis	3100
2	Afasie	3200
0	Lees/schrijfstoornis	4100 t/m 4300
61	Articulatiestoornis	5100 + 5300
3	Dysarthrie	5200
1	Nasaliteit	6100 t/m 6300
4	Stotteren	6300
1	Broddelen	7200
7	Stoornis in spreektempo	7300 + 7400
27	Afwijkende mondgewoonten	8100 t/m 8300
24	Overige stoornissen	9100 t/m 9400

In vergelijking met vorig jaar blijkt de groep stemstoornissen het meest in omvang te zijn toegenomen. In 2010 waren dit er 23 en in 2011 zijn dit er 47. Ook de taalstoornissen zijn toegenomen. Vorig jaar waren dit er 38 en dit jaar 55. De stoornissen in spreektempo zijn met 6 cliënten toegenomen. De articulatiestoornissen en Afasie zijn beide met een minimaal aantal cliënten afgenomen.

De rest van de stoornissen zijn met minder dan 6 cliënten toegenomen, er is dus geen sprake van een enorme verandering in omvang.

2.3 Samenwerking met andere disciplines

De praktijk werkt veelvuldig samen met de volgende disciplines:

- Huisartsen van het GZC Odijk
- Huisartsen van het GZC Bunnik
- Er wordt op indicatie gewerkt met de afdeling Kind en Communicatie van het WKZ.
- Voor de invulling van AB uren wordt overleg gevoerd met de Ambulante Begeleiders van de Auris groep te Driebergen.
- De kwaliteitskring 'Krommerijn' (Miriam is hier begeleidster van en Annette neemt ook deel aan deze kwaliteitskring).
- Leerkrachten van de 9 scholen in de gemeente Bunnik
- Medische specialisten uit de omgeving Utrecht; denk aan KNO artsen, neurologen, longartsen, kinderartsen etc.
- Stichting Adem- en ontspanningstherapie van J. van Dixhoorn (Miriam is hier geregistreerd lid van)
- AOT collega's (www.ademtherapie-aos.org)
- Intervisiegroep AOT "Domstad Utrecht".
- Centraal Bureau Jeugdzorg (CJG gemeente Bunnik)

2.4 Verantwoordelijkheden

Alle logopedisten in onze praktijk zijn verantwoordelijk voor de logopedische zorg voor hun eigen cliënten. Contact met verwijzers over cliënten wordt door de betrokken logopedist onderhouden. De praktijkhoudster is verantwoordelijk voor management en organisatorische zaken. De financiële administratie wordt door de praktijkhoudster verzorgd.

Werkzame logopedisten:

Miriam Helsper	Praktijkhoudster Logopedist Ademtherapeut	Beheerd de praktijk sinds 1996
Annette Vos	Logopedist	In dienst sinds 2002
Eliska Heukels	Logopedist Sociaal Pedagogisch Werker	In dienst sinds 2011
Marloes van Eck	Logopedist Speltherapeut	In dienst sinds 2011

Oud collega's:

Aletta Weis	Logopedist	Uit dienst sinds 2009
Kim Smits	Logopedist	Uit dienst sinds 2009
Brigitte Decuyper	Logopedist Spraak- taalpatholoog	Uit dienst sinds 2010
Caroline Breugem	Logopedist	Uit dienst sinds 2010
Aimee Fijn van Draat	Logopedist	Uit dienst sinds 2010
Carolien Stoker	Logopedist Student PABO	Uit dienst sinds 2011

3 Kwaliteit

3.1 Inleiding

De kwaliteitsparagraaf van dit verslag is onderverdeeld in vier dimensies van kwaliteit: product -, proces -, gebruikers -, en maatschappijdimensie. De dimensies hebben betrekking op aspecten van de organisatie.

3.2 Kwaliteit: productdimensie

De productdimensie betreft de criteria van de logopedische zorg en de resultaten van deze zorg. Aspecten die hieronder worden verstaan zijn deskundigheid zoals overleg en scholing.

3.2.1 Overlegstructuren

3.2.1.1 Extern overleg

Kwaliteitskring

Drie van de vier praktijkmedewerkers nemen deel aan een kwaliteitskring.

Een kwaliteitskring is een intercollegiaal overleg voor logopedisten.

De kwaliteitskring(en) waar praktijkmedewerkers aan deel nemen, bestaat uit max. 15 logopedisten werkzaam in het onderwijs, eerste lijn, verpleeghuis en gezondheidscentrum.

1. Kwaliteitskring Krommerijn:

- Annette Vos en Miriam Helsper (KKB-er) zijn hier lid van
- Registratienummer: 57
- Regio: 10
- Oprichtingsdatum: 30-06-2000
- Begeleidster: Miriam Helsper

De kwaliteitskring kwam in 2011, 6 maal bij elkaar.

Tijdens de bijeenkomsten van de kwaliteitskring Krommerijn zijn de volgende kwaliteitsinstrumenten en onderwerpen aan de orde gekomen:

1. Invoeren DTL
2. Haalbare PR activiteiten vanuit de praktijk en kwaliteitskring
3. GGD-bezuinigingen en screening op scholen
4. Informatiebijeenkomst Lidcombe
5. Intervisie
6. Casuïstiek a.d.h.v. verschillende behandelmethodewerkvormen
7. Accreditatie van de KK
8. Verschuiving logopedie naar de eerste lijn
9. Materialen bespreken

2. Kwaliteitskring speciaal basisonderwijs regio Utrecht

- Marloes van Eck is hier lid van.
- Registratienummer: 144
- Kwaliteitskringbegeleider: A. Ruiters
- Oprichtingsdatum: 03-07-2001

De kwaliteitskring kwam in 2011, 6 maal bij elkaar.

Tijdens de bijeenkomsten van de kwaliteitskring speciaal basisonderwijs regio Utrecht zijn de volgende kwaliteitsinstrumenten en onderwerpen aan de orde gekomen:

1. Interview
2. Casuïstiek
3. Kennis uitbreiding "NLP en logopedie".
4. Vakkennis vergroten door het gezamenlijk lezen en bespreken van vakinhoudelijk boek.
5. Het profileren van de logopedie binnen de sbo-scholen.
6. Nieuw behandel materiaal 'Aan de praat met een boek', gemaakt door drie kringleden is gepresenteerd
7. Het kwaliteitskringproduct 'Behandelcriteria voor logopedie in het SBO' is opnieuw bekeken.
8. Woordenschatonderwijs op het SBO

Lidmaatschap beroepsvereniging

In onze praktijk drie van de vier logopedisten lid van de Nederlandse Vereniging voor Logopedie en Foniatrie. Relevante landelijke- en regionale vergaderingen / studiedagen worden door minimaal één van de in onze praktijk werkzame logopedisten bezocht.

Vakinhoudelijke werkgroepen

Op basis van de aanwezige verbijzonderingen of belangstelling voor een bepaalde stoornisgroep neemt één medewerker deel aan een werkgroep gericht op ademtherapie. Miriam Helsper is lid van de Adem en Ontspanningstherapie Stichting en van de beroepsvereniging AOT (VDV= van Dixhoorn vereniging)

3.2.1.2 Intern overleg

In 2011 vond 1 keer in de 2 maanden in de praktijk een overleg plaats over inhoudelijke thema's. De volgende thema's kwamen aan de orde:

- Directe Toegankelijkheid logopedie
- Logopedie op school
- 15 Jarig bestaan logopediepraktijk Odijk
- Aanschaffen van de CELF en ander diagnostisch materiaal
- Cursus Signalering Spraak-/Taalproblemen en informatieavond PSZ en KDV
- Scholen en screeningsactiviteiten
- Logopedie op school
- De Passietest for business
- Opening en deelname CJG
- Jaarcongres NVLF
- eRAAM en werkzaamheid i.c.m. digitaal behandel dossier
- Logopedie & Speltherapie
- OMFT en overige specialisaties
- "Aan de praat met een boek", door Marloes van Eck. www.aandepraatmeteenboek.nl
- Stagiaires en begeleiding vanuit de praktijk en de HU, faculteit Gezondheidszorg

Tijdens het intern overleg is gebruik gemaakt van de kwaliteitsinstrumenten: *interview en casuïstiek*.

3.2.2 Deskundigheidsbevordering

3.2.2.1 Registratie

In onze praktijk zijn alle logopedisten geregistreerd in het basisregister. Annette, Miriam en Marloes zijn geregistreerd in het periodiek register. De in onze praktijk werkzame logopedisten zijn geregistreerd in het Kwaliteitsregister Paramedici (KP', hetgeen betekent dat aan alle minimale na- en bijscholingseisen en werkomvang wordt voldaan). De praktijk draagt hiermee bij aan 'zichtbare kwaliteit'.

3.2.2.2 Scholing

In 2011 zijn de volgende scholingen gevolgd door de praktijkmedewerkers:

- | | |
|-----------------|---|
| Annette Vos: | - Myofunctional Research: Therapy & Praktijk
- Passietest voor Business |
| Miriam Helsper: | - Myofunctional Research: Therapy & Praktijk
- Passietest voor Business
- Alumnidag HU
- Symposium AOT: "weet wat je doet bij onverklaarde klachten" |
| Eliska Heukels | - Myofunctional Research: Therapy & Praktijk
- Passietest voor Business |
| Marloes van Eck | - Myofunctional Research: Therapy & Praktijk
- Directe Toegankelijkheid Logopedie (DTL)
- Passietest voor Business
- afronding POST-HBO opleiding Speltherapie |

3.2.2.3 Vakliteratuur

Naast het maandelijks tijdschrift "Logopedie en Foniatrie" zijn ook de volgende folders aanwezig; dyslexiewijzer, wanneer het gehoor het niet goed doet, wanneer de adem problemen geeft, wanneer meertaligheid een probleem is, hyperventilatie, wanneer de hersenen problemen geven, wanneer het spreken een probleem is, wanneer de stem het niet goed doet, taalontwikkeling bij baby's, peuters en kleuters, logopedie voor als er met spreken iets mis is, het praten van uw kind fase 4 en ken je stem. Naast de folders en het vakblad hebben wij ook nog verschillende voorlichtingsboekjes over stotteren, afwijkende mondgewoonten en stemproblemen.

Er zijn ook andere inhoudelijke naslagwerken aanwezig in de praktijk, zoals dyslexieprotocol, Auris etc. Daarnaast is het ook mogelijk om op internet inhoudelijke informatie op te vragen en op te zoeken per stoornisgebied.

3.3 Kwaliteit: procesdimensie

Aspecten behorende bij de dimensie proces zijn onder andere: efficiëntie, effectiviteit, zelfwerkzaamheid en creativiteit.

3.3.1 Overlegstructuren ten behoeve van cliënten

Intern overleg:

In de praktijk is 1 keer in de 2 maanden een intern overleg waarin alle belangrijke punten van de afgelopen periode worden besproken. Hierin worden algemene praktijk zaken zoals; praktijkvoering, verdeling cliënten en de wachtlijst besproken. Ook worden er casussen besproken en wordt er vakinhoudelijke informatie uitgewisseld. Wanneer een van de logopedisten een cursus heeft gevolgd wordt dit ook op de agenda gezet. Dit wordt gedaan om de cursusinhoud met alle collega's te delen en zo kennis te uit te wisselen.

Extern overleg:

Wanneer er bij de cliënt meerdere disciplines betrokken zijn, zal hier wanneer dit nodig is, contact mee worden gezocht. Hierbij wordt er gekeken of er door samenwerking van beide disciplines aan een en hetzelfde doel gewerkt kan worden. Dit bevordert de hulpvraag van de cliënt. Hierbij wordt gedacht aan; leerkrachten, fysiotherapeuten, huisartsen, speltherapeuten, Kind en Communicatie, Auris etc.

3.3.2 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 door de beroepsvereniging ontwikkelde formats (onderzoeksverslag, tussenevaluatie, eindverslag).

3.3.3 Implementatie / overdracht van nieuwe behandelmethodes

Zoals in paragraaf 3.2.2.2. (scholing) is omschreven volgen alle in onze praktijk werkzame logopedisten na- en bijscholing.

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 scholing in 2010 heeft geleid tot de ontwikkeling van verschillende in de praktijk gebruikte protocollen en de aanschaf van passend materiaal voor de verschillende behandelingen.

3.4 Kwaliteit: gebruikersdimensie

Omschrijving van de gebruikersdimensie is de mate waarin product en proces zijn afgestemd op de gerechtvaardigde wensen en verwachtingen van cliënten. We verstaan hieronder voorlichting, keuzevrijheid, bereikbaarheid, servicegerichtheid.

3.4.1 Voorlichting

3.4.1.1 Voorlichting aan de individuele cliënt

Informatiebrochures

In onze wachtkamer zijn informatiebrochures aanwezig zoals; NVLF logopedische problemen en AOT. Daarnaast worden er uitgebreidere informatiebrochures verstrekt, die aansluiten bij de klacht van de cliënt.

Vanuit de logopediepraktijk Odijk/Bunnik wordt er geen *informatiemap / folder* met betrekking tot de activiteiten in *de praktijk / het centrum* verstrekt. Bij elke nieuwe cliënt wordt verwezen naar de website, waarop alle informatie over de praktijk te vinden is. Wanneer hier nog vragen over zijn, kunnen deze altijd gesteld worden via het contactformulier.

Profileren van de logopedische praktijk

Logopediepraktijk Odijk/Bunnik profileert haar praktijk door de website van de praktijk goed up to date te houden. Op dit moment zijn we bezig met het ontwerpen van een nieuw briefpapier voor de praktijk. Ook wordt nagedacht over een nieuwe vorm van reclame of praktijklogo om de naamsbekendheid van de praktijk nog meer uit te breiden.

3.4.1.2 Workshops, voorlichtingsavonden

Workshops

In 2011 werden er door onze praktijk geen workshop gegeven. In 2012 worden de volgende workshop weer op het programma gezet:

- Signaleren van spraak- /taalproblemen door leerkrachten
- Stemgeven in de klas
- Stemgeven voor groepen
- Voorlichtingsavond voor ouders over spraak-taalontwikkeling van kinderen 0-4 op een Peuterspeelzaal / Kinderdagverlief.

Voor deze cursussen kan men zich opgeven via de website: www.logopediepraktijkodijk.nl.

Voorlichtingsavonden

In samenwerking met de Hogeschool van Utrecht en Jan van Dixhoorn, voorzitter van de opleiding Adem- en ontspanningstherapie, hield Miriam Helsper in 2011 op de Alumnidag een presentatie over Logopedie in combinatie met Ademtherapie.

3.4.2 Klachtenbehandeling

Het klachtrecht voor cliënten is vastgelegd in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Onze praktijk hanteert de voor de beroepsgroep gebruikelijke klachtenregeling. De cliënten worden standaard over de klachtenregeling geïnformeerd. De folder met betrekking tot de klachtenregeling ligt in de wachtkamer ter inzage.

Er zijn in 2011 geen schriftelijke of mondeling klachten van cliënten ontvangen.

3.4.3 [Wet bescherming persoonsgegevens](#)

In 2011 gebruikten wij een geautomatiseerde en papieren dossiervoering, in combinatie met het digitale cliëntendossier. Het digitale dossier is dit nog niet voor iedereen werkzaam genoeg om volledig mee aan de slag te gaan. Dit zal dan ook een nieuw doel worden voor 2012.

De cliëntendossiers worden 15 jaar bewaard. Van digitale gegevens wordt dagelijks een back-up gemaakt op de externe server.

3.4.4 [Wachttijd / wachttijd](#)

De wachttijd bedraagt maximaal 2 weken. Bij de aanwezigheid van een wachtlijst wordt de cliënt steeds gewezen op de mogelijkheid zich bij een collega in een straal van 5 à 10 km aan te melden. Naam en telefoonnummer van betreffende collega werden verstrekt.

Acute aandoeningen, zoals kortademigheid, benauwdheid en hyperventilatie werden in 2011 direct geplaatst.

3.4.5. [Doorverwijzing specifieke cliëntencategorieën](#)

Wanneer er aanmeldingen komen waarvan de specifieke kennis niet in de praktijk aanwezig is, wordt de cliënt doorverwezen naar een collega die zich gespecialiseerd heeft op het desbetreffende stoornisgebied.

3.4.6 [Bereikbaarheid / Openingstijden](#)

Vanaf 2012 gaan we in het dorpshuis 1 dag extra open op donderdagochtend. De donderdag zal ingevuld gaan worden door Mara Zwart. Daarnaast zitten we van maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 18.00 in het Gezondheidscentrum in Odijk en op vrijdag de hele dag in Bunnik.

3.4.7 [Cliënten enquête](#)

In 2011 is gestart met het maken van een tevredenheidsenquête. Deze is door omstandigheden nog niet afgerond en uitgedeeld.

3.5. Kwaliteit: maatschappijdimensie

Met maatschappijdimensie wordt bedoeld de mate waarin product en proces voldoen aan de gerechtvaardigde verwachtingen van de belanghebbenden. Aspecten van de dimensie maatschappij zijn onder andere de gezondheidseffecten en het kwaliteitsregister.

3.5.1 Registratie Kwaliteitsregister Paramedici / beroepscode

In onze praktijk zijn alle logopedisten geregistreerd in het Kwaliteitsregister Paramedici. Zij onderschrijven de landelijke beroepscode.

3.5.2 Wetenschappelijk onderzoek / publicaties

De volgende publicaties zijn op de website (www.logopediepraktijkodijk.nl) te vinden:

- COPD en ASTMA: Behandeling door de logopedist / ademtherapeut (Helsper, M., mei 2010)
* Wat is de meerwaarde van logopedie binnen de ketenzorg rondom COPD en Astma
- Interview Logopedisten moet meer op de voorgrond komen (Helsper, M., september 2010, lo & fo)
- Logopedie op de IVA: presentatie technieken
- Focus professie: logopedie/ademtherapie (Helsper, M., december 2010, Art & auto)

3.5.3 Gegeven trainingen / scholing

- Signaleren van spraak- /taalproblemen door leerkrachten:
- Stemgeven in de klas
- Stemgeven voor groepen

Signaleren van spraak- /taalproblemen door leerkrachten:

De scholing "Signalering" is bedoeld voor leerkrachten uit het reguliere basisonderwijs die werken met kinderen in de leeftijd tussen 4;09 jaar en 5;09 jaar. In de regel zijn dit leerkrachten uit groep 2 en groep 1 en de betrokken intern begeleiders. Leerkrachten van groep 3 kunnen zich echter ook inschrijven voor de cursus.

De reden dat de scholing zich op deze doelgroep richt, heeft te maken met de effectiviteit van screening van kinderen in de leeftijd tussen 4;09 jaar en 5;09 jaar. Kinderen zijn op dat moment enigszins vertrouwd met het onderwijs op de basisschool. Indien er problemen op logopedisch terrein worden gesignaleerd is er nog een mogelijkheid voor behandeling voordat het kind naar groep 3 gaat. Het talige deel van het screenings instrument is voor deze groep kinderen het best onderzocht op betrouwbaarheid.

Stemgeven voor groepen/ in de klas:

Het doel van de workshop is om leerkrachten, RT-ers en IB-ers uit de onderbouw en bovenbouw te ondersteunen bij een goed gebruik van de ademhalingspijpen en het stemapparaat om stemproblemen te voorkomen. Er worden een tweetal stemmethoden aangeboden, zoals Resonans en Coblenzer, waarmee we aan de hand van tekstmateriaal praktisch aan de slag gaan. Aan het einde van de workshop heeft u een goed overzicht van de stemmogelijkheden en handvatten om stemproblemen (heesheid en keelklachten) te voorkomen.

4. Kwaliteitsbeleidsplan (2012)

De doelstelling van logopediepraktijk Odijk/Bunnik voor 2012 is:

Productdimensie:

Doel:

De logopedisten binnen de praktijk hebben en houden een hoge mate van deskundigheid en delen deze deskundigheid met haar collega's

Subdoel:

Iedere logopedist binnen de praktijk volgt per jaar de nodige cursussen, die relevant zijn voor de logopedist en de praktijk, om zich te kunnen registreren voor het kwaliteitsregister en de specialisaties binnen de praktijk te vergroten.

→ Om deze doelstelling te kunnen bereiken zal er het komend jaar aandacht besteedt worden aan het opstellen van een overzicht waarin duidelijk wordt wie welke cursus gaat volgen en wanneer.

Gebruikersdimensie:

Hoofddoel 1:

De logopedisten in de praktijk ontwikkelen gezamenlijk een informatiefolder waarin alle belangrijke informatie over de praktijk beschreven staat en geven die na het afnemen van de anamnese mee aan elke nieuwe cliënt.

Subdoel:

1. De logopedisten schrijven individueel punten op die zijn van belang vinden om in de informatiefolder te schrijven.
2. Een van de logopedisten neemt de verantwoordelijkheid voor het ontwerpen en uitschrijven van de folder.
3. Alle logopedisten gebruiken de folder zorgvuldig en geven deze mee aan elke nieuwe cliënt.

→ Om dit doel te bereiken wordt in de eerste vergadering van **2012** een start gemaakt met het verzamelen van de informatie die in de informatiefolder moet komen. Daarna wordt er gekeken hoe de folder er uit moet komen te zien. Wanneer dit alles duidelijk is zal een van de logopedisten de folder gaan ontwerpen en uitschrijven.

Hoofddoel 2: Elke medewerker kan een DTL screening afnemen en deze op de juiste manier terug koppelen naar de verwijzer.

Subdoel:

1. Alle medewerkers zijn geschoold voor DTL.
2. Alle medewerkers kunnen digitaal rapporteren over de DTL naar de verwijzers.

Hoofddoel 3:

De praktijkhoudster zorgt dat de website gedurende het hele jaar up to date is met alle nieuwe dingen die er in de praktijk gebeuren (cursussen, presentatie, nieuwe medewerkers, jaarverslagen, publicaties e.d.).

Subdoel:

1. De stagiaire bekijkt de website aandachtig en komt met nieuwe ideeën voor de website.
2. De praktijkhoudster kijkt in hoeverre zij deze ideeën wil doorvoeren.
3. De praktijkhoudster geeft aan websitedesigners door wat ze verandert wil hebben op de website.
4. De stagiaire controleert na de veranderingen of de veranderingen op de website op de juiste manier zijn doorgevoerd.

Hoofddoel 4:

De tevredenheidsenquête wordt afgerond en uitgedeeld.

Subdoel:

1. Beslissing maken of de enquête digitaal wordt rond gestuurd of via een papieren enquête.
2. Enquête afronden.
3. Enquête rond sturen.
4. Resultaten uitwerken.
5. Resultaten bespreken.

Hoofddoel 5:

Alle medewerkers maken volledig gebruik van het digitale cliëntendossier.

Subdoel:

1. Er wordt gezamenlijk gezocht naar een werkbare uitvoering van het digitaliseren van de dossiers.
2. Er komt een proefperiode van 2 maanden waarbij iedere medewerker minimaal 10 cliënten digitaal invoert.
3. Er wordt geëvalueerd hoe het digitaliseren gaat en waar men nog tegen aan loop.
4. De minpunten worden besproken en eventueel waar mogelijk opgelost.
5. Elke medewerker maakt voor alle cliënten gebruik van het digitale cliëntendossier.

Opgemaakt: Utrecht, maart 2012