

KOORDINATIONSTELLE FÜR PFLEGE UND BETREUUNG DES LANDES TIROL

CareManagement Tirol

Jahresbericht 2024



Verfasser:innen

Landeskoordinatorin CareManagement Tirol
Gabi Schiessling, Dipl. Sozialarbeiterin

Care Manager:innen BEZIRKE
Imst, Innsbruck, Innsbruck Land, Kufstein, Kitzbühel,
Landeck, Osttirol, Reutte, Schwaz

Inhaltsverzeichnis

1	Das CareManagement Tirol	6
1.1.1	Modell CareManagement Tirol	8
2	Fallbearbeitung	11
2.1.1	Charakteristika der Betroffenen (n= 2104 / 100%)	12
2.1.2	Zugang zum CareManagement und Themen der Beratung	13
3	Netzwerkarbeit	14
4	Projekte	18
4.1.1	Young Carers.....	18
4.1.2	Wohnortnahes Case Management.....	18
5	Bedarfssituation	19

Vorwort

CareManagement Tirol – Pionierarbeit für Tirol

Geschätzte Leserinnen und Leser!

Pflege beginnt oft mit einer einzigen, dringlichen Frage: Wer hilft mir jetzt weiter? Für viele Menschen in Tirol, die plötzlich mit einer Pflegesituation konfrontiert sind – sei es für sich selbst oder für Angehörige –, ist diese Frage der erste Schritt. Und genau hier setzt das CareManagement Tirol an.

Als erste Anlaufstelle bietet das CareManagement Tirol Orientierung in unserer vielfältigen und vielseitigen Versorgungslandschaft. Den engagierten Koordinatorinnen und Koordinatoren gelingt es in allen Tiroler Bezirken, Pflegebedürftige und ihre Familien rasch, kompetent und kostenlos an die richtigen Stellen zu vermitteln. Das Ziel ist dabei stets klar: Die bestmögliche Betreuung für die so unterschiedlichen Lebenssituationen zu finden.

Was das CareManagement Tirol besonders auszeichnet: die starke Vernetzung und Verknüpfung bestehender Strukturen. Mobile und stationäre Angebote, Sozialträger, Hausärztinnen und Hausärzte, Krankeneinrichtungen und viele weitere Akteurinnen und Akteure arbeiten durch diese Plattform enger zusammen – für ein System, das nicht nur funktioniert, sondern weiterdenkt.

Dass Pflege in Tirol einen hohen Stellenwert hat, zeigt sich auch darin, wie vorausschauend das integrierte Versorgungsprogramm die Zukunft gestaltet. Das vielseitige Team des CareManagement Tirol vereint dafür ein beeindruckendes Maß an Fachwissen, Organisationstalent und Menschlichkeit – eine Kombination, die heute gefragter denn je ist.

Mein Dank gilt all jenen, die mit ihrem unermüdlichen Einsatz zum Gelingen dieses Programms beitragen. Ihre Arbeit ist nicht nur wichtig – sie ist unverzichtbar.

Ihre

Cornelia Hagele

Landesrätin für Gesundheit, Pflege, Bildung, Wissenschaft und Forschung



Fotonachweis: die Fotografen

CareManagement Tirol – vom Projekt zum Programm

Seit dem Jahr 2023 können wir in allen Tiroler Bezirken Care Management anbieten. Im Jahr 2024 konnten wir dieses Angebot weiter sichern und etablieren. 15 Care Manager:innen stellen in 10 Koordinationsstellen für Pflege und Betreuung flächendeckend Beratungs- und Koordinierungsleistungen zur Verfügung.

Unsere Care Manager:innen waren und sind Pionier:innen in einem neu etablierten Versorgungsprogramm des Landesinstituts für Integrierte Versorgung Tirol. Als Allrounder:innen legen sie sehr viel Empathie und Organisationstalent an den Tag. Mit dem vorliegenden Jahresbericht werden ihre Leistungen in Zahlen, Daten und Fakten aus dem Jahr 2024 abgebildet.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass es in den Tiroler Bezirken ein breites Netzwerk an Pflegedienstleistern gibt, welches die Tiroler Bevölkerung mit großem Engagement auf sehr hohem Niveau versorgt. Dabei spielen deren Vernetzung und Koordination eine zentrale Rolle. Daneben zeigt sich der Bedarf an tirolweit gültigen Standards, um Versorgungsleistungen einheitlich gewährleisten zu können.

Als Hauptaufgaben setzen unsere Care Manager:innen in diesen Bereichen wichtige Schritte, um die pflegerische Versorgung in allen Aspekten auch weiterhin gewährleisten zu können. Dies umso mehr, als die Herausforderungen gerade im Bereich der chronischen Erkrankungen größer werden.

Neben der Vernetzung fungieren unsere Koordinator:innen für Pflege und Betreuung ferner als niederschwellige und kostenlose Anlaufstellen für Betroffene sowie deren An- und Zugehörige in besonders komplexen Fällen.

Ein großer Dank gebührt der Landeskoordinatorin Gabi Schiessling sowie ihren Mitarbeiter:innen des CareManagements Tirol für ihren unermüdlichen Einsatz und ihr Engagement für die Betroffenen in Tirol.

Andreas Huber

Vorstand Landesinstitut für Integrierte Versorgung Tirol



Fotonachweis: LIV/Berger

CareManagement Tirol – Koordinationsstellen für Pflege und Betreuung

2018 wurde mit einem Regierungsantrag durch Herrn LR a.D. Univ.-Prof. Dr. Bernhard Tilg der Grundstein für Case- und Care Management für den Bereich Pflege und Betreuung in Tirol gelegt. Einerseits ging es darum, eine noch bessere Vernetzung und Koordination aller Systempartner:innen im Bereich Pflege auf Bezirksebene anzubieten, sowie die mobilen Pflege- und Betreuungsorganisationen, die mit dem Land Tirol Leistungen verrechnen können, bei komplexen Fragestellungen zu unterstützen. Andererseits, pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörigen eine Beratung aus einer Hand anzubieten, um rasch und zielgerichtet an die richtigen Stellen zu verweisen oder zu vermitteln.



Fotonachweis: © LIV/ Seeberger

Mit Ende 2022 konnte der Aufbau abgeschlossen werden.

Die Weiterentwicklung erfolgt in enger Kooperation mit dem Land Tirol über das Landesinstitut für integrierte Versorgung Tirol (LIV).

Seit Beginn 2023 sind nun in allen Tiroler Bezirken Koordinationsstellen für Pflege und Betreuung tätig.

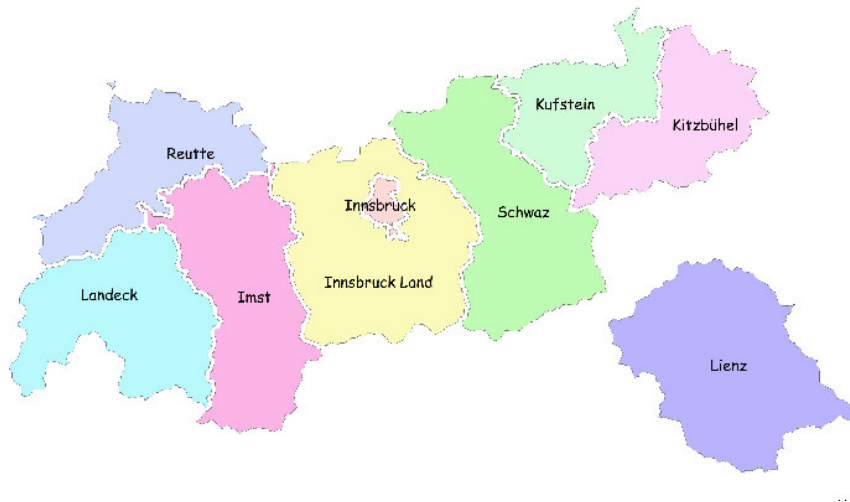
Diese können rasch, unbürokratisch und kostenlos kontaktiert werden. Parteienverkehr und Hausbesuche sind möglich.

Unsere Care Manager:innen kommen aus den Bereichen Pflege, Sozialarbeit, Pflegewissenschaft, Rechtswissenschaft, Erziehungswissenschaft, Sozial- und Gesundheitsmanagement sowie Sozialpädagogik.

Gabi Schiessling

Landeskoordination CareManagement Tirol

1 Das CareManagement Tirol



Mission

Wir sind eine Koordinationsstelle für viele engagierte Versorgungsanbieter:innen, welche die Pflege und Betreuung für die Bevölkerung in Tirol noch besser vernetzen und koordinieren möchte.

Vision

Wir wollen durch **Beratung** von Betroffenen und deren Angehörigen sowie durch **Netzwerkarbeit** mit bestehenden Pflege- und Betreuungsanbieter:innen die erste Anlaufstelle sein, um in Akut- und Notsituationen gemeinsam die Pflege- und Betreuungskontinuität im Bezirk zu optimieren. Eine konsequente **Evaluation** stellt die entsprechende Nachhaltigkeit der Versorgungskontinuität in der Pflege und Betreuung für die Anbieter:innen und die Bevölkerung sicher.

Werte

Mit Empathie, Verantwortung, Verlässlichkeit, Integrität, Lösungsorientierung, Teamarbeit sowie Qualität wird die Arbeit für die Bevölkerung wahrgenommen.

Was ist Care Management?

Care Management hat die Aufgabe, die Versorgung in einer Region oder für eine bestimmte Gruppe der Bevölkerung zu koordinieren (care). Hier werden durch die Care Manager:innen die Bedürfnisse der Versorgung in der Region ermittelt und das Angebot der Pflege- und Betreuungsorganisationen entsprechend koordiniert. Care Management zielt demnach darauf ab, die vorhandenen Versorgungsleistungen integriert und abgestimmt zu organisieren, damit im Einzelfall (Case Management) darauf zurückgegriffen werden kann. Care Management findet somit auf der Systemebene statt und schafft die Rahmenbedingungen, die für ein funktionierendes Case Management benötigt werden (Ewers, 1995; Wendt, 2021).

Was ist Case Management?

Unter Case Management wird die Betreuung eines individuellen Falles (case) verstanden. Case Management wird vom gehobenen Dienst der Gesundheits- und Krankenpflege (diplomierte Gesundheits- und Krankenpflege DGKP) bzw. Bachelor in der Pflege (BScN) oder auch von anderen Berufsgruppen durchgeführt. Die/Der Case Manager:in stellt für die zu pflegende Person ein maßgeschneidertes Versorgungspaket zusammen. Anschließend wird die/der Klient:in entlang des gesamten Betreuungsverlaufs begleitet. Die Begleitung erfolgt über die Grenzen unterschiedlicher Versorgungsbereiche des Sozial- und Gesundheitssystems hinweg. Dadurch soll für die zu pflegende Person eine kontinuierliche, qualitätsvolle und effiziente Versorgung ermöglicht werden. Case Management findet somit auf der Fallebene statt (Ewers, 1995; Wendt, 2021).

Wo finden sich die großen Unterschiede zwischen Case und Care Management?

Das Care Management (siehe Abb. 1) koordiniert und gestaltet das Pflege- und Betreuungsangebot im jeweiligen Bezirk. Das Case Management koordiniert und gestaltet die familien- und situationsbezogene Pflege und Betreuung, um den individuellen Erfordernissen und Sorgen der Betroffenen und deren Familien zu begegnen.



Abbildung 1: Definition und Abgrenzung Case und CareManagement (eigene Darstellung)

1.1.1 Modell CareManagement Tirol

Mit CareManagement wird in Tirol die sozial/pflegerische Koordinationsstelle für Pflege und Betreuung im Bezirk bezeichnet. Bei dieser gesundheits- und sozial/pflegerischen Koordinationsstelle werden die Angebote des Entlassungsmanagements, von mobilen und stationären Pflege- und Betreuungsorganisationen, Ämtern sowie ehrenamtlichen Vereinen koordiniert. Durch diese Koordination sollen die einzelnen Pflege- und Betreuungsanbieter:innen über die jeweiligen Angebote Bescheid wissen und entsprechend miteinander vernetzt werden. Care Management schafft somit für Betroffene und/oder deren Angehörige aber auch für die regionalen Pflege- und Betreuungsorganisationen die Voraussetzungen für eine bedarfs- und bedürfnisorientierte Unterstützung, Behandlung, Begleitung, Förderung und Versorgung.

Der strukturelle Aufbau des Modells Care Management verbindet das visionäre Modell von Community Health Nursing mit der sozialpolitischen Vision eines wissenschaftlichen und regionalen praxisnahen sozial/pflegerischen Konzeptes. Dieser populationsbasierende Ansatz des Care Management Modells reiht sich nahtlos in die Reihe der integrierten Versorgungsprogramme von Tirol ein. Die Elemente des Care Management Modells bzw. die Handlungsfelder einer Care Managerin oder eines Care Managers in einer Region zeigen sich in der Vernetzung, der niederschweligen Beratung und Evaluierung (siehe Abb. 2).



Abbildung 2: Die drei Handlungsfelder des CareManagements Tirol (eigene Darstellung)

Im Rahmen der **Beratung** findet ein Wissenstransfer unter den Netzwerkpartner:innen und der Bevölkerung statt. Eine kostenlose niederschwellige Information bis hin zur Fallübernahme erfolgt für Familien und/oder Betroffene, die sich in Akut-/Krisensituationen befinden. Dabei sollen rasche Lösungen zur Beruhigung der Situation durch Beratung oder Vermittlung an Netzwerkpartner:innen angeboten werden.

Die Aufgaben der **Netzwerkarbeit** liegen im professionellen Kommunikations- und Koordinationsaufbau sowie in der Pflege von Netzwerken zwischen den regionalen und überregionalen Stakeholdern. Dabei werden die Ziele verfolgt, unter den Netzwerkpartner:innen Vertrauen aufzubauen und Verbindlichkeiten einzugehen.

Das letzte Handlungsfeld **Evaluierung** zeigt sich in der Beobachtung und Analyse von regionalen Pflege- und Betreuungsbedarfen auf unterschiedlichen Betrachtungsebenen.

Zielsetzung CareManagement Tirol

Durch das CareManagement Tirol soll eine noch engmaschigere Zusammenarbeit von stationären sowie mobilen Pflege- und Betreuungsorganisationen erreicht werden, um eine optimale Versorgung zu Hause zu gewährleisten. Dazu sollen langfristige regionale Pflege- und Betreuungsprozesse und -standards erarbeitet und eingeführt werden.

Zudem soll durch eine ständige und professionelle Beratung der pflegenden Angehörigen der Informationsstand der Bevölkerung bezüglich Pflege und Betreuung verbessert werden. Die zunehmende Veränderung unserer Gesellschaft schafft immer mehr komplexe Pflege- und Betreuungssituationen, die gelöst werden wollen. Häufig sind sehr viele Institutionen bei komplexen Situationen involviert, es braucht pflegerische, ärztliche, juristische, oft auch psychosoziale Kompetenz.

Schnell sind gerade Angehörige in solchen Situationen mit unüberschaubaren Hürden konfrontiert. Ziel des CareManagements Tirol ist es deshalb auch, Betroffenen gerade bei komplexen Problemen schnell und unbürokratisch zu helfen, um dadurch Klient:innen bedarfsgerecht zu versorgen.

Folgender Nutzen ergibt sich dabei für die Bevölkerung:

Herausforderungen für Betroffene und deren pflegende Angehörige in der Pflege und Betreuung	Nutzen des CareManagements Tirol
Komplexe Pflegebedürfnisse	Unterstützung durch niederschwellige Beratung für die Bevölkerung sowie Pflege- & Betreuungsorganisationen aus einer Hand
Mangelnder Überblick über die Möglichkeiten für die Pflege und Betreuung	Vertretung von individuellen Pflege- und Betreuungsbedürfnissen in der Sozial- und Pflegelandschaft gegenüber den Leistungsträgern und –anbieter:innen
Fehlende zentrale Ansprechperson z.B. nach einem Krankenhausaufenthalt	Vermittlung von Betroffenen an regionale Pflege- und Betreuungsanbieter bzw. an eine:n Case Manager:in zur ressourcen- und lösungsorientierten Übernahme
Mangelnde Gesundheitskompetenz in einer plötzlichen Pflege- und Betreuungssituation aufgrund von Pflegebedürftigkeit, sozialer Notsituation, etc.	Lotse durch das Sozial- und Gesundheitssystem zur Sicherstellung der Inanspruchnahme relevanter Pflege- und Betreuungsleistungen
Mangelnde finanzielle und/oder zeitliche Ressourcen	Kostenloses Angebot des Landes Tirol/Landesinstitut für Integrierte Versorgung Tirol
Mangelnde Motivation oder Resignation	Empowerment (Hilfe zur Selbsthilfe)
Fehlendes familiäres Netzwerk	Einbindung in soziale und pflegerische Netzwerke

Tabelle 1: Nutzen von CareManagement Tirol (eigene Darstellung)

2 Fallbearbeitung

Um pflegende Angehörige und Betroffene in ihrer oft komplexen Betreuungssituation zu unterstützen, bieten die Care Manager:innen Erstinformationen aus einer Hand. Anfragende Menschen erhalten Information und Beratung über pflegerische, soziale, gesundheitsfördernde, wohnortnahe Dienstleistungsanbieter:innen und ihre Angebote. Durch eine bedürfnis- und bedarfsorientierte Beratung können die Betroffenen an die richtigen Stellen weitervermittelt werden. So werden individuelle Pflege und Betreuung zu Hause sichergestellt.

Im Berichtszeitraum des Jahres 2024 wurden in Summe 2104 (100%) Erstberatungen durchgeführt. Davon waren 1705 (81%) telefonische und 399 (19%) Face-to-face Beratungen. (siehe Abb. 3).

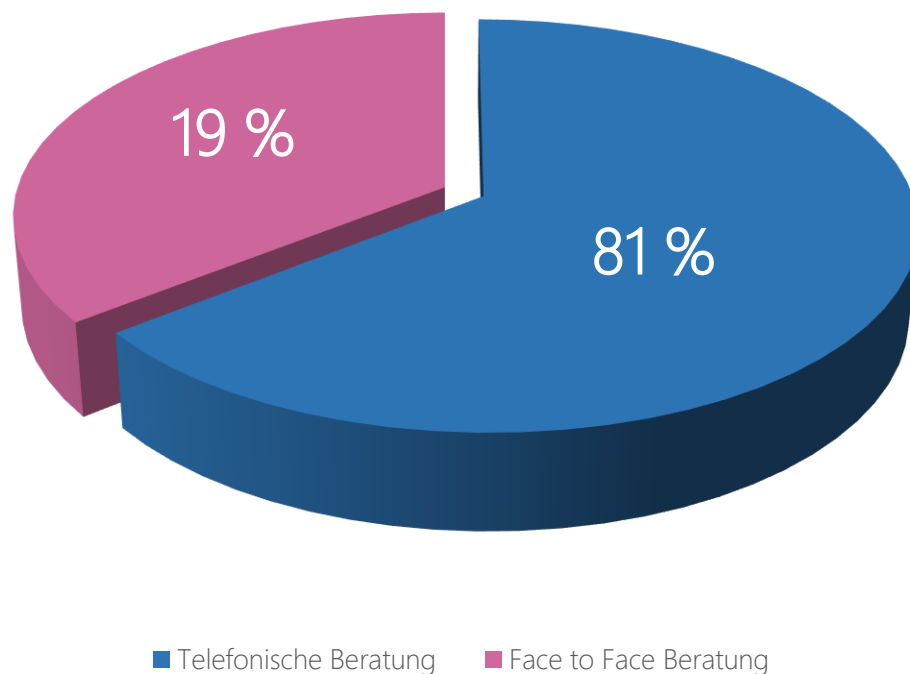


Abbildung 3: Anzahl der Erstberatungen (eigene Darstellung)

2.1.1 Charakteristika der Betroffenen (n= 2104 / 100%)



Geschlecht

Von 2104 Betroffenen waren 60% weiblich, 40% männlich.



Alter

Der überwiegende Teil der 2104 Betroffenen (67%) war 65 Jahre oder älter.



Pflegegeldstufe (PG)

Von den 2104 Betroffenen haben 1645 die derzeitige Pflegegeldstufe angegeben.

GESCHLECHTERVERTEILUNG

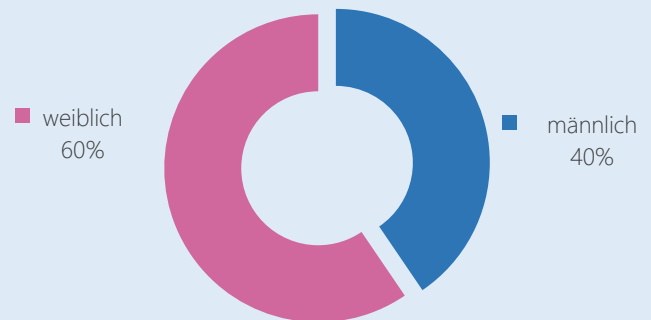


Abbildung 4: Geschlechterverteilung Betroffene der Beratung

ALTERSVERTEILUNG

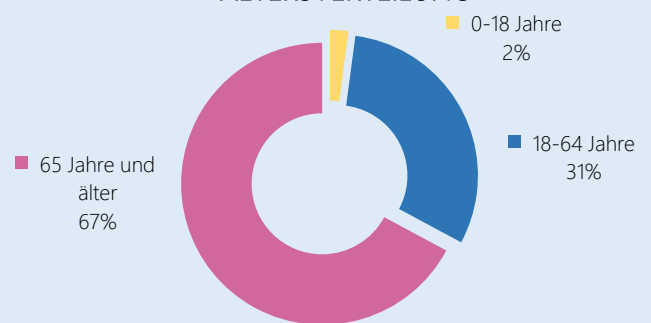


Abbildung 5: Altersverteilung Betroffene der Beratung

PFLEGEGELDSTUFE

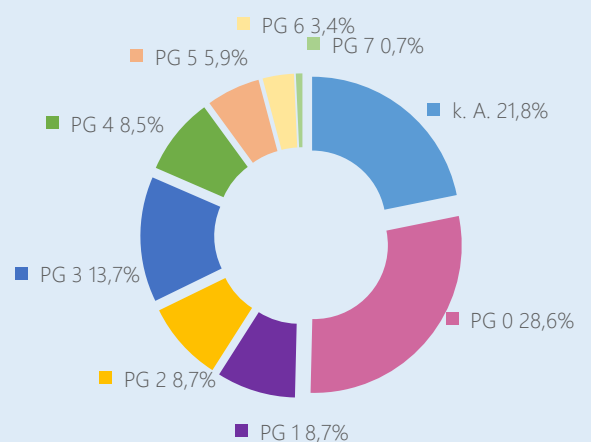


Abbildung 6: Anteil der Pflegegeldstufen

2.1.2 Zugang zum Care Management und Themen der Beratung



Zugang

52% der 2104 Erstkontakte erfolgten durch eine:n Angehörige:n.



Institutionelle Unterstützung

Von den 2104 Kontakten wurden 1025 über institutionelle Unterstützungsmöglichkeiten beraten und davon über 50% über mobile Pflege- und Betreuungsorganisationen.



Beratung nach Themen

Über 50% der Kontakte (insg. 2104) bezogen sich auf das Thema Pflege.

ART DES ZUGANGS

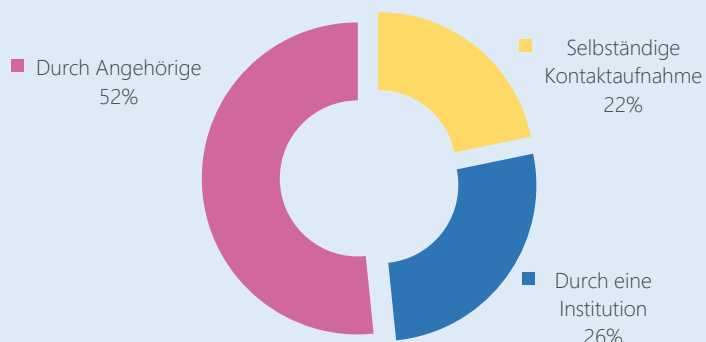


Abbildung 7: Art des Zugangs der Erstkontakte

BERATUNG ZUR INSTITUTIONELLEN UNTERSTÜTZUNG

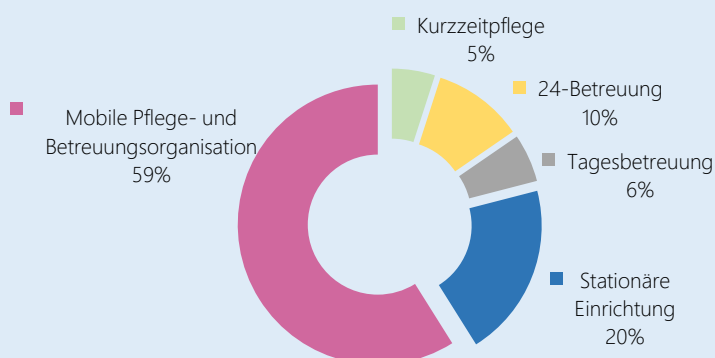


Abbildung 8: Beratung zu institutioneller Unterstützung

BERATUNG NACH THEMEN

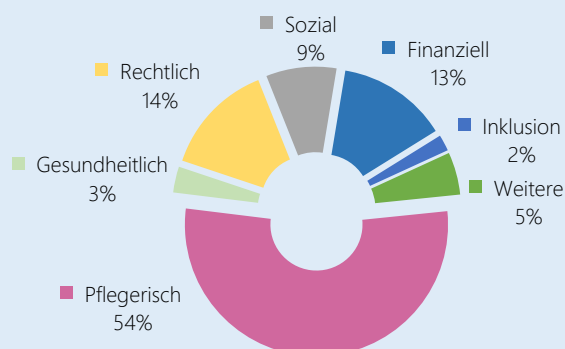


Abbildung 9: Themen der Beratung

3 Netzwerkarbeit

CareManagement Tirol organisiert regelmäßig verschiedene Netzwerktreffen. Jedes dieser Treffen setzt sich aus unterschiedlichen Akteur:innen zusammen, welche gemeinsam relevante Themen bearbeiten bzw. sich über diese austauschen.

Die folgende Abbildung 25 mit Beschreibung zeigt, welche Arten von Netzwerktreffen es gibt und was diese beinhalten:



Abbildung 10: Die fünf Netzwerktreffen des CareManagements (eigene Darstellung)

Regionale Steuerungsgruppe

Die Regionale Steuerungsgruppe setzt sich aus den formellen regionalen Pflege- und Betreuungsanbieter:innen zusammen. Ihr Zweck ist die Besprechung der strategischen Ausrichtung der Pflege und Betreuung im Bezirk. Zudem werden für die Teilnehmenden relevante Kurzvorträge abgehalten. Sie findet ca. zweimal jährlich statt.

Case Management Treffen

Das Case Management Treffen setzt sich aus den Case Manager:innen im Bezirk bzw. den Pflegedienstleitungen, die das Case Management umsetzen, zusammen. Dieses Treffen dient zur Fallbesprechung sowie zur Optimierung des Case Managements im Bezirk. Es findet ca. viermal jährlich statt.

Jour Fixe vor Ort mit den mobilen Pflege- und Betreuungsorganisationen

Der Jour Fixe findet mit den Pflegedienstleitungen und Geschäftsführungen der mobilen Pflege- und Betreuungsorganisationen oder Wohn- und Pflegeheimen vor Ort in der jeweiligen Einrichtung statt. Der Zweck dieses Meetings ist ein kurzer persönlicher Austausch, sowie die Klärung der Frage, ob das CareManagement in speziellen Anliegen unterstützen kann. Ein Jour Fixe findet ca. alle sechs Wochen statt.

Informelle regionale Anbieter:innen

Neben einem Netzwerktreffen mit den formellen regionalen Anbieter:innen sollte einmal jährlich auch ein Treffen mit den informellen regionalen Anbieter:innen (z.B. Selbsthilfegruppen, Freiwilligenorganisationen, ...) stattfinden. Im Rahmen dieses Treffens werden die Anliegen dieser Stakeholder besprochen. Diese Veranstaltungen werden auch teilweise gemeinsam mit anderen Stakeholdern ausgerichtet.

Care Manager:innen tirolweit

Beim Care Manager:innen Treffen berichten die Care Manager:innen über den Status-Quo des CareManagements in der jeweiligen Region. Dieses Treffen findet ca. vier Mal jährlich statt. Zudem wird hier an der Weiterentwicklung des Care Managements in Form einer ein- bzw. zweitägigen Klausur gearbeitet. Zudem gibt es wöchentlich einen Jour Fixe zwischen der Landeskoordinatorin und den Care Manager:innen als Dienstbesprechung online.

Parallel zu den vom CareManagement Tirol veranstalteten Netzwerktreffen finden von Beginn an bereits konsultierende sowie auch aufsuchende Vernetzungstreffen mit den regionalen Pflege- und Betreuungsanbieter:innen sowie -verantwortlichen statt. Abbildung 11 zeigt, wie viele Vernetzungstreffen insgesamt im Berichtszeitraum stattfanden und wie viele Treffen davon mit Stakeholdern aus den zuvor angeführten Institutionskategorien.



Abbildung 11: Vernetzungstreffen mit Stakeholdern

KLIENT:INNENARBEIT 2024	GESAMT	RE	LA	IM	IL	IBK	SZ	KU	KB	LZ
FALLART										
Gesamt Tirol	2104	282	157	291	384	274	170	168	200	178
Information	1278	147	101	161	235	222	109	104	107	92
Beratung	664	135	50	118	88	44	58	49	54	68
Case	99	0	2	11	35	7	3	4	21	16
sonstige	63	0	4	1	26	1	0	11	18	2
ALTER										
0-18	44	12	7	5	7	4	0	6	0	3
19-64	647	51	61	114	119	55	59	37	114	37
65+	1413	219	89	172	258	215	111	125	86	138
GESCHLECHT										
m	852	115	67	105	151	117	74	88	62	72
w	1252	167	90	186	232	157	96	80	138	106
d	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PFLEGEgeldSTUFE										
Keine Angabe	459	3	12	0	126	119	48	34	44	73
PG 0	601	145	68	81	93	36	38	38	38	64
PG 1	182	17	12	38	49	18	21	14	9	4
PG 2	184	28	9	29	26	14	13	26	22	17
PG 3	289	36	14	66	45	31	19	36	32	10
PG 4	178	19	18	36	20	30	15	7	25	8
PG 5	124	16	18	25	16	16	11	8	13	1
PG 6	72	17	5	11	9	7	3	5	14	1
PG 7	15	1	1	5	0	3	2	0	3	0
ART DES ZUGANGS										
selbständig	458	84	33	61	75	36	24	71	43	31
Angehörige	1086	166	79	162	225	146	102	72	92	42
Institution	560	32	45	68	84	92	44	25	65	105
INSTITUTIONELLE THEMEN										
stationäre Einrichtung	206	13	6	12	36	41	23	22	37	16
mobile Pflege und Betreuung	604	31	10	44	59	101	63	63	99	134
Kurzzeitpflege	51	8	1	1	9	9	4	10	6	3
Tagesbetreuung	57	5	1	1	9	6	10	6	14	5
24h Betreuung	107	4	1	12	10	16	12	12	20	20
BERATUNGSTHEMEN										
Pflegerisch	1127	57	14	214	242	169	109	91	108	123
Gesundheitlich	67	1	1	6	9	21	5	8	3	13
Sozial	182	50	11	2	30	24	9	17	23	16
Rechtlich	291	47	83	39	33	29	19	21	11	9
Finanziell	285	84	44	21	33	20	26	19	26	12
Inklusion	42	1	1	1	6	11	2	7	10	3
weitere	110	42	3	8	31	0	0	5	19	2

Vernetzung 2024	Gesamt	RE	LA	IM	IL	IBK	SZ	KU	KB	LZ
VERNETZUNGSTREFFEN /- GESPRÄCHE										
Regionale Steuerungsgruppe	16	2	2	2	2	0	2	2	2	2
Case Managment Treffen	35	4	4	3	7	0	6	4	4	3
Jour Fixe vor Ort mit Org.	320	38	17	13	55	20	52	50	20	55
Informationsgespräche	514	12	44	76	104	18	71	49	42	98
Fortbildungen	50	15	6	5	8	2	5	3	3	3
Bevölkerungsvorträge	34	4	8	5	5	2	3	2	3	2
Helferkonferenz	20	4	2	2	4	0	0	6	2	0
INSTITUTION ART										
Gesundheit/Krankheit/Pflege	657	65	73	96	83	13	113	59	31	124
Familienberatung	15	1	1	0	4	2	3	1	0	3
Recht und Schulden	30	0	0	2	7	1	1	3	4	12
Leistungsanbieter	99	0	5	2	29	4	11	24	23	1
Politische Vertreter	85	2	1	1	37	11	8	17	7	1
Kinder und Jugendhilfe	7	0	0	2	1	1	1	2	0	0
Essenzielle Versorgung	5	0	0	0	0	5	0	0	0	0
sonstige	97	11	8	3	24	7	2	10	10	22

Die Vernetzungstreffen des CareManagements Tirol mit Stakeholdern und Institutionen im Gesundheitswesen bieten eine wertvolle Gelegenheit für einen interdisziplinären Austausch und eine gemeinsame strategische Ausrichtung. Durch diese Treffen können Vertreter verschiedener Bereiche des Gesundheitswesens, einschließlich Pflegeeinrichtungen, Gesundheitsdienstleister: innen, Sozialdienste, Gemeindeverwaltungen und andere relevante Institutionen, zusammenkommen, um ihre Perspektiven, Herausforderungen und Erfahrungen zu teilen.

Diese Treffen dienen dazu, Synergien zu identifizieren, Ressourcen effizienter zu nutzen und innovative Lösungsansätze zu entwickeln, um die Versorgungssituation in Tirol kontinuierlich zu verbessern.

Darüber hinaus bietet CareManagement Tirol Schulungen, Bevölkerungsvorträge, Fortbildungen, allgemeine Beratung und Unterstützung für pflegende Angehörige an, um Fähigkeiten zu stärken und zu helfen, die Pflegebedürfnisse besser zu bewältigen.

4 Projekte

4.1.1 Young Carers

Young Carers sind Kinder und Jugendliche unter 18 Jahren, die regelmäßig Pflege, Betreuung und/oder Unterstützung für ein Familienmitglied, sei es ein Elternteil, ein Geschwisterkind, Großeltern oder andere Angehörige mit einer körperlichen oder psychischen Erkrankung oder einer Behinderung, übernehmen. CareManagement Tirol setzt sich aktiv dafür ein, das Bewusstsein für diese oft übersehene Gruppe zu stärken. Nach einer erfolgreichen Pilotphase in Landeck und Imst (2020-2022) wurde im Jahr 2023 eine tirolweite Arbeitsgruppe ins Leben gerufen.

Das vorrangige Ziel dieser Initiative ist es, das Thema Young Carers in den Fokus wichtiger Stakeholder zu rücken und gleichzeitig als zentrale Anlauf- und Vernetzungsstelle zu fungieren.

In der zweiten Jahreshälfte 2023 erarbeitete die Arbeitsgruppe ein Konzept, das die wesentlichen nächsten Schritte für eine Sensibilisierungskampagne definiert. Zentrale Maßnahmen umfassen die Identifikation relevanter Stakeholder in den Bezirken sowie die Entwicklung einheitlicher Informationsmaterialien für Tirol, darunter Folder, Plakate und Lesezeichen für Schüler:innen.

Ein bedeutender Meilenstein war die Veranstaltung am 07.06.2024, bei der zwei Fachvorträge von Assoz. Prof. Mag. Dr. Martin Nagl-Cupal (Universität Wien) und GKP Gudrun Kalchhauser, MSc (Rotes Kreuz Niederösterreich, Bezirksstelle Krems), gehalten wurden. An diesem Austausch nahmen insgesamt 30 Personen teil, was die Relevanz und das wachsende Interesse am Thema Young Carers unterstreicht.

Für Juni 2025 ist eine weitere Veranstaltung geplant, um die Sensibilisierung weiter voranzutreiben und den Dialog mit Fachkräften sowie der Öffentlichkeit fortzusetzen.

4.1.2 Wohnortnahes Case Management

Weiterentwicklung des Konzepts Case Management im Rahmen von CareManagement Tirol

Im Zuge des Aufbaus von CareManagement Tirol wurde angedacht, das Konzept *Case Management* zur langfristigen Begleitung von Menschen mit komplexem Pflege- und Betreuungsbedarf weiterzuentwickeln und auszubauen. Dieser Prozess wurde 2024 im Auftrag der Abteilung Pflege des Landes Tirol in enger Kooperation mit der Stabsstelle für Strukturentwicklung Pflege sowie unter fachlicher Begleitung von Frau Univ.-Prof. MMag. Dr. Eva Schulc initiiert.

In enger Zusammenarbeit mit zehn Pflege- und Betreuungsorganisationen, die die Leistung Case Management mit dem Land Tirol abrechnen, wurde in zahlreichen Workshops und Diskussionsrunden ein praxisnaher Leitfaden zur inhaltlichen und organisatorischen Implementierung des Konzepts entwickelt.

Im ersten Halbjahr 2025 ist eine Pilotierungsphase vorgesehen, in der Vertreter:innen dieser Organisationen das theoretische Konzept in der Praxis erproben. Parallel dazu wird ein Schulungskonzept zur Qualifizierung der Einrichtungen im Sinne eines weiterentwickelten Case Managements erstellt.

5 Bedarfssituation

Im Bereich der Evaluierung liegt die Verantwortung der Care Manager:innen darin, regionale strukturelle, prozess- und ergebnisorientierte Pflege- & Betreuungsbedarfe zu identifizieren und zu analysieren. In den nachfolgenden Ausführungen werden verschiedene Maßnahmen vorgestellt, die diese Aspekte quantitativ oder qualitativ bewertet haben.

Die Zahl der Menschen mit ungedeckten komplexen Pflege- und Betreuungsbedürfnissen, die im häuslichen Umfeld versorgt werden, nimmt zu. Aus der wissenschaftlichen Literatur ist bekannt, dass sich die Implementierung eines Case- und Care Managements positiv auf ungedeckte komplexe Pflege- und Betreuungsbedürfnisse auswirkt.

Um den Bedürfnissen der Tiroler Bevölkerung gerecht zu werden, wären deshalb mehrere Schlüsselmaßnahmen erforderlich:

Pflege- und Betreuungsangebote weiterentwickeln und stärken

- Um die Versorgung von Menschen mit Inklusionsbedarf und psychischen Erkrankungen zu verbessern, braucht es den Ausbau neuer Pflege- und Betreuungseinrichtungen.
- Durch die Entlastung bestehender Pflegeheime und den Abbau von Wartelisten wird eine schnellere und bessere Betreuung ermöglicht.
- Ein verstärkter Ausbau von Kurzzeit- und Übergangspflegeplätzen hilft, Versorgungslücken zu schließen und Betroffenen eine flexible Unterstützung zu bieten.
- Die Schaffung zusätzlicher temporärer Pflegeplätze für Menschen mit akuten Verletzungen erleichtert den Übergang nach Krankenhausaufenthalten und entlastet sowohl das Gesundheitssystem als auch Angehörige.
- Die hohe Nachfrage nach Betreutem Wohnen zeigt, wie wichtig es ist, dieses Angebot gezielt zu erweitern.
- Verbesserte Finanzierungsmodelle, wie eine zusätzliche Förderung oder ein Notfallfonds, könnten die 24-Stunden-Betreuung für mehr Menschen zugänglich machen.
- Eine bessere Abdeckung der Nachtversorgung würde für mehr Sicherheit und Unterstützung, insbesondere für alleinlebende pflegebedürftige Personen und Angehörige, ermöglichen.
- Ein Ausbau von Beratungsstellen zu Themen wie Schuldenbewältigung, Wohnungslosigkeit und Erwachsenenvertretung in allen tiroler Bezirken würde einen rascheren Zugang zu wichtigen Hilfsangeboten bieten.
- Gezielte Informationskampagnen über diverse sozial-rechtliche Ansprüche, insbesondere für EU-Bürger:innen und Schweizer Staatsangehörige, wären dringend auszubauen.
- Der flächendeckende Ausbau des wohnortnahen Case Managements ist ein wichtiger Schritt, um den individuellen Bedürfnissen pflegebedürftiger Menschen und deren Angehörigen gerecht zu werden.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Definition und Abgrenzung Case und CareManagement (eigene Darstellung).....	7
Abbildung 2: Die drei Handlungsfelder des CareManagements Tirol (eigene Darstellung)	8
Abbildung 3: Anzahl der Erstberatungen (eigene Darstellung).....	11
Abbildung 4: Geschlechterverteilung Betroffene der Beratung	12
Abbildung 5: Altersverteilung Betroffene der Beratung	12
Abbildung 6: Anteil der Pflegegeldstufen	12
Abbildung 7: Art des Zugangs der Erstkontakte	13
Abbildung 8: Beratung zu institutioneller Unterstützung	13
Abbildung 9: Themen der Beratung	13
Abbildung 10: Die fünf Netzwerktreffen des CareManagements (eigene Darstellung)	14
Abbildung 11: Vernetzungstreffen mit Stakeholdern	15