

Case Management in der Betreuung und Pflege

Zeitraum: 1. Oktober 2011 bis 30. Juni 2013

Projektabschlussbericht

Petra Ilg, BScN | Projekt Case Management
connexia – Gesellschaft für Gesundheit und Pflege

Mag. Martin Hebenstreit | Geschäftsführung
connexia – Gesellschaft für Gesundheit und Pflege



Impressum

connexia – Gesellschaft für Gesundheit
und Pflege gem. GmbH
6900 Bregenz, Broßwaldengasse 8
T +43 5574 48787-0, www.connexia.at

Bregenz, im Dezember 2013

Inhalt

1) Einleitung	4
2) Gemeinden und Regionen	5
3) Leistungen der Case Managerinnen und Case Manager	6
4) Leistungen seitens der connexia im Rahmen der Projektleitung	7
5) Leistungsstunden	8
6) Klientenbezogene Daten	12
7) Träger und Personal	17
8) Projektevaluierung und Fazit	18
9) Ausblick	19

1) Einleitung

Das Projekt „Case Management in der Betreuung und Pflege“ in Vorarlberg startete im Auftrag des Sozialfonds im Oktober 2011 und endete mit Ende Juni 2013. Das Land Vorarlberg beauftragte die connexia – Gesellschaft für Gesundheit und Pflege mit der Übernahme der Projektleitung und der organisatorischen und fachlichen Begleitung der Implementierung des Case Managements in den Gemeinden bzw. Regionen.

Für das Projekt wurde für den Begriff Case Management die Definition der Österreichischen Gesellschaft für Care und Case Management verwendet.

Case Management ist ein Handlungsansatz, der sich vor allem dadurch auszeichnet, dass möglichst entlang eines gesamten Betreuungsverlaufs eines Klienten oder einer Klientin und quer zu den Grenzen von Versorgungseinrichtungen und -sektoren sowie Professionen ein maßgeschneidertes Versorgungspaket erhoben, geplant, implementiert, koordiniert und evaluiert wird.

Ein funktionierendes Care Management ist für das Gelingen des Case Managements notwendig. Care Management meint die System- und Versorgungssteuerung, die fallübergreifend und einrichtungsübergreifend bedarfsgerechte Hilfen koordiniert, organisiert und die strukturellen Voraussetzungen dafür aufzeigt (Österreichische Gesellschaft für Care und Case Management).

Die pflegebedürftigen Menschen und ihre Angehörigen sollen dank des Case Managements in ihrer Gemeinde bzw. Region eine qualifizierte Beratung erhalten und wenn nötig konsequent weitervermittelt oder begleitet werden. Mit dem Handlungsansatz des Case Managements soll sichergestellt werden, dass individuell, bedarfsorientiert und gemeinsam ein Versorgungspaket geplant, umgesetzt – falls nötig auch koordiniert – und evaluiert wird. Dadurch soll eine Unter-, Fehl- oder Überversorgung verhindert und die ambulante Betreuung und Pflege gestärkt werden.

Das Case Management richtet sich an Menschen, die einen Bedarf an Betreuung und Pflege aufgrund einer körperlichen und/oder psychiatrischen Erkrankung haben und an deren pflegende Angehörige. Dieses Angebot kann dank der Finanzierung aus Mitteln des Pflegefonds kostenlos in Anspruch genommen werden. Das Case Management kommt dann zum Tragen, wenn mehrere verschiedene Dienstleister benötigt werden, eine komplexe Situation von den Betroffenen alleine nicht bewältigt werden kann, oder die Gefahr besteht, dass die Angehörigen mit der Situation überfordert sind. Grundsätzlich gilt es, die Selbstbestimmung und Selbstverantwortung zu fördern.

Bei Projektbeginn starteten 13 Gemeinden bzw. Regionen. Während des Projektzeitraums sind laufend weitere Gemeinden dazugekommen. Aktuell haben bereits 79 Gemeinden ein Case Management implementiert.

Anfang des Jahres 2013 wurde das Projekt evaluiert und das bestehende Konzept überarbeitet. Seit 1. Juli 2013 befindet sich das Case Management im Regelbetrieb.

2) Gemeinden und Regionen

Gemeinde(n)		Träger	Regionen	Projektstart
Eichenberg Hohenweiler Hörbranz	Lochau Möggers	Sozialsprengel Leiblachtal	Leiblachtal	16.08.2012
Doren Hittisau Krumbach Langen Langenegg	Lingenau Riefensberg Sibratsgfäll Sulzberg	Sozialsprengel Vorderwald	Bregenzerwald Vorderwald	01.10.2011
Andelsbuch	Egg	Pflegedienst Egg-Andelsbuch	Bregenzerwald Mittelwald	01.07.2012
Bezau Mellau	Reuthe	Sozialzentrum Bezau-Mellau-Reuthe	Bregenzerwald Hinterwald	01.10.2011
Bartholomäberg Gaschurn Schruns Silbertal	St. Anton St. Gallenkirch Tschagguns Vandans	KPV Außermontafon	Montafon	01.02.2013
Fußbach Gaißau	Höchst	Sozialsprengel Rheindelta	Rheindelta	01.10.2012
Hohenems		Gemeinde Lustenau	Hohenems	01.10.2012
Bildstein Buch Kennelbach	Schwarzach Wolfurt	Sozialdienste Wolfurt	Hofsteig	01.10.2011
Lauterach		Gemeinde Lauterach		01.10.2011
Hard		Pflegenetzwerk Hard		01.10.2011
Lustenau		Gemeinde Lustenau		01.10.2011
Bregenz		Stadt Bregenz und KPV Bregenz	Bregenz	01.10.2011
Düns Dünserberg Röns	Satteins Schlins Schnifis	KPV Jagdberg	Unterer Walgau	01.10.2011
Frastanz Göfis	Nenzing	KPV Frastanz und Senioren- betreuung Nenzing		01.01.2012
Rankweil Meiningen	Übersaxen	Mitanand Rankweil	Rankweil/Vorderland	01.01.2012
Fraxern Klaus Laterns Röthis	Sulz Viktorsberg Weiler Zwischenwasser	KPV Vorderland		01.10.2011
Götzis	Koblach	Sozialdienste Götzis	Kummenberg	01.10.2011
Feldkirch		Seniorenbetreuung Feldkirch (SBF)	Feldkirch	01.10.2011
Dornbirn		Stadt Dornbirn	Dornbirn	01.10.2011
Blons Bludesch Fontanella Ludesch	Raggal Sonntag St. Gerold Thüringen Thüringerberg	IAP Ludesch	Blumenegg/ Großes Walsertal	01.10.2011
Dalaas Innerbraz	Klösterle Lech	KPV Klostertal-Arlberg	Klostertal	01.06.2013

Somit waren am 30. Juni 2013 rund 87 Prozent der Vorarlberger Bevölkerung bzw. 77 Gemeinden am Projekt beteiligt. Im September startete die Region Altach, Mäder. Folgende Gemeinden haben noch kein Case Management implementiert: Bludenz, Nüziders, Stallehr, Lorüns, Bürs, Bürserberg, Brand, Mittelberg, Alberschwende, Schwarzenberg, Au, Bizau, Schnepfau, Schoppernau, Schröcken, Warth und Damüls.

3) Leistungen der Case Managerinnen und Case Manager

Einzelfallbezogen

Die Case Managerinnen und Case Manager erbringen keine direkten Dienstleistungen im Bereich Betreuung und Pflege, sondern sind vor allem im Bereich Beratung und Begleitung tätig:

- Informationsgespräche
- Durchführung des Case Management Prozesses
 - / Clearing/Intake (Klärung der Notwendigkeit)
 - / Assessment
 - / Zielvereinbarung und Hilfeplanung
 - / Durchführung und Linking (Vermittlung und Koordination)
 - / Monitoring
 - / Abschluss und Evaluation
 - / Präventive Kontaktaufnahme
- Bereich „Entlassungsmanagement“
 - / Bei Bedarf Übernahme in den Case Management Kreislauf (siehe oben)
 - / Abklärung und gegebenenfalls Suche eines Pflegeheimplatzes bei Krankenhausentlassungen
 - / Poststationäres Monitoring: Präventive Kontaktaufnahme
- Pflegeheime: Aufnahme in die „Anmeldeliste“
 - / Durchführung eines Informations- und Beratungsgesprächs
 - / Regelmäßiger Kontakt mit den Personen laut Anmeldeliste
 - / Laufende Aktualisierung der Einträge

Weitere Tätigkeiten

- Vernetzungsarbeit
- Aktives Einbringen der Erfahrungswerte und Mitarbeit im lokalen und regionalen Care Management
- Teilnahme an Vernetzungs- und Austauschtreffen (regional und landesweit)
- Mitarbeit am landesweiten Projekt und laufende Weiterentwicklung des Konzeptes „Case Management in der Betreuung und Pflege“
- Weiterbildung „Case Management“
- Allgemeine organisatorische Tätigkeiten

4) Leistungen seitens der connexia im Rahmen der Projektleitung

Informationsarbeit und Unterstützung bei der Einführung

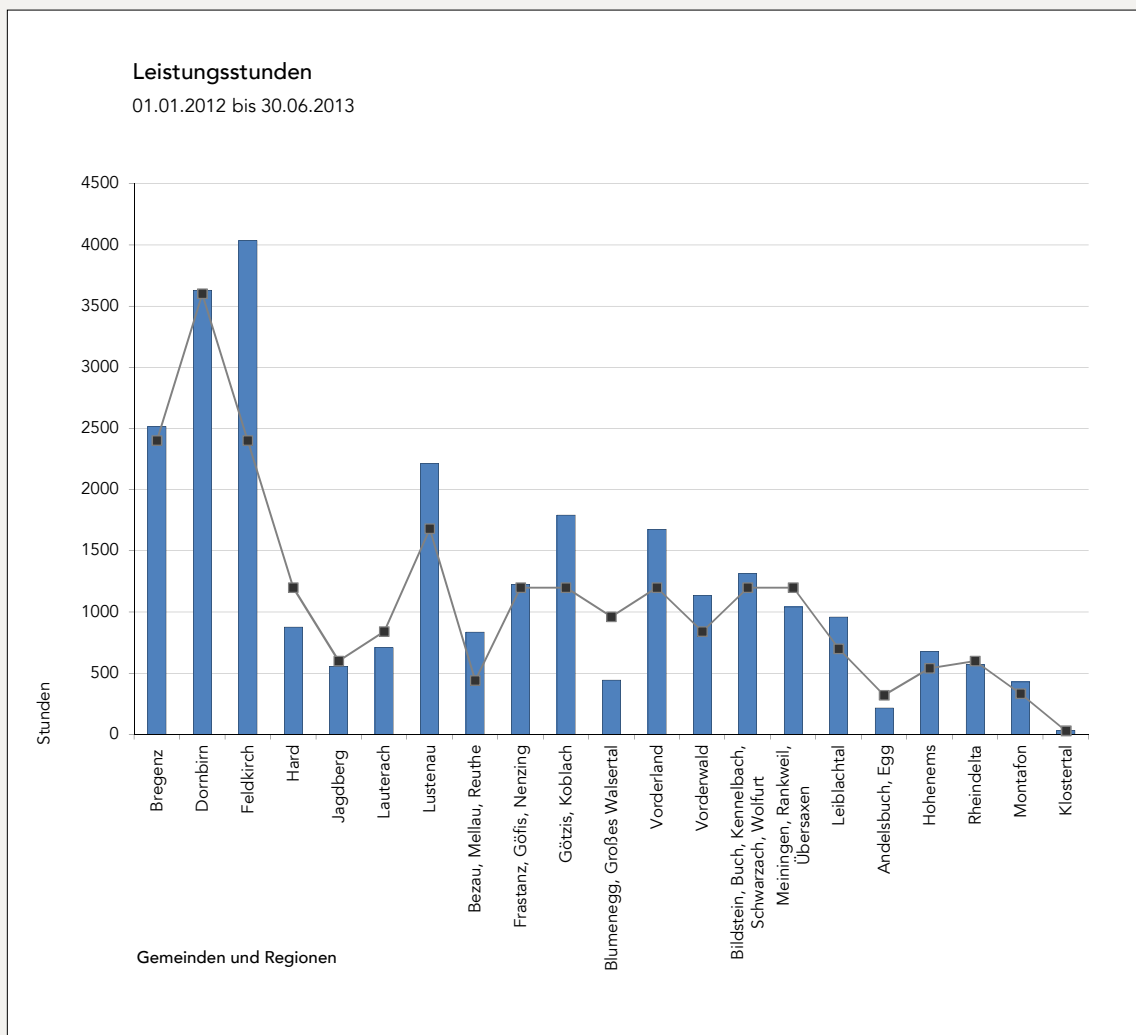
- Information an interessierte Gemeinden bzw. Regionen
- Kommunikation der Rahmenbedingungen bezüglich der Teilnahme am Projekt
- Unterstützung bei der Einführung des Case Managements und laufende Begleitung der Gemeinden und Regionen
 - / ca. 20 Vorstellungen des Projektes und Gespräche mit interessierten Gemeinden und Regionen
 - / ca. 15 Infoveranstaltungen für die Systempartner in den Gemeinden
- Informationsarbeit mit den überregional und landesweit tätigen Einrichtungen
 - / ca. 10 persönliche Gespräche und Projektvorstellungen bei landesweiten Institutionen (Sozialdienste und Pflegekräfte der Spitäler, Caritas, ifs, etc.)

Laufende Tätigkeiten

- Projektmanagement
- Organisation und Durchführung der Austauschtreffen der Case Managerinnen und Case Manager
 - / 27 Austauschtreffen (landesweit und regional)
- Ansprechperson für die Case Managerinnen und Case Manager in organisatorischen und fachlichen Belangen
- Laufende Begleitung der Gemeinden und Regionen, die das Case Management eingeführt haben
- Vermittlungsfunktion als neutrale Ansprechperson bei Konflikten der Systempartner bzw. Akteure vor Ort
- Kontinuierliche Weiterentwicklung des Konzeptes „Case Management in der Betreuung und Pflege“
- Vorprüfung und Auswertung der Leistungsdokumentation
- Organisation und Begleitung der Weiterbildung „Case Management“ (bisher zwei Durchgänge)
 - / Oktober 2011 bis Juli 2012 mit 24 Teilnehmenden
 - / Jänner bis November 2013 mit 18 Teilnehmenden
- Organisation von Fortbildungen
 - / Mindestsicherung, Ausgleichszulage, Sachwalterschaft-Clearing, Pflegegeld
- Entwicklung und laufende Weiterentwicklung der Dokumentationsunterlagen
- Vorarbeiten für die Einführung einer elektronischen Klientendokumentation
- Projektevaluation (im Sinne einer Selbstevaluierung)
- Berichtswesen

5) Leistungsstunden

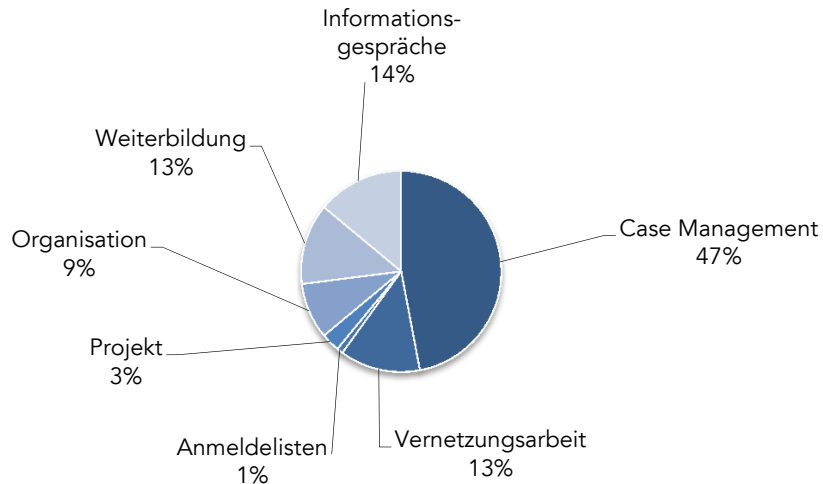
Pro Vollzeitäquivalent stehen im Jahr 1.600 Stunden zur Verfügung. Eine Leistungsstunde umfasst 60 Minuten. Alle Tätigkeiten, die unter Punkt 3 „Leistungen der Case Managerinnen und Case Manager“ angeführt sind, werden als Leistungsstunden erfasst. Seit Anfang 2013 wird der Aufwand im Rahmen der Anmelde-Liste für eine Pflegeheimaufnahme dokumentiert. Die Aktivitäten im Bereich „Entlassungsmanagement“ werden derzeit noch nicht separat in der Leistungsdokumentation erfasst.



In dieser Grafik sind die erbrachten Leistungsstunden für den Zeitraum 01.01.2012 bis 30.06.2013 im Verhältnis zu dem maximal zur Verfügung stehenden Vollzeitäquivalent für das Case Management laut Vorgabe des Sozialfonds dargestellt.

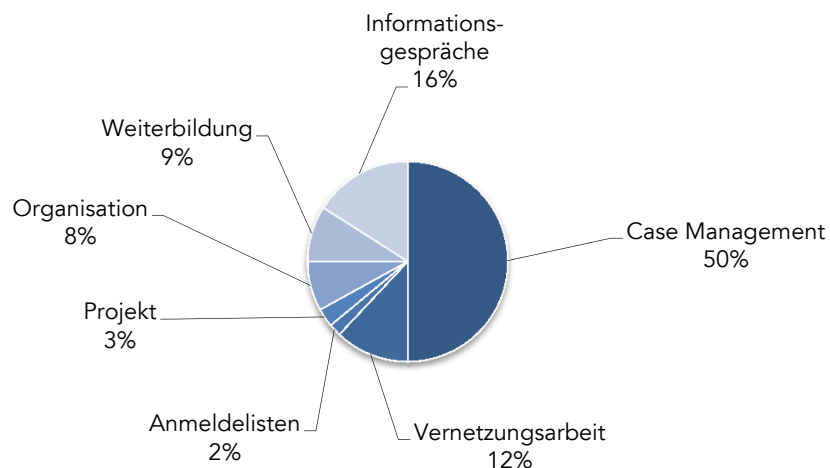
Aufteilung der Leistungsstunden

01.01.2012 bis 30.06.2013
Gesamt: 26.890,75 Stunden

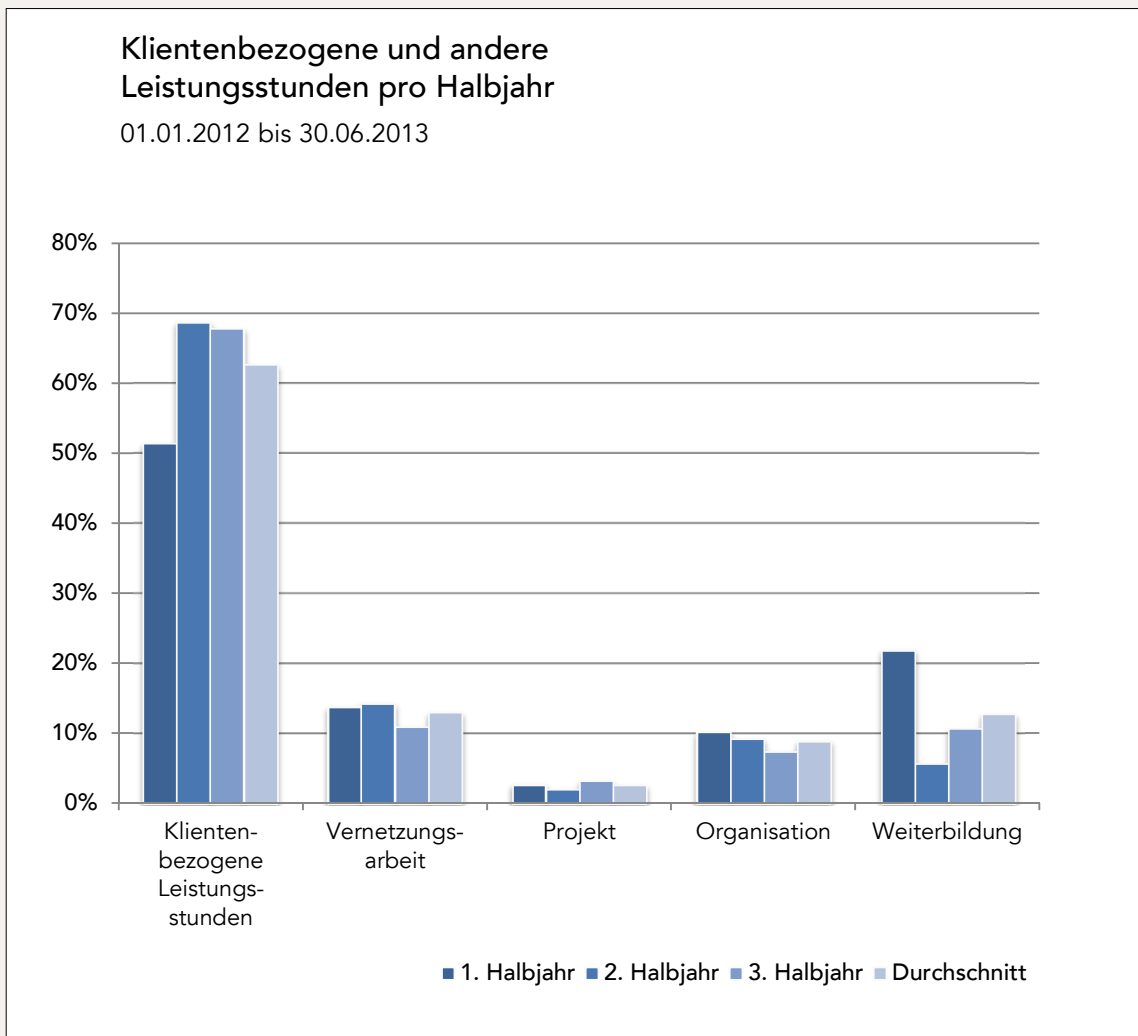


Aufteilung der Leistungsstunden

01.07.2012 bis 30.06.2013
Gesamt: 18.534,25 Stunden

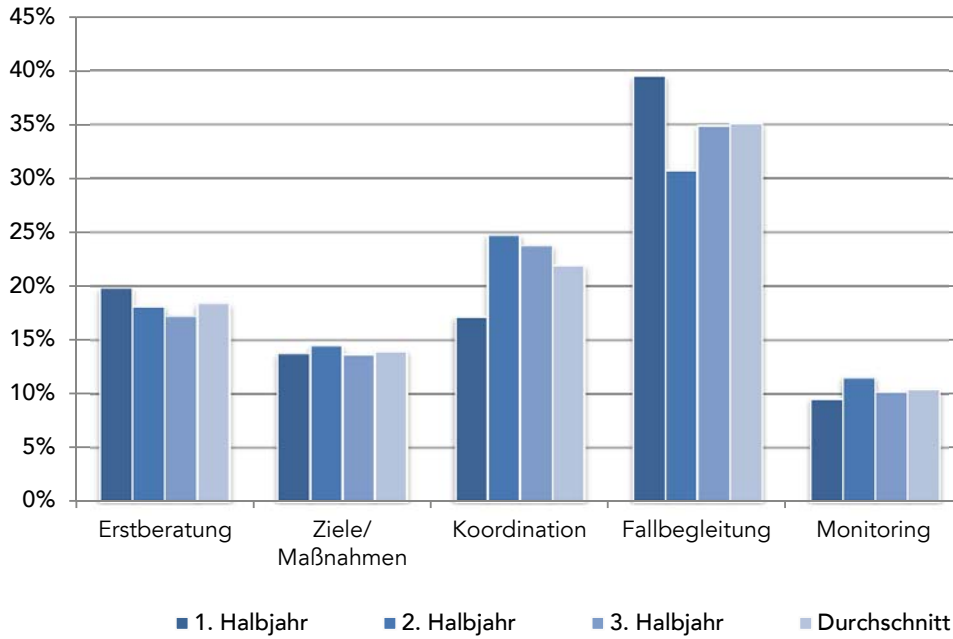


Die klientenbezogenen Leistungsstunden betragen im Zeitraum 01.07.2012 bis 30.06.2013 rund 68 Prozent. Dazu zählen allgemeine Informationsgespräche, die Begleitung im Rahmen des Case Management Prozesses und die Abklärung und Beratung der Personen laut Anmeldeliste.

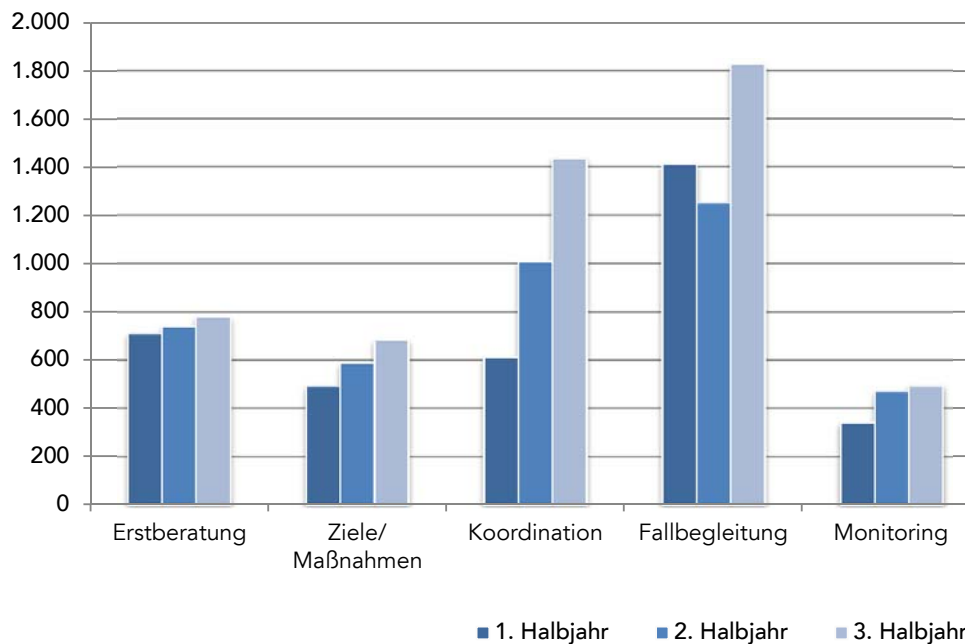


Die klientenbezogenen Leistungsstunden sind laut Case Management Prozess unterteilt in Erstberatung, Ziele/Maßnahmen, Koordination, Fallbegleitung und Monitoring und beinhalten zusätzlich die Informationsgespräche sowie Abklärung und Beratung im Rahmen der Anmelde-Liste. Im Zeitraum vom 01.01.2012 bis 30.06.2012 wurden knapp 35 Prozent der Case Management Stunden in der Fallbegleitung erbracht.

**Entwicklung der Leistungsstunden
im Case Management Prozess (Prozent)**
01.01.2012 bis 30.06.2013



**Entwicklung der Leistungsstunden
im Case Management Prozess (absolute Zahlen)**
01.01.2012 bis 30.06.2013



6) Klientenbezogene Daten

Anzahl der Klientinnen und Klienten

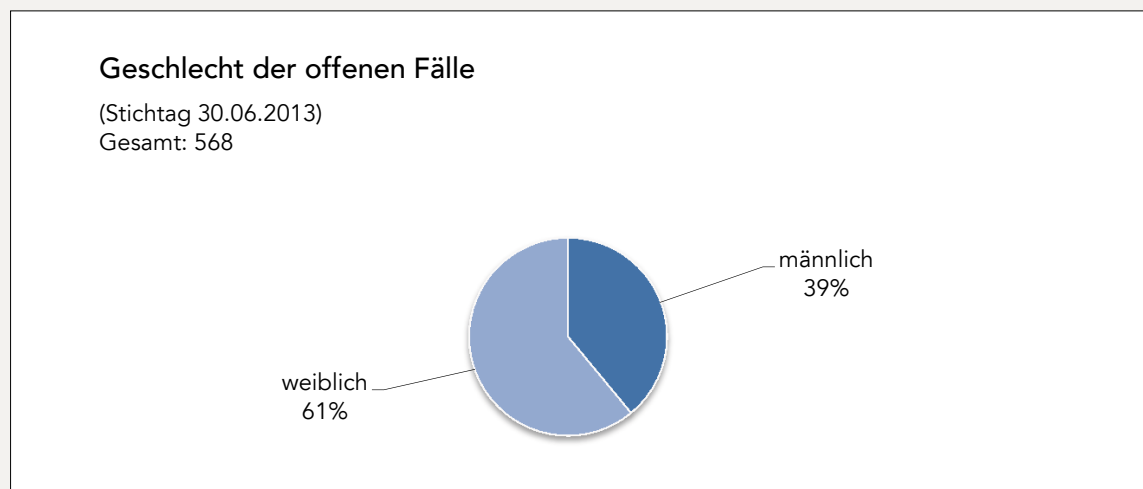
	Stand 01.10.2011	Zugänge	Abgänge	Stand 30.06.2013
01.10.2011 bis 30.06.2013	61	1.948	1.441	568

In einigen Regionen wurde bereits vor dem Projektstart Case Management angewendet und offene Fälle wurden ab 1. Oktober 2011 in die Statistik aufgenommen.

Während des gesamten Projektzeitraums (01.10.2011 bis 30.06.2013) wurden insgesamt 2.009 Klientinnen und Klienten ins Case Management aufgenommen. Davon wurden 1.441 Fälle abgeschlossen. Insgesamt kam es bei 110 Personen zu einer Wiederaufnahme ins Case Management. Bei 14 Personen wurde ein Abbruch der Fallbegleitung dokumentiert. Gründe dafür sind die mangelnde Kooperationsbereitschaft des Klientensystems und eine Ablehnung des Unterstützungsangebots.

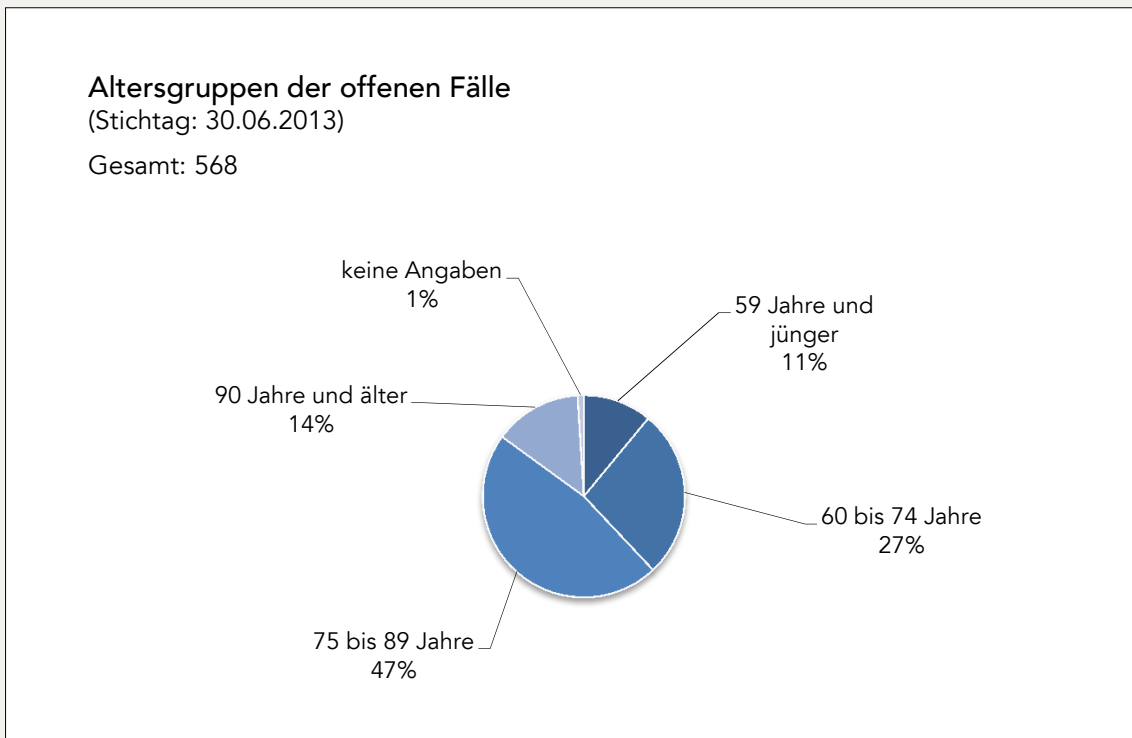
Der Median¹ der Fallbegleitung beträgt bei allen Klientinnen und Klienten, die im Zeitraum vom 01.01.2012 bis 30.06.2013 abgeschlossen wurden, 75 Tage.

Anzahl der offenen Fälle nach Geschlecht und Altersgruppe zum jeweiligen Stichtag



¹⁾ Die Daten werden der Größe nach geordnet und der Wert in der Mitte der Liste wird betrachtet. Er wird verwendet, da der Mittelwert empfindlich gegenüber „Ausreißern“ ist.

Stichtag 30.06.2013		59 Jahre und jünger	60 bis 74 Jahre	75 bis 89 Jahre	90 Jahre und älter	keine Angaben
Männlich	223	37	70	97	16	3
Weiblich	345	25	84	171	61	4
Gesamt	568	62	154	268	77	7



Die Grafik zeigt, dass über 60 Prozent der Klientinnen und Klienten 75 Jahre oder älter sind.

Wohnort

In der Tabelle ist die Anzahl der Klientinnen und Klienten pro Gemeinde seit dem Projektstart (01.10.2011) ersichtlich. Dabei ist zu berücksichtigen, dass einige Gemeinden erst im Laufe der Projektzeit ein Case Management implementiert haben (vgl. Tabelle Seite 5). Personen, die außerhalb der zuständigen Gemeinde ein Case Management in Anspruch genommen haben, sind in dieser Aufzählung nicht integriert. Der Grund liegt überwiegend darin, dass es in der Wohnortgemeinde noch kein Case Management gab.

Region Vorderwald	
Doren	5
Hittisau	14
Krumbach	11
Langen	3
Langenegg	5
Lingenau	10
Riefensberg	7
Sibratsgfall	1
Sulzberg	4

Region Hinterwald	
Bezau	15
Mellau	22
Reuthe	10

Region Mittelwald	
Andelsbuch	6
Egg	10

Rheindelta	
Fußbach	3
Gaißau	2
Höchst	24

Leiblachtal	
Eichenberg	0
Hohenweiler	2
Hörbranz	20
Lochau	11
Möggers	0

Hofsteig	
Hard	115
Bildstein	2
Buch	1
Kennelbach	9
Schwarzach	7
Wolfurt	65
Lauterach	121

Bregenz	289
----------------	-----

Dornbirn	286
-----------------	-----

Lustenau	104
-----------------	-----

Hohenems	26
-----------------	----

Kummenberg	
Götzis	113
Koblach	20

Rankweil/Vorderland	
Fraxern	2
Klaus	13
Laterns	5
Röthis	35
Sulz	22
Viktorsberg	7
Weiler	7
Zwischenwasser	51
Meiningen	2
Rankweil	36
Übersaxen	1

Feldkirch	213
------------------	-----

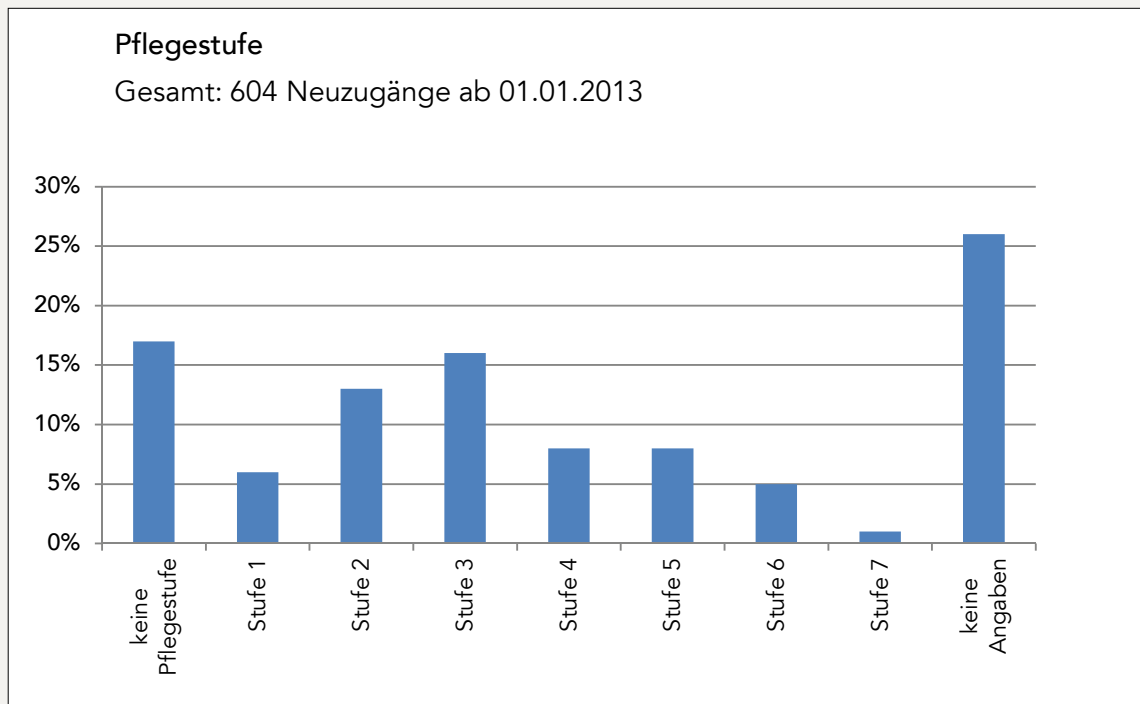
Unterer Walgau	
Düns	2
Dünserberg	1
Röns	1
Satteins	11
Schlins	4
Schnifis	5
Frastanz	54
Göfis	13
Nenzing	12

Blumenegg/Großes Walsertal	
Blons	1
Bludesch	3
Fontanella	0
Ludesch	21
Raggal	3
Sonntag	2
St. Gerold	5
Thüringen	5
Thüringerberg	0

Region Montafon	
Bartholomäberg	3
Gaschurn	1
Schruns	2
Silbertal	0
St. Anton	1
St. Gallenkirch	1
Tschagguns	5
Vandans	4

Die Region Klostertal/Arlberg ist nicht angeführt, da der Projektstart erst am 1. Juni 2013 erfolgte.

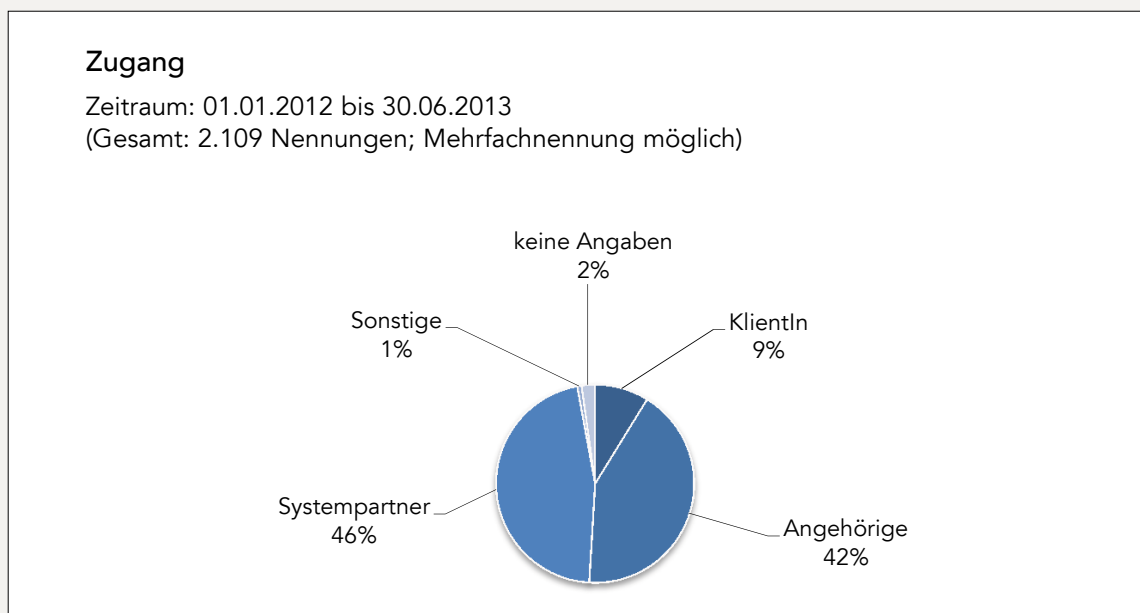
Pflegestufe



Seit 1. Jänner 2013 wird die Pflegestufe der neu aufgenommenen Klientinnen und Klienten erhoben. Bei 26 Prozent der Personen konnten keine Angaben gemacht werden – das bedeutet, dass die Pflegestufe nicht bekannt ist bzw. zum aktuellen Zeitpunkt das Antragsverfahren läuft.

Zugang

Der Zugang zum Case Management erfolgte überwiegend durch die Systempartner oder die Angehörigen.



7) Träger und Personal

In vier Gemeinden bzw. Regionen ist die Trägerschaft auf zwei Träger aufgeteilt. Die Tabelle zeigt die Aufteilung:

Krankenpflegeverein	10
Gemeinde/Stadt	6
Sozialzentrum	5
Sozialsprengel	4
Gemeinwesenstelle	1
Gesamt	26

Für das Case Management stehen insgesamt 11,4 Vollzeitäquivalente (Stand: 30.06.2013) zur Verfügung. Diese sind auf 32 Personen (inklusive Stellvertretung) aufgeteilt. Davon sind 28 weiblich und vier männlich. Rund 90 Prozent der tätigen Personen haben die Weiterbildung „Case Management“ bereits abgeschlossen. Zum Stichtag 30.06.2013 wurden pro Vollzeitäquivalent 53,3 Fälle begleitet (ohne Klostertal/Arlberg).

Die Aufteilung der Grundqualifikation gestaltet sich folgendermaßen:

Diplompflegekraft für den gehobenen Dienst	20
Diplom SozialarbeiterIn	6
Diplom SozialbetreuerIn für Altenarbeit	2
Sonstige	4
Gesamt	32



8) Projektevaluierung und Fazit

Das Konzept „Case Management in der Betreuung und Pflege“ wurde 2010 im Auftrag des Landes Vorarlberg vom Betreuungs- und Pflegenetz erarbeitet. Diese wichtige Vorarbeit mit den beteiligten Akteuren wirkte sich sehr positiv auf den Projektverlauf aus, da ein gemeinsames Verständnis vorhanden ist.

Ende Jänner 2013 wurden Evaluierungsworkshops durchgeführt. Hier konnten Personen, die im Case bzw. Care Management tätig sind, und die Mitglieder des Betreuungs- und Pflegenetzes ihre Rückmeldungen und Anregungen zum bestehenden Konzept vorbringen. Um auch die Anmerkungen der politisch Verantwortlichen und Systempartner einzuholen, wurde in drei zufällig ausgewählten Gemeinden und Regionen eine Veranstaltung für den Austausch organisiert. Weiters fand ein Gespräch mit dem Kurienobmann der niedergelassenen Ärzte, Dr. Harald Schlocker, statt.

Mitte März 2013 wurde das überarbeitete Konzept den Teilnehmenden des Evaluationsworkshops vorgestellt. Anschließend konnten das neue Konzept und die überarbeitete Leitlinie den Entscheidungsträgern des Landes Vorarlberg übergeben werden. Im Folgenden werden einige Evaluierungsergebnisse dargestellt:

- Die Begrifflichkeiten des Case Management Kreislaufs wurden an die verwendeten Begriffe in der Literatur angepasst (Clearing/Intake, Assessment, Zielvereinbarung und Hilfeplanung, Durchführung und Linking, Monitoring, Abschluss und Evaluation).
- Die Praxis zeigte, dass alle drei Funktionen im Case Management (anwaltschaftliche, vermittelnde und selektierende) eine Rolle spielen.
- Die vorgegebenen Grundqualifikationen stimmen mit den Anforderungen in der Praxis überein. Ebenso wird die Weiterbildung „Case Management“ als notwendig erachtet.
- Es besteht Anpassungsbedarf bei den Personalressourcen und der Finanzierung.
- Eine elektronische Klientendokumentation wird als notwendig erachtet.
- Die regelmäßig stattfindenden Austauschtreffen sind wichtig und sollen weitergeführt werden.

9) Ausblick

Das Projekt „Case Management in der Betreuung und Pflege“ befindet sich seit 1. Juli 2013 im Regelbetrieb. Seitens des Landes wurde die connexia beauftragt, bis auf Weiteres die Weiterentwicklung zu begleiten.

Es gilt weiterhin, den Austausch und die Vernetzung der Case Managerinnen und Case Manager sicherzustellen und die Weiterentwicklung voranzutreiben. In Bezug auf das „Entlassungsmanagement 2013plus“ werden Erfahrungen gesammelt und es wird weiterhin daran gearbeitet, diese Schnittstelle optimal zu gestalten.

Um die Qualifizierung für die Case Managerinnen und Case Manager in den neuen Gemeinden bzw. Regionen zu gewährleisten, ist für das Jahr 2014 ein dritter Durchgang der Weiterbildung „Case Management“ geplant.

In den nächsten Jahren gilt es, die Angebote in der ambulanten Betreuung und Pflege (Mobile Hilfsdienste, Hauskrankenpflege, ...) kontinuierlich qualitativ und quantitativ weiterzuentwickeln. Verstärkt werden auch differenzierte Unterstützungsleistungen der Kurzzeitpflege und einige „Pflegeplätze für Krisensituationen“ benötigt. Letztere vor allem, da auch dank des Case Managements verstärkt komplexere Betreuungs- und Pflegesituationen ambulant bewerkstelligt werden: Dabei kann ein unvorhergesehenes Ereignis wesentlich schneller eine Krisensituation hervorrufen, die nur durch eine sofort zur Verfügung stehende stationäre Unterbringung in einem Sozialzentrum einigermaßen gut gelöst werden kann.

Bis Ende 2014 steht das „Case Management in der Betreuung und Pflege“ flächendeckend in Vorarlberg zur Verfügung und wird seine wesentliche Aufgabe im Vorarlberger Betreuungs- und Pflegenetz wahrnehmen und laufend weiterentwickeln.

