

Beste bewoner,
Beste vertrouwenspersoon,
Beste familielid, ...

De tevredenheid van onze bewoners ligt ons nauw aan het hart. Het uiten van hun al dan niet tevredenheid geeft ons de mogelijkheid om gerichte acties te ondernemen om alzo te komen tot een verhoogde algemene tevredenheid.

De stuurgroep kwaliteitszorg heeft om deze reden het initiatief genomen een tevredenheidsonderzoek uit te voeren. Deze tevredenheidsmeting zal een periodiek karakter kennen. Om de 2 jaar zal namelijk deze tevredenheidsmeting plaatsvinden.

Naast deze tevredenheidsmeting die naar elke bewoner, vertrouwenspersoon, familielid van het rusthuis wordt verzonden, zal ook elke nieuwe bewoner na 3 maanden deze tevredenheidsmeting ontvangen. Op deze wijze trachten wij de vinger aan de pols te houden omtrent de algemene tevredenheid van onze bewoners.

Hoewel de vragenlijst als anoniem kan worden beschouwd, vragen we toch een beperkte identificatie. Vooreerst in welke hoedanigheid u de vragenlijst invult en op welk verdiep (1,2 of 3) de betrokken bewoner verblijft.

De ingevulde vragenlijst kan u afgeven aan het onthaal van het Vinkenhof of per post versturen voor 20 januari 2010.

Wij hopen op uw medewerking en danken u hiervoor bij voorbaat !

Namens het OCMW,

De secretaris
M. DOUMEN



De Voorzitter
E. VANWORTSWINKEL

Hierbij ingesloten vindt u een vragenlijst. Wij vragen u dat u voor elk thema zou aangeven of u hierover tevreden bent of niet.

HOE VULT U DE VRAGENLIJST IN?

UW MENING OVER DEZE VRAAG	KRUIS AAN BIJ: (slechts 1 kruisje per vraag plaatsen a.u.b.)
U BENT TEVREDEN OVER HETGEEN U HEBT ERVAREN BIJ DEZE VRAAG	☒ TEVREDEN (VOORBEELD)
U BENT NIET HELEMAAL TEVREDEN - U VINDT DAT HET BETER ZOU KUNNEN	☐ NIET HELEMAAL TEVREDEN
U BENT ABSOLUUT NIET TEVREDEN OVER HETGEEN U IS OVERKOMEN WAT BETREFT DIT ONDERWERP.	☐ ONTEVREDEN
U HEBT HIEROVER GEEN MENING OF HET IS IN UW GEVAL NIET TOEGEPAST.	☐ NIET VAN TOEPASSING
ONDER IEDERE VRAAG IS RUIMTE VOOR UW EIGEN COMMENTAAR. HET STAAT U VRIJ OM BIJ IEDERE VRAAG UW EIGEN MENING NEER TE SCHRIJVEN. BIJ HET VERWERKEN VAN DE ANTWOORDEN WORDT UITERAARD REKENING GEHOUDEN MET UW COMMENTAAR	

AANVANG VRAGENLIJST

I. IDENTIFICATIE	
1. Ik vul deze vragenlijst in als	
☐ Bewoner / bewoonster van het Vinkenhof ☐ Zoon / dochter / ander familielid van een bewoner / bewoonster van het Vinkenhof ☐ Vertrouwenspersoon ☐ Andere	
2. Betrokken bewoner verblijft op verdiep	
☐ Verdiep 1 ☐ Verdiep 2 ☐ Verdiep 3	

II. KENNISMAKING MET DE INSTELLING	Tevreden	Niet helemaal Tevreden	On- tevreden	Niet van toepassing
3. Over de eerste kennismaking met WZC Vinkenhof ben ik	☐	☐	☐	☐
RUIMTE VOOR COMMENTAAR				
4. Over de informatie die ik kreeg over de werking ben ik	☐	☐	☐	☐
RUIMTE VOOR COMMENTAAR				
5. Over het luisteren naar mijn verhaal bij de opname door de medewerkers van Woonzorgcentrum Vinkenhof ben ik	☐	☐	☐	☐
RUIMTE VOOR COMMENTAAR				

 Houthalen-Hechteren ALLEMAAL BELEENBAAR CENTRAAL	VRAGENLIJST PERIODIEKE TEVREDENHEIDSMETING	Periodieke tevredenheidsmeting	Pagina 3 van 8
		Goedkeur Vast Bureau: 14-12-2009	

6. Over de rondleiding in het Vinkenhof door de medewerkers van de sociale dienst, ben ik	☐	☐	☐	☐

III. ADMINISTRATIE – SOCIALE DIENST	Tevreden	Niet helemaal tevreden	On-tevreden	Niet van toepassing
7. Over de toelichting van de noodzakelijke administratie omtrent een opname ben ik	☐	☐	☐	☐
RUIMTE VOOR COMMENTAAR				
8. Over het verloop van de noodzakelijke administratie omtrent een opname ben ik	☐	☐	☐	☒
9. Over de duidelijkheid van de maandelijkse factuur verzonden door het Vinkenhof ben ik	☐	☐	☐	☐
10. Over de duidelijkheid van de facturatie van derden ben ik				
Kapster	☐	☐	☐	☐
Pedicure	☐	☐	☐	☐
Wasserij	☐	☐	☐	☐
Apotheek	☐	☐	☐	☐
Mindermobielen centrale	☐	☐	☐	☐
TOELICHTING				
11. Over de briefwisseling tussen mij en het rustoord ben ik	☐	☐	☐	☐
12. Over de bereikbaarheid van de medewerkers van de sociale dienst ben ik	☐	☐	☐	☐
RUIMTE VOOR COMMENTAAR				

 Houthalen-Heilichteren ALLEMAAL HELEMAAL CENTRAAL	VRAGENLIJST PERIODIEKE TEVREDENHEIDSMETING	Periodieke tevredenheidsmeting	Pagina 4 van 8
		Goedkeur Vast Bureau: 14-12-2009	

III. ADMINISTRATIE – SOCIALE DIENST	Tevreden	Niet helemaal Tevreden	On- tevreden	Niet van toepassing
13. Over de begeleiding van de medewerkers van de sociale dienst ben ik	☐	☐	☐	☐

IV. ONTHAAL OP DE AFDELING	Tevreden	Niet helemaal Tevreden	On- tevreden	Niet van toepassing
14. Over de eerste kennismaking met de medewerkers van de afdeling ben ik.	☐	☐	☐	☐
RUIMTE VOOR COMMENTAAR				

V. VERPLEGING - VERZORGING	Tevreden	Niet helemaal Tevreden	On- tevreden	Niet van toepassing
15. Over de hulpvaardigheid van het verzorgend personeel ben ik	☐	☐	☐	☐
RUIMTE VOOR COMMENTAAR				
16. Over de vriendelijkheid van het verzorgend personeel ben ik	☐	☐	☐	☐
17. Over de gelegenheid die ik krijg tot het stellen van vragen ben ik	☐	☐	☐	☐
18. Over de wijze waarop het verzorgend personeel oor heeft voor mijn verhaal ben ik	☐	☐	☐	☐
19. Over de wijze waarop het verzorgend personeel oog heeft voor mijn privacy ben ik	☐	☐	☐	☐
20. Over de wijze waarop het verzorgend personeel oog heeft voor mijn persoonlijke wensen ben ik	☐	☐	☐	☐
RUIMTE VOOR COMMENTAAR				

V. VERPLEGING - VERZORGING	Tevreden	Niet helemaal Tevreden	On- tevreden	Niet van toepassing
21. Over de verstrekking van de verpleegkundige zorgen ben ik	☐	☐	☐	☐
22. Over de verstrekking van de hygiënische zorgen ben ik	☐	☐	☐	☐
23. Over de verstrekking van de algemene zorgen ben ik	☐	☐	☐	☐

VI. COMMUNICATIEKANALEN - BEREIKBAARHEID	Tevreden	Niet helemaal Tevreden	On- tevreden	Niet van toepassing
24. Omtrent de contactmogelijkheden met het verzorgend personeel ben ik	☐	☐	☐	☐
RUIMTE VOOR COMMENTAAR				
25. Omtrent de contactmogelijkheden met de maatschappelijk assistenten ben ik ... (telefoons, briefwisseling)	☐	☐	☐	☐
26. Omtrent de contactmogelijkheden met de hoofdverpleegkundigen of verantwoordelijken ben ik ...	☐	☐	☐	☐
27. Omtrent de bereikbaarheid van de adviserend en coördinerend geneesheer ben ik ...	☐	☐	☐	☐
28. Omtrent de bereikbaarheid van de directie ben ik ...	☐	☐	☐	☐
29. Omtrent de contactmogelijkheden met de medewerkers aan de onthaalbalie ben ik...	☐	☐	☐	☐
RUIMTE VOOR COMMENTAAR				

VII. ANIMATIE	Tevreden	Niet helemaal Tevreden	On tevreden	Niet van toepassing
30. Bent u tevreden over:				
Het aanbod van de uitstappen	☐	☐	☐	☐
De activiteiten die op de afdeling plaatsvinden (clown, muzikaal optreden ...)	☐	☐	☐	☐
De sfeer waarin de activiteiten plaatsvinden	☐	☐	☐	☐
Hoe u betrokken wordt bij de activiteiten	☐	☐	☐	☐
Afwisselend karakter van de activiteiten	☐	☐	☐	☐
Over hoe de dienst animatie rekening houdt met de weersomstandigheden (planning van de dienst animatie)	☐	☐	☐	☐
Over het tijdstip waarop de activiteit plaats vindt in het daggeheel	☐	☐	☐	☐
Over de duur van de activiteiten	☐	☐	☐	☐
Over de winkelronden die de medewerkers van de dienst animatie voorzien	☐	☐	☐	☐
TOELICHTING				

VIII. WAS	Tevreden	Niet helemaal Tevreden	On tevreden	Niet van toepassing
31. Over het reinigen van mijn kledij ben ik ...	☐	☐	☐	☐
RUIMTE VOOR COMMENTAAR				
32. Over het sorteren van mijn kledij ben ik	☐	☐	☐	☐

IX. KINESITHERAPIE	Tevreden	Niet helemaal Tevreden	On tevreden	Niet van toepassing
33. Over het aanbod van de dienst kinesithérapie ben ik	☐	☐	☐	☐
RUIMTE VOOR COMMENTAAR				
34. Over de bekendheid van de dienst kinesithérapie ben ik	☐	☐	☐	☐

35. Over het tijdstip waarop kinesitherapie plaats heeft, ben ik

X. VOEDING		Tevreden	Niet helemaal Tevreden	On tevreden	Niet van toepassing
36. Over het tijdstip van volgende maaltijden ben ik					
	Ontbijt	☐	☐	☐	☐
	Middagmaal	☐	☐	☐	☐
	Vieruurtje	☐	☐	☐	☐
	Avondeten	☐	☐	☐	☐
TOELICHTING					
37. Over de geboden porties van volgende maaltijden ben ik					
	Ontbijt	☐	☐	☐	☐
	Middagmaal	☐	☐	☐	☐
	Vieruurtje	☐	☐	☐	☐
	Avondeten	☐	☐	☐	☐
TOELICHTING					
38. Over de kwaliteit van volgende maaltijden ben ik					
	Ontbijt	☐	☐	☐	☐
	Middagmaal	☐	☐	☐	☐
	Vieruurtje	☐	☐	☐	☐
	Avondeten	☐	☐	☐	☐
TOELICHTING					
39. Over de presentatie van volgende maaltijden ben ik					
	Ontbijt	☐	☐	☐	☐
	Middagmaal	☐	☐	☐	☐
	Vieruurtje	☐	☐	☐	☐
	Avondeten	☐	☐	☐	☐
TOELICHTING					
40. Over de variatie van volgende maaltijden ben ik					
	Ontbijt	☐	☐	☐	☐
	Middagmaal	☐	☐	☐	☐
	Vieruurtje	☐	☐	☐	☐
	Avondeten	☐	☐	☐	☐
TOELICHTING					

VRAGENLIJST
PERIODIEKE
TEVREDENHEIDSMETING

Periodieke tevredenheidsmeting

Goedkeur Vast
Bureau: 14-12-2009

Pagina 8
van 8

XI. INFRASTRUCTUUR	Tevreden	Niet helemaal Tevreden	On tevreden	Niet van toepassing
41. Over het onderhoud van de kamer ben ik	☐	☐	☐	☐
RUIMTE VOOR COMMENTAAR				
42. Over het onderhoud van de gemeenschappelijke ruimtes (centrale leefruimte, gangen, inkomhal) ben ik	☐	☐	☐	☐
RUIMTE VOOR COMMENTAAR				
43. Over het onderhoud van de gemeenschappelijke toiletten ben ik	☐	☐	☐	☐
RUIMTE VOOR COMMENTAAR				
44. Over de mogelijkheid om mijn privé kamer naar eigen smaak in te richten ben ik ...	☐	☐	☐	☐
RUIMTE VOOR COMMENTAAR				
45. Over de huiselijke sfeer van de gemeenschappelijke ruimtes ben ik ...	☐	☐	☐	☐
RUIMTE VOOR COMMENTAAR				

XII. VARIA	Tevreden	Niet helemaal Tevreden	On- tevreden	Niet van toepassing
46. Over de mogelijkheid om mijn geloofsovertuiging te belijden ben ik	☐	☐	☐	☐
RUIMTE VOOR COMMENTAAR				

OPMERKINGEN OF SUGGESTIES.

[illegible]