

# Case Management in der Betreuung und Pflege

Jahresbericht 2015



sozialfonds  
gemeinden  
und land  Vorarlberg  
unser Land

connexia

## Impressum

connexia – Gesellschaft für Gesundheit  
und Pflege gem. GmbH  
6900 Bregenz, Broßwaldengasse 8  
T +43 5574 48787-0, [www.connexia.at](http://www.connexia.at)

2. Auflage  
Bregenz, im Juni 2016



## Inhalt

1	Einleitung	4
2	Regionen, Gemeinden und Träger des Case Managements	6
3	Leistungen der Case Managerinnen und Case Manager	10
4	Leistungen seitens der connexia im Rahmen der Prozessbegleitung	11
5	Leistungsstunden und Förderung durch den Sozialfonds	12
6	Klientenbezogene Daten	15
7	Ausblick	19

### Geschlechtsspezifische Schreibweise

Sofern nicht ausdrücklich anders vermerkt, umfassen die in diesem Bericht verwendeten personenbezogenen Ausdrücke Frauen und Männer gleichermaßen.

## 1 Einleitung

Das Projekt „Case Management in der Betreuung und Pflege“ in Vorarlberg startete im Oktober 2011 im Auftrag des Vorarlberger Sozialfonds und war bis Ende Juni 2013 angelegt. Im Juli 2013 wurde das Projekt „Case Management in der Betreuung und Pflege“ in den Regelbetrieb übergeführt.

Das Land Vorarlberg beauftragte die connexia – Gesellschaft für Gesundheit und Pflege in der Projektphase mit der Projektleitung und für den Zeitraum Juli 2013 bis Juni 2016 mit der Übernahme der Prozessbegleitung (organisatorischen und fachlichen Begleitung) des landesweiten Case Managements.

Die Case Management Definition im Rahmen der Versorgung „Betreuung und Pflege“ in Vorarlberg entstammt der österreichischen Gesellschaft für Care und Case Management (ÖGCC):

Case Management ist ein Handlungsansatz, der sich vor allem dadurch auszeichnet, dass möglichst entlang des gesamten Betreuungsverlaufs von einzelnen Klientinnen oder Klienten und grenzüberschreitend von Versorgungseinrichtungen und -sektoren sowie Professionen ein maßgeschneidertes Versorgungspaket erhoben, geplant, implementiert, koordiniert und evaluiert wird.

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

Pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen erhalten dank des Case Managements in ihrer Gemeinde bzw. Region qualifizierte Beratung rund um Fragen zur Betreuung und Pflege. Mit dem Handlungsansatz des Case Managements soll sichergestellt werden, dass individuell, gemeinsam und bedarfsorientiert ein Versorgungspaket geplant, umgesetzt, koordiniert und evaluiert wird. Dadurch kann eine Unter- oder Überversorgung vermieden bzw. eine Fehlversorgung verhindert werden.

Case Management richtet sich an Menschen und deren pflegende Angehörige, die einen Bedarf an Betreuung und Pflege aufgrund einer körperlichen und/oder psychiatrischen Erkrankung haben. Case Management steht dank der Finanzierung aus Mitteln des Bundespflegefonds bei Bedarf kostenlos zur Verfügung.

Case Management kommt dann zum Tragen, wenn es mehrere verschiedene Dienstleister aufeinander abzustimmen gilt, eine komplexe Betreuungs- und Versorgungssituation – welche vom Betroffenen alleine nicht bewältigt werden kann – vorliegt oder die Gefahr besteht, dass Angehörige mit der Situation überfordert sind. Grundsätzlich gilt es, die Selbstbestimmung und Selbstverantwortung einzelner Klienten und/oder deren Angehöriger zu stärken und zu fördern.

Mit Projektbeginn 2011 starteten 13 Gemeinden bzw. Regionen. Während des Projektzeitraums und seit der Überführung in den Regelbetrieb ab Mitte 2013 kamen laufend weitere Gemeinden und Regionen dazu. Somit haben Ende 2015 bereits 94 von 96 Gemeinden ein regionales Case Management implementiert.

## 2 Regionen, Gemeinden und Träger des Case Managements

### 2.1 Übersicht: Case Management in der Betreuung und Pflege in Vorarlberg

#### Bezirk Bregenz

Region	Gemeinde/n	Träger	Beginn
Bregenz	Bregenz	Stadt Bregenz Kooperationspartner: Krankenpflegeverein Bregenz	01.10.2011
Leiblachtal	Eichenberg, Hohenweiler, Hörbranz, Lochau, Möggers	Sozialsprengel Leiblachtal	16.08.2012
Rheindelta	Fußbach, Gaißau, Höchst	Sozialsprengel Rheindelta	01.10.2012
Hofsteig	Bildstein, Buch, Kennelbach, Schwarzach, Wolfurt	Sozialdienste Wolfurt	01.10.2011
	Hard	Pflegenetzwerk Hard	01.10.2011
	Lauterach	Marktgemeindeamt Lauterach	01.10.2011
Bregenzerwald Vorderwald	Doren, Hittisau, Krumbach, Langen, Langenegg, Lingenau, Riefensberg, Sibratsgfall, Sulzberg	Sozialsprengel Vorderwald	01.10.2011
Bregenzerwald Mittelwald	Alberschwende, Andelsbuch, Egg, (ohne Schwarzenberg)	Krankenpflegeverein Egg-Großdorf	01.07.2012
Bregenzerwald Hinterwald	Bezau, Bizau, Mellau, Reuthe	Sozialzentrum Bezau	01.10.2011
	Au, Damüls, Schnepfau, Schoppernau, Schröcken, Warth	Gemeindeverband Krankenhaus und Altersheim Au	01.04.2014
Kleinwalsertal	Ortschaften: Hirschegg, Mittelberg und Riezlern	Gemeinde Mittelberg	—

#### Bezirk Dornbirn

Region	Gemeinde/n	Träger	Beginn
Dornbirn	Dornbirn	Stadt Dornbirn	01.10.2011
Lustenau	Lustenau	Marktgemeinde Lustenau Servicestelle für Betreuung und Pflege Lustenau	01.10.2011
Hohenems	Hohenems	Marktgemeinde Lustenau Servicestelle für Betreuung und Pflege Hohenems (Verwaltungsgemeinschaft)	01.10.2012

## Bezirk Feldkirch

Region	Gemeinde/n	Träger	Beginn
Kummenberg	Altach, Mäder	Sozialzentrum Altach Kooperationspartner: Krankenpflegeverein Altach	01.09.2013
	Götzis, Koblach	Sozialdienste Götzis	01.10.2011
Rankweil/Vorderland	Fraxern, Klaus, Laterns, Röthis, Sulz, Viktorsberg, Weiler, Zwischenwasser	Krankenpflegeverein Vorderland	01.10.2011
	Rankweil, Übersaxen, Meiningen	Mitanand – Stelle für Gemeinwesenarbeit	01.01.2012
		Krankenpflegeverein Rankweil	01.01.2013
Feldkirch	Feldkirch	Seniorenbetreuung Feldkirch Servicestelle für Pflege und Betreuung	01.10.2011
Unterer Walgau (ohne Nenzing)	Frastanz, Göfis	Krankenpflegeverein Frastanz	01.01.2012
	Düns, Dünserberg, Röns, Satteins, Schlins, Schnifis	Krankenpflegeverein Jagdberg	01.10.2011

## Bezirk Bludenz

Region	Gemeinde/n	Träger	Beginn
Raum Bludenz (mit Lorüns)	Bludenz, Brand, Bürs, Bürserberg, Lorüns, Nüziders, Stallehr	Sozialsprengel Raum Bludenz	01.04.2015
Blumenegg/Großes Walsertal	Blons, Bludesch, Fontanella, Ludesch, Raggal, Sonntag, St. Gerold, Thüringen, Thüringerberg	Sozialzentrum „IAP an der Lutz“	01.10.2011
Montafon (ohne Lorüns)	Bartholomäberg, Gaschurn, Schruns, Silbertal, St. Anton, St. Gallenkirch, Tschagguns, Vandans	Krankenpflegeverein Außermontafon	01.02.2013
Klostertal/Arlberg	Dalaas, Innerbraz, Klösterle, Lech	Krankenpflegeverein Klostertal-Arlberg	01.06.2013
Unterer Walgau (nur Nenzing)	Nenzing	Krankenpflegeverein Nenzing	01.01.2012

## 2.2 Träger des Case Managements

### Bezirk Bregenz

Gemeinde   Region	Krankenpflegeverein	Gemeinde   Stadt	Sozialsprengel	Sozialzentrum
Bezau, Mellau, Reuthe, Bizau				1
Bregenz	1 <sup>1</sup>	1		
Egg, Andelsbuch, Alberschwende	1			
Hard			1	
Bregenzerwald Hinterwald		1		
Kleinwalsertal		1 <sup>2</sup>		
Lauterach	1 <sup>1</sup>	1		
Leiblachtal			1	
Rheindelta			1	
Bregenzerwald Vorderwald			1	
Wolfurt, Bildstein, Buch, Kennelbach, Schwarzach				1

### Bezirk Dornbirn

Gemeinde   Region	Krankenpflegeverein	Gemeinde   Stadt	Sozialsprengel	Sozialzentrum
Dornbirn		1		
Lustenau		1		
Hohenems		1		

### Bezirk Feldkirch

Gemeinde   Region	Krankenpflegeverein	Gemeinde   Stadt	Sozialsprengel	Sozialzentrum
Feldkirch				1 <sup>3</sup>
Altach, Mäder	1 <sup>1</sup>			1
Frastanz, Göfis	1			
Götzis, Koblach				1
Jagdberg	1			
Rankweil, Meiningen, Übersaxen	1		1 <sup>4</sup>	
Vorderland	1			



### Bezirk Bludenz

Gemeinde   Region	Krankenpflegeverein	Gemeinde   Stadt	Sozialsprengel <sup>1</sup>	Sozialzentrum <sup>2</sup>
Außermontafon	1			
Bludenz			1	
Blumenegg, Großes Walsertal				1
Klostertal, Arlberg	1			
Nenzing	1			
<b>Gesamt</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

<sup>1</sup> Kooperationspartner ohne Vereinbarung mit dem Amt der Vorarlberger Landesregierung

<sup>2</sup> Ohne Vereinbarung mit dem Amt der Vorarlberger Landesregierung

<sup>3</sup> Senioren-Betreuung Feldkirch GmbH (SBF)

<sup>4</sup> Verein Mitand – Stelle für Gemeinwesenarbeit (Rankweil)

## 2.3 Personal im Case Management

Für das Case Management standen mit Ende 2015 insgesamt 12,80 Vollzeitäquivalente (VZÄ) zur Verfügung. Diese sind auf 39 Personen (inklusive Stellvertretung) aufgeteilt. Davon sind 37 weiblich und zwei männlich. Rund 92 Prozent der im Case Management tätigen Personen haben die vorgeschriebene Weiterbildung „Case Management“ bereits abgeschlossen oder nehmen aktuell an der Weiterbildung teil.

### Grundqualifikation der Case Managerinnen und Case Manager

Dipl. Gesundheits- und Krankenpflege	20
Dipl. SozialarbeiterIn	9
Diplom-SozialbetreuerIn	4
Sonstige	6
<b>Gesamt</b>	<b>39</b>

## 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

### Weitere Tätigkeiten

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



## 4 Leistungen seitens der connexia im Rahmen der Prozessbegleitung

- 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“
- Vernetzungsarbeit mit überregional tätigen Institutionen aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich
- Durchführung und Leitung der Treffen der Fachgruppe „Case Management“
- Angebote zum fachlichen Austausch zwischen Case Managerinnen und Case Managern
  - » Landesweite Vernetzungstreffen
  - » Kollegiale Beratungen
- Organisation und Begleitung der Weiterbildung „Case Management“
  - » Oktober 2011 bis Juli 2012 mit 24 Teilnehmenden
  - » Jänner 2013 bis Februar 2014 mit 18 Teilnehmenden
  - » März 2014 bis Februar 2015 mit 16 Teilnehmenden
  - » Oktober 2015 bis Juni 2016 mit 21 Teilnehmenden
- Schulungen vor Ort zur Leistungsdokumentation
- Vorprüfung und Auswertung der Leistungsdokumentation
- Vorarbeiten für die Einführung einer elektronischen Klientendokumentation
- Projektevaluation (im Sinne einer Selbstevaluierung)
- Berichtswesen

### Kollegiale Beratungen

Seit Herbst 2015 werden kollegiale Beratungen angeboten. Dabei handelt es sich um eine Plattform für den fachlichen Austausch auf kollegialer Ebene. Ein Lernen am Fall wird ermöglicht. 2015 haben zwei Termine mit insgesamt 16 Teilnehmenden stattgefunden.

### Fachgruppe „Case Management“

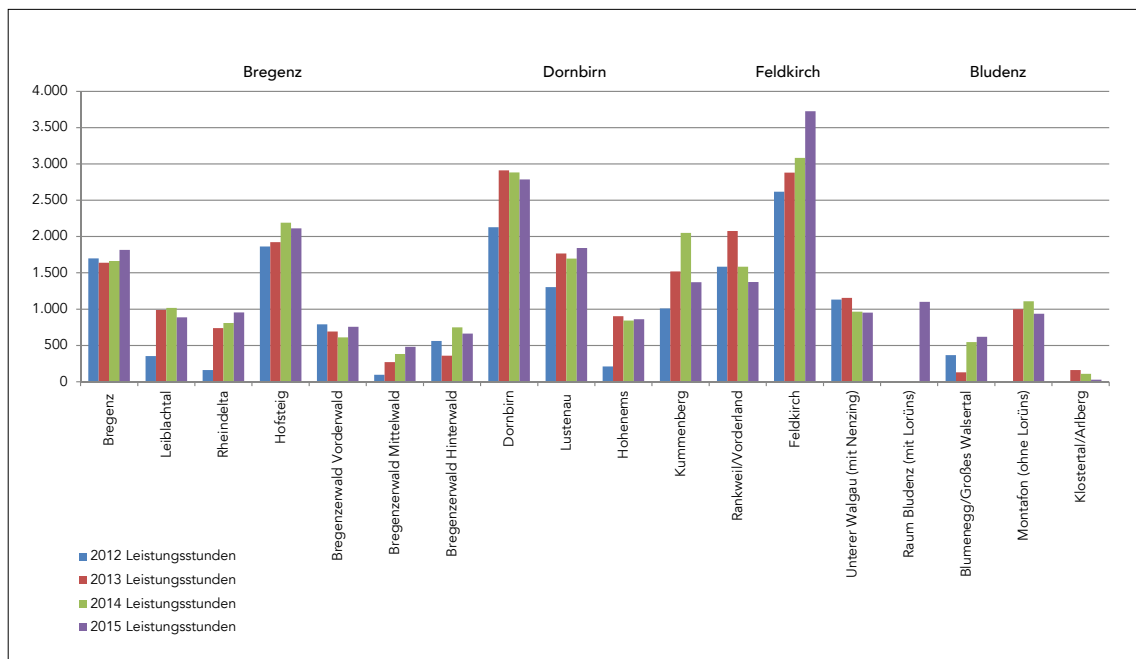
Um anstehende Themen gut aufbereiten zu können, wurde 2015 eine landesweite Fachgruppe „Case Management“ gegründet. Diese Fachgruppe besteht aktuell aus acht Mitgliedern (Elisabeth Mair-Hille, Michael Müller, Anneliese Natter, Dr. Elke Obmann-Eder, Sandra Simonitsch-Hernler, Achim Steinhäuser, Mag. Andrea Trappel-Pasi, Brigitte Trautz) und trifft sich alle zwei Monate zu einem zweistündigen Arbeitstreffen.

## 5 Leistungsstunden und Förderung durch den Sozialfonds

Pro Vollzeitäquivalent stehen im Jahr 1.600 Stunden zur Verfügung.

Eine Leistungsstunde umfasst 60 Minuten.

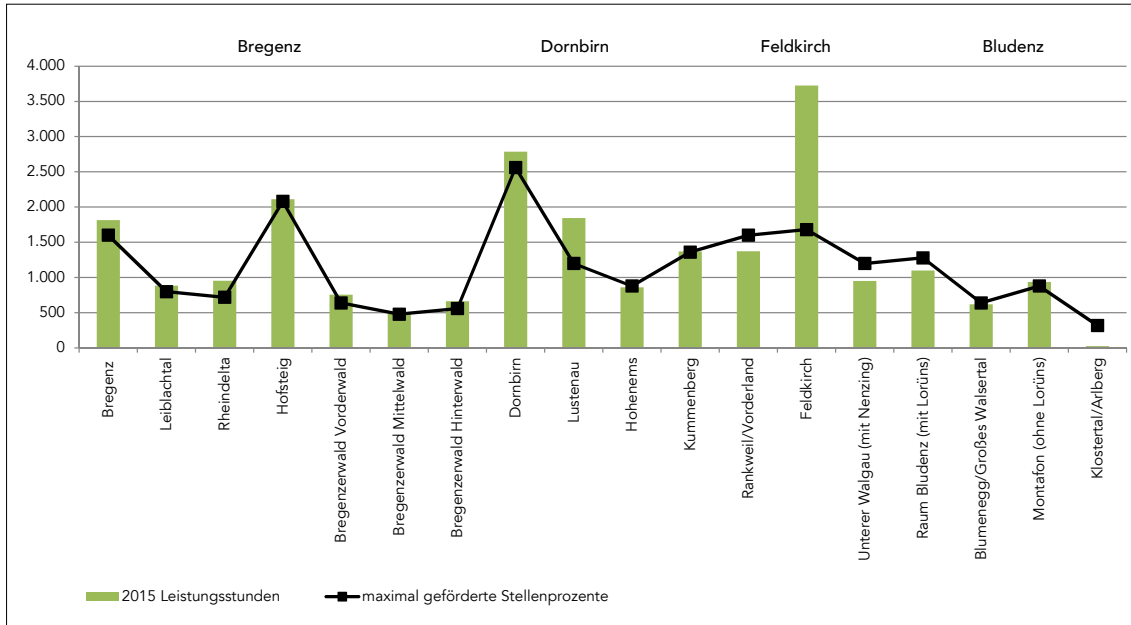
### 5.1 Entwicklung der Leistungsstunden im Jahresvergleich 2012 bis 2015



Diese Grafik zeigt die gesamt erbrachten Leistungsstunden im Jahresvergleich 2012 bis 2015. Hier ist anzumerken, dass die Region Bludenz erst mit 1. April 2015 startete. Vom Kleinwalsertal liegen keine Daten vor.

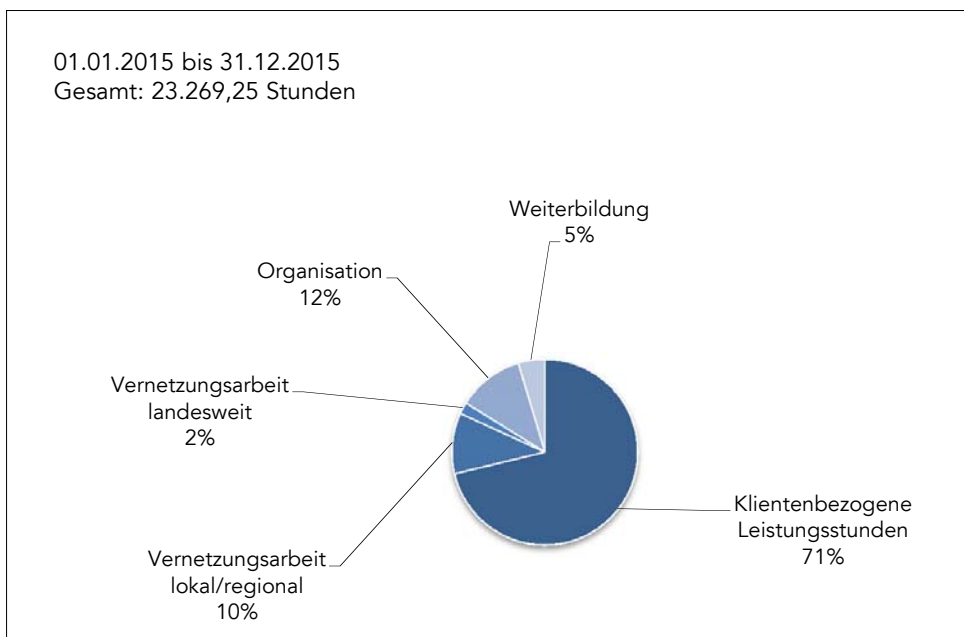


### 5.2 Leistungsstunden 2015 mit Angabe der maximal geförderten Stellenprozente

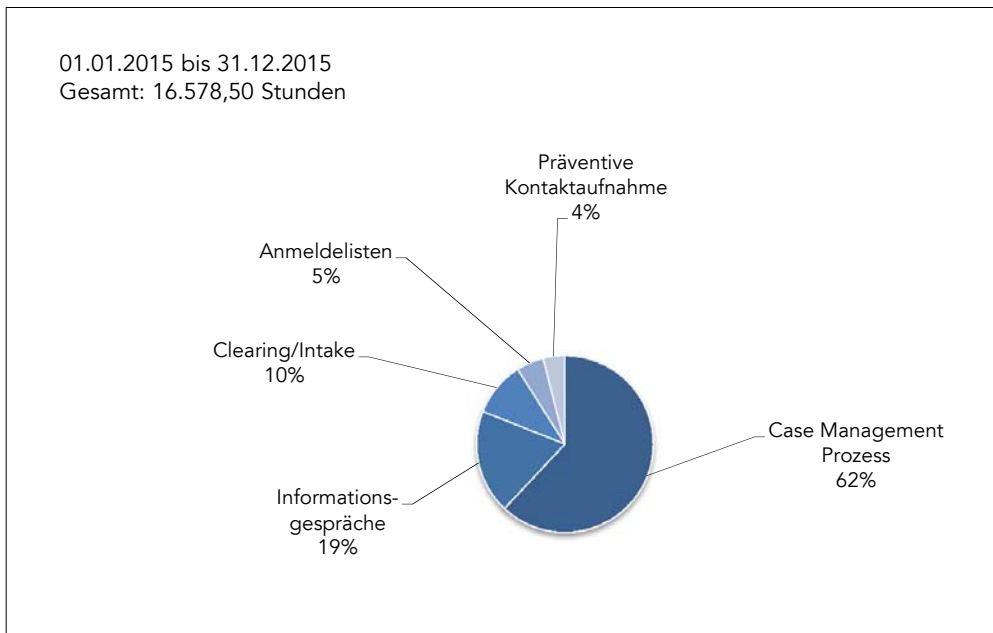


Die Grafik zeigt die erbrachten, im Verhältnis zu den maximal geförderten Leistungsstunden. Hier ist anzumerken, dass die Region „Sozialsprengel Raum Bludenz“ am 1. April 2015 mit dem Case Management startete.

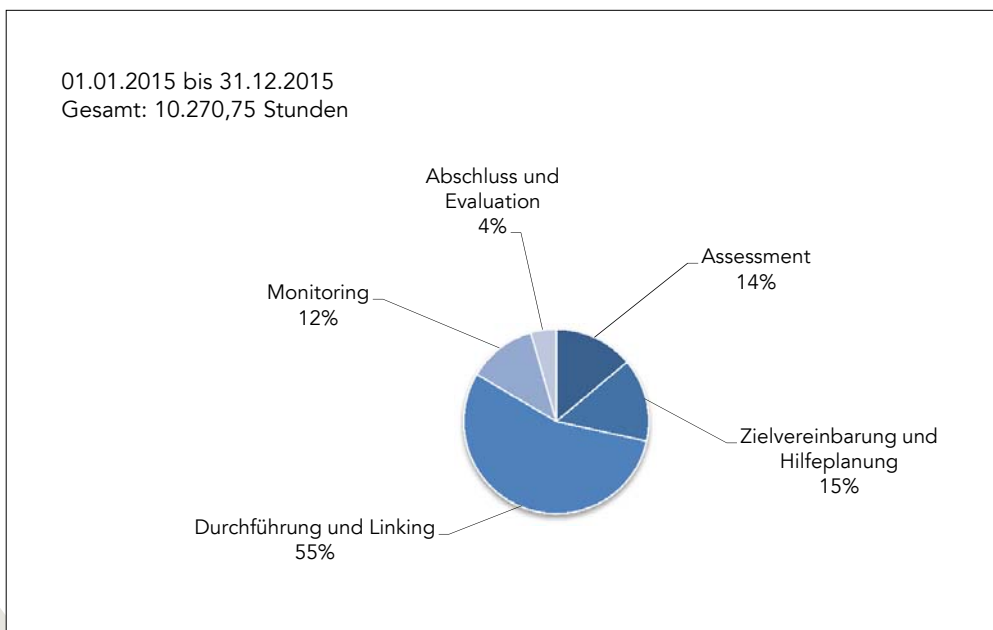
### 5.3 Aufteilung der Leistungsstunden 2015 (in Prozent)



### 5.4 Aufteilung der klientenbezogenen Leistungsstunden (in Prozent)



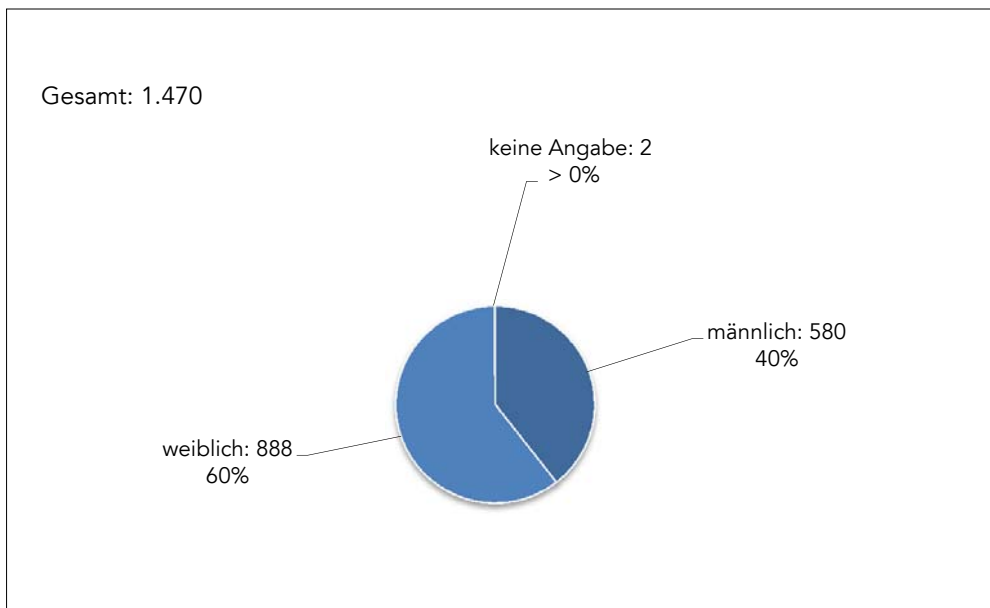
### 5.5 Aufteilung der klientenbezogenen Leistungsstunden im Case Management Prozess (in Prozent)



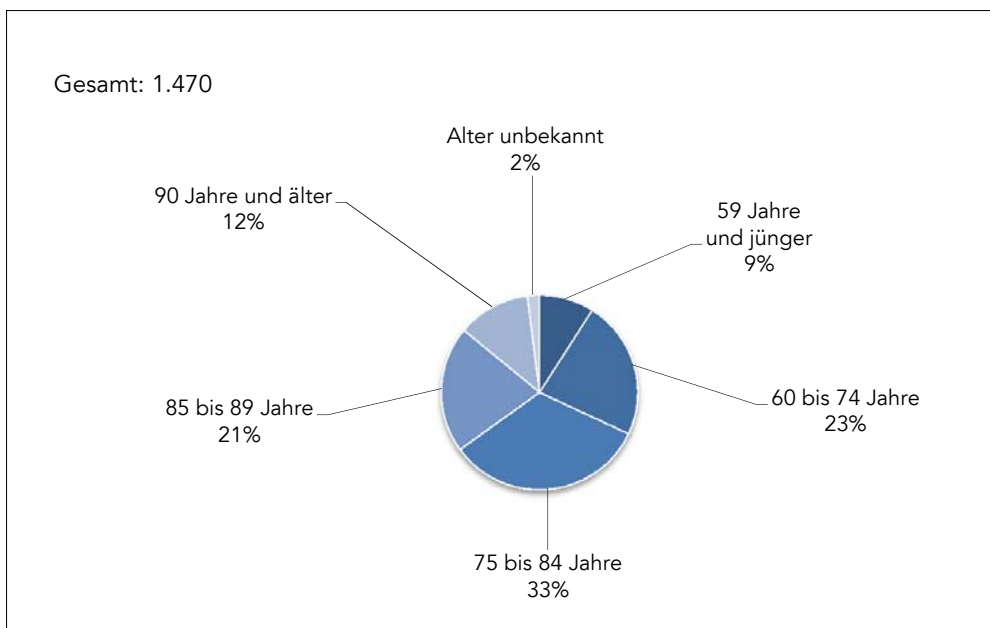
## 6 Klientenbezogene Daten

Die angeführten Daten beziehen sich auf jene Klientinnen und Klienten, die im Zeitraum 01.01. bis 31.12.2015 im Rahmen des Case Managements begleitet bzw. betreut wurden.

### 6.1 Klienten nach Geschlecht (Anzahl und Prozent)



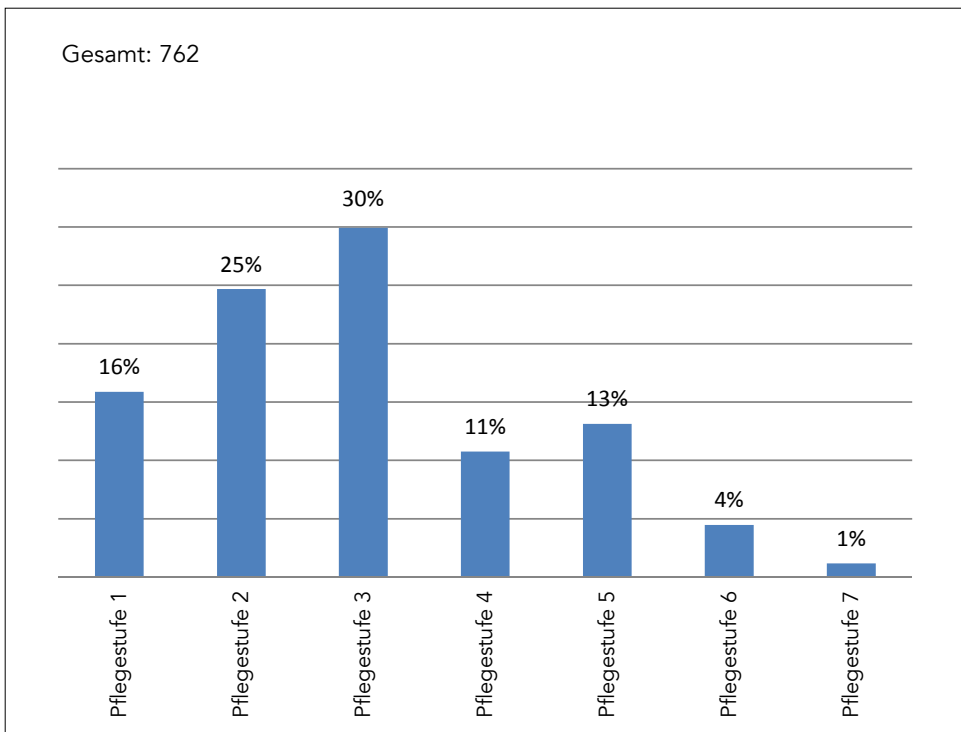
### 6.2 Klienten nach Altersgruppe (in Prozent)



### 6.3 Klienten mit Angaben zum Pflegegeld (Anzahl)

Kein Pflegegeld	88
Pflegegeld (Stufe unbekannt)	183
Pflegestufe 1	121
Pflegestufe 2	188
Pflegestufe 3	228
Pflegestufe 4	82
Pflegestufe 5	100
Pflegestufe 6	34
Pflegestufe 7	9
in Bearbeitung	321
unbekannt	116
<b>Gesamt</b>	<b>1.470</b>

### 6.4 Klienten mit Pflegegeldbezug aufgeteilt nach Pflegestufe (in Prozent)





## 6.5 Klienten nach Wohnort

Bezirk Bregenz		Bezirk Dornbirn		Bezirk Bludenz	
<b>Bregenz</b>	104	<b>Dornbirn</b>	247	<b>Raum Bludenz (mit Lorüns)</b>	
<b>Leiblachtal</b>		<b>Lustenau</b>	105	Bludenz	54
Hohenweiler	2	<b>Hohenems</b>	59	Bürs	6
Hörbranz	17			Lorüns	2
Lochau	14	<b>Bezirk Feldkirch</b>		Nüziders	6
<b>Rheindelta</b>		<b>Kummenberg</b>		<b>Blumenegg/Großes Walsertal</b>	
Fußbach	24	Altach	26	Blons	1
Gaißau	7	Götzis	50	Bludesch	4
Höchst	29	Koblach	17	Fontanella	1
<b>Hofsteig</b>		Mäder	12	Ludesch	9
Bildstein	4	<b>Rankweil/Vorderland</b>		Ludescherberg	1
Buch	3	Klaus	2	Marul	4
Hard	65	Laterns	3	Raggal	1
Kennelbach	7	Meiningen	2	Sonntag	2
Lauterach	18	Rankweil	68	Thüringen	6
Schwarzach	14	Röthis	7	<b>Region Montafon (ohne Lorüns)</b>	
Wolfurt	26	Sulz	7	Bartholomäberg	11
<b>Region Vorderwald</b>		Übersaxen	1	Gaschurn	6
Doren	5	Weiler	3	Partenen	1
Hittisau	11	Zwischenwasser	15	Schruns	25
Krumbach	3	<b>Feldkirch</b>	127	Silbertal	2
Langen	2	<b>Unterer Walgau</b>		St. Anton	4
Langenegg	4	Düns	4	St. Gallenkirch	4
Lingenau	6	Dünserberg	2	Tschagguns	11
Riefensberg	2	Frastanz	36	Vandans	7
Sibratsgfall	2	Göfis	10	<b>Klostertal/Arlberg</b>	
Sulzberg	3	Röns	1	Innerbranz	1
<b>Region Mittelwald</b>		Satteins	4	<b>Unterer Walgau</b>	
Alberschwende	10	Schlins	7	Nenzing	26
Andelsbuch	12	Schnifis	6	<b>unbekannt</b>	4
Egg	10			<b>Gesamt</b>	1.470
<b>Region Hinterwald</b>					
Au	12				
Bezau	8				
Bizau	1				
Damüls	1				
Hirschau	1				
Mellau	5				
Reuthe	4				
Schnepfau	3				
Schoppernau	9				
Warth	2				



## 6.6 Klienten nach Träger

### Bezirk Bregenz

Träger	Anzahl
Krankenpflegeverein Bregenz	31
Stadt Bregenz	73
Pflegenetzwerk Hard	65
Marktgemeinde Lauterach	18
Sozialzentrum Bezau-Mellau-Reuthe	18
Sozialsprengel Vorderwald	38
Sozialdienste Wolfurt	54
Sozialsprengel Leiblachtal	33
Krankenpflegeverein Egg-Großdorf	32
Sozialsprengel Rheindelta	61
Gemeindeverband Krankenhaus und Altersheim Au	28

### Bezirk Dornbirn

Träger	Anzahl
Stadt Dornbirn	243
Marktgemeinde Lustenau	108
Stadt Hohenems (Verwaltungsgemeinschaft mit Lustenau)	57

### Bezirk Feldkirch

Träger	Anzahl
Senioren-Betreuung Feldkirch	125
Krankenpflegeverein Jagdberg	24
Krankenpflegeverein Frastanz	47
Sozialdienste Götzis	78
Krankenpflegeverein Vorderland	35
Mitanand – Stelle für Gemeinwesenarbeit	33
Krankenpflegeverein Rankweil	39
Sozialzentrum Altach	36

### Bezirk Bludenz

Träger	Anzahl
Krankenpflegeverein Nenzing	25
IAP Ludesch	30
Krankenpflegeverein Außermontafon	71
Sozialsprengel Raum Bludenz	68

<b>Gesamt</b>	<b>1.470</b>
---------------	--------------

## 7 Ausblick

Bereits seit über einem Jahr steht das Case Management in der Betreuung und Pflege nun flächendeckend in Vorarlberg zur Verfügung. In der Prozessbegleitung zeigt sich, dass Case Managerinnen und Case Manager oft auf hochkomplexe Fragestellungen in der Klienten- und Angehörigenarbeit treffen. Somit liegt nach der landesweiten Ausrollung der Fokus der Prozessbegleitung insbesondere auf der Qualitätssicherung im Case Management Prozess.

In den nächsten Jahren gilt es, die Angebote in der Mobilien Betreuung und Pflege (Mobile Hilfsdienste, Hauskrankenpflege, 24 Stunden Betreuung, ...) kontinuierlich qualitativ und quantitativ weiterzuentwickeln. Vermehrt 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 länger zu Hause bewerkstelligt werden: Dabei kann jedoch ein unvorhergesehenes Ereignis schneller eine Krisensituation hervorrufen, die nur durch eine sofort zur Verfügung stehende stationäre Unterbringung in einem Sozialzentrum bzw. Pflegeheim einigermaßen gut gelöst werden kann.

Seit Herbst 2011 begleiten wir im Auftrag des Vorarlberger Sozialfonds die Implementierung und laufende Weiterentwicklung des Case Managements in der Betreuung und Pflege sowohl fachlich als auch organisatorisch. Dieser Auftrag ist bis Mitte dieses Jahres befristet und endet somit in den nächsten Wochen. – Die Arbeit im Rahmen der Implementierung und Entwicklung des „Case Management in der Betreuung und Pflege“ in den über viereinhalb Jahren war für uns spannend, lehrreich und geprägt von einem wertschätzenden Miteinander und gegenseitigem Vertrauen. Dafür darf ich mich – auch im Namen meiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der connexia – an dieser Stelle recht herzlich bedanken.

Mag. Martin Hebenstreit

