



# Kwaliteitsverslag

Periode: 01-04-2020 tot 01-04-2021

Door: Ellie van den Brink

## Inhoudsopgave

<b>Pagina</b>	<b>Onderwerp</b>
2	Inhoudsopgave
3	Inleiding
4	Management Vijf jaar bestaan, woordje van Demissionair minister van Medische Zorg en Sport Tamara van Ark
5	Het jaar 2020; Corona Bewoners Medezeggenschap
6	Dagopvang Veilig incident melden Vrijheidsbeperkende maatregelen
7	Medicijnbeleid Uitsluiting criteria Cliënten Meldcode ouderenmishandeling
8	Klachten Personeel
9	Ziekteverzuim Vergewisplicht Stagiaires Vrijwilligers
10	Inspectiebezoeken Scholing
11	Zorgprijs Beheer gebouw
12	Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsverslag, Doelen 2020-2021
13	Uitslag tevredenheidsonderzoek wonen
15	Conclusie tevredenheidsonderzoek wonen
16	Uitslag tevredenheidsonderzoek dagopvang
17	Conclusie tevredenheidsonderzoek dagopvang

## 1. Inleiding

Zorgvoorziening Merlijn (afgekort ZVM) is een kleinschalige zorgvoorziening in Doornenburg en is gestart op 29 maart 2016. Een voormalige basisschool is omgebouwd tot een voorziening waar 10 appartementen met een eigen douche en toilet zijn gerealiseerd met een algemene ruimte met open keuken, waar dagelijks verse maaltijden worden bereid. Het schoolplein is een tuin geworden waar de bewoners kunnen wandelen en gebruik kunnen maken van het terras met uitzicht op de tuin. Ook een moestuin ontbreekt niet en worden de verse producten in eigen keuken verwerkt.

Bij ZVM wordt kwalitatief hoogwaardige zorg op maat geboden. Naar wens van de bewoner zelf of voor hem vertaald door de familie. Hetgeen geborgd wordt in het zorgplan.

Kenmerkend is de grote mate van betrokkenheid van de medewerkers en vrijwilligers en allen die een bijdrage aan de zorgverlening geven. De korte lijnen tussen medewerkers van ZVM en de directie dragen bij aan de hoge kwaliteit van zorg. Er worden veel activiteiten binnen ZVM aangeboden en er wordt elke dag vers gekookt. Bij ZVM werken gemotiveerde deskundige medewerkers, die voor hun taak toegerust zijn en voortdurend (bij)geschoold worden.

ZVM werkt met het concept wonen en zorg gescheiden. De bewoners betalen huur en servicekosten voor hun appartement, de zorg wordt betaald vanuit het PGB. Dit kan een PGB WLZ zijn of een PGB ZVW zijn.

Binnen ZVM stellen we de mens in al zijn aspecten centraal.

Wij zien bewoners als zelfstandig functionerende personen met een eigen verantwoordelijkheid en beslissingsbevoegdheid. Een bewoner kan zelf vragen om zorg, welzijn en dienstverlening die hij wenst of nodig heeft. Of de vraag kan worden verwoord door zijn vertegenwoordiger of gesignaleerd worden door anderen. Hierbij gaan wij ervan uit dat de familie hierin zoveel als mogelijk participeert. Ook vervullen vrijwilligers een belangrijke rol in onze zorgvoorziening.

De bewoner mag rekenen op een individuele en passende invulling van de zorg en een adequate uitvoering ervan. Passend houdt in: bewonersgericht en in overeenstemming met mogelijkheden, beperkingen, behoeften en reële wensen (moment waarop, manier waarop) van de bewoner. De zorgverlener houdt rekening met de persoonlijke levenssfeer, levensbeschouwelijke en culturele achtergrond en de gewoontes en gebruiken in het huishouden van de bewoner. Adequaat wil zeggen geschikt voor het doel, professioneel, doeltreffend en passend binnen de indicatiestelling. Zorgvoorziening Merlijn (ZVM) ondersteunt hun bewoners bij het verkrijgen van een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven. Het vertrekpunt bij goede zorg is de vraag hoe de bewoner het leven kan voortzetten zoals hij dat gewend is, of hoe hij wil leven. Hoe kan de bewoner binnen zijn eigen mogelijkheden en beperkingen de dingen blijven doen of gaan doen die hij zelf belangrijk en zinvol vindt? Hoe kan de zorgverlener hem daarbij optimaal ondersteunen? De vier *domeinen van kwaliteit van leven* bieden daarvoor een mooi kader:

- lichamenlijk welbevinden en gezondheid
- woon- en leefsituatie
- participatie
- mentaal welbevinden

Deze vier domeinen zijn terug te vinden in het Zorgleefplan van ZVM.

We werken met zo min mogelijk papierwerk en protocollen. We willen dat het personeel aandacht geeft aan de bewoner en niet aan papierwerk. Wat moet vanuit de inspectie en wat ons helpt om goede zorg te leveren, wordt uitgevoerd.

Woorden die herkenbaar voor ZVM zijn: sfeer, huiselijkheid, veiligheid, overzichtelijk, nabijheid, duidelijkheid en continuïteit.

Bij ZVM werken geen directeuren in mooie pakken maar mensen die willen werken met mensen!

### **Management**

Hans en Ellie van den Brink zijn de initiatiefnemers van ZVM. Zij vormen nu ook het management. Verder zijn er geen leidinggevende in dienst. Hans en Ellie regelen alles zelf, als zich iets voordoet wat zij zelf niet op kunnen lossen, huren ze daar externe partijen voor in. De lijntjes bij ZVM zijn zo kort en beslissingen worden snel genomen.

## **Vijf jaar bestaan, 29 maart 2021**

Dit jaar vieren we dat we vijf jaar bestaan. Wethouder van gemeente Lingewaard, Helga Witjes, heeft voor deze gelegenheid Demissionair minister van Medische Zorg en Sport Tamara van Ark gevraagd om ons toe te spreken. Dit heeft ze gedaan. Via onderstaande link kun je haar horen.

<https://www.facebook.com/100010766499246/videos/pcb.1338554606513410/1338549136513957>



## **Het jaar 2020: Corona...**

Het afgelopen jaar kenmerkte zich door Corona. Ook ZVM kreeg hier mee te maken en hebben de bewoners alle beperkingen (moeten) ervaren. Er zijn twee bewoners overleden die waarschijnlijk Corona hadden, zij zijn toen niet getest. Dit was tijdens de eerste golf toen er nog niet veel getest werd. Daarnaast zijn er 2 bewoners die wel positief getest waren weer genezen.

Ook een aantal personeelsleden hebben tijdens de eerste golf Corona gehad.

Tijdens de tweede en derde golf is er niemand meer positief getest op Corona.

Inmiddels zijn alle bewoners gevaccineerd en 80% van het personeel is gevaccineerd. De overige 20% kiezen er zelf voor om niet gevaccineerd te worden.

## **Bewoners**

Binnen ZVM wordt zowel somatische als psychogeriatrische zorg geboden.

ZVM heeft 10 appartementen, waar plaats is voor 10 bewoners. Momenteel woont er een echtpaar in één appartement, daarom wonen er nu 11 bewoners.

De leeftijd van de bewoners varieert van 83 jaar tot en met 99 jaar.

De indicaties zijn vanaf december 2020 allemaal vanuit de WLZ; verpleging en verzorging 4 en 5. Voor die tijd waren er nog 3 indicaties via de ZVW.

Er staan op 31 maart 2021, 41 mensen op de wachtlijst, zowel mensen met een somatische zorgvraag als een psychogeriatrische zorgvraag.

Alle bewoners hebben een Zorgleefplan. De vier domeinen die hierin beschreven worden staan op pagina 3 benoemd. Deze wordt tweemaal per jaar geëvalueerd en jaarlijks ondertekend. Doelen worden aangepast als de zorgvraag wijzigt.

Alle bewoners hebben een persoonlijk begeleider. Zij zijn o.a. verantwoordelijk voor het bijhouden van het zorgleefplan en plannen van gesprekken.

## **Medezeggenschap**

Eén maal per twee maanden wordt er een bewonersvergadering gehouden. Dit is voor ons het belangrijkste orgaan om te horen of we kwaliteit leveren. Punten die onder andere besproken worden:

- Voeding: samenstelling menu, afspraken over de maaltijd, kwaliteit van het eten;
- Veiligheid: voelen bewoners zich veilig. Daarnaast bespreken van het ontruimings- en calamiteitenplan;
- Hygiëne: hoe gaat het met de schoonmaak en wasvoorziening; zijn bewoners hierover tevreden?
- Recreatie en ontspanning: bespreken activiteiten; wat willen de bewoners?
- Kwaliteit van verzorging/verpleging;

- Klachten: toegankelijkheid en bekendheid klachtenbehandeling

Tijdens de vergaderingen zijn alle bewoners aanwezig. De notulen van deze vergaderingen worden intern bewaard.

ZVM heeft een eigen cliënttevredenheidsonderzoek gehouden in 2021. (Zie bijlage) Een NPS of indicatoren set basisveiligheid vinden wij te kostbaar om aan te schaffen. De vraag of u ZVM aan zou bevelen bij derden wordt met een **9,8** beoordeeld. Hier zijn we zeer trots op!

## Dagopvang

ZVM biedt 3 dagen per week dagopvang voor 4 gasten. Dit wordt gefinancierd vanuit de WMO. Met gemeente Lingewaard en Regio Centraal Gelderland is daarvoor een contract afgesloten.

In totaal komen er 6 verschillende mensen naar de dagopvang. Vijf komen uit Doornenburg, één uit Bemmelen. Indicaties voor deze dagopvang worden afgegeven door consulenten van gemeente Lingewaard. Belangrijkste doelen voor deze opvang zijn; sociale isolement te doorbreken, structuur in de week bieden, en het ontlasten van de mantelzorger.

Er staan op 31 maart 2021 2 personen op de wachtlijst voor dagopvang.

In 2021 hebben we een kwaliteitsonderzoek gehouden onder de gasten van de dagopvang. De vraag of u ZVM aan zou bevelen voor dagopvang bij derden wordt met een **9** beoordeeld. Hier zijn we ook trots op!

## Veilig Incident melden

Veilig incident meldingen worden gedaan om van fouten en (bijna) ongelukken te leren, zo nodig actie te ondernemen en zo herhaling of erger te voorkomen en daardoor bij te dragen aan een verbetering van de kwaliteit van de zorgverlening bij Merlijn. Alles wat afwijkt van het "normale" dient in context met het bovenstaande gemeld te worden.

Elke melding wordt besproken met betreffende medewerker/bewoner/of betrokkene. Daarnaast worden deze tijdens een teamvergadering besproken om gezamenlijke acties af te spreken en de VIM te verminderen. Deze periode zijn er 22 meldingen geweest. In onderstaand schema staan de meldingen per jaar.

VIM	2016	2017	2018	2019	2020
Medicatie	8, (2 van apotheek)	9, (3 van apotheek)	9, (1 van apotheek)	6	2 (vergeten te delen)
Vallen	13	18	7	11	20
Agressie	0	0	0	0	0
<b>Totaal:</b>	<b>19</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>22</b>

## **Vrijheid beperkende maatregelen**

Zorgvoorziening Merlijn vindt dat de mens zoveel mogelijk de regie over eigen leven en lichaam moet kunnen voeren.

Het gebruik van een vrijheids-beperkende maatregel wordt dan ook gezien als een zeer uiterste noodgreep in de verzorging en behandeling van de bewoner. Toepassing ervan zal pas plaatsvinden als alle andere alternatieven geen oplossing bieden. Ons uitgangspunt is geen vrijheidsbeperkende maatregelen.

Als alle andere alternatieven geen oplossing meer bieden dan worden vrijheidsbeperkende maatregelen alleen toegepast als hiervoor toestemming is verkregen van de bewoner of van de wettelijk vertegenwoordiger. De bewoner mag zich hier niet tegen verzetten, dan vervalt de verkregen instemming.

Bij Zorgvoorziening Merlijn zit de voordeur op slot, zodat niet iedereen zo naar binnen kan lopen. Het bezoek moet aanbellen. De bewoners hebben een sleutel van hun eigen appartement en voordeur.

## **Medicijnbeleid**

Het medicijnbeleid is samen met de apotheker opgesteld. Deze wordt jaarlijks besproken met de apotheker en een verpleegkundige van ZVM.

Met toestemming van de bewoner worden de medicijnen minimaal jaarlijks doorgesproken met apotheker, arts en verpleegkundige.

## **Uitsluiting criteria Cliënten**

Onderstaande cliënten komen niet in aanmerking voor wonen bij ZVM:

- Cliënten met een psychiatrische- of gedragsproblematiek welke een gesloten opname vereist
- Cliënten met forse agressieproblematiek die onveilig zijn voor medebewoners en personeel
- Cliënten met complexe verslavingsproblematiek
- Cliënten met zeer complexe verpleegtechnische handelingen, waarvan de huisarts van Doornenburg aangeeft deze niet te kunnen begeleiden

## **Meldcode ouderenmishandeling**

Eén verzorgende heeft het certificaat aanpak ouderenmishandeling. Zij heeft de aanbevelingen Leidraad Veilige Zorgrelatie in een teambespreking behandeld. Jaarlijks (in mei) staat dit op de agenda bij het team.

We vullen minimaal eenmaal per jaar de screeningslijst meldcode ouderenmishandeling in. Bij vermoeden van ouderenmishandeling doen we dit vaker. Als er één of meerdere keren ja is ingevuld, dan volgen we het stappenplan.

## Klachten

Zorgvoorziening Merlijn is aangesloten bij Klachtenportaal, ZVM heeft een klachtenfunctionaris, mw. Roelofs.

In deze periode zijn geen klachten ingediend, noch bij Klachtenportaal, noch bij mw. Roelofs.

<b>Klachten ZVM</b>	2016	2017	2018	2019	2020
Bij klachtenfunctionaris	0	0	0	0	0
Bij klachtenportaal	0	0	0	0	0

## Personeel

In deze periode heeft zorgvoorziening Merlijn 8,75 FTE in dienst. Verdeeld over 17 medewerkers. Daarnaast nog 3 nul-uren contracten.

<i>Functie</i>	<i>FTE</i>
Verpleegkundige	0,55
Verzorgende	4,90
Assistent verzorgende	2,50
Activiteitenbegeleidster	0,30
Huishoudelijk medewerkers	0,50

Leeftijdsopbouw medewerkers:

<i>Leeftijd</i>	<i>Aantal</i>
20-25 jaar	0
25-30 jaar	2
30-35 jaar	1
35-40 jaar	1
40-45 jaar	2
45-50 jaar	3
50-55 jaar	2
55-60 jaar	4
60-65 jaar	2

Afgelopen jaar zijn er geen veranderingen geweest ten aanzien van het personeelsbestand.

Doordat ZVM een kleine organisatie is, hebben wij niet alle expertise zelf in huis, maar maken wij gebruik van externe professionals om het totale zorgaanbod te kunnen realiseren. Deze betalen de bewoners vanuit hun eigen zorgverzekering. Zoals: ergotherapeut, diëtiste, fysiotherapeut, oefentherapeut, specialist ouderengeneeskunde en een psycholoog. De huisarts en de apotheek zijn op loopafstand van ZVM.



## Ziekteverzuim in %

	<b>ZVM</b>	Landelijk gemiddelde
2016	<b>0,75</b>	5,8
2017	<b>4,35</b>	5,1
2018	<b>1,50</b>	5,9
2019	<b>2,89</b>	5,7
2020	<b>3,50</b>	6,3

Dit laat zien dat het ziekteverzuim binnen ZVM lager is dan het landelijke gemiddelde.

### **Vergewisplicht:**

Zorgvoorziening Merlijn doet navraag bij eerdere werkgevers alvorens personeel in dienst te nemen.

Daarnaast hebben alle medewerkers een **Verklaring Omtrent Gedrag** (VOG) in hun dossier.

### **Stagiaires**

Zorgvoorziening Merlijn is een erkend leerbedrijf. We zijn aangesloten bij de SBB; Samenwerkingsorganisatie **B**eroepsonderwijs **B**edrijfsleven.

We hebben deze periode 4 stagiaires gehad van verschillende opleidingen.

In maart 2021 hebben we een audit gehad over de wijze van beoordelen en examineren van studenten. De audit heeft tot doel de feitelijke wijze van beoordeling en examinering bij onze organisatie in kaart te brengen, good-practices of eventuele knelpunten te signaleren en indien noodzakelijk mogelijke verbeteringen te verkennen.

De Domeinexamencommissie voert dit in opdracht van de onderwijsinspectie uit.

Deze audit is goed verlopen en bij ZVM werken we en houden we ons aan alle richtlijnen om tot een goede beoordeling van de student te komen.

### **Vrijwilligers**

Er zijn 10 vrijwilligers werkzaam bij Merlijn. Zeven ondersteunen bij activiteiten in de huiskamer, één klusjesman en een tuinman. Daarnaast nog een vrijwillige klachtenfunctionaris.

Met alle vrijwilligers is een overeenkomst afgesloten.

.....

## **Scholing**

Alle verzorgenden (VZ) en verpleegkundigen (VP) zijn aangesloten bij het kwaliteitsregister van de V&VN. De verpleegkundigen zijn BIG geregistreerd.

We hebben nauw contact met Buurtzorg. Als er een scholing nodig is m.b.t. verpleegtechnische handelingen komen zij deze verzorgen bij ZVM.

### ***Onderstaande scholingen zijn in 2020-2021 gevolgd:***

In verband met Corona zijn er weinig fysieke scholingen gedaan dit jaar.

In juni 2020 hebben we in het team de signaalkaart over ouderenmishandeling besproken.

In november 2020 hebben alle VP, VZ en assistent VZ een herhaling van de BHV-cursus gevolgd.

In maart 2021 hebben alle verzorgende en verpleegkundige een training houding en beweging gevolgd, gegeven door een oefentherapeut en ergotherapeut.

Daarnaast ook een training katheteriseren van een vrouw, gegeven door een verpleegkundige van buurtzorg.

Naast deze scholingen zijn er diverse e-learningen gedaan door de verzorgenden en verpleegkundige.

## **Inspectiebezoeken**

De inspectie voor de gezondheidszorg heeft eind april 2016 een bezoek gebracht aan Zorgvoorziening Merlijn. Hieruit kwamen een aantal verbeterpunten voort. Deze zijn gerealiseerd en alles is nu in orde. Zie inspectierapport van oktober 2016.

De ARBO-inspectie is eind maart 2017 geweest. De RIE (Risico-inventarisatie en evaluatie) is met behulp van ZORGRIE uitgewerkt, dit is door Hans van den Brink gedaan en deze is afgerond in april 2018.

In juni 2017 kwam een controleur PGB van Menzis een dag bij Merlijn. Zij is met bewoners en familie in gesprek gegaan over de besteding van de Pgb's, wonen bij Merlijn, en de kwaliteit van zorg. Zowel zij als de bewoners en hun familie waren zeer positief over Zorgvoorziening Merlijn.

In april 2019 is er wederom een controleur PGB van Menzis geweest. Ook zij was zeer positief over Merlijn.

Eind 2020 heeft een controleur van Menzis telefonisch contact gehad met de eerste contactpersonen van de bewoners. Dit is ook allemaal positief verlopen.

## Zorgprijs



Op 18 maart 2018 kwam Staatsecretaris Tamara van Ark op bezoek bij Merlijn. Dit op uitnodiging van VVD Lingewaard.

Uit handen van Helga Witjes, wethouder van gemeente Lingewaard, mochten we de zorgprijs voor toekomstbestendige zorg in ontvangst nemen

## Beheer gebouw

Hans van den Brink, mede-eigenaar van Zorgvoorziening Merlijn, is verantwoordelijk voor het beheer van het gebouw en verzorgt al het onderhoud samen met een vrijwilliger.

### Brandmeldinstallatie (BMI)

Hans van den Brink is beheerder van de BMI. Maandelijks voert hij controles uit en test hij de BMI.

Het afgelopen jaar is er geen echt of onecht alarm geweest.

### Onderhoud

Hefas BV voert jaarlijks onderhoud uit aan de BMI en de brandblussers. Hierbij wordt alles uitgebreid getest en onderhouden. Hier is een certificaat van aanwezig.

### Inspectie

#### Normec (voorheen BVI)

Normec (Brandveiligheidsinspectie) voert jaarlijks een inspectie uit naar de werking van de BMI. Certificaten van goedkeur zijn aanwezig.



## **Oriëntatiebezoek brandweer Doornenburg**

De brandweer van Doornenburg is op 7 maart 2017 naar Merlijn gekomen om zich te oriënteren en te laten informeren over het gebouw en de BMI. Afsproken is dat zij jaarlijks Merlijn komen bezoeken, dit om bij calamiteiten het gebouw al te kennen om daardoor makkelijker de bewoners in veiligheid te kunnen brengen.

In mei 2019 heeft de brandweer een oefening gehouden bij Merlijn.

## **Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsverslag**

Begin 2017 is het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg gelanceerd. Hierin wordt onder andere als voorwaarde gesteld dat er jaarlijks een geactualiseerd kwaliteitsverslag opgesteld wordt. Waarvan u hier de vierde versie leest.

Binnen het kwaliteitsverslag hebben wij ook het kwaliteitsplan verwerkt. Hiermee beogen wij een afname van verscheidene documenten die veelal overlappende doelen en inhoud hebben. Tenslotte staan we voor zo min mogelijk papierwerk. Door één document te hanteren, is het voor zowel internen als externen overzichtelijk waar wij als kleine zorgorganisatie voor staan, wat wij belangrijk vinden en welke doelen wij hebben.

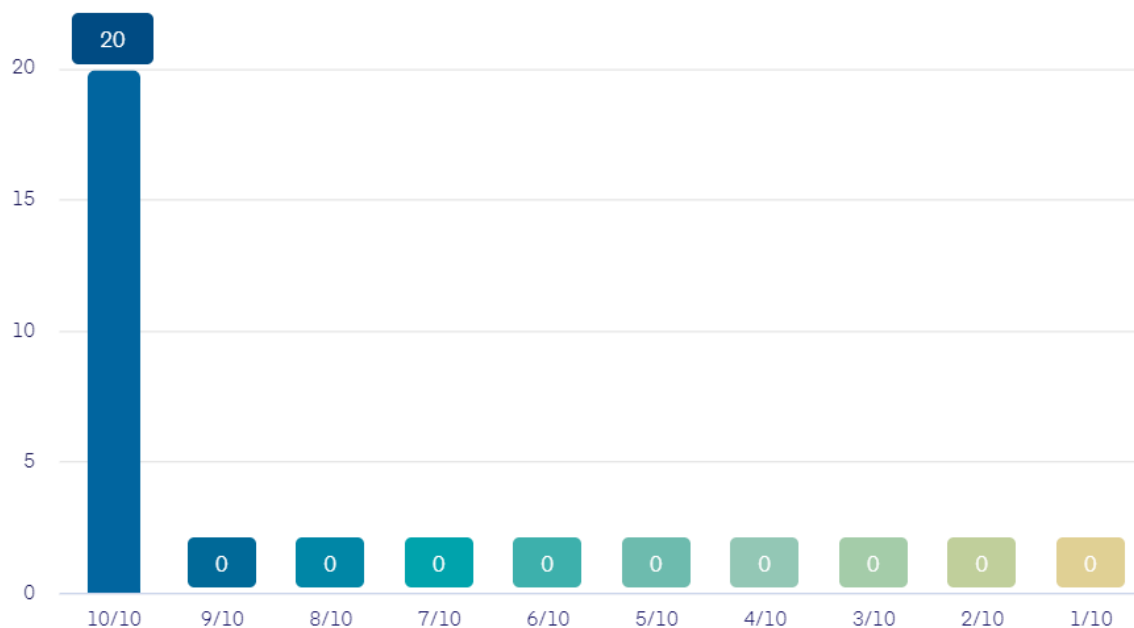
### **Doelen 2021:**

- 1. Scholing organiseren; Wij scholen om kennis te behouden. Nieuwe scholingen zijn gericht op (verpleegkundige) handelingen die voorkomen bij Merlijn. Daarnaast bezoeken we scholingen van V&VN en volgen we e-learningen.*
- 2. Extra aandacht behouden in het zorgplan, familiegesprek en met teambesprekingen m.b.t. de kwaliteitsindicatoren; voedselinname, afspraken levenseinde, toiletgang, preventieve wondzorg*
- 3. Scholing palliatieve zorg. We hebben hiervoor contact gezocht met een Hospice. Na Corona pakken we dit verder op.*
- 4. Scholing Werkbegeleiding voor werkbegeleiders. Helaas is deze door Corona afgelopen jaar niet doorgedaan, we gaan er van uit dat deze dit jaar wel weer start.*
- 5. Dementie simulatie training*
- 6. Inzet diverse stagiaires van meerdere opleidingen. In 2021-2022 richten we ons op VIG/Helpende/Maatschappelijke Zorg. Met als doel (nog) meer aandacht voor de bewoners, personeel blijft op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen in de zorg en het werven (en behouden) van gekwalificeerd personeel in de zorg.*
- 7. Jaarlijks aanleveren kwaliteitsverslag. Volgende versie juni 2022*

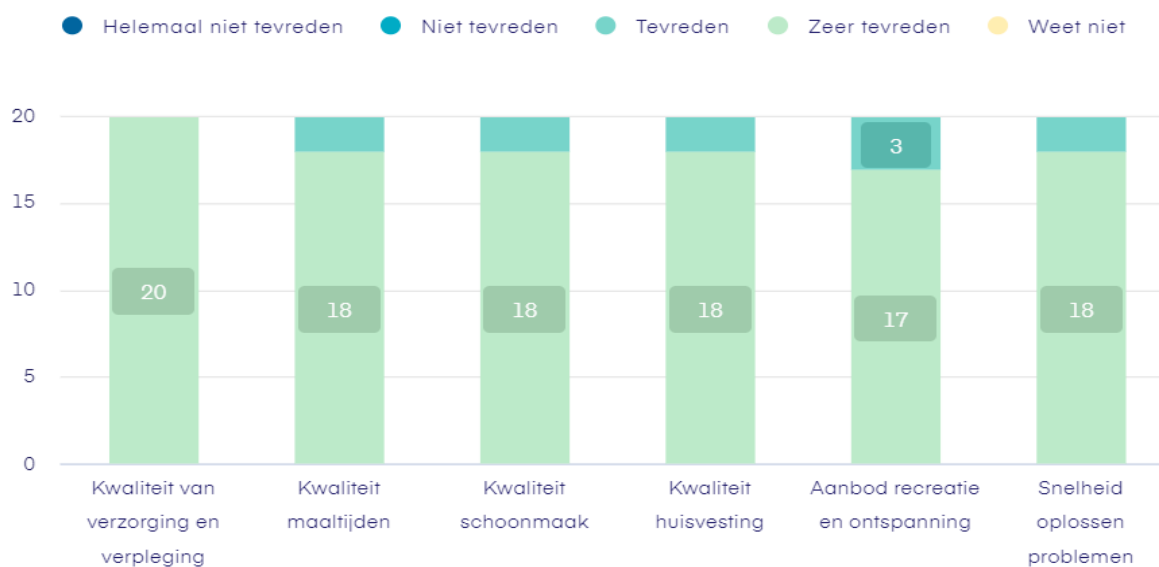
## Bijlage 1

### Tevredenheidsonderzoek Wonen 2021

#### 1. Hoe waarschijnlijk zou u Zorgvoorziening Merlijn aanbevelen aan familie of een bekende?



#### 2. Hoe tevreden bent u over de onderstaande punten?



### 3. Wat kunnen we doen om onze diensten te verbeteren?

ANTWOORD	ANTWOORDEN	RATIO
We zijn niet 100% tevreden maar 120%!	1	5%
Weet ik niet	1	5%
Ik vind het ook leuk om met de duofiets op pad te gaan.	1	5%
Het is een professionele zorginstelling met de liefste verzorging die je je maar wensen kunt. Kan niets aan verbeterd worden. Een 10 wat ons betreft en een dikke zoen voor Ellie & Hans en hun medewerkers.	1	5%
In het begin moest ik wennen omdat ik vanuit Bemmel kom, maar ik weet nu dat Doornenburgse mensen echt wel aardig zijn.	1	5%
Het is geweldig goed bij de Merlijn. IK zou echt geen verbeterpunten aan kunnen geven.	1	5%
Zeldzaam hoe goed het hier is, dit hebben we nog nooit meegemaakt!	1	5%

Ga zo door!	1	5%
Niets, alles is prima!!	1	5%
Eén woord: Uitmuntend!	1	5%
Vaker familie feestjes houden	1	5%
Alles is gewoon goed, wat wil je nog meer?	1	5%
Liefdevol blijven zorgen!	1	5%
Ik lust niet alles van het eten, soep vind ik wel heel lekker	1	5%
Vooral huidig niveau in alle opzichten vasthouden en daar waar mogelijk t.a.v. vraag/samenleving uitbreiden	1	5%

Ik zou het niet weten	1	5%
Ik zou het niet weten we zijn super tevreden!	1	5%
--	1	5%
Ik vind alles goed.	1	5%
Foto's met (voor)naam van de medewerkers ergens zichtbaar voor bewoners en familie	1	5%

## Conclusie Tevredenheidsonderzoek wonen 2021

Dit onderzoek is gehouden onder zowel bewoners als hun vertegenwoordigers. Dit onderzoek is door allebei 100 % ingevuld.

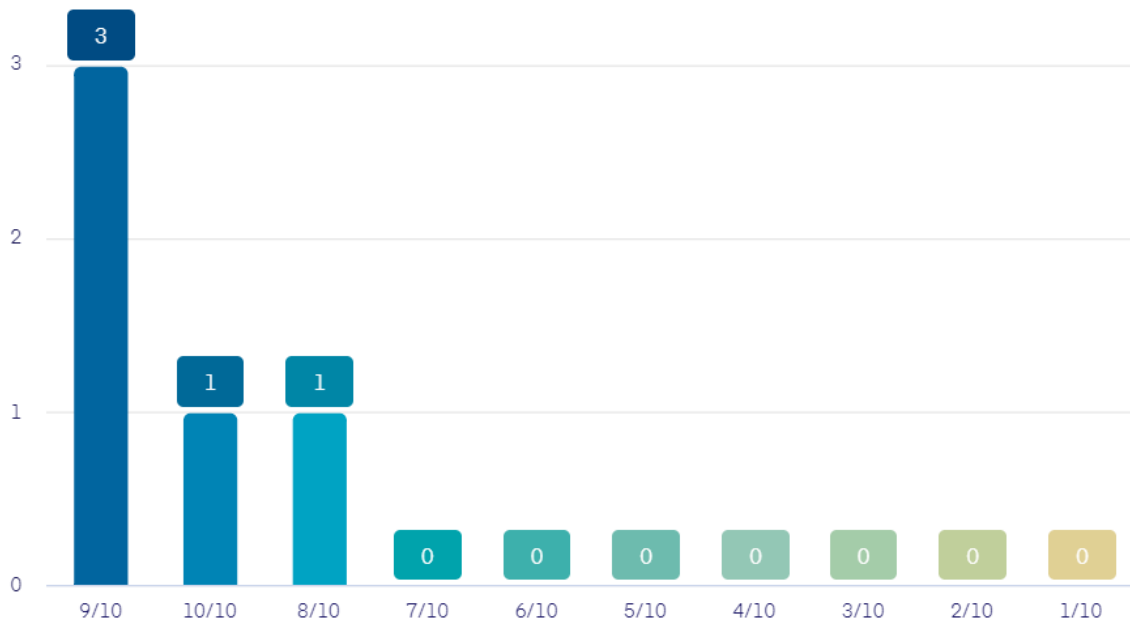
De eindscore is een **9,8** waar we heel trots op zijn! We gaan er dan ook alles aan doen om deze tevredenheid zo hoog te houden. Misschien is dat wel de grootste uitdaging waar we voor staan!

Daarnaast zijn we al aan het kijken wat we kunnen verbeteren en de eerste acties zijn hier al voor uit gezet.

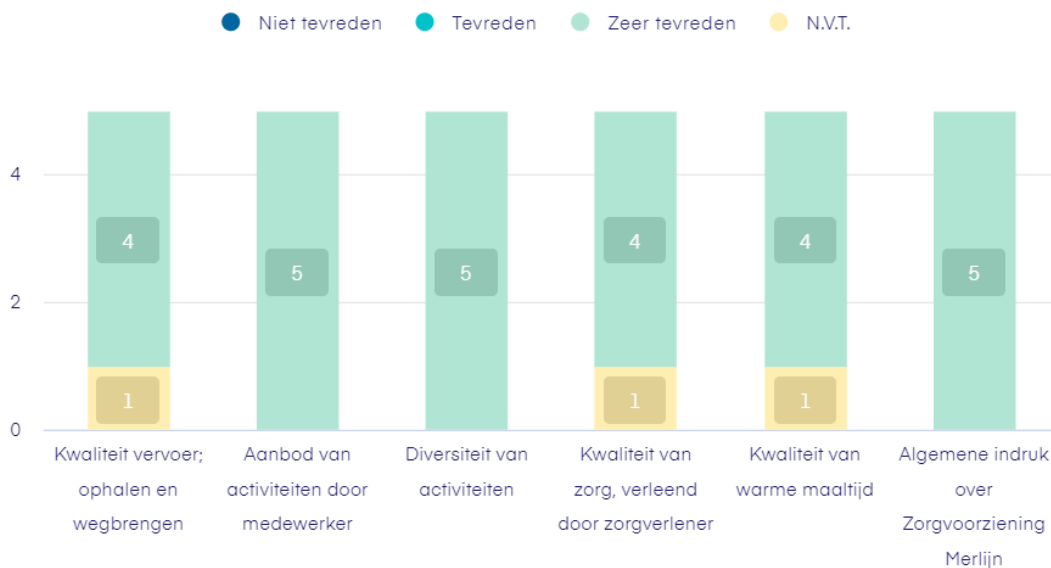
Alleen het punt uitbreiden/voldoen aan vraag van de samenleving willen we als ZVM niet aan werken. Wij blijven kleinschalig om de beste zorg te kunnen blijven leveren. In het woordje van Tamara van Ark, (zie pagina 3) gaf Tamara aan dat we over 20 jaar met het dubbele aantal 80-plussers zijn. Wij blijven kleinschalig, maar wij willen zeker nieuwe zorgondernemers helpen om een soortgelijk initiatief op te zetten om ook over 20 jaar te kunnen voldoen aan de vraag van deze ouderen.

## Tevredenheidsonderzoek dagopvang 2021

1. Hoe waarschijnlijk zou u Zorgvoorziening Merlijn voor de dagopvang aanbevelen aan familie of een bekende?



2. Hoe tevreden bent u over de onderstaande punten?





### 3. Wat kunnen we doen om onze diensten te verbeteren?

ANTWOORD	ANTWOORDEN	RATIO
Kan niet beter! Het is geweldig hier, ik ben zo blij dat ik hier naar toe mag! Ga zo door!	1	20%
IK zou niet weten wat, alles is prima.	1	20%
Ik zou het niet weten.	1	20%
Ik ben zeer tevreden!	1	20%
Het is hier buitengewoon goed. IK zou alleen een handvat aan de binnenkant van de auto willen. Dit is handiger met instappen.	1	20%

### Conclusie Tevredenheidsonderzoek Dagopvang 2021

Dit onderzoek is gehouden onder de gasten van de dagopvang. Vijf van de zes gasten hebben deze ingevuld.

Ook bij dit onderzoek zien we dat de mensen erg tevreden zijn, de gemiddelde score is een 9! Ook een mooi resultaat!

Het enige verbeterpunt vanuit de gasten; handvat in de auto, gaan we naar informeren.

Hans en Ellie van den Brink

Mei 2021