



Jaarplan 2025

Cliëntenraad Isala en MSB-I

isala

Jaarplan 2025

Het jaarplan 2025 van de Cliëntenraad (CR) van Isala en MSB-I richt de focus op twee speerpunten: [a] de gelijkwaardigheid in de relatie tussen patiënt en zorgverlener/behandelaar en [b] de zichtbaarheid en daarmee ook benaderbaarheid van de CR.

In het middelste vlak wordt het waarom van beide speerpunten kort beschreven: wat wil de CR hiermee bereiken. Bij [a] gaat het erom dat de eigen rol van de patiënt zo goed mogelijk uit de verf komt. Bij [b] gaat het naast zichtbaarheid en benaderbaarheid ook om het als CR zo goed mogelijk contact hebben met “de achterban”.

In het onderste vlak is kort weergegeven wat de CR zoal gaat doen om deze ambitie te realiseren. Wat zijn dus de acties die hiervoor van belang zijn.

- De CR legt contact met (representanten van) patiënten uit een andere cultuur middels een brief om vervolgens voor te stellen om bilaterale gesprekken te voeren en groepsgesprekken te organiseren.
- De CR legt contact met (representanten van) laaggeletterden en patiënten met beperkte (gezondheids-)vaardigheden middels een open brief waarin de raad zich voorstelt met als oogmerk het ontwikkelen van samenwerken en het opbouwen van een netwerk.

Naast de hiervoor kort beschreven speerpunten zal de CR zich ook in 2025 - vanuit het perspectief van de cliënt - bezighouden met de belangrijkste onderwerpen die van belang zijn binnen de bedrijfsvoering in algemene zin (“going concern”). Een aantal voorbeelden van dergelijke onderwerpen is hier genoemd.

- De CR speelt zijn rol daar waar dat ook verwacht mag worden;
- De CR neemt deel aan de bijeenkomsten van de commissie Kwaliteit en Veiligheid;
- De CR wil vanuit cliëntperspectief betrokken zijn bij de Isala P&C-cyclus, de implementatie van het IZA, etc.
- De CR wil vanuit cliëntperspectief betrokken zijn bij de ontwikkelingen in de regionale samenwerking als gevolg van het IZA.

Speerpunten voor 2025	De patiënt mee in de regie (a)	Beoogd doel	De zichtbaarheid van de CR vergroten (b)	Beoogd doel
Wat willen we dan bereiken	Er ontstaat gelijkwaardige samenwerking waarbij patiënten een eigen rol hebben. Ze beslissen mee in hun behandeltraject. De professional verbindt zich in principe aan de hierbij gemaakte afspraken.		Patiënten, medewerkers en de organisatie weten de CR te benaderen. Dit geldt ook voor laaggeletterden, patiënten met beperkte (gezondheids-) vaardigheden en patiënten met een andere culturele achtergrond. De CR heeft een beter zicht op de patiënten die zij representeert.	
Hoe willen we dit bereiken?	De CR volgt en/of is actief betrokken bij: • Informatie over het PTO. • Het wachtrijmanagement, ENEP-project (Empowering Nurses to Empower their Patients), en Poli van de toekomst. • De CR heeft periodiek contact met het CVI over PTO, PREMs en PROMs. • De CR sluit aan bij spiegelgesprekken. • De CR gaat voor een optimaal DPC (Digitaal Patiënten Contact, Isala digitaal gastvrij). • De CR streeft een aansprekende én begrijpelijke Klantbelofte na.	• Meedenken met informatie en ophalen van relevante patiëntervaringen. • Belangen van de patiënt behartigen. • Inzicht krijgen in patiëntervaringen. • Informatie over patiëntervaringen krijgen. • Vergroten patiënttevredenheid. • De zekerheid van de patiënt rondom het ziekenhuiscontact vergroten.	• De CR legt werkbezoeken af. • De CR heeft periodiek contact met de groep vrijwilligers, klachtenfunctionaris, de verpleegkundige platforms, beveiligers en Geestelijk verzorgers. • De CR stuurt naar diverse patiëntenplatforms een open brief om zichzelf beter in beeld te brengen bij de achterban. • De CR gaat in overleg met vertegenwoordigers van patiëntenplatforms voor patiënten met een andere culturele achtergrond. • De CR oriënteert zich op de rol bij het IZA en neemt deel aan het ROAZ-plan Cliëntenraden. • De CR onderzoekt middels het Klantenpanel ‘de rode draden’ uit werkbezoeken en spiegelgesprekken en bespreekt deze met RvB en MSBI.	• Inzicht en kennis vergroten. • Inzicht en kennis vergroten. • Het opbouwen van een netwerk. • Het opbouwen van een netwerk en patiëntervaringen bespreekbaar maken. • Meekijken en meedenken over de invloed op de patiëntenzorg. • De patiënttevredenheid vergroten.

Samen maken wij Isala