

Case és Care Management idős emberek számára – mi változott a régiók szakértői szerint?

AfR Hírlevél, 2019. szeptember 19.

Rahel Kahlert, PhD

Az Age-friendly Region (AFR) projekt Case és Care Managementje 2017 óta fut és Kelet-Steiermarkban valamint Nyugat-Magyarországon már nem lehet úgy tenni, mintha nem létezne. Ha egy idősebb személynek hirtelen segítségre van szüksége, akkor egy Case Manager működik együtt vele és a családjával, hogy megtalálják a legmegfelelőbb megoldást az egyén számára. A cél mindig az, hogy az érintett saját otthonában élhessen tovább, a lehető legnagyobb önállósággal és a lehető legjobb minőségben. A Jóléti Politika és Szociális Kutatás Európai Központjának csapata tudományosan követi nyomon a projektet. 2017. november és december között online kérdőív segítségével kérdezték meg 100 magyar, ill. osztrák szakértőt, akik az egészségügy, ápolás és politika területén dolgoznak. Különös hangsúlyt fektettek a Case és Care Management nyílt pályázatára, valamint a hálózatépítő potenciálra, amit ez a szolgálat magával hoz.

A megkérdezettek között voltak többek között házi orvosok, kórházi hazabocsátás területén dolgozó szakemberek, valamint mobil ápoló és gondozó szolgálatot teljesítő szakemberek. Az interjúk során információkat gyűjtöttek a szolgáltatási kínálatról, a szolgáltatások folyamatosságáról és földrajzi hatótávolságáról, valamint a hálózatépítés céljairól és lehetőségeiről. A második interjú 2019 március-április időszakában zajlott.

Ausztriában a megkérdezettek mindenképp az ügyfelek pozitív visszajelzéseiről számoltak be. Az ügyfelek a Case Managementet illetően jobban képbe kerültek, pontosan tudják, hogy környezetükben hol kaphatnak támogatást és segítséget. „A helyzet javult, mert tájékozottabbak vagyunk, és ezt a tudást tovább tudjuk adni” mondja egy ápolási szakértő Ausztriában.

A magyar szakértők elmondták, hogy a meglévő szolgáltatásokról különböző csatornákon (internet, prospektusok) keresztül elérhetőek az információk, ami nagyban megkönnyíti a szolgáltatásokhoz való hozzáférést. Szakértők szerint az idős emberek nagy része a Case Managereknek köszönhetően aránylag rövid időn belül megkapja az igényeinek megfelelő szolgáltatást.

Egy magyar ápolási szakértő:

„A projekt a hálózatépítés területén határozott fejlődést ért el. A szervezetek közötti együttműködés új alapokra helyeződött. A kommunikáció az intézetek között folyamatos, ami jó alapja az együttműködésnek.”

Mi változott a Case Management-tel?

- Az Age-friendly Region projektnek köszönhetően egy modellrégió került bevezetésre a cél megvalósítása, valamint innovatív megoldások megteremtése érdekében.
- A Case Management megismerése és elfogadása révén a szolgáltatók partnereként és kapcsolódási pontjaként sikerült lerövidíteni a bürokratikus ügyintézésre fordítandó időt.
- A Case Managementtel sikerült létrehozni egy intenzív együttműködést, gördülékenyebb egyeztetést és közösen koordinált eljárást a szakemberek és szolgáltatók között.
- A széleskörű és átfogó információkövetésnek köszönhetően az együttműködő szakértők aktivitása nőtt.
- Fórumok és munkacsoportok jöttek létre (ideértve az AFR-Projekt találkozóit is), melyek a személyes kapcsolatokat és ezáltal az együttműködést is javították. Ezen alkalmakon meg lehetett beszélni a problémákat.

Néhányan negatívan megjegyezték, hogy a szolgáltatások folyamatossága (pl. a kórházból a házi betegápolásra történő váltáskor) még mindig nem megfelelő. Magyarországon munkaerőhiány van a szakterületen, épp ezért nehéz kielégíteni a megnövekedett igényeket. Ez mindenképp előtérbe kerülhet. Összefoglalva azonban a pozitív visszhang túlnyomó többségben van a tekintetben, hogy a bevezetett Case Managementtel az idős emberek igényeit otthon gyorsabban és jobban ki lehet elégíteni, mint eddig bármikor. ■

Médiatulajdonos és kiadó:

Projekt „Age-friendly Region”

Chance B Cégcsoport

Franz-Josef Str. 3, 8200 Gleisdorf

www.chanceb-gruppe.at