

## Jaarverslag 2024

### Cliëntenadviesraad RAV Haaglanden





## Inhoudsopgave

Voorwoord van de voorzitter .....	3
1. De CAR is operationeel .....	4
2. Uitgangspunten en doelstellingen van de CAR .....	4
3. Startjaar en werkzaamheden .....	4
4. Overleg van de CAR .....	5
5. Vooruitblik naar 2025.....	5

## Voorwoord van de voorzitter

2024 was het eerste jaar waarin we als voltallige Cliëntenadviesraad (CAR) van RAV Haaglanden (RAVH) hebben gewerkt. Een jaar waarin we hebben kennisgemaakt met de ambulancezorg RAVH van de meldkamer tot aan vervoer van personen met onbegrepen gedrag en van financiën tot aan de klachtenregeling. Daarbij zijn we voor onze vergaderingen ontvangen op de locaties van de verschillende onderdelen: GGD Haaglanden, Witte Kruis, Ambulancezorg Zoetermeer en de Meldkamer Haaglanden.

Het is een prettige kennismaking geweest met enthousiaste en betrokken medewerkers van RAVH. En het is mooi om te horen dat met grote betrokkenheid wordt gewerkt aan het nog beter maken van de ambulancezorg voor de inwoners, bezoekers en hun naasten van regio Haaglanden. Persoonlijk hopen we als leden van de CAR weinig gebruik te hoeven maken van ambulancezorg, maar we willen graag ons steentje bijdragen door mee te denken met het bestuur en de organisatie van RAVH. We doen dat met interesse voor de kwaliteit van zorg en vanuit het perspectief van de patiënt, en zullen dat in 2025 blijven doen.

Marieke Zimmerman, voorzitter CAR RAVH

## 1. De CAR is operationeel

De Cliëntenadviesraad (CAR) is binnen de organisatie van RAV Haaglanden (RAVH) de vertegenwoordiger van de patiënten.

Halverwege het jaar 2023 is de CAR van RAVH operationeel geworden met de benoeming van twee leden: Belinda van der Elst – van Biene en Cees van der Plas. Met ingang van 2024 is Marieke Zimmerman als voorzitter van de CAR benoemd. Daarmee was de CAR volledig operationeel.

In 2024 heeft de CAR een mooie start gemaakt met haar werkzaamheden en kennismaken met de organisatie.

## 2. Uitgangspunten en doelstellingen van de CAR

De CAR is binnen de organisatie van RAV Haaglanden de vertegenwoordiger van de patiënten. De raad behartigt de gemeenschappelijke belangen van patiënten die (potentieel) gebruik maken van de ambulancediensten in de regio Haaglanden. Hieronder vallen de gemeenten Den Haag, Zoetermeer, Delft, Wassenaar, Westland, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Pijnacker-Nootdorp en Midden-Delfland.

De CAR heeft met de RAV Haaglanden meegedacht en geadviseerd over diverse onderwerpen: altijd vanuit het oogpunt van de patiënt. Zoals bijvoorbeeld over een onderzoek van het Nivel, waarin een advies door de CAR is gegeven over het benaderen van patiënten over hun ervaringen.

## 3. Startjaar en werkzaamheden

Zoals vermeld is de CAR sinds begin van 2024 op volle sterkte en is begin 2024 de focus gelegd op het kennismaken met de organisatie, het opstellen van de governance documenten en meedenken vanuit patiëntenperspectief over een aantal projecten en procedures.

Specifieke onderdelen daarbij waren bijvoorbeeld:

- Definitief vaststellen van de Medezeggenschapsregeling van de CAR in april 2024;
- Opstellen van het Huishoudelijk Reglement, welke in september 2024 definitief is vastgesteld;
- Presentaties over de Meldkamer Ambulancezorg en specifiek het Ambulance Coördinatie Centrum;
- Toelichting door een Medisch Manager Ambulancezorg (MMA) over het vervoer door de Medium Care Ambulance van personen met verward en/ of onbegrepen gedrag;
- Toelichting door een beleidsmedewerker over het Kwaliteitskader Ambulancezorg;
- Meedenken over de ervaringen van patiënten middels een pilot met een feedback-kaartje;
- Meerijden met de High- en Medium Care ambulance door de CAR-leden;
- Meeluisteren bij de Meldkamer Ambulancezorg;
- Toelichting op de herinrichting van de RAV Haaglanden;
- Schrijven van blogs voor de website en intern voor intranet over het meerijden op de ambulance en meeluisteren bij de Meldkamer;
- Adviseren/ meelezen op procedures van de RAV Haaglanden, waaronder de geschillenprocedure, procedure rechten van betrokkene en de klachtenprocedure.

#### 4. Overleg van de CAR

In 2024 is de CAR zeven keer bij elkaar gekomen. Zes keer inzake de reguliere vergaderingen en een keer voor een bezoek aan de Meldkamer Ambulancezorg voor een rondleiding en presentatie. Voor iedere vergadering wordt voorafgaand een agenda opgesteld en wordt een inhoudelijk onderwerp besproken waar iemand vanuit de RAV Haaglanden toelichting op komt geven.

#### 5. Vooruitblik naar 2025

Voor 2025 staan, naast de reguliere onderwerpen die jaarlijks vast op de agenda staan, de volgende specifieke onderwerpen op de planning.

1. Kwaliteit van zorg: alle projecten die de kwaliteit en/of logistiek van zorg voor de patiënt raken, waarbij de CAR meedenkt/het project volgt en monitort. Specifiek betreft dat onder andere de volgende onderdelen:
  - Kwaliteitskader/ kwaliteitsrapport(en);
  - Feedback-kaartje en vervolg hierop met folder mobiel zorgconsult;
  - Evaluatie vervoer personen met verward en/of onbegrepen gedrag;
  - Ontwikkelingen rondom Ambulance Coördinatie Centrum;
  - Leer en ontwikkeljaarplan voor scholing en invulling aandacht voor contact met patiënt;
2. Klachten- en geschillen: procedure en meedenken over verbetermaatregelen;
3. Uitbreiding CAR naar vier leden;
4. Contact met Cliëntenadviesraden van andere RAV's: ideeën over input achterban en bereikbaarheid/ zichtbaarheid;
5. Zichtbaarheid van de CAR: intern en extern, via blogs en interne communicatie.