

NPS+

1 Inleiding

De NPS+ module is toegevoegd aan Mijn Verbetermeter. Met deze module kan een respondent aangeven wat beter zou kunnen, wat eventueel gemist wordt, wat de organisatie kan veranderen, of de medewerkers zouden moeten veranderen en waarover men (zeer) tevreden is. Met deze module kun je concrete aanwijzingen krijgen die je helpen de zorg te verbeteren. Deze module is speciaal ontwikkeld voor de VVT waarbij de cliënt (of vertegenwoordiger van de cliënt) de respondent is.

De analyse van de antwoorden in de vrije tekstvelden zal automatisch gebeuren wat het analyseren van de resultaten zal vergemakkelijken. Mijn Verbetermeter brengt de antwoorden in de volgende categorieën onder: lichamelijk welbevinden, mentaal welbevinden, participatie en wonen (de rubrieken uit het Zorgleefplan). Dit levert u een overzicht op van waar in de zorg- of dienstverlening kansen liggen ter verbetering.

2 Werkwijze

Aan de werkwijze van Mijn Verbetermeter verandert niets er wordt enkel een functionaliteit toegevoegd. De NPS+ is beschikbaar als vraagsoort. Je kunt je eigen meet-app samenstellen met de NPS+ vragen.

Om de NPS+ vragen toe te voegen moeten de volgende stappen worden doorlopen:




Ga naar Meet-app store > Mijn Meet-apps > nieuwe meet-app maken.

Het voorblad kan op de gebruikelijke wijze worden ingevuld en worden opgeslagen. Bij het tabblad vragen beheren kan de vraagsoort NPS+ worden gekozen.

The screenshot shows the 'actiz' software interface. At the top, there is a navigation bar with 'Mijn Verbetermeter', 'Mijn Meet-apps', 'NPS+', and 'vragen wijzigen'. Below this, there are tabs for 'Meet-app store', 'Geactiveerde meet-apps', and 'Mijn Meet-apps'. The main content area shows a 'Meet-app NPS+' with 'meetniveau: Organisatiedeel'. There are buttons for 'meet-app informatie', 'basisgegevens wijzigen', 'vragen beheren', 'publiceren', and 'verwijderen'. A dropdown menu is open, showing a list of question types. The 'NPS+' option is highlighted in blue and enclosed in a red box. The list includes: 'datum toekomst', 'datum + tijd', 'Tijdstip', 'tijd uren', 'tijd minuten', 'lengte', 'leeftijd', 'getal', 'positief getal', 'negatief getal', 'getalbereik', 'geboortejaar', 'komma getal', 'gewicht (kg)', 'Algemeen', 'vrij veld', 'NPS', and 'NPS+'. The 'NPS+' option is selected, and the dropdown shows 'NPS PLUS VVT Cliënt' as the chosen item.

Als je deze vraagsoort kiest worden automatisch de twee daarbij horende vragen gegenereerd, hieraan kun je verder niets wijzigen.

Vragen

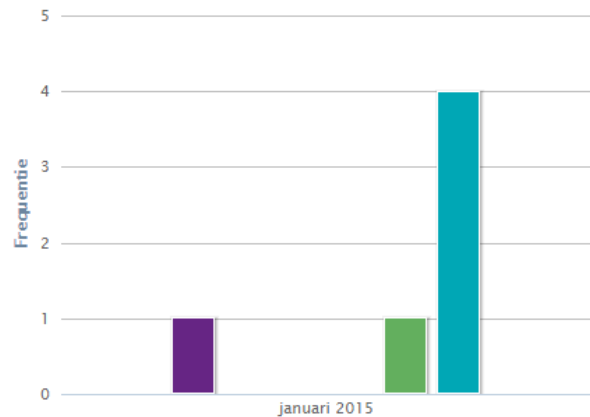
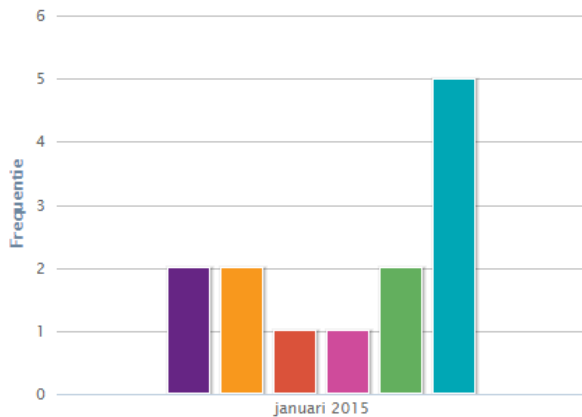
Vraag	Veldnaam	
<p>1</p> <p>Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt (wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de organisatie veranderen, of moeten de medewerkers anders werken)?</p> <p></p> <p><i>- Vul geen eigen namen in</i> <i>- Begin elke gedachte met een hoofdletter en eindig met een punt</i> <i>- Vermijd afkortingen</i></p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; width: 100%;"></div>	npsplus_npsneg	
<p>2</p> <p>Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u nu krijgt?</p> <p><i>- Vul geen eigen namen in</i> <i>- Begin elke gedachte met een hoofdletter en eindig met een punt</i> <i>- Vermijd afkortingen</i> <i>- Noteer hier alleen positieve gedachten</i></p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; width: 100%;"></div>	npsplus_npspos	

De meet-app kan worden aangevuld met andere vragen et cetera, je kunt dit zo vormen als je zelf wilt. Na het opslaan, publiceren en in gebruik nemen van de meet-app kan de NPS+ meet-app worden ingevuld door de meter (initiator of coördinator).

Deze functionaliteit is voor iedereen beschikbaar die de rechten heeft om een nieuwe meet-app te maken, dat zijn dus de initiator en de coördinator. Uiteraard hebben alle gebruikers deze rechten bij het invullen van een vragenlijst.

De resultaten van de NPS+ vragen zien er als volgt uit:

1. Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt (wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de organisatie veranderen, of moeten de medewerkers anders werken)?
2. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u nu krijgt?



Periode	Categorie	Antwoord
januari 2015	Participatie	De gehaastheid, mensen hebben geen tijd meer.de bezuinigingen zijn irritant. Het eten wordt wel klaar gezet maar niet weer opgeruimd, ik moet het dan zelf doen en dat kan ik niet.
januari 2015	Zorgverlener	De gehaastheid, mensen hebben geen tijd meer.de bezuinigingen zijn irritant. Het eten wordt wel klaar gezet maar niet weer opgeruimd, ik moet het dan zelf doen en dat kan ik niet.
januari 2015	Zorgverlener	"Minder verschillende gezichten.

Periode	Categorie	Antwoord
januari 2015	Zorgverlener	"De verzorging is prima. Het eten is prima. Medewerkers zijn hartelijk, helpen graag."
januari 2015	Zorgverlener	"Tijdstip van zorg. Lieve, deskundige zusters."
januari 2015	Zorgverlener	de verzorging blijft altijd geduldig!
januari 2015	Overig	ilk krijg antwoord op al mijn vragen. Ik kan er vervolgens ook iets mee. Het geeft mij het steuntje in de rug wat ik nodig heb.

Per gegeven antwoord wordt elke zin apart bekeken en in categorieën ingedeeld. Hierbij gelden de volgende regels:

- Een zin kan maximaal aan twee categorieën worden toegekend.
- Een totaal antwoord (alle zinnen bij elkaar) kan maximaal 1 keer per categorie scoren. Bijvoorbeeld:

januari 2015	Zorgverlener	"De verzorging is prima. Het eten is prima. Medewerkers zijn hartelijk, helpen graag."
--------------	--------------	--

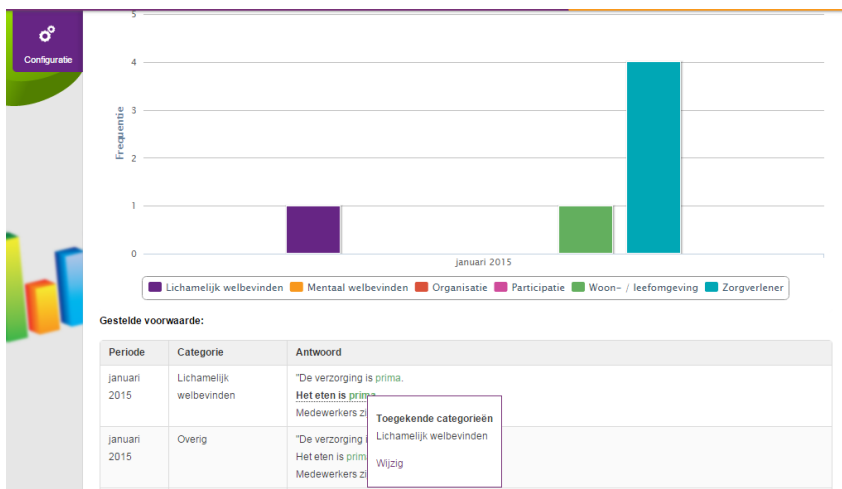
Beide vetgedrukte zinnen horen bij zorgverlener, deze telt 1 keer mee bij de resultaten. Positieve woorden kleuren groen, negatieve woorden kleuren paars. Zo kun je bij het screenen van de resultaten al een indruk krijgen van de gegeven antwoorden.

Op het tweede blad van de resultaten kan de categorie worden aangepast. Hier kom je door op het grafiek tekenetje achter de vraag te klikken:

De meting bestaat uit de volgende vragen en/of berekende velden

Nr.	Vraag	Vraagtype	Veldnaam	Grafiek
1	Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt (wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de organisatie veranderen, of moeten de medewerkers anders werken)?	vrij veld	npsplus_npsneg	
2	Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u nu krijgt?	vrij veld	npsplus_npspos	

In de tabel met de uitgeschreven antwoorden kun je met je muis over de antwoorden gaan. Onder de vetgedrukte zin verschijnt een stippellijntje. Door vervolgens met rechts op de muis te klikken kun je de categorie wijzigen en / of een extra categorie toevoegen.



Door op wijzig te klikken opent zich een scherm waarin je zelf de categorie kunt wijzigen:

Resultaten

Wijzig categorie(ën) #1613 RFC NPS plus

Antwoord: **Het eten is prima.**

Maak een keuze uit de onderstaande categorie(ën):

Categorie	Toegewezen?
Lichamelijk welbevinden	<input checked="" type="checkbox"/>
Mentaal welbevinden	<input type="checkbox"/>
Organisatie	<input type="checkbox"/>
Participatie	<input type="checkbox"/>
Woon- / leefomgeving	<input type="checkbox"/>
Zorgverlener	<input type="checkbox"/>
Overig	<input type="checkbox"/>

Opslaan

Na het opslaan van de wijziging keer je terug naar het totaal overzicht en zal je eventueel doorgevoerde wijziging zichtbaar worden in de grafiek en de tabel.

Deze functionaliteit is voor iedereen beschikbaar daar een ieder de resultaten kan inzien.