

# Jaarverslag cliëntenraad 2023

## Terugblik 2023

- De proactieve rol van CR in de Bernhoven-organisatie versterken
- Patiënten participatie: de CR in verbinding met achterban
- Laaggeletterdheid en lage gezondheidsvaardigheden
  - Kwaliteit en veiligheid/ patiënt ervaringen
- Samenwerkingsverbanden in de regio optimaliseren
  - Mantelzorg binnen Bernhoven stimuleren

## Aanvragen advies/instemming

### Advies

- Strategische keuze Zorgdesktop
- Mantelovereenkomst Catharina ziekenhuis
- Begroting 2024 (adviesaanvraag) + Jaarplan 2024
- Aanstelling 2<sup>e</sup> bestuurder (doorontwikkeling topstructuur)

### Instemming

- Bezoekersregeling

## Invloed aangewend en aandacht gevraagd voor

- Evaluatie masterplan en gevolgen voor patiënt
  - Wachttijden
- Klachtenrapportage – trends en signalen
  - Contractering zorgverzekeraars
  - Nieuw patiëntenportaal (EPD)
    - Patiëntendossier PGO
      - Chronische zorg
    - Veerkracht organisatie
  - Integraal Zorg Akkoord (IZA)

Beter door minder

Patiënt centraal

## Patiënt Effect Rapportage (PER)

- Wat heeft de patiënt eraan?
- Wat merkt de patiënt ervan?
- Wordt de patiënt er beter van?

Beginnen met een goed gesprek

Aandacht voor patiënt



## Clëntenraad in verbinding met.....

Bernhoven

Achterban

Andere zorgorganisaties



Vrijwilligers  
Klantenpanel  
Diverse medewerkers  
Bernekiniek  
Maashorst oogkliniek  
VAR  
OR  
VMS



## Speerpunten 2024

- Verstevenigen achterbancontact
  - Veerkracht organisatie
- Samenwerking met Catharina ziekenhuis
  - Mantelzorg binnen Bernhoven
  - Integraal Zorgakkoord (IZA)

## Aandachtsgebieden

- Kwaliteit en veiligheid
- Het medisch specialistisch zorgproces
  - Verpleegkundig zorgproces
  - Facilitair zorgproces
- Ondersteunende processen
- Organisatie cliëntenraad