

Koordinationsstelle für Pflege und Betreuung des Landes Tirol

CareManagement Tirol



Jahresbericht 2025

Koordinationsstelle für Pflege und Betreuung des Landes Tirol

CareManagement Tirol



Jahresbericht 2025

Verfasser:innen

Landeskoordinatorin CareManagement Tirol
Gabi Schiessling, Dipl. Sozialarbeiterin

Care Manager:innen Bezirke

Innsbruck, Innsbruck Land, Imst, Kufstein,
Kitzbühel, Landeck, Osttirol, Reutte, Schwaz

Inhalt

Vorwort	2
1. Das CareManagement Tirol	5
1.1. Modell CareManagement Tirol	7
2. Fallbearbeitung	9
2.1. Charakteristika der Betroffenen - Informationsgespräche	10
2.2. Zugang und Themen der Informationsgespräche	11
3. Netzwerkarbeit	12
3.1. Regionale Steuerungsgruppe	12
3.2. Case Management Treffen	12
3.3. Jour Fixe vor Ort mit den mobilen Pflege- und Betreuungsorganisationen	13
3.4. Informelle regionale Anbieter:innen	13
3.5. Care Manager:innen tirolweit	13
4. Projekte	16
4.1. Young Carers	16
4.2. Weiterentwicklung des Konzepts Case Management im Rahmen von CareManagement Tirol	16
4.3. Clearingverfahren für eine Heimaufnahme von unter 60-jährigen Personen	17
4.4. Schulung von Mitarbeiter:innen diverser Verwaltungseinrichtungen	17
4.5. Frequent User	17
5. Bericht zur Qualitätssicherung im Care Management	18
Impressum / Abbildungsverzeichnis / Tabellenverzeichnis	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.



Foto: die Fotografen

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

Vorwort

CareManagement Tirol – vom Projekt zum Programm

Seit dem Jahr 2023 können wir in allen Tiroler Bezirken Care Management anbieten. Im Jahr 2025 konnten wir dieses Angebot weiter sichern und etablieren. 16 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 2025 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.



Foto: LIV/Berger

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

Vorwort

Beratung und Vernetzung zum Wohle pflegebedürftiger Menschen

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.

Mit Ende 2022 konnte der Aufbau abgeschlossen werden. Die Weiterentwicklung erfolgt in enger Kooperation mit dem Land Tirol / Abteilung Pflege über das Landesinstitut für Integrierte Versorgung Tirol (LIV).

Seit Beginn 2023 sind nun in allen Tiroler Bezirken Koordinationsstellen für Pflege und Betreuung aufgebaut. Diese können rasch, unbürokratisch und kostenlos kontaktiert werden. Parteienverkehr und Hausbesuche sind möglich.



Foto: © LIV/ Seeberger

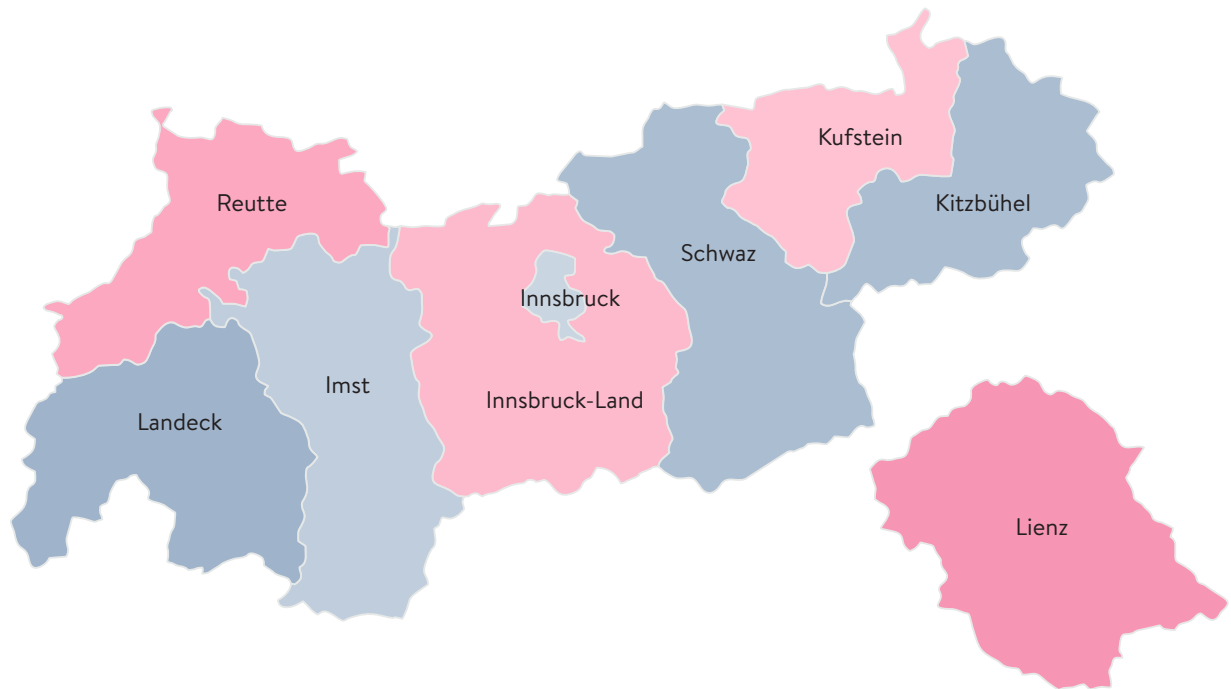
Unsere Care Manager:innen kommen aus den Bereichen Pflege, Sozialarbeit, Pflegewissenschaft, Rechtswissenschaft, Sozial- und Gesundheitsmanagement sowie Sozialpädagogik und Qualitäts- und Prozessmanagement im Gesundheitswesen.

Ich danke allen, die mit mir seit Jahren diesen Weg erfolgreich gehen und gemeinsam dadurch Entwicklung ermöglichen.

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 situations-

bezogene Pflege und Betreuung, um den individuellen Erfordernissen und Sorgen der Betroffenen und deren Familien zu begegnen.

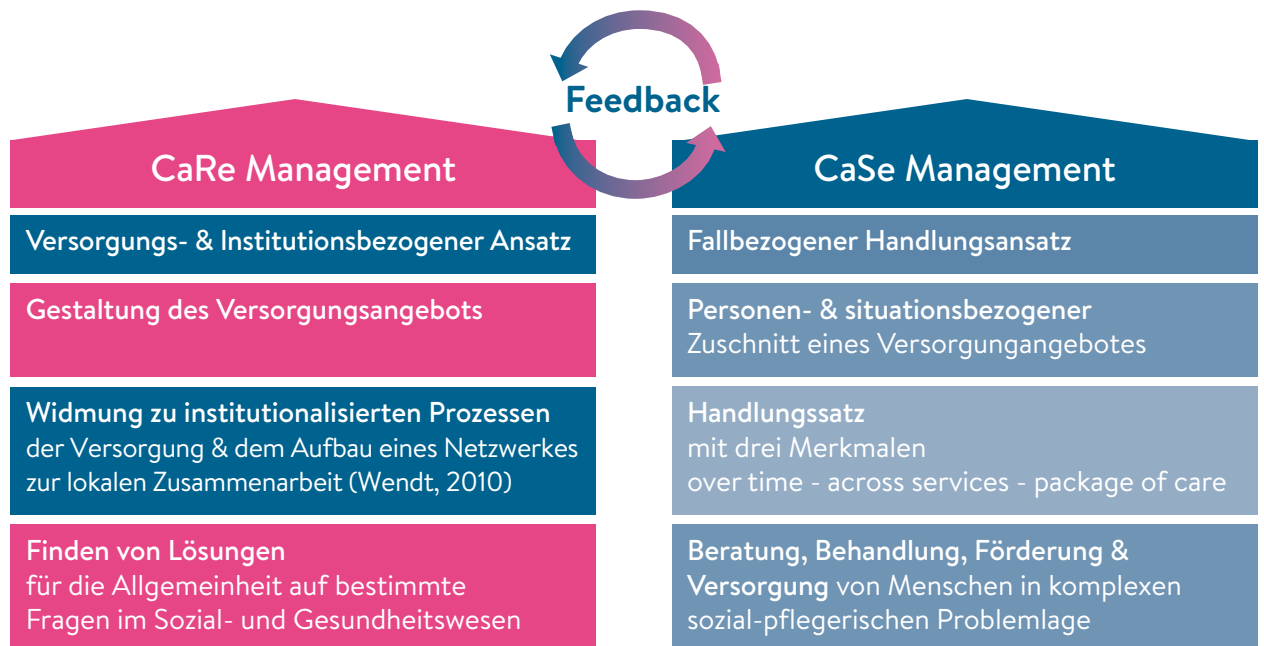


Abb. 1 Definition und Abgrenzung Case und CareManagement

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).



Abb. 2 Die drei Handlungsfelder des CareManagements Tirol

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

2. Fallbearbeitung

Übersicht

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 2025 wurden in Summe 2101 (100 %) Informationsgespräche durchgeführt.

508 Personen konnten durch eine ausführlichere Beratung durch CareManagement Tirol Hilfe finden.

109 Personen mit sehr komplexem Pflege- und Betreuungsbedarf wurden durch den Case Managementprozess längerfristig begleitet.

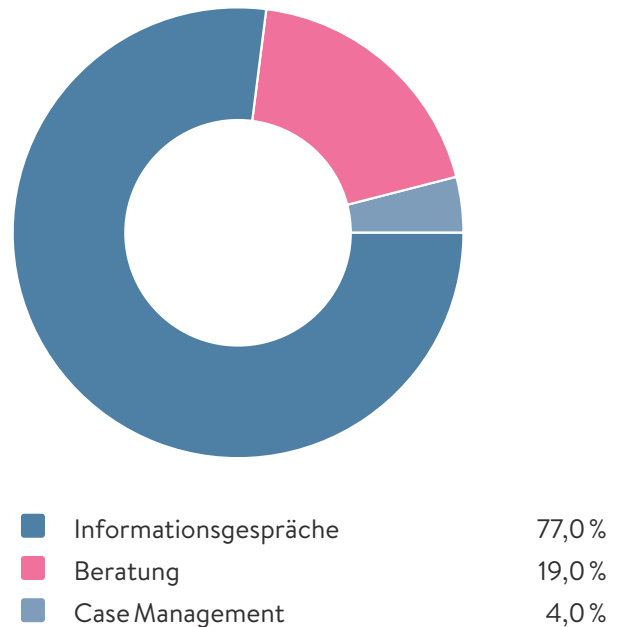


Abb. 3 Fallbearbeitung

2.1. Charakteristika der Betroffenen - Informationsgespräche

Geschlecht

Von 2101 Betroffenen waren 60 % weiblich, 39 % männlich.

weiblich	60,0%
männlich	39,0%
keine Angaben	1,0%

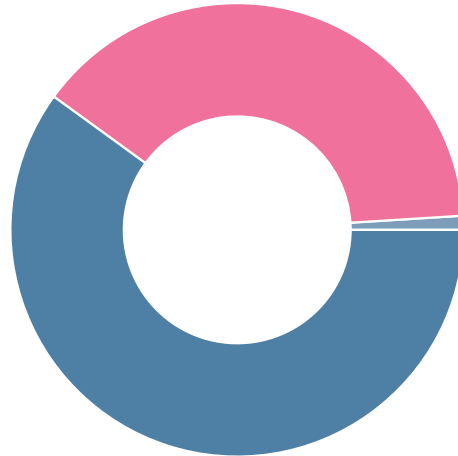


Abb. 4 Geschlechterverteilung

Alter

Der überwiegende Teil der 2101 Betroffenen (63 %) war 65 Jahre oder älter.

0-18 Jahre	1,0%
18-64 Jahre	34,0%
65 Jahre und älter	63,0%
keine Angaben	2,0%

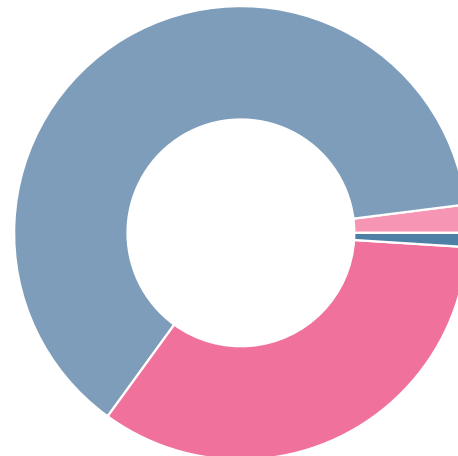


Abb. 5 Altersverteilung

Pflegegeldstufe (PG)

Von den 2101 Betroffenen haben 1312 die derzeitige Pflegegeldstufe angegeben.

k. A.	37,6%
PG 0	17,0%
PG 1	7,8%
PG 2	8,9%
PG 3	11,0%
PG 4	7,9%
PG 5	5,1%
PG 6	3,7%
PG 7	0,8%

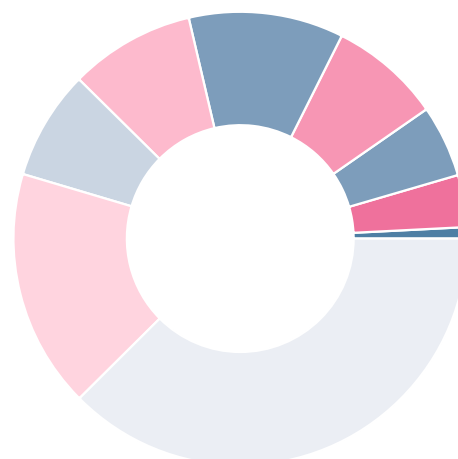


Abb. 6 Anteil der Pflegegeldstufen

(n= 2101 / 100 %)

2.2. Zugang und Themen der Informationsgespräche

Zugang

53 % der 2101 Erstkontakte erfolgten durch eine:n Angehörige:n.

■ Durch Angehörige	53,0%
■ Selbständige Kontaktaufnahme	18,0%
■ Durch eine Institution	25,0%
■ keine Angaben	4,0%

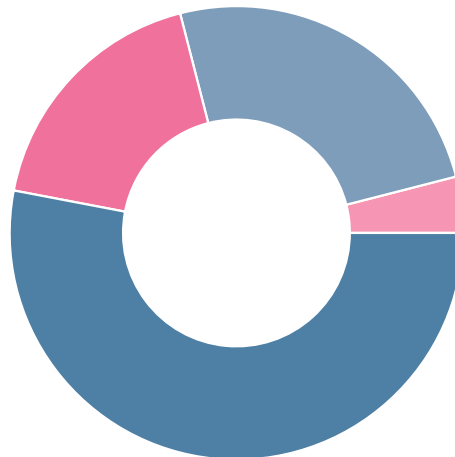


Abb. 7 Art des Zugangs der Erstkontakte

Institutionelle Unterstützung

Von den 2101 Kontakten wurden 1624 über institutionelle Unterstützungsmöglichkeiten beraten und davon über 36 % über mobile Pflege- und Betreuungsorganisationen.

■ Mobile Pflege- und Betreuungsorganisation	36,0%
■ Kurzzeitpflege	9,0%
■ 24-Betreuung	23,0%
■ Tagesbetreuung	8,0%
■ Stationäre Einrichtung	24,0%

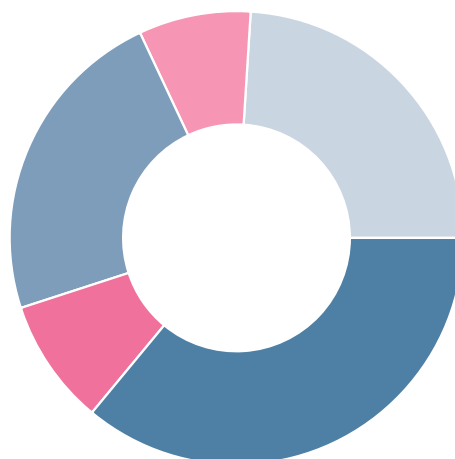


Abb. 8 Informationen zur institutionellen Unterstützung

Informationen nach Themen

Knapp die Hälfte der Informationsthemen bezog sich auf das Thema Pflege.

■ Pflegerisch	43,0%
■ Gesundheitlich	12,0%
■ Sozialrechtlich	15,0%
■ Finanziell	20,0%
■ Institution	9,0%
■ Versorgungsprogramme	1,0%

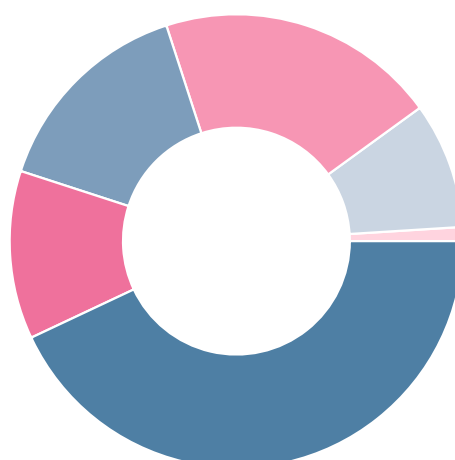


Abb. 9 Themen der Informationen

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 10 mit Beschreibung zeigt, welche Arten von Netzwerktreffen es gibt und was diese beinhalten:

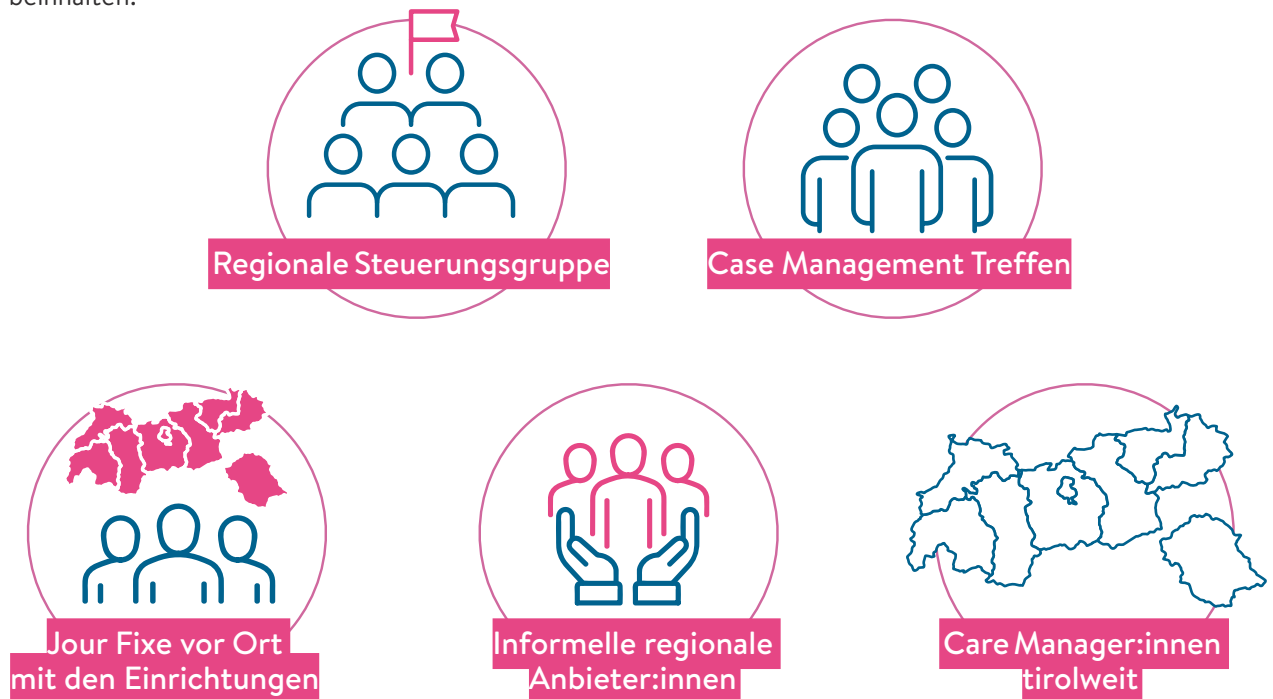


Abb. 10 Die fünf Netzwerktreffen des CareManagements

3.1. 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.

3.2. 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 Fall-

besprechung sowie zur Optimierung des Case Managements im Bezirk. Es findet ca. viermal jährlich statt.

3.3. 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 persön-

licher Austausch, sowie die Klärung der Frage, ob das CareManagement in speziellen Anliegen unterstützen kann. Ein Jour Fixe findet ca. alle sechs Wochen statt.

3.4. Informelle regionale Anbieter:innen

Neben einem Netzwerktreffen mit den formellen regionalen Anbieter:innen findet einmal jährlich auch ein Treffen mit den informellen regionalen Anbieter:innen (z.B. Selbsthilfegruppen, Freiwilligenorganisationen, ...) statt. Im Rahmen dieses

Treffens werden die Anliegen dieser Stakeholder besprochen. Diese Veranstaltungen werden auch teilweise gemeinsam mit anderen Stakeholdern ausgerichtet.

3.5. 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 möglich waren.



Abb. 11 Vernetzungstreffen mit Stakeholdern

Informationsgespräche

	Gesamt	RE	LA	IM	IL	IBK	SZ	KU	KB	LZ
	2101	179	95	202	202	224	115	305	174	385

Alter

0-18	28	5	0	1	1	1	2	0	0	9
19-64	711	58	33	130	130	42	33	105	130	98
65+	1312	112	60	68	68	180	79	197	43	265
Keine Angabe	50	4	2	3	3	1	1	3	1	13

Geschlecht

m	806	83	35	68	68	90	46	128	43	133
w	1267	96	59	131	131	134	69	177	131	240
Keine Angabe	28	0	1	3	3	0	0	0	0	12

Pflegegeldstufe

Keine Angabe	789	58	50	123	123	41	36	75	66	168
PG 0	358	39	19	30	30	61	29	47	15	75
PG 1	164	9	5	12	12	22	11	34	12	30
PG 2	188	14	2	2	2	30	7	46	20	35
PG 3	232	20	7	17	17	28	12	46	25	25
PG 4	167	10	4	9	9	18	11	26	11	33
PG 5	108	17	6	7	7	14	6	19	9	7
PG 6	78	11	2	0	0	5	3	12	14	8
PG 7	17	1	0	2	2	5	0	0	0	4

Art des Zugangs

selbständig	371	36	6	39	39	34	20	139	19	41
Angehörige	1124	123	67	106	106	139	71	120	83	168
Institution	528	19	21	29	29	47	23	44	70	158
Keine Angabe	78	1	1	28	28	4	1	2	2	18

Pflegerische Beratungsthemen

stationäre Einrichtung	384	35	3	23	111	30	20	45	48	69
mobile Pflege und Betreuung	586	32	13	33	124	94	46	39	63	142
Kurzzeitpflege	149	18	3	9	46	20	7	7	15	24
Tagesbetreuung	136	10	5	6	26	8	12	22	5	42
24h Betreuung	369	36	3	17	97	22	18	44	49	83
Sonstige pflegerische Themen	989	30	11	52	203	72	58	117	122	324

Weitere Beratungsthemen

Gesundheitlich	728	24	8	29	108	37	51	39	53	379
Sozialrechtlich	937	97	70	57	150	34	76	114	129	210
Finanziell	1211	113	62	125	209	49	39	146	111	357
Institution	525	27	11	10	74	43	19	39	63	239
Versorgungsprogramme	44	1	0	3	8	1	4	9	6	12

Tabelle 2 Klient:innenarbeit CareManagement Tirol

Vernetzung

	Gesamt	RE	LA	IM	IL	IBK	SZ	KU	KB	LZ
Vernetzungstreffen /-gespräche										
Regionale Steuerungsgruppe	16	2	2	1	2	0	2	3	2	2
Case Management Treffen	34	4	4	3	4	1	5	7	3	3
Jour Fixe vor Ort mit Org.	229	16	15	16	50	19	30	48	16	19
Informationsgespräche	354	28	14	91	96	21	10	21	44	29
Fortbildungen	37	7	3	2	11	2	5	3	2	2
Bevölkerungsvorträge	45	1	8	3	9	9	3	6	4	2
Helferkonferenz	46	6	3	2	11	2	2	13	6	1
Institution Art										
Gesundheit/Krankheit/Pflege	497	63	33	112	84	37	41	54	36	37
Familienberatung	14	0	0	0	9	0	2	1	2	0
Recht und Schulden	12	0	0	0	1	0	0	8	3	0
Leistungsanbieter	92	0	4	3	43	4	2	11	16	9
Politische Vertreter	62	0	2	0	15	7	9	14	15	0
Kinder und Jugendhilfe	7	0	0	0	3	1	0	3	0	0
Sonstige	77	1	10	3	28	5	3	10	5	12

Tabelle 3 Vernetzung CareManagement Tirol

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:innen 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. Young Carers

Young Carers sind Kinder und Jugendliche unter 18 Jahren, die regelmäßig Pflege, Betreuung und/oder Unterstützung für ein Familienmitglied mit einer körperlichen oder psychischen Erkrankung oder einer Behinderung übernehmen. Diese Kinder und Jugendlichen tragen früh Verantwortung und bleiben dabei oft unbeachtet.

CareManagement Tirol engagiert sich seit mehreren Jahren für die Sensibilisierung zum Thema Young Carers und fungiert als Anlauf- und Vernetzungsstelle. Im Rahmen einer Arbeitsgruppe wurden Grundlagen für eine Sensibilisierungskampagne erarbeitet sowie einheitliche Informationsmaterialien entwickelt. Ergänzend dazu finden Fachveranstaltungen zum Thema Young Carers statt, die den interdisziplinären Austausch förderten.

Im Juni 2025 wurde eine weitere Veranstaltung durchgeführt, bei der der Fokus auf den Rechten von pflegenden Kindern und Jugendlichen lag. Zu Gast waren Mag. Dr. Johanna Tamerl, BEd, Landesreferentin Jugendrotkreuz Tirol, mit Einblicken in die Arbeit des Jugendrotkreuzes Tirol zum Thema Young Carers, sowie Mag. Lukas Trentini, Kinder- und Jugendanwalt für Tirol. Unter dem Leitsatz „Kinderrechte gelten für ALLE bis 18 – auch für Young Carers. Echt? Echt!“ wurde diskutiert, wie die Wahrung der Kinderrechte für Kinder und Jugendliche mit Pflegeverantwortung gelingen kann. Die Veranstaltung leistete einen wichtigen Beitrag zur weiteren Sensibilisierung und zur Stärkung der kinderrechtlichen Perspektive im Themenfeld Young Carers.

4.2. 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, UMIT TIROL, 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 war eine Pilotphase vorgesehen, in der Vertreter:innen dieser Organisationen das theoretische Konzept in der Praxis erprobten.

Im zweiten Halbjahr 2025 wurde ein Schulungskonzept zur Qualifizierung der Einrichtungen im Sinne eines weiterentwickelten Case Managements für alle Bezirke angeboten.

Als Ausblick erscheint sinnvoll, den mobilen Pflege- und Betreuungsorganisationen auch zu sozialrechtlichen Themen eine Fortbildung 2026 anzubieten. Diese könnte über CareManagement Tirol erfolgen.

4.3. Clearingverfahren für eine Heimaufnahme von unter 60-jährigen Personen

Die Abteilung Pflege hat das Care Management seit Beginn 2025 beauftragt, für pflegebedürftige Personen unter dem 60. Lebensjahr, ein Clearingverfahren durchzuführen. Dabei geht es um die Feststellung einer möglichen notwendigen Heimaufnahme, die mittels speziellen Assessments und in Hinblick auf die sonstige Lebenssituation der Pflegebedürftigen herauszufinden ist.

In der Zusammenfassung wird dabei eine Empfehlung für oder gegen eine stationäre Aufnahme der Abteilung Pflege der Tiroler Landesverwaltung übermittelt.

4.4. Schulung von Mitarbeiter:innen diverser Betriebe, Landeseinrichtungen und Sozialversicherungsträger

2025 wurde die Landeskoordinatorin von diversen Gebietskörperschaften, Sozialversicherungsträgern, etc. gebeten, über die Aufgaben und Hilfestellungen des Care Managements Fortbildungen mitzugestalten. So wurden z. B. die Versicherten der Sozialversicherung der Selbständigen sowie des Tiroler Militärkommandos über mögliche pflegerische Angebote und sozialrechtliche Hilfen informiert.

Auch die Tiroler Landesverwaltung lädt im Juni 2026 ein, Landesbedienstete über pflegerische Themen zu informieren.

4.5. Frequent User

Der Rettungsdienst des Roten Kreuzes steht zunehmend vor der Herausforderung sogenannter Frequent User, also Personen, die überdurchschnittlich häufig den Notruf wählen. Diese Entwicklung bindet wichtige Ressourcen und belastet sowohl den Rettungsdienst als auch andere beteiligte Stellen. Um diesen Menschen gezielt und nachhaltig Unterstützung bieten zu können, arbeitet CareManagement Tirol eng mit dem Roten Kreuz, dem Land Tirol sowie dem Psychosozialen Krisendienst zusammen. Die gemeinsame Zusammenarbeit erfolgt in regelmäßigen Treffen, mit dem Ziel, passende Hilfsangebote zu vermitteln und gleichzeitig eine spürbare Entlastung für alle Beteiligten zu schaffen.

5. Bericht zur Qualitätssicherung im Care Management

Die Qualitätssicherung im Care Management erfolgt systematisch und orientiert sich an definierten Struktur-, Prozess- und Ergebnisdimensionen. Ziel ist die nachhaltige Sicherstellung einer fachlich fundierten, standardisierten und wirksamen Umsetzung der Care Management Aufgaben im gesamten Versorgungsgebiet Tirol.

Auf struktureller Ebene bildet die personelle Qualifikation des Teams eine zentrale Grundlage. Von insgesamt 16 Care Manager:innen verfügen 7 Mitarbeiter:innen über die abgeschlossene Weiterbildung im Case Management. Drei weitere befinden sich aktuell in Ausbildung. Ergänzend absolvierte das gesamte Team eine Kommunikations- und Moderationsschulung am Ausbildungszentrum West für Gesundheitsberufe (AZW). Damit ist eine hohe fachliche und methodische Kompetenz im Team sichergestellt.

Organisatorisch wird die Qualität durch verbindliche Abstimmungs- und Reflexionsformate gewährleistet. Ein wöchentlicher, landesweiter, online-Jour Fixe dient der Vereinheitlichung von Abläufen, der Klärung organisatorischer Zuständigkeiten sowie der zeitnahen Informationsweitergabe. Regelmäßige multiprofessionelle online-Fallbesprechungen ermöglichen die fachliche Reflexion komplexer Situationen und fördern die Entwicklung gemeinsamer Standards. Im Jahr 2025 wurden zusätzlich fünf Supervisionseinheiten durchgeführt. Ein Teamnachmittag zur gezielten Teamentwicklung stärkte darüber hinaus die interdisziplinäre Zusammenarbeit.

Auf Prozessebene zeigt sich die Qualitätssicherung in der standardisierten Fallsteuerung, der transparenten Entscheidungsfindung sowie in klar definierten Kommunikations- und Abstimmungswegen. Die kontinuierliche Weiterbildung des Teams unterstützt die Weiterentwicklung fachlicher Standards und gewährleistet eine konsistente Anwendung der Case Management-Methodik.

In der Ergebnisdimension trägt die Kombination aus qualifiziertem Fachpersonal, verbindlichen Abstimmungsstrukturen, regelmäßiger Reflexion und gezielter Kompetenzentwicklung wesentlich zur Sicherstellung einer einheitlichen, professionellen und wirksamen Umsetzung der Care Management Aufgaben bei. Die Qualitätssicherung wirkt dabei sowohl auf Einzelfallebene als auch auf organisationaler Ebene und stärkt nachhaltig die Professionalität der Versorgungssteuerung im gesamten Bundesland.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Definition und Abgrenzung Case und CareManagement	6
Abb. 2	Die drei Handlungsfelder des CareManagements Tirol	7
Abb. 3	Fallbearbeitung	9
Abb. 4	Geschlechterverteilung.....	10
Abb. 5	Altersverteilung.....	10
Abb. 6	Anteil der Pflegegeldstufen.....	10
Abb. 7	Art des Zugangs der Erstkontakte	11
Abb. 8	Informationen zur institutionellen Unterstützung.....	11
Abb. 9	Themen der Informationen.....	11
Abb. 10	Die fünf Netzwerktreffen des CareManagements	12
Abb. 11	Vernetzungstreffen mit Stakeholdern	13

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1	Nutzen von CareManagement Tirol	8
Tabelle 2	Klient:innenarbeit CareManagement Tirol	14
Tabelle 3	Vernetzung CareManagement Tirol	15

Impressum

Herausgeber: Landesinstitut für Integrierte Versorgung Tirol - Koordinationsstellen für Pflege und Betreuung in allen Bezirken Tirols.

Firma: Tirol Kliniken GmbH, Firmenbuchnummer: 55332x, Firmenbuchgericht: Landes- als Handelsgericht Innsbruck; Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (UID): ATU 52020209.

Fotonachweis: hakase420-stock.adobe.com, Blickfang, fizkes-stock.adobe.com

Für den Inhalt verantwortlich: Gabi Schiessling, Landeskoordination CareManagement Tirol

Rechtlicher Hinweis: Wir übernehmen keinerlei Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der wiedergegebenen Informationen.

Grafik: hofergrafik°



