

Beknopt Jaarverslag 2024 Cliëntenraad Ambulance IJsselland

Samenstelling Cliëntenraad Ambulance IJsselland (hierna genoemd: CR) 2024:

Ada van Apeldoorn

Johan Blom (vice-voorzitter tot 1 april 2024, daarna voorzitter)

Dieke Frantzen (voorzitter tot 1 april 2024; daarna lidmaatschap om persoonlijke reden beëindigd)

Cora Ritmeijer

Marij Thomassen (secretaris).

Voorts zijn tot de CR toegetreden vanaf 1 oktober 2024:

Sipke Dekker (per 1 januari 2025 opvolger M. Thomassen als secretaris)

Emo van Drielen.

De CR heeft in 2024 zeven keer vergaderd, waarvan drie keer aansluitend met de bestuurder.

De volgende onderwerpen zijn zoal in het kalenderjaar 2024 aan de orde geweest:

- Website: De CR heeft een presentatie van haar samenstelling en doel op de website van Ambulance IJsseldienst geplaatst.
- Klachtenbehandeling: Besproken is het Jaarverslag 2023 'Klachtenbehandeling Ambulance IJsselland' met toelichting. Met name het klachtenafhandelingsproces heeft de aandacht van de CR. De CR heeft de bestuurder over drie onderdelen een advies gegeven, waarvan twee door de bestuurder op inhoudelijke gronden niet zijn overgenomen; het derde advies wordt onderschreven en meegenomen in de werkwijze op basis van Meldplein.
- Het Visitatierapport RAV (dd. januari 2024). Ook in dit rapport is het klachtenafhandelingsproces aan de orde gekomen.
- Goede communicatie met de cliënten is een speerpunt. Zij moeten geïnformeerd worden over praktische zaken, bijvoorbeeld in de vorm van wist-u-datjes. De zorg voor de communicatie met laaggeletterde en/of anderstalige cliënten is daarbij van belang.
- Het plan van het Regionaal Overleg Acute Zorgketen (ROAZ) 2023.
- De stand van zaken bij de Meldkamer Ambulancezorg/het zorgcoördinatiecentrum (ZCC).
- Het idee van sommige CRn om te komen tot een landelijke samenwerking van cliëntenraden ambulancezorg.
- Sectorkompas AZN
- Kwaliteitskader Ambulancezorg 2.0
- Pilot 1-1-2
- Invulling vacatures CR
- CR-teksten op de website van Ambulance IJsselland (jaarverslag, werkplan, wist-u-datjes, CR)
- Het kwaliteitsmanagementsysteem.