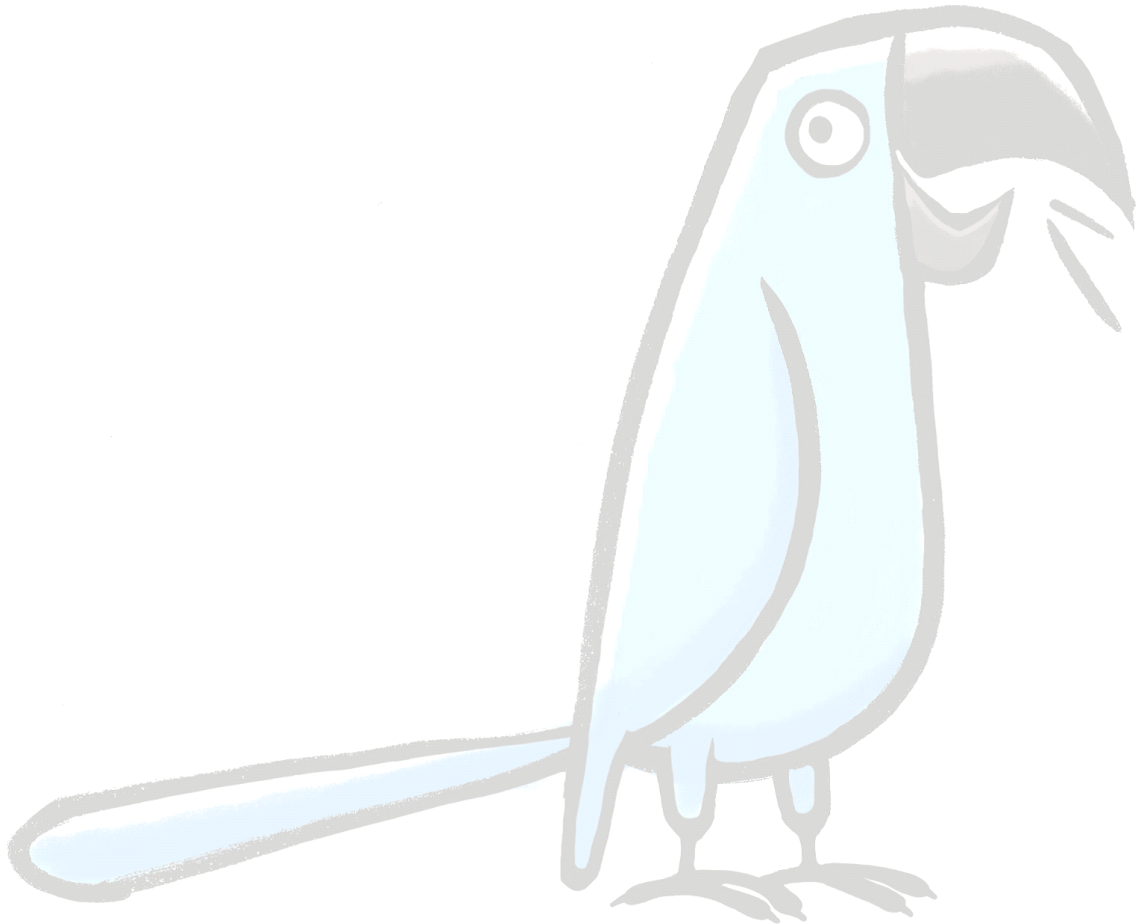


JAARVERSLAG 2014

LOGOPEDIEPRAKTIJK ODIJK-BUNNIK



Praktijkhoudster: Miriam Helsper

Geschreven door:

Annette Vos en Eliska Heukels
i.s.m. Miriam Helsper en
Bernthe Guldie

Websites:

www.logopediepraktijkodijk.nl
www.ontspanningspreken.nl

Mail:

info@logopediepraktijkodijk.nl

Datum kwaliteitsjaarverslag:

Mei 2015

INHOUDSOPGAVE

1.	Voorwoord.....	4
2.	Praktijkprofiel	4
2.1	Algemene gegevens.....	4
2.2	Structuur van de praktijk.....	4
2.3	Kerngegevens	5
2.3.1	Kernactiviteiten	5
2.3.2	Patiënten	6
2.3.3	Werkgebieden	6
2.4	Samenwerkingsrelaties	7
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.....	9
3.1.4	Overleg extern	10
3.2	Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	12
3.2.1	Personeelsbeleid	12
3.2.2	Kwaliteitsregister.....	12
3.2.3	Scholing/cursussen	12
3.2.4	Beroepsvereniging/vakliteratuur	12
3.2.5	Implementatie / overdracht van nieuwe behandelmethodes	13
3.2.6	Medewerkerstevredenheid (MTO)	13
3.3	Kwaliteit ten aanzien van praktijkvoering	13
3.3.1	Beroepscode voor logopedisten.....	13
3.3.2	Bereikbaarheid/openingstijden.....	13
3.3.3	Wachttijd/wachttijd	13
3.3.4	Voorlichting	13
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.....	15
3.4.1	Wetenschappelijk onderzoek / publicaties	15
3.4.2	Gegeven trainingen / scholing.....	15
3.4.3	Stagiaires / afstudeeropdrachten.....	16

4	VISIE EN DOELSTELLINGEN	16
4.1	Visie	16
4.2	Doelstellingen.....	17
	Bijlage 1: Gemiddeld aantal zittingen per patiënt per verzekering 2014.....	20
	Bijlage 2: Overzicht aantal patiënten per verzekering per behandeling in 2014	20

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 beroeps gebonden afspraken, zoals het beroepsprofiel en de beroepscode code 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 en samenwerkingsverbanden.

2. Praktijkprofiel

2.1 Algemene gegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Miriam Helsper
Adres	Rijneiland 5
Postcode	3984 MA
Plaats	Odijk
Telefoonnummer	030-6567380/06-24242739
Identificatienummer Kamer van Koophandel	KVK: 30260177
E-mailadres	miriam@logopediepraktijkodijk.nl Info@logopediepraktijkodijk.nl
Internetpagina	www.logopediepraktijkodijk.nl www.ontspanningspreken.nl

2.2 Structuur van de praktijk

Juridische structuur	... (bijv. maatschap)
Rechtspersonen	Eenmanszaak

Organisatorische structuur	Fte	Aantal medewerkers
Praktijkhouder	0.6 (+ admin)	1 Miriam Helsper
Medewerkers	0.6 0.6 0.3	3 Annette Vos Eliska Heukels Bernthe Guldie
Waarnemers		0
Stagiaires	0.4	2

	0,4	Sanne Leenen (aug 2013-jan 2014) Patty Ruysennaars (aug 2014-jan 2015)
Ondersteunend personeel	-	0
Totaal	2.9	6

2.3 Kerngegevens

2.3.1 Kernactiviteiten

Logopediepraktijk Odijk/Bunnik is een allround logopedie praktijk. In de praktijk zijn specialisatie aanwezig (zie tabel hieronder). Wij verlenen zorg aan alle doelgroepen. De meest voorkomende doelgroep zijn kinderen. Kinderen komen voornamelijk voor spraak- en taalstoornissen. Daarnaast worden er ook veel volwassen stempatiënten behandeld in de praktijk. De praktijk verleent ook logopedie aan huis, wanneer dit noodzakelijk wordt geacht. Wanneer de cliënt een specialisatie behoeft die wij hem of haar niet kunnen bieden, wordt er samen met de cliënt gekeken naar een ander alternatief (collega logopedist of een andere discipline).

In onze praktijk zijn de volgende specialisaties aanwezig (bijv. sensorische integratie, manuele facilitatie):

Specialisaties	Aantal medewerkers
Manuele larynx facilitatie	1: Miriam Helsper
Pre-verbale logopedie	1: Annette Vos
Adem- en ontspanningstherapeut	1: Miriam Helsper
Docent Presentatietechnieken	1: Miriam Helsper

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

Type zorg	Aantal individuele behandelingen		Groepsbehandelingen Geen in 2014 en in 2013
	2014	2013	
hoorstoornis (1100 t/m 1600)	3	3	
stemstoornis (2000 t/m 2400)	34	36	
taalontwikkelingsstoornis (3000 t/m 3100)	56	55	
afasie (3200)	2	3	
lees/schrijfstoornis (4100 t/m 4300)	0	0	
articulatiestoornis (5100 + 5300)	61	73	
dysarthrie (5200)	2	1	
nasaliteit (6000 t/m 6300)	1	1	
stotteren (7000 t/m 7100)	2	7	
broddelen (7200)	0	0	
stoornis in spreektempo + (7300 + 7400)	0	0	
Afwijkende mondgewoonten (8000 t/m 8300)	28	44	
overige stoornissen (9100 t/m 9500)	19	21	
Totaal	208	244	

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
Dyslexie	Talitha Mohr- Andre de la Porte
Slikklachten met aspiratie	Bovenwegen Zeist
Parkinson	Logopedist aangesloten bij Parkinsonnet
Psycholoog	F. Helderman, GZC Odijk
Psychotherapeut	Psychologenpraktijk Bunnik

2.3.2 Patiënten

Hieronder vindt u informatie over het aantal patiënten die in 2014 zijn gezien. Via Incura waren de praktijk, thuissituatie en instellingen niet te specificeren.

Leeftijd	Praktijk		2013	Thuissituatie	Instelling
	2014				
	Man	Vrouw	Man Vrouw	Man Vrouw	Man Vrouw
00-09	87	40	138	Niet te specificeren.	Niet te specificeren.
10-19	12	9	40		
20-29	0	4	3		
30-39	2	1	3		
40-49	3	8	18		
50-59	6	9	12		
60-69	4	3	5		
70-79	3	2	5		
80 en ouder	3	6	5		
subtotaal	120	82			
Totaal	202		274		Geen

Als we bovenstaande tabellen met elkaar vergelijken, valt het op dat er in 2014 t.o.v. 2013 vooral minder patiënten tussen de 0 en 9 jaar (verschil van 11 kinderen), de 10 en 19 (verschil 19), de 40-49 (verschil 8) werden gezien. De groep van 50-59 gaat heel licht omhoog in 2014 (verschil 3)

Aanmeldingen via DTL in 2014	Aanmeldingen via verwijzing in 2014
6	153

2.3.3 Werkgebieden

Geef een beschrijving van het werkgebied waar de praktijk zich op richt.

Het werkgebied waar wij ons op richten is voornamelijk de gemeente Bunnik (Bunnik, Odijk en Werkhoven). Voor Ademtherapie werkt Miriam Helsper regionaal.

Onze patiënten zijn hoofdzakelijk afkomstig uit Odijk, Bunnik en Werkhoven.

Aantal	Plaats
85	Odijk
65	Bunnik
19	Werkhoven
1	Cothen
3	Bilthoven
1	Culemborg
6	Zeist
3	Houten
3	Driebergen
7	Utrecht
3	Wijk bij Duurstede
2	Veenendaal
1	De Steeg
1	Twello (voorheen Odijk)

2.4 Samenwerkingsrelaties

Geef een beschrijving van de partijen waarmee de praktijk voor de kernactiviteiten een specifieke relatie is aangegaan, bijvoorbeeld in de vorm van een overeenkomst, een convenant of andere afspraken. Geef een overzicht van deze samenwerkingsrelaties en de relatie tussen hen en de praktijk. Voorbeelden van 'samenwerkingsrelaties' zijn:

- zorghoudelijke samenwerking: bijvoorbeeld huisarts, tandarts, diëtist, ergotherapeut, fysiotherapeut.
- samenwerking t.b.v. praktijkvoering: bijvoorbeeld zorgverzekeraars (noem de zorgverzekeraars waar een contract mee is afgesloten), Regionale Ondersteuningsstructuur (ROS), gemeente, patiënten- en cliëntenorganisaties.

In onze praktijk wordt ten behoeve van zorghoud samengewerkt met de volgende relaties:

Naam	Functie/instelling	Vorm van samenwerking
H.A.M. van Maanen e.a.	Gezondheidscentrum Odijk	Overleg, verwijzingen etc.
M. Reedijk e.a.	Gezondheidscentrum Bunnik	Overleg, verwijzingen etc.
WKZ	Ziekenhuis afdeling Kind en Communicatie	Overleg en advies
Ambulant Begeleiders	Auris Kentalis Wereldkidz	Overleg van de invulling van de AB-uren
Kwaliteitskring Krommerijn.	Kwaliteitskring	Onderwerpen die in de praktijk moeizaam verlopen worden hier besproken.
Leerkrachten	Onderwijs gemeente Bunnik en Houten	Overleg, advies, observatie etc.
KNO-artsen	Diaconessen Ziekenhuis Utrecht en Zeist	Overleg, onderzoek en advies
KNO-artsen	UMC Utrecht	

Neuroloog	Diakonessenhuis Utrecht, Zeist en UMC.	
J. van Dixhoorn AOT-ers	Adem- en Ontspanningstherapie	Miriam is hier lid van en is op de hoogte van alle nieuwe ontwikkelingen binnen de AOT (=Adem en Ontspanningstherapie)
CJG	CJG (=Centrum voor Jeugd en Gezin)	Overleg en advies
Prikkebeen	Specialistisch Kinderdagverblijf	Overleg en behandeling
Collega Logopedisten	Particuliere praktijken	Doorverwijzing naar een specialisatie bij de praktijk
Auris	Peuterbehandelgroepen	Doorverwijzing, onderzoek en advies
Kentalis	Peuterbehandelgroepen	Doorverwijzing, onderzoek en advies
Audiologisch Centrum Utrecht	Onderzoeken van spraak- en taalstoornissen en alles wat daar bij komt kijken (o.a. ook gehoor)	Onderzoek en advies

Onze praktijk werkt ten behoeve van praktijkvoering samen met de volgende relaties:

Naam	Functie/instelling	Vorm van samenwerking
H.M. Ostendorp	Burgemeester van Bunnik	Het openen van de praktijk in september 2013 en het door hem geschreven krantenartikel over de praktijk.
Redactie, advertenties en info	Groentje	Plaatsen van een krantenartikel voor de praktijk.
Bontekoe academie	Uitgeverij	Voor faciliteren van cursus Signalering aan leerkrachten en het trainersprogramma voor logopedisten.
Bontekoe Uitgeverij	Uitgeverij	Voor het uitgeven van het boek p-p-p-pa-pegaaï is jarig, cursusmateriaal en trainersprogramma.
J. Stikkelbroek en J. van Zuijlen	Gemeente Bunnik	Opdrachtgever voor uitvoeren gemeentelijke screenings groep 2.
Directies scholen gemeente Bunnik	Scholen gemeente Bunnik	Opdrachtgever voor uitvoeren cursus 'Signaleren spraak-/taalproblemen door leerkrachten'.

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. De cliënt tekent de behandelovereenkomst bij de eerste of tweede behandeling. Hierin staan de volgende items vermeld: Hoofddoel en eventueel subdoelen, WGBO (Wet op Geneeskundige Behandelovereenkomst en de WBP (Wet Bescherming Persoonsgegevens), betalingsafspraken, CQ index, toestemming bij audit, afzeggen, bereikbaarheid en openingstijden, bewaartermijn patiëntgegevens, verwijzing, dekking logopedie basisverzekering en behandeling van klachten.

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	
Aanmelding na verwijzing (huis)arts		x
(Aanvullende) anamnese		x
(Aanvullend) onderzoek	x	
Analyse	x	
Behandelplan		x
Evaluatie		x
Afsluiting		x
Overig, namelijk:		

3.1.3 Overleg intern

Patiëntbespreking

Binnen de patiëntbespreking gaat het hier om intern overleg over de individuele patiënt met als doel de behandeling te verbeteren/optimaliseren.

In 2014 vond om de twee maanden in de praktijk een overleg plaats over de individuele patiënt.

Intercollegiaal overleg

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

In 2014 vond om de twee maanden in de praktijk een overleg plaats over inhoudelijke thema's.

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

Intern overleg	Thema's	Kwaliteitsinstrumenten
•	Smart- en doelgericht	SMART-doelen formuleren
•	Incura	Dossiervorming
•	Dossiervorming door Henriette	Dossiervorming Auditeisen
	Auditeisen, dossiervorming, verslaglegging en verslaggeving door Brigitte Decuyper	Dossiervorming Verslaglegging Verslaggeving
	Bedrijfsvoering en praktijkvoering overleg met Brigitte Decuyper, Hanneke Erasmus	Praktijkvoering Bedrijfsvoering Loonadministratie

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 wekelijks in de praktijk een overleg plaats over de individuele patiënt.

Kwaliteitskring

Een kwaliteitskring is een intercollegiaal overleg voor logopedisten. Binnen de praktijk wordt deelgenomen aan 1) kwaliteitskring(en). Aan de kwaliteitskring nemen 2 medewerker(s) deel: Annette Vos en Miriam Helsper. De inhoud van de bijeenkomsten wordt intern teruggekoppeld aan de overige medewerkers.

De kwaliteitskring(en) is/zijn opgebouwd uit logopedisten werkzaam in de volgende settings:

Setting	Kwaliteitskring Krommerijn, 15 leden
Onderwijs	4
Eerstelijnszorg	allen
Algemeen ziekenhuis	-
Revalidatie	-
Verpleeghuis	-
Gezondheidscentrum	allen
Overig, namelijk:	-

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

Bijeenkomsten (verslagjaar)	Onderwerpen	Kwaliteitsinstrumenten
6 bijeenkomsten in 2014	1. Jaarverslag 2013 2. Kwaliteitstoets/ zelfcheck criteria 3. Smart formulering – analyse/diagnose en hoofddoel bij dossiervorming 4. Casuïstiek+ tips en ervaringen uit de praktijk 5. Verslaggeving van de cursussen die zijn	zelfcheck kwaliteitstoets, methodiek incident methode. Intervisie Bespreken verslaglegging

	<p>gedaan</p> <p>6. Administratie programma's- vervolg in de subgroepen en gezamenlijk evalueren en kennis delen.</p> <p>7. Contractering en afstemming met de zorgverzekeraars</p> <p>8. Overgaan van bewaren gezamenlijke documenten in Dropbox</p> <p>9. Screening in Zeist / Bilthoven / Amersfoort</p> <p>10. Start met ontwikkelen kringproduct: voorlichtingsmateriaal behorende bij de stoornisgebieden, uit te geven bij de cursus Signaleren Logopedie in een notendop.</p> <p>11. HCA- en KIWA presentatie</p> <p>12. Casuïstiek Articulatie m.b.v. Incidentmethode</p>	
--	--	--

Vakinhoudelijke werkgroepen

Op basis van de aanwezige verbijzonderingen of belangstelling voor een bepaalde stoornisgroep nemen 3 medewerker(s) deel aan een (multidisciplinaire)werkgroep.

Tijdens de werkgroepen zijn de volgende aandachtsgebieden aan de orde gekomen:

Bijeenkomsten (verslagjaar)	Werkgroep	Aandachtsgebieden
2014 kwamen we 3 keer bij een: 17-11, 25-08, 12-05-14	Trainersgroep 'Logopedie in een notendop'	1. Cursusmateriaal herschrijven: Logopedie in een Notendop. 2. Trainerprogramma ontwikkelingen 3. Trainersprogramma opstarten en Pilot trainingen geven aan logopedisten
NOT-beurs	Trainersgroep	Promoten van het cursusmateriaal en informatie verstrekken over de trainingen op de onderwijsbeurs
2014 kwam de Domstad groep 5 keer bij elkaar. Zie ook jaarverslag Ademtherapie (AOT methode van Dixhoorn)	Domstad Utrecht	AOT (adem en ontspanningstherapie) Oefeningen bespreken, praktijkvoering en nieuwe ontwikkelingen binnen de ademtherapie.
Supervisie 6 bijeenkomsten van 3 uur in 2014	Supervisie M. Dooper i.v.m. herregistratie	Bespreken en feedback geven over casuïstiek en ontwikkeling boek: Helder!

		Spreken. Praktijk gerelateerde zaken en algemene logopediezaken
--	--	---

3.2 *Kwaliteit ten aanzien van medewerkers*

3.2.1 Personeelsbeleid

De medewerkers zijn betrokken bij de verhuizing en de opening van onze nieuwe praktijklocatie in het GZC Odijk. De taken zijn opnieuw verdeeld. Annette Vos beheert de kantine en de administratieve zaken/kosten. Zij verzorgt de totaaloverzichten voor de screening in de gemeente Bunnik. Anouk Vos doet eenmaal per week de schoonmaak in de praktijk. Bernthe Guldie is betrokken bij de ontwikkeling en vernieuwing van de website, nieuwsbrief en de aanpassing van de sjablonen in Incura.

Sanne Leenen en Eliska Heukels zijn geschoold in het geven van de cursus: Signaleren van spraak-/taalproblemen door leerkrachten en in het geven van de training aan logopedisten: Logopedie in een notendop. Sanne Leenen is na haar vierdejaars stage van augustus t/m januari 2014 13 februari in dienst gekomen op donderdag voor een dag per week tot en met 6 augustus. Eliska Heukels is per 17 november op de vrijdagochtend gaan werken op de peutergroep van Auris. Haar werkzaamheden zijn onder supervisie van Annette Vos en Miriam Helsper overgedragen aan Patty Ruijsenaars (LIO).

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. 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	Aantal medewerkers
Alumnidag 20-9-2014 HU	4 (AV, EH, BG, MH)
Trainersprogramma Logopedie in een notendop	3 (EH, SL, MH)
Contactdag 0-2 jaar	1 (AV)
AOS symposium "Procesmatig handelen", 6 uur op 29-03-14	1 (MH)
Incura EPD, 4 uur, 06 -11-2014 te Ede	3 (AV, EH, MH)
SMART en Doelgericht NVLF	3 (EH, AV, MH)

3.2.4 Beroepsvereniging/vakliteratuur

In onze praktijk zijn 3 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.

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

Vakbladen/literatuur	Interval
Tijdschrift voor Logopedie en Foniatrie	Maandelijks
Hersenletsel	
HOOFDzaken	4x per jaar

Arts en Auto	maandelijks

3.2.5 Implementatie / overdracht van nieuwe behandelmethodes

In 2014 zijn de volgende scholingen gevolgd: Trainersprogramma Logopedie in een notendop, contactdag 0-2 jaar, AOS Symposium, Incura EPD, SMART en Doelgericht. Deze cursussen hebben geleid tot meer transparant werken en inhoudelijke bijscholing omtrent Signalering van spraak-taalproblemen, Ademtherapie en pre verbale logopedie.

3.2.6 Medewerkerstevredenheid (MTO)

Om onze praktijk te evalueren werd in 2014 de enquête onder de medewerkers opgesteld. De enquête wordt op dit moment nog onvoldoende gebruikt in de praktijk. Eind 2014 is het KEO aangeschaft hierin kunnen we zowel de patiënt tevredenheid als de medewerkers evalueren.

In het evaluatierapport screening gemeente Bunnik wordt door de logopedisten de gehele screening geëvalueerd en samen besproken.

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 is georganiseerd. De praktijk is op maandag, dinsdag, woensdag en donderdag geopend van 08.30 tot 18.00 en op vrijdag van 08.30 tot 21.00 uur ten behoeve van behandelingen/overleg. De bereikbaarheid en openingstijden zijn bekend gemaakt aan de patiënten en staan op de website vermeld.

3.3.3 Wachtlijst/wachttijd

De wachttijd bedroeg maximaal 0-2 weken. Bij de aanwezigheid van een wachtlijst werd de patiënt steeds gewezen op de mogelijkheid zich bij een collega in een straal van 5km/10 km/15 km 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 Odijk/Bunnik* wordt er geen folder aan iedere nieuwe patiënt verstrekt. Wel wordt belangrijke informatie, wat betreft de praktijk, opgehangen in de wachtkamer of weergegeven op de website of de praktijkpagina (Facebook Logopedie Odijk-Bunnik), zodat iedereen hiervan op de hoogte is.

Informatiebrochures

In onze wachtkamer zijn de algemene informatiebrochures aanwezig. Daarnaast worden er uitgebreidere informatiebrochures verstrekt, die aansluiten bij de klacht van de patiënt.

Algemene informatiebrochures	Specifieke informatiebrochures
Klachtenregeling praktijk	Zonder verwijzing naar de logopedist (NVLF)
	Wanneer slikken een probleem is (NVLF)

	Wanneer het gehoor het niet goed doet (NVLF)
	Wanneer meertaligheid een probleem is (NVLF)
	Wanneer de adem problemen geeft (NVLF)
	Wanneer spreken een probleem is (NVLF)
	Communiceren is alles. Daarom logopedie. (NVLF)
	Voor als er met spreken iets mis is. (NVLF)
	Stem in Zicht. www.ieder1stem.nl (NVLF)
	Taalontwikkeling vij baby's, peuters en kleuters (NVLF)
	Het praten van uw kind fase 4 (4-5 jaar) en fase 5 (vanaf 5 jaar)

Workshops

In 2014 werden door onze praktijk de volgende workshops verzorgd:

Datum	Thema
September 2014	Cursus Signaleren spraak-taalproblemen door leerkrachten
Odijk I: 16-06 en 07-07-14 Odijk II: 23-06 en 14-07 Odijk III: 09-10-en 30-10-14 Odijk IV: 19-03 en 16-04 Berkel en Rodenrijs I: 23-06 en 21-07 Berkel en Rodenrijs II: 20-09 en 11-10 Berkel en Rodenrijs III: afgelast In Company Beverwijk: 13-09 en 11-10 In Company Emmeloord: 02-04 en 23-04	Trainersprogramma: Logopedie in een notendop voor logopedisten

Voorlichtingsavonden

Datum	Thema	Samenwerking
05-11-2014	Taal en spraak problemen bij kinderen van 0 – 6 jaar bestemd voor ouders en geïnteresseerden.	St. Nicolaaschool en consultatiebureau. Verzorgd door 3 logopedisten van de praktijk.

Profileren van de logopedische praktijk

In 2014 werden de volgende activiteiten ondernomen in het kader van profilering (bijv. open huis, briefpapier, website, Gouden Gids):

Activiteit	Resultaat
Lancering nieuwe websites: www.ontspannenspreken.nl en www.logopediepraktijkodijk.nl	Mensen vinden de website overzichtelijker en kunnen de informatie gemakkelijker vinden.
Trainersprogramma Logopedie in een notendop	Logopedisten door het hele land zijn enthousiast en kunnen ons beroep nu gemakkelijker profileren door leerkrachten een cursus aan te bieden voor het

signaleren van spraak en taalproblemen. Er zijn op dit moment ongeveer 85 logopedisten gecertificeerd om de cursus te geven in de eigen regio. Zie ook <http://www.uitgeverijbontekoe.nl/academie/cursussen-lezingen-workshops/signalering-van-logopedische-problemen-door-leerkrachten.html>

3.3.5 Wet bescherming persoonsgegevens

In 2014 gebruikten wij een geautomatiseerde en papieren dossiervoering. Tot de dag van vandaag wordt er een combinatie van beide systemen gebruikt. Het digitale dossier heeft hierbij de overhand. Hier wordt alle verzamelde informatie van de patiënt in gezet. Daarnaast worden verwijzingen en testformulieren nog in het papierendossier bewaard. 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.

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. De informatie met betrekking tot de klachtenregeling is te vinden in de wachtkamer en/of op de website en in de behandelovereenkomst.

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. In 2013 zijn er ook geen klachten geweest.

3.3.7 Patiënten enquête

Om onze praktijk te evalueren werd in 2014 een patiënten enquête opgesteld. Hier is nog onvoldoende gebruik van gemaakt om een evaluatie over te schrijven. Wel zijn er een aantal enquêtes ingevuld, met voornamelijk positieve feedback.

Opmerking/aanbeveling	Maatregel/Actie
Goed scores	
Hele fijne omgang en behandeling	Zo doorgaan

3.4 Kwaliteit ten aanzien van maatschappij

3.4.1 Wetenschappelijk onderzoek / publicaties

Publicaties: De tweede druk van p-p-p-papegaai is jarig, Logopedie in een notendop is uitgegeven via www.uitgeverijbontekoe.nl

Miriam Helsper is bezig met een (wetenschappelijk-) onderzoek vanuit de docentenopleiding Adem- en Ontspanningstherapie naar de invloed van onnodige spanning bij stem en stotterklachten. Na de dataverzameling middels het resultatenproject van de VDV kan er een wetenschappelijk onderzoek en artikel aan gekoppeld worden.

3.4.2 Gegeven trainingen / scholing

In 2014 werden door de praktijk de volgende *na- en bijscholingscursussen/trainingen aan collega-logopedisten/initiële opleiding of andere (para)medici* verzorgd:

Training/scholing	Doelgroep
Signaleren van spraak en taalproblemen	Leerkrachten uit het basisonderwijs
Trainersprogramma Logopedie in een notendop	Logopedisten

3.4.3 Stagiaires / afstudeeropdrachten

In 2014 werden door de praktijk de volgende *stagiaires* begeleid:

Stage/afstudeeropdracht
Patty Ruijssenaars heeft in 2014-2015 2 dagen per week (periode september 2014 t/m januari 2015) stage gelopen bij Annette Vos en Eliska Heukels
Sanne Leenen heeft in 2013-2014 2 dagen per week (periode september 2013 t/m januari 2014) stage gelopen bij Annette Vos en Eliska Heukels

4 VISIE EN DOELSTELLINGEN

4.1 Visie

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

De logopedisten van logopediepraktijk Odijk-Bunnik hechten evenveel waarde aan tevredenheid en acceptatie als aan kwaliteit en 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 praktijk profileert zich door middel van deskundigheid en daarnaast door het bieden van een gestructureerde en professionele organisatie.

De praktijk bevindt zich in de Gezondheidscentra van Odijk en Bunnik. Daar wordt waar nodig overleg gepleegd met andere zorgverleners die bij de patiënt betrokken zijn.

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

Lange en korte termijn aandachtspunten:

Lange termijn
De patiënt staat centraal: patiënten voelen zich veilig en vertrouwd en ervaren verbetering.
De logopedisten werken met veel plezier en stralen dit uit naar de patiënt.
De logopedisten letten op efficiëntie en tijdsinvestering voor wat betreft administratie en bijwerken zorgdossier conform de eisen van de zorgverzekeraars.

Korte termijn
Alle medewerkers van logopediepraktijk Odijk-Bunnik kunnen zelfstandig werken in het nieuwe declaratiesysteem en daarin SMART doelen formuleren die passen bij de eisen van de zorgverzekeraar.
Alle medewerkers zijn ingewerkt met Incura medische software
Alle medewerkers zijn bekend met de inhoud van de website Logopediepraktijkodijk.nl en ontspanningspreken.nl en posten nieuwtjes op de praktijkpagina (fb)
Alle logopedisten in de praktijk coachen elkaar en stellen zich open op in de communicatie zodat we van elkaar kunnen leren

4.2 Doelstellingen

In 2014 zijn door de praktijk de volgende doelen opgesteld. Nog niet afgeronde en langlopende doelen uit voorafgaand jaar zijn overgenomen. De doelstellingen zijn SMART geformuleerd (SMART: *Specifiek, Meetbaar, Aanwijsbaar, Reëel, Tijdsgebonden*).

1. Doelstelling 2014	Thema: medewerkers
<i>De logopedisten binnen de praktijk hebben en houden een hoge mate van deskundigheid</i>	<p>Subdoelstelling <i>Iedere logopedist binnen de praktijk volgt per jaar minimaal 2 informatie bijeenkomsten die bijdragen aan het bevorderen van de deskundigheid</i></p> <p>Inspanning en resultaat 2013 In 2013 zijn er minder momenten geweest waarop de logopedisten naar een inhoudelijke informatie bijeenkomst zijn geweest. De alumni dag is bezocht en de bijeenkomsten die gevolgd zijn waren gericht op het werken met een nieuw software systeem (E-RAAM naar Incura Logo). In 2013 is er veel aandacht geweest voor de verhuizing en het op de kaart zetten van de praktijk. Daarnaast is er in 2013 een start gemaakt met het ontwikkelen van cursusmateriaal. Dit draagt ook bij in de deskundigheidsbevordering van de medewerkers.</p> <p>Inspanning en resultaat 2014 In 2014 is er veel tijd besteed aan het leren werken met Incura volgens het SMART en Doelgericht handelen.</p> <p>Vooruitblik 2015 De logopedisten van logopediepraktijk Odijk-Bunnik overleggen met elkaar op welke vakgebieden er (meer) professionalisering wenselijk is. In 2015 zal dit wanneer het zinvol, waardevol en mogelijk wordt geacht uitgevoerd worden.</p>

2. Doelstelling 2013	Thema: medewerkers
<p><i>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.</i></p> <p><i>Deze folder is niet ontwikkeld vanwege andere prioriteiten.</i></p> <p><i>Er is wel een folder ontwikkeld boordevol tips voor ouders om de spraak-taalontwikkeling bij hele jonge kinderen en bij peuters te stimuleren.</i></p>	<p>Subdoelstelling</p> <p><i>De logopedisten verzamelen informatie die zij belangrijk vinden voor de folder.</i></p> <p>Inspanning en resultaat 2013</p> <p>In 2013 is er geen lijst opgesteld met punten die belangrijk zijn voor in de informatiefolder. Alle cliënten krijgen wel een behandelovereenkomst na de anamnese. Deze wordt door hen ondertekend en in het dossier bewaard.</p> <p>Vooruitblik 2014</p> <p>De folder als stage opdracht gegeven aan de stagiaire van aankomend jaar. De stagiaire heeft niet aan deze opdracht gewerkt.</p>

3. Doelstellingen 2014	Thema: praktijkvoering
<p><i>Miriam en Bernthe onderhouden de website ontspannen spreken en logopediepraktijk Odijk.</i></p> <p>www.ontspannenspreken.nl en</p> <p>www.logopediepraktijkodijk.nl</p>	<p>Subdoelstelling 1:</p> <p>Miriam bekijkt 4-6 keer per jaar samen met Bernthe wat er nog aangepast moet worden aan de website. Wanneer dit duidelijk is zullen de websites aangepast worden.</p> <p>Inspanning en resultaat 2014</p> <p>er vindt regelmatig overleg plaats tussen Miriam en Bernthe. Regelmatig wordt er wat toegevoegd of aangepast. Van patiënten horen we steeds vaker terug dat ze de website bezocht hebben en ook vinden er steeds meer digitale aanmeldingen plaats.</p> <p>Vooruitblik 2015</p> <p>Doel; Het bijhouden van de websites, zodat ze up to date blijven en de cliënten op die manier op de hoogte kunnen blijven van de veranderingen binnen onze praktijk en de veranderingen binnen de logopedie. Verder zal er in 2015 gekeken worden naar de mogelijkheid om de digitale NAW gegevens bij een nieuwe aanmelding zoveel mogelijk automatisch te laten plaatsen in het administratieprogramma.</p>

4. Doelstelling 2014	Thema: praktijkvoering
<p><i>Alle medewerkers maken aan het einde van 2014 allemaal gebruik van het digitale patiëntendossier volgens de nieuwste kwaliteitseisen.</i></p>	<p>Subdoelstellingen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wekelijks wordt er een dossier van een collega gecheckt, volgens een schema, om te bepalen of deze voldoen aan

	<p>de nieuwste kwaliteitseisen.</p> <p>Inspanning en resultaat 2014 Het was en is een enorme klus om alle dossiers volledig digitaal in te vullen en bij te houden.</p> <p>Vooruitblik 2015 Digitale dossiers op orde blijven houden.</p>
--	---

5. Doelstelling 2013	Thema: patiënten
<p>De tevredenheidsenquête wordt afgerond en uitgedeeld. 2014: Vanuit de zorgverzekeraars is het verplicht om een digitaal klanttevredenheidsonderzoek/klantervaringsonderzoek aan te bieden aan de patiënten waarbij de behandeling is afgerond. Logopediepraktijk Odijk-Bunnik kiest voor Qualizorg ivm het Achmea tarief.</p>	<p>Subdoelstellingen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Miriam stuurt oude enquête naar Eliska • Eliska past oude enquête aan • Eliska vraagt feedback op aangepaste enquête aan collega's. • Eliska verwerkt nieuwe feedback in de enquête <p>Inspanning en resultaat 2013 De enquête is ontwikkeld. De enquêtes liggen in de praktijk in de dossierkast. De enquête wordt door alle collega's nog onvoldoende gebruikt.</p> <p>Inspanning en resultaat 2014; Eind 2014 is er gekozen voor Qualizorg. Zodra alles geïnstalleerd is zal daar z.s.m. in 2015 mee gewerkt gaan worden.</p> <p>Vooruitblik 2014 In 2014 heeft elke medewerker minimaal 10 ingevulde enquêtes. Op deze manier kan er goed geëvalueerd worden en beter gekeken worden naar de zorg die er geboden wordt.</p> <p>Vooruitblik 2015 Begin 2015 gaat er overgestapt worden op een digitaal klanttevredenheidsonderzoek.</p>

Nieuwe doelstellingen voor 2015
1. De logopedisten binnen de praktijk hebben en houden een hoge mate van deskundigheid doordat zij voldoende bij- en nascholing volgen (informatieavonden, specialisaties, symposia etc), via de NVLF-website, de Lo&Fo en via de facebookpagina up to date blijven over alle nieuwe ontwikkelingen. Het eigen beroep blijven promoten door ons zelf op de kaart te zetten.
2. Alle logo's vullen het digitale patiëntendossier volledig in volgens de kwaliteitseisen.
3. Iedere medewerker van de praktijk ontwikkelt/knutselt/deelt nieuw materiaal voor de praktijk, zodat we weer nieuwe materialen kunnen inzetten voor de behandelingen. De materialen mogen zelf ontwikkeld worden, gekocht worden of via internet gevonden worden. De nieuwe materialen worden in een map of kast gestopt, zodat iedereen daar gebruik van kan maken

Bijlagen

Bijlage 1: Gemiddeld aantal zittingen per patiënt per verzekering 2014

Verzekering	aantal pt	aantal zittingen	Gemiddeld aantal zittingen per pt
Achmea	82	1563	19,06
Turien	1	41	41
Agis	46	959	20,85
Zilv.Kruis A	23	332	14,43
Aevitae A A	1	23	23
FBTO	6	54	9
OZF	1	37	37
Interpolis	2	97	48,5
Avero Achmea	2	20	10
CZ	29	446	15,38
VGZ	45	599	13,31
VGZ UA	13	270	20,77
CARESCO	4	29	7,25
IZA VNG	6	47	7,83
NV UMC	4	55	13,75
AEVITAE VGZ	2	19	9,5
UNIVÉ ZORG	4	83	20,75
IZZ	8	66	8,25
TURIEN&	1	9	9
IAK	2	17	8,5
AEVITAE VGZ CARES	1	4	4
Multizorg	22	179	8,14
Ditzo	6	42	7
ONVZ	12	110	9,17
PNO zorg	2	12	6
IAK	1	9	9
Amersfoortse	1	6	6
Menzis	13	222	17,08
Menzis	11	172	15,64
Anderzorg	2	50	25
Friesland	2	29	14,5
ZenZ	1	24	24
OWM	1	1	24
Totaal	194	3060	

Bijlage 2: Overzicht aantal patiënten per verzekering per behandeling in 2014

	1000 gehoor	2000 stem	3000 taal	4000 lees-schrijf	5000 articulatie	6000 nasaliteit	7000 stotteren-broddelen-spreektempo	8000 afwijkende Mondgewoonten	9000 overig
		AOT							AOT
ACHMEA	1	13	29		25			12	4
CZ		3	8		12		1	5	1
VGZ	1	10	9		16	1	1	4	4
MULTIZORG		3	4		7			6	2
MENZIS	1	2	7		2			1	
FRIESLAND		1			1				
ZENZ			1						
		2							8
Totaal	208	3	34	58	63	1	2	28	19