



# Kwaliteitsverslag

Periode: 01-04-2023 tot 01-04-2024

Door: Ellie van den Brink

## Inhoudsopgave

<b>Pagina</b>	<b>Onderwerp</b>
2	Inhoudsopgave
3	Inleiding
4	Waar staan we voor Management RvT ACP MGZ
5	Bewoners Medezeggenschap
6	Dagopvang Veilig incident melden
7	Vrijheidsbeperkende maatregelen Medicijnbeleid Uitsluiting criteria Cliënten Meldcode ouderenmishandeling
8	Klachten Personeel
9	Ziekteverzuim Vergewisplicht Stagiaires Vrijwilligers
10	Scholing
11	Inspectiebezoeken Minister bezoekt Merlijn Beheer gebouw
12	Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsverslag
13	Doelen 2023-2024
14	Uitslag Tevredenheidsonderzoek 2024

## 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 keukens 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 de WLZ (Wet Langdurige Zorg) en wordt omgezet in een PGB.

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. Tevens 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 beoogde 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:

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

Deze vier domeinen zijn terug te vinden in het Zorgleefplan van ZVM. We zijn in 2022 gestart met een Elektronisch Cliënten dossier, (ECD). De zorgplannen en rapportages gaan nu allemaal via dit ECD. Het programma heet: ONS/Nedap.

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

### **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.

### **Raad van Toezicht**

Vanaf 1 januari 2024 zijn we vanuit de WTZA (Wet Toezicht Zorg Aanbieders) verplicht om een raad van Toezicht te hebben. Deze is aangesteld en meerdere keren per jaar komt de RvT bij Merlijn, om met de eigenaren de gang van zaken te bespreken en hen te informeren over het financieel beleid.

### **Advance Care Planning**

Naast bovenstaande punten vinden wij Advance Care Planning ook erg belangrijk. In samenspraak met de huisarts, bespreken wij welke wensen de bewoners en hun familie hebben ten aanzien van wel/niet reanimeren, wel/niet meer naar het ziekenhuis, wel/niet meer behandelen etc.

Dit wordt vastgelegd in het zorgplan en bij de huisarts in het dossier, zodat een eventueel dienstdoend huisarts hier ook kennis van heeft.

### **Medisch Generalistische Zorg in de regio**

In 2023 is er een projectgroep bij Onze Huisartsen in Velp gestart met als doel; "Het waarborgen van de beschikbaarheid van een passend en financieel duurzaam aanbod van medisch-generalistische zorg en behandeling in de regio voor ouderen en mensen met een verstandelijke beperking, onafhankelijk waar ze wonen". Huisartsen, Specialisten Ouderenzorg en eigenaren van kleinschalige zorgvoorzieningen hebben zitting in deze projectgroep. Deze wordt aangestuurd door medewerkers van Vilans en gefinancierd door VWS. Ellie heeft zitting genomen in deze projectgroep. In 2023 is er een kick-off geweest, in 2024 gaat de projectgroep verder.

## Bewoners

Binnen ZVM wordt zowel somatische als psychogeriatrische zorg geboden.

ZVM heeft 10 appartementen, momenteel wonen er ook 10 bewoners.

De leeftijd van de bewoners varieert van 85 jaar tot en met 97 jaar.

De indicaties zijn allemaal vanuit de WLZ; verpleging en verzorging 4, 5 en 6.

Er staan op 31 maart 2024, 24 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/voeren van evaluatiegesprekken.

### 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 2024. 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 of WLZ. Met gemeente Lingewaard en Regio Centraal Gelderland is daarvoor een contract afgesloten.

In totaal komen er zeven verschillende mensen naar de dagopvang. Vijf komen uit Doornenburg, één uit Bemmelen, en één uit Huissen. 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 staat op 31 maart 2024 1 persoon op de wachtlijst voor dagopvang.

### 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 39 meldingen geweest. In onderstaand schema staan de meldingen per jaar. Vallen scoort dit jaar erg hoog. Dit is terug te leiden aan de bewoners die we dit jaar hebben/hebben gehad met hoog valrisico. En het beleid wat we met de bewoner en diens familie afspreken om bewoners niet te gaan beperken in hun vrijheid en het valrisico te accepteren. Allen hebben geen ernstig of blijvend letsel aan de val over gehouden. Er is niemand hiervoor doorgestuurd naar de eerste hulp.

### Overzicht afgelopen jaren:

VIM ZVM	2019	2020	2021	2022	2023
Medicatie	6	2 (vergeten te delen)	16 (6 x vergeten te delen, 6 x pufjes/zalven te laat vervangen, 4 x verkeerd afgetekend)	3	10  (2 x verkeerd tijdstip, 5 x niet gegeven, 2 x verkeerde medicatie, 1 x te laat vervangen)
Vallen	11	20	16 x vallen, 7 maal door knieën zakken	12 x vallen, 6 x uit stoel glijden	29 maal
Agressie	0	0	0	0	0
<b>Totaal:</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>39</b>	<b>21</b>	<b>39</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. Medicatie wordt per oktober 2022 ook digitaal afgetekend in het ECD.

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>	2019	2020	2021	2022	2023
Bij klachtenfunctionaris	0	0	0	0	0
Bij klachtenportaal	0	0	0	0	0

## Personeel

In deze periode heeft zorgvoorziening Merlijn 8,74 FTE in dienst. Verdeeld over 16 medewerkers. Daarnaast nog 3 nul-uren contracten.

<i>Functie</i>	<i>FTE</i>
Verpleegkundige	0,66
Verzorgende	4,66
Assistent verzorgende	2,46
Activiteitenbegeleidster	0,50
Huishoudelijk medewerkers	0,50

Leeftijdsopbouw medewerkers:

<i>Leeftijd</i>	<i>Aantal</i>
20-25 jaar	0
25-30 jaar	2
30-35 jaar	2
35-40 jaar	0
40-45 jaar	1
45-50 jaar	2
50-55 jaar	3
55-60 jaar	6
60-65 jaar	0

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
2021	<b>1,20</b>	7,2
2022	<b>4,64</b>	7,8
2023	<b>2,39</b>	7,7

Dit laat zien dat het ziekteverzuim binnen ZVM een stuk lager is dan het landelijke gemiddelde. Hier zijn we trots op!

### **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 Beroepsonderwijs Bedrijfsleven**.

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 12 vrijwilligers werkzaam bij Merlijn. Negen 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.

We zijn aangesloten bij Vilans, daar kunnen we altijd het meest recente protocol inzien als het om verpleegtechnisch handelen gaat.

Alle verzorgende en verpleegkundige zijn bevoegd en bekwaam voor de risicovolle handelingen die voorkomen bij ZVM. We hebben sinds januari 2024 hier een nieuw registratiesysteem voor opgezet. Dit hebben we na instructie van Vilans ook bij Merlijn ingevoerd. Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk om voor de risicovolle handelingen bevoegd en bekwaam te blijven. Als ze scholing wensen dan geven ze dit zelf aan. Eenmaal per drie jaar worden de handelingen door een verpleegkundige getoetst.

### ***Onderstaande scholingen zijn in 2023-2024 gevolgd:***

In juni 2023 hebben we in het team de signaalkaart over ouderenmishandeling besproken.

In het najaar van 2023 zijn alle medewerkers en vrijwilligers getraind met de VR bril; Beleef Dementie. Als aanvulling op deze scholing hebben we nog een avond een training gehad over dit onderwerp door een externe trainster, aangesloten bij Into D'mentia.

In november 2023 hebben alle VP, VZ en assistent VZ een herhaling van de BHV-cursus gevolgd.

In december heeft een fysiotherapeut het team training gegeven om de mobiliteit van de bewoners te verhogen en daarmee ook valgevaar te verminderen.

Door het jaar heen hebben meerdere medewerkers trainingen over palliatieve zorg gevolgd. Ook een cursus 'Palliatieve zorg bij mensen met Parkinson en dementie' is door diverse mensen gevolgd.

Daarnaast is er extra aandacht geweest voor katheteriseren bij een vrouw en intramusculair injecteren. Zodat elke verzorgende zich bevoegd en bekwaam voelt voor deze handelingen.

Ook wondzorg is uitgebreid besproken in een teambespreking door een verpleegkundige.

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

## Inspectiebezoeken

De inspectie voor de gezondheidszorg heeft eind april 2021 een bezoek gebracht aan Zorgvoorziening Merlijn. Er waren wat kleine verbeterpunten deze zijn aangepast. Zie inspectierapport 2021.

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.

Een controleur van Menzis met betrekking tot de PGB's, heeft in 2023 diverse malen een bezoek gebracht aan bewoners en diens vertegenwoordigers. Zij zijn in gesprek gegaan over de besteding van de Pgb's, wonen bij Merlijn, en de kwaliteit van zorg. Zowel zij als de cliëntvertegenwoordigers waren positief over Zorgvoorziening Merlijn.

## Minister op bezoek



Op 4 maart 2023 bracht minister Helder een bezoek aan Merlijn. Zij is minister van langdurige zorg en sport. Dit op uitnodiging van Helga Witjes, gedeputeerde van de Provincie Gelderland.

Via bijgevoegde link krijg je een indruk van het bezoek en haar indruk over Zorgvoorziening Merlijn.

[https://youtu.be/S0abj\\_xqqzg](https://youtu.be/S0abj_xqqzg)

## **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.

.....

### **Contact/oefeningen brandweer Doornenburg**

De brandweer van Doornenburg is in mei 2023 naar Merlijn gekomen voor een oefening. Zij komen 2-jaarlijks naar Merlijn, dit om bij calamiteiten het gebouw al te kennen en daardoor makkelijker de bewoners in veiligheid te kunnen brengen.

Eerstvolgende oefening/bezoek staat gepland in mei 2025.

.....

### **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.

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 2024:**

1. *Scholing organiseren; We zijn ons aan het oriënteren om meerdere scholingen te gaan volgen met de VR bril. We hebben contact met de mensen van de VR bieb, om ons daarbij aan te sluiten. Medio 2024 nemen we daar een besluit over. Daarnaast bezoeken we scholingen van V&VN, Nursing en volgen we e-learningen.*
2. *Scholingen/trainingen blijven volgen om up to date te blijven met betrekking tot het ECD.*
3. *Ontwikkelingen blijven volgen vanuit de MGZ. Ellie neemt deel aan werkgroep.*
4. *Jaarlijks aanleveren kwaliteitsverslag. Volgende versie mei 2025*

# Uitslag tevredenheidsonderzoek maart 2024

Onderzoek is gehouden onder 9 bewoners en 9 eerste vertegenwoordigers.

1. Hoe waarschijnlijk zou u Zorgvoorziening Merlijn aanbevelen aan familie of een bekende?  
16 personen scoren een 10, 2 personen een 9

**Gemiddelde score: 9,88!**

2. Bent u tevreden hoe de medewerkers met u omgaan?  
15 personen scoren een 10, 3 personen een 9

**Gemiddelde score, 9,83!**

3. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de verzorging en de verpleging?  
14 personen zijn zeer tevreden, 3 personen tevreden, 1 weet niet

4. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de maaltijden?  
14 personen zijn zeer tevreden, 4 personen tevreden

5. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de schoonmaak?  
16 personen zijn zeer tevreden, 2 personen tevreden

6. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de huisvesting?  
16 personen zijn zeer tevreden, 2 personen tevreden

7. Hoe tevreden bent u over het aanbod van recreatie en ontspanning?  
15 personen zijn zeer tevreden, 2 personen tevreden, 1 weet niet

8. Hoe tevreden bent u over de snelheid van problemen oplossen?  
11 personen zijn zeer tevreden, 2 personen tevreden, 5 weet niet

9. Wat kunnen we doen om onze diensten te verbeteren?

Geen verbeter punten	2	11.1%
Zo blijven!	1	5.6%
Omdat er geen vergelijk is en we zeer tevreden zijn met de zorg en ondersteuning van de Merlijn, kunnen we geen verbeteringen aandragen. De kleinschaligheid van de Merlijn en persoonlijke ondersteuning door medewerkers en management maakt het ons inziens uniek.	1	5.6%
Niets	1	5.6%
Moeilijke vraag	1	5.6%

Kan niets bedenken	1	5.6%
Ik mis in de avond nog wel eens een activiteit.	1	5.6%
Het is prima	1	5.6%
Gewoon zo doorgaan, kan bijna niet beter	1	5.6%
Geen verbeter punten	1	5.6%
Geen verbeteringen.	1	5.6%
Geen punten	1	5.6%
Ga zo door!! Alles prima voor elkaar	1	5.6%
De zorg is prima, ga vooral zo door.	1	5.6%
Beter kan het gewoon niet! Jullie doen het allemaal fantastisch! Veel aandacht voor de bewoners, niets is te veel! Dat de bewoners met hun verjaardag mogen kiezen wat ze willen eten. Zingen op de kamer. Echt erg leuk! Echt dat extra stukje aandacht. Gesprekjes op de kamer worden ook erg gewaardeerd. Net dat stukje extra gemeente aandacht. Als je "s avonds thuiskomt de lampen op de kamer aan, deur een stuk open. Dat is fijn thuiskomen! Dank Uitstapjes zijn erg fijn en gezellig. Applaus!!!	1	5.6%
Alles is geweldig! Maar misschien bepaalde activiteiten, zoals de voorjaarsmarkt al wat eerder bekend maken... ! Verder zijn we erg blij met jullie!!	1	5.6%