

Case und Care Management für ältere Menschen – was hat sich laut Expertinnen und Experten der Region verändert?

AfR Newsletter, 19. September 2019

Rahel Kahlert, PhD

Das Case und Care Management des Projekts Age-friendly Region (AFR) läuft seit 2017 und ist in der Region Oststeiermark und Westungarn nicht mehr wegzudenken. Wenn eine ältere Person plötzlich Hilfe benötigt, arbeitet eine Case Managerin mit ihr und ihrem familiären Umfeld zusammen, um eine maßgeschneiderte Lösung zu finden. Immer mit dem Ziel im eigenen Zuhause leben zu können, bei möglichst hoher Autonomie und Lebensqualität. Das Team des Europäischen Zentrums für Wohlfahrtspolitik und Sozialforschung begleitet das Projekt wissenschaftlich. Es führte von November bis Dezember 2017 eine Online-Befragung unter einhundert Experten und Expertinnen aus dem Gesundheits-, Pflege- und Politik-Bereich in Ungarn und Österreich durch. Besonders hervorgehoben wurden die öffentliche Bewerbung des Case & Care Managements sowie das Vernetzungs-Potential, das dieser Dienst mit sich bringt.

Zu den Befragten zählten unter anderem Hausärztinnen und Hausärzte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Krankenhausentlassungsdiensten sowie in mobilen Pflege- und Betreuungsdiensten. Bei der Befragung wurden Informationen zu den Bereichen Leistungsangebot, Reichweite, Kontinuität von Dienstleistungen, Ziele und Möglichkeiten der Vernetzung eingeholt. Eine zweite Befragungsphase fand von März bis April 2019 statt.

Die Befragten in Österreich berichteten vor allem über positives Feedback von Kundinnen und Kunden. Das Bewusstsein der Kundinnen und Kunden für das Case Management ist höher geworden, sie wissen, wo sie regional Begleitung und Unterstützung erhalten. „Die Situation hat sich verbessert, weil wir besser informiert sind und dieses Wissen weitergeben können“, so ein Pflegeexperte aus Österreich.

Pflegeexperten in Ungarn gaben an, dass Informationen über die vorhandenen Dienstleistungen auf verschiedenen Kanälen (z.B. Internet, Broschüren) erhältlich sind, was den Zugang zu den Dienstleistungen erheblich erleichtert. Laut den Expertinnen und Experten erhält der Großteil der älteren Menschen durch die kompetente Arbeit der Case Managerin in möglichst kurzer Zeit an ihre Bedürfnisse angepasste Dienstleistungen.

Pflegeexpertin aus Ungarn:

„Das Projekt brachte auf dem Gebiet der Vernetzung definitiv Fortschritte. Die Zusammenarbeit zwischen den Organisationen wurde auf eine neue Basis gestellt. Die Kommunikation zwischen den Institutionen ist kontinuierlich, was eine gute Basis für die Zusammenarbeit darstellt.“

Was hat sich mit dem Case Management verändert?

- Durch das Projekt Age-friendly Region wurden Modellregionen eingeführt im Interesse der Zielverwirklichung und zur Schaffung innovativer Lösungen.
- Durch das Erkennen und die Akzeptanz des Case Managements als Schnittstelle und Partner für alle Leistungsanbieter wurden bürokratische Wege reduziert.
- Das Case Management hat zu einer intensiven Zusammenarbeit, besserer Abstimmung und zu einem gemeinsamen koordinierten Vorgehen der handelnden Fachpersonen und Anbieter geführt.
- Durch die umfassende Informationsvermittlung im breiten Kreis hat sich die Aktivität der zusammenarbeitenden Expertinnen und Experten erhöht.
- Es wurden Foren und Arbeitsgruppen (inklusive Treffen des AFR-Projekts) eingeführt, die die persönlichen Beziehungen und dadurch die Zusammenarbeit verbessern. Dort können Probleme erörtert werden.

Ein paar negative Stimmen merkten an, dass die Kontinuität von Dienstleistungen (z.B. von Krankenhaus zu Hauskrankenpflege) immer noch ungenügend sei. In Ungarn gebe es einen Mangel an Pflegepersonal und Fachleuten, um die gestiegenen Bedürfnisse zu erfüllen. Das würden vor allem die ländlichen Regionen zu spüren bekommen. Zusammenfassend überwiegen die positiven Stimmen, dass das eingeführte Case Management die Bedürfnisse von älteren Personen zu Hause schneller und besser als bisher abdecken würde. ■

Medieninhaber und Herausgeber:

Projekt „Age-friendly Region“

Chance B Firmengruppe

Franz-Josef Str. 3, 8200 Gleisdorf

www.chanceb-gruppe.at