

Slutevaluering Projekt Velkomstmøde Kildevældet

Slutevaluering Projekt Velkomstmøde Kildevældet



Tovholder på projektet

Områdeleder på plejecenter Kildevældet Dorthe Kjær Iversen

Projektgruppe

Dorthe Kjær Iversen, Inger Kobberø, Vaiva Jørgensen, Charlotte Ernstsén, Anne Larsen og Joan Kierkegaard.

Udarbejdet af udviklingskonsulent Gunnel Pedersen Staben Social Omsorg i samarbejde med projektgruppen



HEDENSTED
KOMMUNE

Slutevaluering Projekt Velkomstmøde Kildevældet

Indhold

Resumé og hovedkonklusioner	3
Baggrund.....	5
Formål, mål, succeskriterier, målgruppe, metode og redskaber, ansvarsfordeling og tidsplan.....	6
Bilag 1 Link til projektbeskrivelse.....	7
Bilag 2 Velkomstbrev.....	8
Bilag 3 Vejledende køreplan.....	9
Bilag 4 Spørgeskema samlet besvarelse borger/pårørende.....	11
Bilag 5 Spørgeskema samlet besvarelse personale.....	12

Slutevaluering Projekt Velkomstmøde Kildevældet

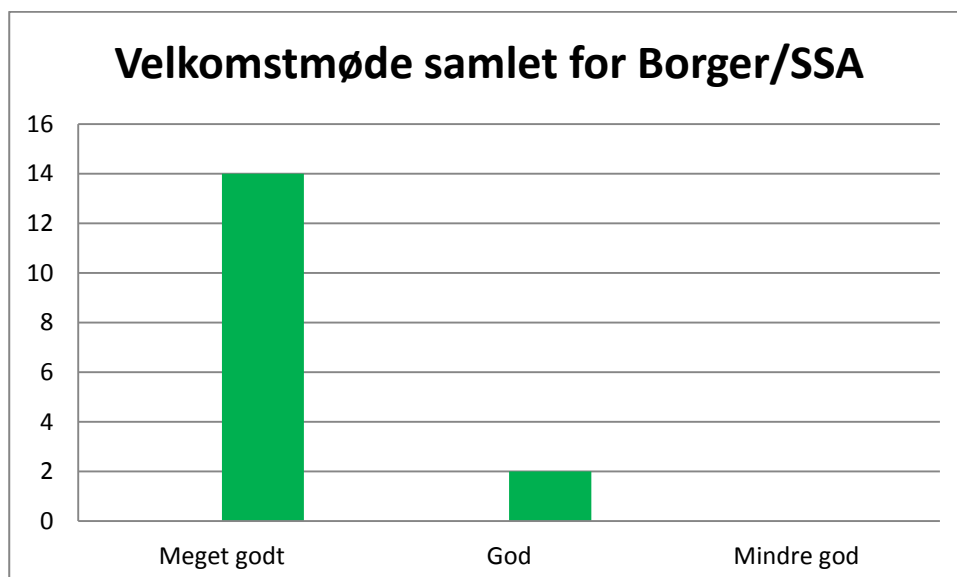
Resumé og hovedkonklusioner.

Projektet er afholdt på plejecenter Kildevældet i Hornsyld. Projektet gik ud på at undersøge, om man kan få en mere glidende overgang til indflytning på plejecenteret, ved at afholde et velkomstmøde inden indflytningen i borgerens hjem. Man besluttede, at det var kontakt assistenten fra den afdeling, som borgeren skulle tilhøre, der skulle tage ud til velkomstmødet. Desuden skulle indflytningens dato fastsættes til en dag, hvor kontaktassistenten var på arbejde. Der blev udarbejdet et velkomstbrev (se bilag 2), en vejledende køreplan for velkomstmødet (se bilag 3). Der blev lavet relevante rettelselser og opdatering i velkomstfolderen på hjemmesiden og personalet og ledergruppen blev orienteret om projektet. Assistenten havde ansvaret for, at personalet blev orienteret om borgeren og dato for indflytningen.

Projektet har vist, at der er meget stor tilfredshed, både blandt både borgere, pårørende og personale, med at afholde velkomstmødet i borgerens egne omgivelser før indflytningen. Hovedkonklusionerne nedenfor er baseret på spørgeskemaer (se bilag 4 og 5), men også de kommentarer, som borgere og pårørende mundtligt har givet udtryk for til personalet.

Datagrundlaget består af 8 borgere og 8 personale medlemmer. Der synes at være en klar tendens til at velkomstmøde inden indflytningen, er en rigtig god ide, både i forhold til en bedre kvalitet, men også i forhold til en rationel og tidsbesparende effekt. Den eneste reelle ekstra tid der er brugt i det daglige er skønnet til at være kørsel til borgerens hjem. Denne tid vurderes indhentet via mindre tid til kommunikation (konfliktløsning, manglende oplysninger, usikre krav og forventninger) og bedre dokumentation, som giver klare anvisninger, større overblik, relevant hjælp og optimal brug af borger og pårørendes ressourcer.

Projektgruppen anbefaler, at indføre velkomstmødet permanent på plejecenteret og stiller sig gerne til rådighed for oplysninger og hjælp, hvis andre plejecentre er interesserede i at indføre konceptet.

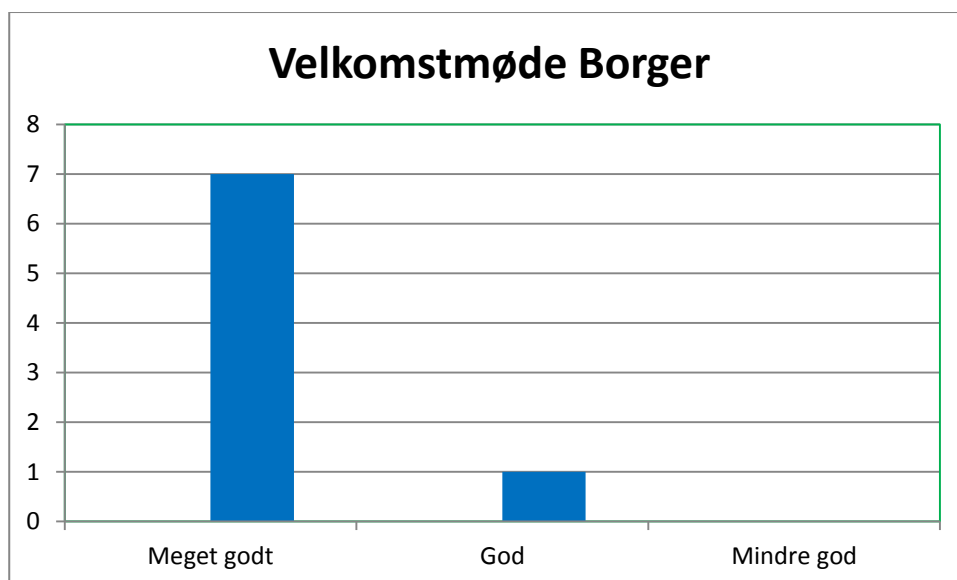


1. 14 svarede "meget god" 2 svarede "god" 0 svarede "mindre god"

Slutevaluering Projekt Velkomstmøde Kildevældet

Borger/pårørende:

- Borgere og pårørende føler sig hørt. De synes det er hyggeligt. Den afslappede stemning betyder, at samtalen glider let og der bliver udvekslet mange flere oplysninger.
- Både borgere og pårørende føler sig mere trygge og også mere inddraget i processen. Et vigtigt faktum, som projektet belyser, er at de pårørende i høj grad har brug for støtte og omsorg fra personalet, da flytningen også er en krise situation for de pårørende.
- Den øgede støtte til og tryghed for de pårørende betyder, at de bliver vigtige ressourcepersoner i indflytningsforløbet.
- Der opstår færre misforståelser, der bruges mindre tid efter indflytningen på u hensigtsmæssig og ufrugtbar kommunikation, som at "lappe" på misforståelser, bristede forventninger m.v. Borger og pårørende får svar på deres spørgsmål og de er glade for, at
- Der er blevet en større åbenhed gensidigt og borger og pårørende har følt sig meget velkomne, hvilket har medført at flere har besøgt centeret inden indflytningen og gået i gang med de praktiske ting hurtigere.
- Planlægningsprocessen og det praktiske forløb er gået mere gnidningsløst.
- Borgeren er glad for at se et kendt ansigt ved indflytningen og føler, at personalet har et godt kendskab til ham og hans situation.
- Flere tilkendegiver, at de synes indflytningstiden er kort, men mange vil gerne have indflytningen overstået i en fart, så det kan være svært at gøre noget ved dette.



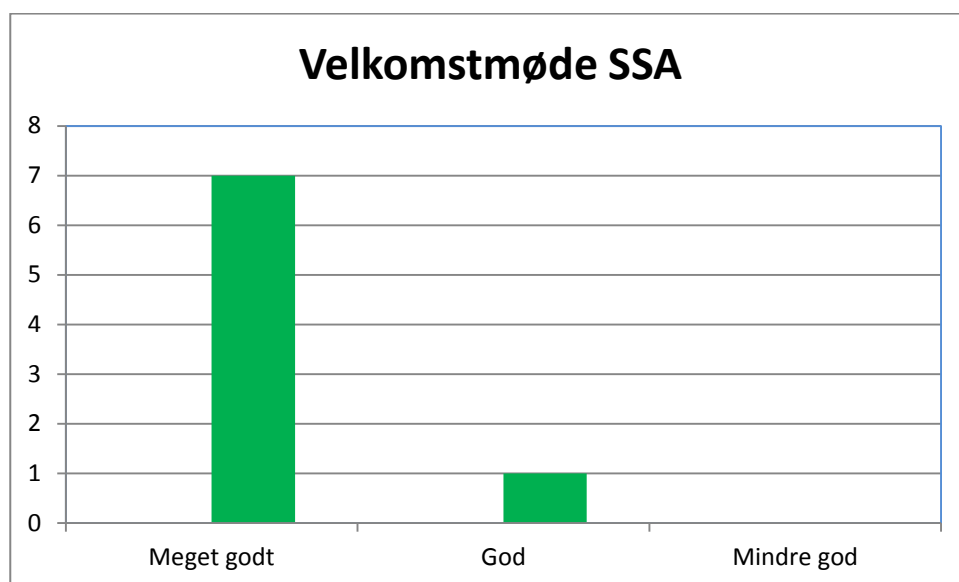
2. 7 borgere svarede "meget god", 1 svarede "god" og 0 svarede "mindre god".

Personalet:

- Assistenten har fået et bedre indblik i borgerens livssituation ved at møde borger og pårørende i egne omgivelser. Selv der, hvor besøget har været på korttidsafsnit, giver det alligevel et bedre indtryk af det hele menneske.

Slutevaluering Projekt Velkomstmøde Kildevældet

- Rat at se borger og pårørende som værter, det gjorde dem mere afslappede at assistenten var gæst.
- Der kom flere gode oplysninger frem omkring behov, ressourcer, indretningsønsker, sygdomshistorie og borgerens habitualtilstand. Det medførte at der blev lavet faglige tiltag og kontakt til tværfaglige samarbejdspartnere, som var på plads til indflytningen. Køreplanen gav desuden en faglig struktureret tilgang til mødet.
- Indsatskataloget var en god basis at snakke ud fra, det gav en meget fin forventningsafstemning. Borger og pårørende fik god tid til at se og gennemgå kataloget og mange havde gode spørgsmål klar til mødet. Der blev talt om fordeling af opgaver og rehabilitering blev ligeledes drøftet.
- Personalet på plejecenteret har følt sig mere forberedte. Assistenten har i god tid kunne indhente evt. manglende oplysninger fra sygehus, korttidsafsnit eller leverandøren af personlig og praktisk hjælp, hvilket har betydet en væsentlig kvalitet i journalen og en betydelig opdateret kilde af oplysninger til kolleger.
- Der har været god kontakt til borger og pårørende fra starten ved indflytningen og ingen konflikter.



3. 7 assistenter svarede "meget god", 1 svarede "god" og 0 svarede "mindre god".

Baggrund.

På Plejecenter Kildevældet afholdt man i 2014 en indsats for personalet bl.a. med fokus på arbejdsmiljø. Noget der fyldte meget hos personalet var samarbejdet med de pårørende ved overgangen fra egen bolig og til plejebolig.

Personalet oplevede, at der ofte kunne være problematikker efter indflytningen, som udsprang af manglende forventningsafstemning både hos borgeren, som skulle flytte ind på plejecenteret og borgerens pårørende. Der var en del usikkerhed og utryghed omkring pårørendes roller, hvad borgeren og de pårørende kunne forvente, hvilke omgivelser man kom til, hvilke personer man ville møde m.m.

Slutevaluering Projekt Velkomstmøde Kildevældet

Tidsmæssigt blev der brugt meget tid efter indflytningen på, at samle op på dette og man besluttede derfor at op starte et projekt omkring et velkomstmøde inden indflytning (se bilag 1 Projektbeskrivelse Velkomstmøde)

Formål, mål og succeskriterier

Formålet var at skabe en glidende overgang, hvor både borger og pårørende var velorienteret og medinddraget, hvilket må siges at nået. Undersøgelsen viste, at 15 ud af 16 borgere/pårørende svarede "meget godt" til at velkomstmødet var godt, 1 svarede "godt" og ingen svarede "mindre godt". 11 ud af 12 personalemedlemmer svarede "meget godt og 1 "godt"-ingen "mindre godt" (se bilag resultater af spørgeskemaundersøgelsen). Succeskriterierne er opnået til fulde, idet succes kriterierne var sat til at 80 % af borgere/pårørende/personale skulle synes, at velkomstmødet var et godt tiltag.

Målgruppe, metode og redskaber.

Målgruppen var borgere i kommunen, som var visiteret til en plejebolig på Plejecenter Kildevældet og deres pårørende. Alle borgere i projektperioden, som skulle flytte ind på plejecenteret, blev tilbudt et velkomstmøde i eget hjem sammen med pårørende og fik tilsendt et velkomstbrev sammen med velkomstpjece. Borger og pårørende fik udleveret spørgeskema, som personalet indsamlede ca. 14 dage efter indflytningen til den op følgende samtale.

Ansvarsfordeling

Projektleder var Dorthe Kjær Iversen, som var ansvarlig for projektets gennemførelse og information til ledere og personale i samarbejde med deltagerne fra projektgruppen: Inger Kobberø, Vaiva Jørgensen, Charlotte Ernsten, Anne Larsen og Joan Kierkegaard. Kontaktpersonerne (assistenter) forberedte sig ud fra kørelisten og man var selv opmærksom på at ens mødetid og indflytningsdato passede. Spørgeskemaer blev bearbejdet af administrativ medarbejder Jeanet Sørensen.

Tidsplan.

Oprindelig var perioden sat til 1.9. 2014 til 1.12.2014, men på grund af for få indflytninger, blev perioden udvidet til 1.2.2015.

Slutevaluering Projekt Velkomstmøde Kildevældet

Bilag 1

[Link til projektbeskrivelse](#)

Slutevaluering Projekt Velkomstmøde Kildevældet

Bilag 2 Velkomstbrev

Dato:.....

Kære.....

Vi vil gerne byde dig hjertelig velkommen på plejecenter Kildevældet.

Vi ønsker at skabe en glidende overgang mellem eget hjem og plejecenter, du og dine pårørende er derfor meget velkommen til at kontakte os. Vi træffes bedst sidst på formiddagen på hverdage på tlf.

Vi håber, at du må blive glad for at bo på Kildevældet.

Med venlig hilsen

Personalet på Kildevældet

Dato:
Dok.nr.
Titel:




HEDENSTED
KOMMUNE

Slutevaluering Projekt Velkomstmøde Kildevældet

Bilag 3 Vejledende køreplan

Vejledende køreplan for velkomstmøde

FØR:	EGNE NOTER:
<ul style="list-style-type: none">-Ring ud og tilbyder besøg + invitere pårørende.-Sikre at dokumentationen indeholder relevante oplysninger fra hjemmopføljen:<ol style="list-style-type: none">1. Helhedsbedrivelse2. Funktionsvurdering3. Livshistorie4. Fokusområder.-Forberede mulige datoer for indflytningsamtale.-Printe indsatskatalog og Velkomstpjece-Udfylde velkomtbrev samt printe det.	
UNDER:	EGNE NOTER:
<ul style="list-style-type: none">-Sikre en god oplevelse for borger og pårørende.1. Præsentation af indsatskataloget i hovedpunkter2. Præsentation af velkomstpjece i hovedpunkter3. Livshistorie, opstart sammen med borger og pårørende.4. Forventninger til indflytning på plejecenter.<ul style="list-style-type: none">- Borgers forventninger- Personalets forventninger- Pårørendes forventninger- Rehabilitering, og indflydelse på hverdagen.	

 HEDENSTED KOMMUNE

Slutevaluering Projekt Velkomstmøde Kildevældet

Bilag 3 Vejledende køreplan fortsat

køreplan for velkomstmøde [Kompatibilitetsstand] - Microsoft PowerPoint

UNDER, fortsat:	EGNE NOTER:
5. Spørgsmål fra borger og pårørende, specielle hensyn. -Aftale dato for indflytning og indflytningsamtale.	
EFTER:	EGNE NOTER:
Dokumentation relevante steder samt formidling til kollegaer via CSC	

HEDENSTED KOMMUNE

Slutevaluering Projekt Velkomstmøde Kildevældet



Bilag 4 Spørgeskema samlet besvarelse borger/pårørende

Evaluerings svar fra pårørende.

Evalueringsgrundlaget er baseret på 8 velkomstmøder

Her på Kildevældet arbejder vi på, at gøre indflytningen til vores plejecenter endnu bedre. I den forbindelse har vi indført et velkomstmøde, som du og evt. dine pårørende har deltaget i. For at måle effekten af velkomstmødet, vil vi bede dig, evt. sammen med dine pårørende, om at udfylde nedenstående evalueringsskema.

På forhånd tak.

Venlig hilsen personale projektgruppen og centerleder Dorthe Kjær Iversen

	Meget god	God	Mindre god
1. Hvordan var din oplevelse af velkomstmødet?	100 %		
Begrund(hvad var godt, mindre godt, hvordan kan det gøres bedre) <ul style="list-style-type: none">• Det er super godt, at I kom på besøg hjemme i Roussthøjsparken før min indflytning her på Kildevældet.• Det kan ikke blive bedre, hyggeligt og fagligt.			
2. Hvordan er din oplevelse af velkomstmødet i forhold til medinddragelse af dig og evt. dine pårørende?	100 %		
Begrund(hvad var godt, mindre godt, hvordan kan det gøres bedre) <ul style="list-style-type: none">• Vi føler, at vi bliver hørt.			
3. Hvordan er din oplevelse af velkomstmødet i forhold til, om dig og evt. dine pårørende føler jer velinformerede?	100 %		
Begrund(hvad var godt, mindre godt, hvordan kan det gøres bedre)			
4. Hvordan er din oplevelse af om velkomstmødet har bidraget til en god indflytning på plejecenteret?	50 %	50 %	
Begrund(hvad var godt, mindre godt, hvordan kan det gøres bedre) <ul style="list-style-type: none">• Det er gået godt, men en kort indflytning på 14 dage. Det var lidt hårdt at nå.• Bliver altid godt informeret.			



Bilag 5 Spørgeskema-samlet besvarelse personale

Evalueringssvar fra SSA.

Evalueringsgrundlaget er baseret på 8 velkomstmøder

Vi har startet et projekt op her på Kildevældet, hvor formålet er, at skabe en glidende overgang ved indflytning på plejecenteret og en bedre dialog og kommunikation mellem personalet og borger/pårørende. Som et tiltag, er vi startet med at tilbyde et velkomstmøde hjemme hos borgeren, inden indflytning på plejecenteret. For at måle effekten af velkomstmødet, vil vi bede dig udfylde nedenstående evalueringsskema.

På forhånd tak.

Med venlig hilsen projektgruppen og centerleder Dorthe Kjær Iversen.

	Meget god	God	Mindre god
5. I hvilken grad oplever du, at velkomstmødet har bidraget til et godt samarbejde med borgeren/pårørende?	100 %	0 %	0 %
Begrund(hvad var godt, mindre godt, hvordan kan det gøres bedre) <ul style="list-style-type: none"> • Mere forberedt til at modtage ny beboer • Større indsigt i livssituation • God kontakt fra første dag • Det var dejligt Borgeren var vært og var med i samtalen. Der var ro på Borgeren i de vante omgivelser. Dejligt at se hvordan han havde indrettet stuen, der stod en kondicykel. • Børnene var afslappet, det var mig der var gæst. • Der kom rigtig mange informationer om borgerene. Fik et rimeligt godt billede af dem som personer, hvad de kunne og hvilken hjælp de havde brug for, en del sygehistorie. De blev informeret om al indretning måske skal ændres hvis borgeren får brug for mere hjælp og at det er dem der skal flytte møblerne. • Jeg besøgte borgeren i uge 3 på korttids Løsning. Borgeren har ikke familie, så naboer til borgeren var med. Jeg gennemgik indsatskataloget og de andre tjeklister. Naboen skrev ned – borgeren er meget spørgende og bekymret for salg af hende gård(det bar samtalen præg af). Jeg fik afklaret hvor meget naboen kan/vil/kunne hjælpe borgeren, så vi fik hurtigt skabt et godt tillidsforhold. 			
6. I hvilken grad oplever du, at velkomstmødet har bidraget til, at forventningerne mellem personalet og borger/pårørende er afstemt?	100 %	0 %	0 %
Begrund(hvad var godt, mindre godt, hvordan kan det gøres bedre) <ul style="list-style-type: none"> • Ingen konflikter siden indflytning • Rigtig mange ting blev vendt. Indsatskataloget kunne læses i fred og ro indtil indflytningen, så de vidste hvilke ydelser vi gav og der blev talt om deres opgaver som pårørende. De fik af vide at forskellen for deres vedkommende var, at der hele tiden var nogen om borgeren og han fik hjælp til det han ikke kunne. Hvad der ellers var som han manglede eller der skulle købes stadig var deres ansvar. • De havde selv skrevet spørgsmål op- som jeg kunne besvare ude i hjemmet. 			

Slutevaluering Projekt Velkomstmøde Kildevældet

- Der har været et rigtig godt samarbejde. De er klar over, hvad vi kan tilbyde og hvad de skal tage sig af.
- Haft tid til at læse indsatskataloget. Den har de gennemgået med borgeren
- Flere aftaler blev gennemført. F.eks. indkøbsaftale
- At være på besøg på borgerens "hjemmebane" gav borgeren ro
- Jeg brugte de papirer til støtte under samtalen. Vigtig at det er kort og præcist

7. I hvilken grad oplever du, at velkomstmødet har bidraget til en god indflytning?	80 %	20 %	0 %
---	------	------	-----

Begrund(hvad var godt, mindre godt, hvordan kan det gøres bedre)

- Positiv oplevelse, selv om det var kaotisk med mange pårørende og flytterod. Pårørende var ikke frustreret under flytning
- De var klar over hvad der skulle ske. Det virker som det har givet en anden fortrolighed imellem pårørende og os. Der er mere snak på et afslappet plan.
- Måske vi skulle have sat en kontaktperson på. Det har vi været for lang tid om.
- Børnene havde set lejligheden i fred og ro og taget stilling til hvordan den kunne møbleres, så de vidste hvad der var plads til.
- Samtalen gik rigtig godt. borgeren er rolig og vi har afstemt 28 forventninger – naboen siger, at hun har fået god info og svar på spørgsmål.