

CaRe

Un approccio sostenibile al Case- & Care Management nella regione transfrontaliera

Il progetto CaRe, finanziato dal Fondo europeo per lo sviluppo regionale e Interreg VA Italia-Austria 2014-2020, è iniziato nel 2018 e si concluderà nell'estate 2020. L'obiettivo del progetto è incrementare l'accesso, la qualità e la continuità delle cure e dell'assistenza a favore degli anziani che vivono in due regioni italiane (Mediofriuli/Friuli Venezia Giulia e Vicenza/Veneto) e una austriaca (Landeck/Tirolo).

Nello specifico, il progetto si rivolge a persone con età uguale o superiore a 65 anni che vivono una condizione di comorbidità con notevoli restrizioni nelle loro attività quotidiane.

Funzionale al raggiungimento degli obiettivi del progetto Care è l'approccio definito "Case and Care Management". Considerati separatamente, il Case management è una metodologia di lavoro centrata sul singolo caso, mentre il Care management è un approccio sistematico, basato sul monitoraggio delle problematiche della popolazione e dell'offerta di servizi socio-assistenziali, con l'obiettivo di fornire una risposta adeguata alle persone con bisogni complessi per le quali una presa in carico convenzionale non sempre è sufficiente. Il punto di forza di Care è proprio l'integrazione di queste due prospettive. Il Case and Care management è un processo dinamico, caratterizzato da sei

fasi: 1. presa in carico del caso, 2. valutazione del caso, 3. pianificazione dell'assistenza, 4. attuazione dell'assistenza, 5. monitoraggio del piano di assistenza, 6. valutazione. Partendo da queste 6 fasi, nel 2018 è stata condotta un'analisi dei bisogni e dell'offerta di servizi e prestazioni sociali e sanitarie nei territori coinvolti nel progetto (Status quo Analysis). Questa analisi ha poi consentito ai team del progetto Care di sviluppare un modello di buone pratiche basato sulla revisione di un'ampia letteratura e sulla raccolta di interviste strutturate con gli stakeholder delle regioni partecipanti al progetto. Il modello di best practice è stato sviluppato con l'intento di adattarsi alle esigenze individuali di ciascuna area pilota, per cui gli aspetti implementati del modello variano tra le regioni.

La creazione di reti per il coordinamento e la cooperazione fra le istituzioni e i fornitori di servizi coinvolti, è un fattore chiave per gestire con successo i singoli casi ed è associato alla volontà di avviare processi di sviluppo organizzativo interno e interorganizzativo (Società austriaca per il Care und Case Management, 2013).

In questa newsletter presentiamo l'azione pilota implementata nel distretto tirolese di Landeck, in Austria.



CASE & CARE MANAGEMENT NEL DISTRETTO DI LANDECK, TIROLO

Partner coinvolti

Die Tiroler Privatuniversität - UMIT

Obiettivo dell'attività pilota

L'obiettivo del progetto Interreg CaRe è sviluppare, implementare e valutare un approccio sostenibile incentrato sul case & care management (CCM) nelle tre regioni coinvolte, in Italia (Friuli-Venezia Giulia / Mediod Friuli und Veneto/Vicenza) e in Austria (Tirolo/Landeck) per fornire assistenza a domicilio soprattutto a persone che si trovano in situazioni socio-sanitarie complesse. Inoltre, ai pazienti e ai familiari che si prendono cura di loro devono essere facilitati e resi più trasparenti l'accesso, la continuità, nonché la qualità della cura e l'assistenza tramite alcuni fornitori di servizi.

Durata

01 giugno 2019 - estate 2020

Area di svolgimento attività pilota

Distretto di Landeck nel Tirolo, Austria

CONTESTO

Le condizioni generali socio-sanitarie dei pazienti e dei loro familiari diventano sempre più complesse. Questo si manifesta non solo a seguito dell'aumento delle malattie croniche legate allo stile di vita, ma anche di una vasta gamma di offerte e dalla forte attenzione alla cura intramurale rispetto a quella extramurale (Bachner et al., 2019). Sebbene la densità dei medici in Austria (510 per 100.000 abitanti) sia attualmente superiore alla media dell'UE (350 per 100.000), questo numero viene relativizzato sia dall'età media elevata dei medici, sia dal fatto che il numero dei medici convenzionati nell'area extramurale è rimasto invariato per anni (ibid.). Inoltre, la distribuzione regionale non è uniforme, per cui diventa sempre più difficile garantire l'assistenza medica nelle regioni rurali (ibid.).

Le condizioni generali del sistema di assistenza differiscono significativamente da quelle del sistema sanitario. Questa differenza non solo aumenta la complessità per gli utenti, ma rende anche più difficile il coordinamento e la cooperazione tra i diversi settori (Bachner et al., 2019; Habimana et al., 2019). Inoltre, il numero crescente di persone anziane (65+) determina cambiamenti delle strutture sociali in ambito domestico ed è in aumento la percentuale dei parenti che si prendono cura degli anziani che devono affrontare nuove e più difficili sfide a causa delle strutture cambiate (ibid.).

Come **persone con problemi complessi** vengono indicate quelle che **hanno un maggiore bisogno di supporto e richiedono diversi tipi di prestazioni** (servizi) (Kollak e Schmidt, 2019). Per questa categoria di utenti viene applicato il case & care management. Il Case Management (CsM) è un approccio caratterizzato principalmente dal fatto che, possibilmente lungo l'intero corso della malattia o dell'assistenza dei pazienti o utenti ("nel tempo") e trasversalmente oltre i confini delle strutture e dei settori di assistenza nonché dei gruppi professionali ("attraverso i servizi") deve essere predisposto, pianificato, realizzato, coordinato e valutato un pacchetto di cure personalizzato ("pacchetto di cure") (Società tedesca di care & case management, 2012). Al contrario, il care management (CrM) è una **strategia di assistenza integrata** basata sulla popolazione che coordina e organizza il supporto in base alle necessità tra le varie istituzioni nell'ambito dell'assistenza socio-sanitaria e ne crea i presupposti strutturali nella regione (Società austriaca di care & case management, 2013).

In Austria esistono già varie forme organizzative del case management negli ospedali, nelle compagnie di assicurazione sanitaria ed anche nelle organizzazioni mobili di assistenza e cura, che hanno lo scopo di ridurre il peso e gli ostacoli della vita quotidiana dei pazienti. In Tirolo, tuttavia, a livello regionale mancano sia l'insediamento locale del case management nelle organizzazioni mobili di assistenza e cura, sia la gestione sistemica dell'assistenza e il controllo del sistema a livello superiore mediante il care management.

Gli attuali sforzi della regione e del governo federale mirano a **ottimizzare sia il coordinamento e la cooperazione tra l'area intra- ed extramurale, sia tra il settore di assistenza e sanitario, rafforzando in tal modo l'assistenza primaria** (Bachner et al., 2019; Habimana et al., 2019). In questo senso il progetto CaRe è stato concepito con l'obiettivo di fornire a tutta la popolazione tirolese un supporto nella ricerca in questi sistemi complessi e nell'organizzazione delle prestazioni di cure, assistenza e sanitarie necessarie.

Il gruppo di ricerca insediato nel Nord Tirolo è stato incaricato di monitorare, registrare e **valutare** scientificamente le strutture sociali esistenti nell'area pilota regionale e **l'implementazione di un nuovo sportello di care management**. Da un lato devono essere verificate l'implementazione e l'accettazione del progetto da parte della popolazione locale e dall'altro lato devono essere individuati e valutati possibili cambiamenti nella rete di assistenza, nel coordinamento e nella cooperazione tra i fornitori e le strutture di assistenza. Questa indagine scientifica deve servire successivamente come base per l'ulteriore sviluppo e rafforzamento delle strutture esistenti di case management e per la creazione del care management nell'ambiente extramurale in tutto il Tirolo. L'obiettivo centrale è quello di **accompagnare le persone in condizioni di salute e / o sociali complesse in un processo cooperativo gestito sistematicamente in modo orientato alle risorse e alle soluzioni**.

PAROLE DELLA COORDINATRICE DEL PROGETTO EVA SCHULC

“In Austria abbiamo un sistema sanitario e sociale molto ben funzionante”, afferma Eva Schulc del Dipartimento di Scienze infermieristiche dell’Università UMIT e coordinatrice del progetto Interreg CaRe, “ma nell’attuazione pratica esistono anche problemi e sfide individuali. Ad esempio, il sistema non è rivolto a persone con complessi problemi di assistenza sociale che richiedono molteplici servizi. La responsabilità generale in merito all’organizzazione dei vari servizi rimane spesso sulla carta e di solito viene assunta dai familiari curanti insieme al medico di famiglia e / o all’assistenza domiciliare. Tuttavia, queste risorse diminuiscono continuamente a causa dei cambiamenti sociali.”

Continua Schulc: “E’ necessario imporre che tutti i fornitori di servizi coinvolti nell’assistenza e nella cura siano connessi alla rete e la loro cooperazione deve essere organizzata in modo tale che i case manager possano lavorare in loco. Dal giugno 2019 due care manager lavorano nel distretto di Landeck creando reti regionali, organizzando servizi e fornendo consulenza a bassa soglia. “

COSA ABBIAMO FATTO FINORA

Nella prima fase è stata analizzata la situazione relativa all’assistenza nella regione in base ai dati secondari. Tali dati sono stati generati inoltre dalle fonti e banche dati austriache, tra cui: Statistica Austria e dati e pubblicazioni della Regione del Tirolo, previsioni regionali della Conferenza austriaca di pianificazione territoriale, ÖROK 2014-2030 e pubblicazioni dell’OMS. In particolare, sono stati presi in considerazione i dati degli anni 2012-2017.

In una seconda fase, nel periodo dal 23 luglio 2018 al 13 agosto 2018, è stato condotto un sondaggio online con i fornitori di servizi nella regione pilota e nell’area circostante (n. di partecipanti 34). Gli obiettivi erano **a)** registrare le esigenze in materia di assistenza sanitaria e sociale, **b)** valutare le reti della regione nonché **c)** offerte esistenti e **d)** individuare le aree di attività e il profilo professionale del care manager. Il gruppo target è stato selezionato in base ad un campione occasionale composto da politici, livelli dirigenziali, dipendenti o collaboratori dei fornitori di assistenza regionali o delle organizzazioni mobili di assistenza e cura, responsabili delle associazioni dei pensionati e dei gruppi di sostegno, operatori dell’assistenza sociale e familiare nonché medici dei due Ospedali Tirolesi.

Nel mese di giugno 2019 è stato dato il via libera all'implementazione dello sportello del care management con due responsabili care manager selezionate nel distretto di Landeck. Le mansioni delle due care manager appena insediate nel distretto di Landeck includono le seguenti aree di attività:

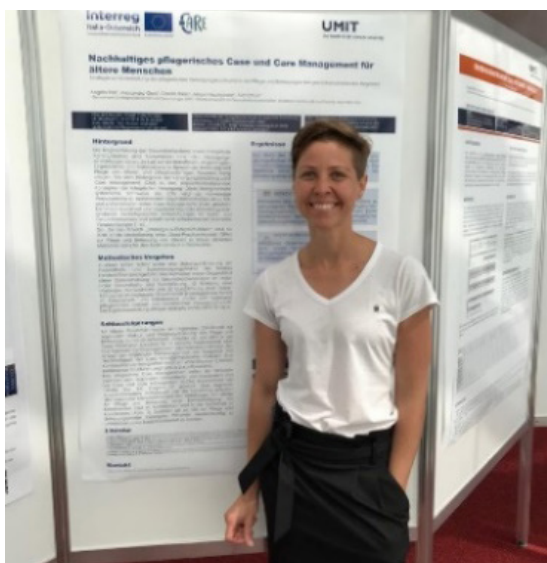
- A. consulenza a bassa soglia per la popolazione e per i fornitori di servizi regionali
- B. collegamento in rete dei fornitori di servizi regionali
- C. individuazione delle carenze nell'assistenza e loro comunicazione al coordinamento nazionale

Le care manager hanno il compito di fornire la consulenza a bassa soglia alla popolazione e alle organizzazioni mobili di assistenza e cura, in particolare in casi con problemi (molto) complessi. Questa attività deve essere assunta, dopo il rafforzamento e la promozione delle strutture locali del case management, nella misura crescente dai case manager della regione. Le care manager gestiscono il lavoro nella rete tra i fornitori di assistenza regionali, al fine di ottimizzare la collaborazione tra i partner operanti nell'ambito dell'assistenza e la continuità dell'assistenza a favore della popolazione. Sulla base del **lavoro di collegamento in rete** le care manager individuano eventuali lacune e difficoltà che dovranno essere raccolte nell'ambito della loro terza attività e trasmesse sia alla competente coordinatrice regionale che alle autorità regionali.

Nella terza fase del monitoraggio scientifico, nell'autunno 2019 sono state condotte interviste guidate, parzialmente strutturate (n. partecipanti 28), da un lato per registrare l'offerta esistente di case management nonché la necessità di un (ulteriore) sviluppo in questo settore. Dall'altro lato, le interviste di gruppo miravano ad accertare l'accettazione del nuovo care management da parte dei fornitori di assistenza regionali e lo stato attuale dell'implementazione dei servizi del care management.

I primi risultati nella regione pilota hanno mostrato che la crescente complessità dell'assistenza e cura dipende non solo da fattori sistemici o istituzionali ma anche dal comportamento dei pazienti. Da un lato gioca un ruolo importante la mancata aderenza al trattamento sanitario del paziente e dall'altro sono determinanti le mutevoli strutture familiari e di vicinato. Gli operatori delle organizzazioni mobili di assistenza e cura e dell'ospedale locale concordano sul fatto che **per un'assistenza ottimale è indispensabile una stretta cooperazione tra i diversi fornitori di assistenza**. Tuttavia, la cooperazione tra i fornitori di servizi attualmente non è ancora pienamente attuata. Questo richiede un ripensamento tra gli attori coinvolti nelle piccole realtà di assistenza con una gamma di servizi limitata fino all'assistenza multiprofessionale attiva in rete da parte dei diversi fornitori.

Lavoro in rete nell'ambito del progetto pilota



Angela Flörl del gruppo UMIT (foto a sinistra) ha presentato il progetto Interreg CaRe nell'ambito del congresso ÖGKV (Associazione austriaca per la salute e l'assistenza infermieristica) il **6 giugno 2019** a Salisburgo con il titolo "Un approccio sostenibile al case & care management delle persone anziane. Strategia per garantire la continuità dell'assistenza e cura infermieristica nelle tre regioni transfrontaliere". In questa sede è stato presentato ai rappresentanti di varie professioni sanitarie, sociali e infermieristiche il nuovo concetto dell'assistenza CaRe nel Tirolo.

Eva Schulc e Alessandra Gessl del gruppo UMIT (da sinistra) hanno avuto l'opportunità di presentare il progetto Interreg CaRe in occasione della conferenza "Ricerca e formazione nell'assistenza infermieristica" il 13 giugno 2019 all' Università di Maribor, in Slovenia. Durante la conferenza il progetto e l'approccio all'assistenza del case & care management tirolese sono stati illustrati ad un pubblico internazionale. La lezione era incentrata principalmente sugli argomenti inerenti la creazione e l'implementazione di un modello di case & care management nell'area extramurale e il ruolo dell'assistente all'interno di questo modello.

Il gruppo UMIT (da sinistra: Alessandra Gessl, Angela Flörl, Eva Schulc) ha preso parte alla Conferenza della Società austriaca di care & case management, ÖGCC il 20 novembre 2019 a St. Pölten, con l'obiettivo di definire più precisamente le mansioni delle care manager e ricercare scambi con coloro che già praticano case & care management nei paesi di lingua tedesca. L'elevata importanza di una stretta collaborazione e collegamento in rete tra i fornitori di servizi e il valore della volontà di cooperare ancorata nelle istituzioni, sono due messaggi chiave che il gruppo UMIT intende integrare nel progetto CaRe. Inoltre, i partecipanti al progetto hanno avuto la possibilità di connettersi con persone che hanno una preziosa esperienza nella realizzazione di un progetto case & care management nell'area extramurale.



COSA VOGLIAMO ANCORA RAGGIUNGERE

L'istituzione del care management a livello sistemico da un lato, così come l'implementazione del case management dall'altro, può determinare una significativa riduzione del carico e un'ottimizzazione delle strutture organizzative nell'ambito mobile. Inoltre, grazie alla formazione dei singoli esperti nell'area CsM viene compiuto un ulteriore passo verso la professionalizzazione delle cure e dell'assistenza nell'area extramurale. Questo coincide anche con gli sforzi della regione del Tirolo nell'ambito del piano strutturale di assistenza 2012-2022, seguendo il principio di **preferire l'assistenza ambulatoriale rispetto a quella ospedaliera**.

Per essere in grado di garantire in modo soddisfacente le cure e l'assistenza professionali di alta qualità, le professioni sanitarie e sociali non solo devono essere rivalutate, ma devono essere anche dotate di competenze per poter far fronte alla complessità a favore e con i pazienti. Inoltre è indispensabile creare uno standard di qualità nonché processi di monitoraggio e valutazione che forniscono ai fornitori di servizi supporto e guida.

I primi dati della regione pilota lasciano intravedere risultati promettenti. L'integrazione degli standard, riunioni in rete e collaborazioni multiprofessionali in tutte le aree del sistema sanitario e sociale sono indispensabili e si dimostrano lungimiranti. Se il ripensamento necessario verso una cooperazione coordinata e multiprofessionale al di là delle organizzazioni dei servizi sarà compiuto, si vedrà solo dopo la conclusione del progetto pilota.

Ulteriori informazioni sul Case & Care Management nel distretto tirolese di Landeck possono essere trovate ai seguenti link:

www.liv.tirol/page.cfm?vpath=disease-management-programme/care-management

www.umat.at/page.cfm?vpath=departments/pflege/ipw/forschung

Bibliografia

Bachner, F. et al. (2019) 'Das Österreichische Gesundheitssystem: Akteure, Daten, Analysen', **Gesundheitssysteme im Wandel**, 20(3), pp. 1-288.

Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (2012) **Was ist CM?**.
Available at: <https://www.dgcc.de/case-management/>.

Habimana, K. et al. (2019) **Das österreichische Gesundheitssystem: Zahlen - Daten - Fakten**. 3rd edn.

Kollak, I. and Schmidt, S. (2019) **Instrumente des Care und Case Management Prozesses**. 2nd edn.

Österreichische Gesellschaft für Care und Case Management (2013) **Grundlagenpapier**.
Available at: http://oegcc.at/wp-content/uploads/2013/10/OeGCC_Grundlagenpapier_290711.pdf.

Interreg

Italia-Österreich

European Regional Development Fund



EUROPEAN UNION



Interreg V-A Italia Austria
2014-2020

www.case-care.eu



CONTACTS

Priv.-Doz. MMag. Dr. Eva Schulc - Tiroler Privatuniversität UMIT - Institut für Pflegewissenschaft
EWZ 1, 6060 Hall in Tirol, Email: care@umit.at / eva.schulc@umit.at

UMIT
the health & life sciences university



ipab
di vicenza



UTI MEDIOFRIULI



ASU FC
Azienda sanitaria
universitaria
Friuli Centrale

CaRe

Nachhaltiges pflegerisches Case- & Caremanagement in einer grenzübergreifenden Region

Das Interreg Projekt V-A Italien Österreich 2014-2020 „CaRe“ ist ein gemeinsames Projekt zwischen drei Regionen und Partnerinstitutionen in Vicenza, Mediodfriuli und Tirol und wird im Zeitraum von 2017 bis 2020 durchgeführt. Es wird durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung und Interreg V-A Italien-Österreich 2014-2020 gefördert und hat zum Ziel, den Zugang, die Versorgungskontinuität sowie die Qualität der Pflege und Betreuung besonders von älteren pflegebedürftigen Menschen durch mehrere Dienstleistungsanbieter zu optimieren und mögliche Versorgungslücken zu schließen.

Mit dem Case Management (CsM), als fallbezogenem Ansatz und dem populations- beziehungsweise systembasierenden Ansatz des Care Managements (CrM), sollen außerdem jene Personen unterstützt werden, bei denen ein sogenannter Regelversorgungspfad nicht mehr ausreicht. Zu diesen Personengruppen zählen v.a. Menschen, die älter als 65 Jahre und von Multimorbidität und Alltagseinschränkungen betroffen sind.

Das Vorgehen des CsM ist prozesshaft und dynamisch und wird von sechs aufeinanderfolgenden Handlungsschritten charakterisiert: 1. Fallaufnahme, 2. Falleinschätzung, 3. Ziel- und Hilfeplanung, 4. /5. Umsetzung und Überprüfung des Hilfeplans und 6. Evaluation.

Diese sechs Phasen dienen als Grundlage für die Analyse des Status Quo der drei Pilotregionen sowie für die Entwicklung des Best-Practice-Modells des Interreg CaRe Projekts. Das Interreg Care Projektteam entwickelte das Good-Practice-Modell auf Basis von Analysen der Gesundheits- und Sozialstrukturen innerhalb der Regionen, einschlägiger Fachliteratur sowie Interviews mit relevanten Stakeholdern in den jeweiligen Regionen. Das Good-Practice-Modell wurde zudem als adaptives Dachmodell konzipiert, welches im Rahmen der Implementierung und praktischer Umsetzung individuell auf die Bedürfnisse der jeweiligen Region zugeschnitten werden kann.

Um den prozessualen Anforderungen des Case Management im Einzelfall entsprechen zu können, ist die Etablierung von Netzwerken zur Koordination und Kooperation involvierter Stellen und unterschiedlicher Dienstleistungserbringer ein wesentlicher Erfolgsfaktor und damit verbunden, die Bereitschaft zur Initiierung interner und organisationsübergreifender Organisationsentwicklungsprozesse (Österreichische Gesellschaft für Care und Case Management, 2013).

In diesem Newsletter stellen wir die Pilotierung der Koordinationsstelle Care Management im Tiroler Bezirk Landeck vor.



CASE UND CARE MANAGEMENT IN DER REGION LANDECK, TIROL

Involvierte Projektpartner

Die Tiroler Privatuniversität - UMIT

Ziel der Pilotierung

Das Interreg Projekte CaRe hat zum Ziel, ein nachhaltiges Konzept mit Fokus Case und Care Management (CCM) in drei Regionen in Italien (Friaul-Julisch Venezien/Mediofriuli und Veneto/Vicenza) und Österreich (Tirol/Landeck) zu entwickeln, zu implementieren und zu evaluieren, um vor allem Menschen in komplexen gesundheitlichen und sozialen Problemlagen im häuslichen Setting zu unterstützen. Außerdem soll den Betroffenen und deren pflegenden Angehörigen der Zugang, die Kontinuität sowie die Qualität der Pflege und Betreuung über mehrere Dienstleistungsanbieter erleichtert und transparenter gestaltet werden.

Dauer der Pilotierung

01. Juni 2019 bis Sommer 2020

Pilotregion

Bezirk Landeck in Tirol, Österreich

HINTERGRUND

Die sozialen und gesundheitlichen Rahmenbedingungen für Betroffene und deren Angehörige werden zunehmend komplexer. Dies zeigt sich nicht nur durch den Anstieg chronischer, lebensstilbedingter Erkrankungen, sondern auch durch eine breite Angebotslandschaft und dem starken Fokus auf die intramurale versus extramurale Versorgung (Bachner et al., 2019). Obwohl die Ärztedichte in Österreich (510 pro 100 000 Einwohner) derzeit über dem EU-Durchschnitt (350 pro 100 000) liegt, relativiert sich diese Zahl sowohl durch das hohe Durchschnittsalter der Ärzte, als auch durch die Tatsache, dass die Anzahl der Vertragsärzte im extramuralen Bereich seit Jahren stagniert (ibid.). Zudem ist die regionale Verteilung ungleich, wobei es zunehmend schwieriger wird die ärztliche Versorgung in ländlichen Regionen zu gewährleisten (ibid.). Das Pflegesystem unterscheidet sich in den Rahmenbedingungen deutlich von

jenen des Gesundheitssystems. Dieser Unterschied führt nicht nur zu einer Steigerung der Komplexität für Nutzerinnen und Nutzer, sondern erschwert zudem die Koordination und Kooperation zwischen den verschiedenen Sektoren (Bachner et al., 2019; Habimana et al., 2019). Darüber hinaus erhöht die steigende Anzahl älterer Menschen (65+), die Veränderungen der sozialen Strukturen auf der Bevölkerungsebene im häuslichen Setting. Außerdem steigert sich der Anteil pflegender Angehöriger, die durch die veränderten Strukturen mit neuen und erschwerten Herausforderungen konfrontiert sind (ibid.).

Unter Personen mit komplexer Problemlage werden solche verstanden, die einen erhöhten Unterstützungsbedarf haben und unterschiedliche Arten von (Dienst-)Leistungen benötigen (Kollak and Schmidt, 2019). Für diese Zielgruppe begründet sich der Einsatz von Case und Care Management. Case Management (CsM) ist ein Handlungsansatz, der sich vor allem dadurch auszeichnet, dass möglichst entlang des gesamten Krankheits- oder Betreuungsverlaufes von Patientinnen/Patienten oder Klientinnen/Klienten („over time“) und quer zu den Grenzen von Versorgungseinrichtungen und -ektoren sowie Berufsgruppen („across services“) ein maßgeschneidertes Versorgungspaket („package of care“) erhoben, geplant, implementiert, koordiniert und evaluiert werden soll (Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management, 2012). Demgegenüber stellt Care Management (CrM) eine populationsbezogene integrierte Versorgungsstrategie, die einrichtungsübergreifend bedarfsgerechte Unterstützungen im Sozial- und Gesundheitswesen koordiniert, organisiert und die strukturellen Voraussetzungen dafür in der Region schafft dar (Österreichische Gesellschaft für Care und Case Management, 2013).

In Österreich sind bereits verschiedene Organisationsformen des Case Managements in Krankenhäusern, Krankenkassen oder ferner in mobilen Pflege- und Betreuungsorganisationen etabliert, welche die Last und Hürden des Alltags für Betroffene reduzieren sollen. Vor allem in Tirol fehlen auf regionaler Ebene jedoch sowohl die lokale Verortung eines Case Managements in mobilen Pflege- und Betreuungsorganisationen, als auch die übergeordnete systemische Versorgungs- und Systemsteuerung durch ein Care Management.

Derzeitige Bemühungen des Landes und des Bundes zielen darauf ab, sowohl die Koordination und Kooperation zwischen dem intra- und extramuralen Bereich, als auch zwischen dem Pflege- und dem Gesundheitssektor zu optimieren und damit die Primärversorgung zu stärken (Bachner et al., 2019; Habimana et al., 2019). In diesem Sinne wurde das vorliegende Projekt, mit dem Fokus der gesamten Tiroler Bevölkerung eine Unterstützung bei der Navigation dieser komplexen Systeme und bei der Organisation von erforderlichen Pflege-, Betreuungs- und Gesundheitsleistungen anzubieten, konzipiert.

Das in Nordtirol verortete Forschungsteam wurde beauftragt, die vorhandenen sozialen Strukturen der regionalen Pilotregion sowie die Implementierung einer neuen Care Managementstelle wissenschaftlich zu begleiten, zu erfassen und zu evaluieren. Zum einen sollen die Implementierung sowie die lokale Akzeptanz des Vorhabens innerhalb der Bevölkerung eruiert werden. Zum anderen gilt es, mögliche Veränderungen des Versorgungsnetzwerkes, der Koordination und Kooperation zwischen Versorgungsanbietern und der Versorgungsstrukturen zu ermitteln und zu evaluieren. Diese wissenschaftliche Untersuchung soll in weiterer Folge als Basis zur Weiterentwicklung und Stärkung der vorhandenen Case Management Strukturen und zum Aufbau des Care Managements im extramuralen Setting in ganz Tirol beitragen. Zentrales Ziel dabei ist, Personen in komplexen, gesundheitlichen und/oder sozialen Problemlagen in einem systematisch geführten, kooperativen Prozess ressourcen- und lösungsorientiert zu begleiten und zu unterstützen.

WORTE VON PROJEKTLIMITERIN EVA SCHULC

„Wir haben in Österreich ein sehr gut funktionierendes Gesundheits- und Sozialsystem“, sagt Eva Schulc vom Institut für Pflegewissenschaft der UMIT und Projektleiterin des Interreg Projektes CaRe, „in der praktischen Umsetzung ergeben sich aber auch individuelle Probleme und Herausforderungen. So ist das System etwa nicht auf Menschen mit komplexen sozial-pflegerischen Problemen, die unterschiedliche Dienstleistungen bedingen, ausgerichtet.“

„Die Gesamtverantwortung beziehungsweise die Organisation diverser Dienstleistungen bleiben oftmals auf der Strecke und werden meist von pflegenden Angehörigen gemeinsam mit dem Hausarzt und/oder der Hauskrankenpflege übernommen“, weiß Schulc. Diese Ressourcen werden aber aufgrund des sozialen Wandels zunehmend weniger.“

„Es braucht ein Konzept, das alle Stakeholder in Betreuung und Pflege vernetzt und deren Zusammenarbeit organisiert, damit die Case Manager vor Ort arbeiten können“, sagt Schulc. Seit Juni 2019 sind im Bezirk Landeck zwei Care Managerinnen tätig, die seither die regionale Vernetzung aufbauen, Dienstleistungen vermitteln und niederschwellige Beratungen anbieten.“

WAS WIR BIS JETZT GETAN HABEN

Im ersten Schritt wurde die Versorgungssituation in der Region mittels Sekundärdaten analysiert. Daten wurden unter anderem aus folgenden österreichischen Quellen und Datenbanken generiert: Statistik Austria und Daten und Publikationen des Landes Tirol, ÖROK Regionalprognosen 2014-2030, und Publikationen der WHO. Es lagen Daten aus den Jahren 2012-2017 vor.

In einem zweiten Schritt wurde eine Onlinebefragung im Zeitraum von 23.07.2018 bis 13.08.2018 mit Stakeholdern in der Pilotregion und Umgebung (n=34) durchgeführt. Zielsetzungen waren **a)** den Bedarf in der Gesundheits- und sozialen Versorgung, **b)** die Beurteilung der Netzwerke der Region sowie **c)** vorhandener Angebote und **d)** die Tätigkeitsbereiche und das Qualifikationsprofil einer/eines Care Managerin/Care Managers zu erfassen.

Mittels einer Gelegenheitsstichprobe wurde die Zielgruppe aus Politikerinnen/Politikern, den Führungsebenen und Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern der regionalen Versorgungsanbieter bzw. der mobilen Pflege- und Betreuungsorganisationen, Leiterinnen/Leitern der Pensionistenverbände und Selbsthilfegruppen, Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern der Sozial- und Angehörigenbetreuung sowie Ärztinnen/Ärzten zweier Tiroler Krankenhäuser ausgewählt.

Im Juni 2019 erfolgte schließlich der Startschuss zur Implementierung der Care Managementstelle mit zwei ausgewählten Care Managerinnen im Bezirk Landeck. Die Aufgaben der beiden neuinstallierten Care Managerinnen im Bezirk Landeck umfassen folgende Tätigkeitsbereiche:

- A. Niederschwellige Beratung der Bevölkerung und der regionalen Dienstleister
- B. Vernetzung der regionalen Dienstleister
- C. Identifikation von Versorgungsengpässen & deren Meldung an die Landeskoordination

Die Bereitstellung niederschwelliger Beratung für die Bevölkerung und mobile Pflege- und Betreuungsorganisationen, vor allem in Fällen mit (sehr) komplexen Problemlagen, obliegt den Care Managerinnen. Diese Tätigkeit soll nach Stärkung und Förderung der lokalen CsM Strukturen vermehrt von den Case Managerinnen der Region übernommen werden. Die Care Managerinnen leisten Vernetzungsarbeit zwischen den regionalen Versorgungsanbietern, um die Zusammenarbeit zwischen den Versorgungspartnern und die Versorgungskontinuität für die Bevölkerung zu optimieren. Durch diese Vernetzungsarbeit stoßen die Care Managerinnen auf Versorgungslücken oder -engpässe, welche Sie im Rahmen ihrer dritten Tätigkeit sammeln und an die zuständige Landeskoordinatorin als auch die regionalen Behörden weiterleiten sollen.

Im dritten Schritt der wissenschaftlichen Begleitung wurden im Herbst 2019 teilstrukturierte leitfadengestützte Interviews (n=28) geführt, um einerseits das bestehende Case Managementangebot sowie den Bedarf hinsichtlich einer (Weiter)Entwicklung in diesem Bereich zu erfassen. Andererseits zielten die Gruppeninterviews darauf ab, die Akzeptanz des neu eingerichteten Care Managements durch die regionalen Versorgungsanbieter und den aktuellen Stand der Implementierung der Care Managementdienste zu erheben.

Erste Ergebnisse der Pilotregion zeigten, dass die steigende Komplexität in der Pflege und Betreuung nicht nur von systemischen oder institutionellen Faktoren abhängig ist, sondern auch durch das Verhalten der Betroffenen selbst beeinflusst wird. Zum einen spielt die fehlende Behandlungstreue eine tragende Rolle und zum anderen sind die sich ändernden Familien- und Nachbarschaftsstrukturen entscheidend. Die Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter der mobilen Pflege und Betreuungsorganisationen sowie des lokalen Krankenhauses sind sich einig, dass für eine optimale Versorgung eine engmaschige Kooperation zwischen den verschiedenen Versorgungsanbietern unabdingbar ist. Kooperationen zwischen den Leistungsanbietern werden derzeit jedoch noch nicht lückenlos umgesetzt. Hierfür ist ein Umdenken unter den handelnden Akteuren von kleinen Versorgungsinseln mit begrenztem Leistungsangebot hin zu vernetzter, multiprofessioneller Versorgung durch mehrere Anbieter notwendig.

Vernetzungsarbeit im Rahmen des Pilotprojekts



Angela Flörl des UMIT Teams (Foto links) präsentierte im Rahmen des ÖGKV (Österreichischer Gesundheits- und Krankenpflegeverband) Kongresses in Salzburg am 6. Juni 2019 das Interreg Projekt CaRe mit dem Titel „Nachhaltiges pflegerisches Case und Care Management für ältere Menschen. Strategie zur Sicherstellung der pflegerischen Versorgungskontinuität in der Pflege und Betreuung in drei grenzüberschreitenden Regionen“. Hier konnte das neue Tiroler Versorgungskonzept CaRe vor Vertretern diverser Gesundheits-, Sozial- und Pflegeberufe vorgestellt werden.

Eva Schulc und Alessandra Gessl des Team UMIT (von links) hatten die Möglichkeit das Interreg Projekt CaRe im Zuge der Konferenz „Research and Education in Nursing“ am 13. Juni 2019 an der Universität Maribor, Slowenien vorzustellen. Im Zuge der Konferenz konnte das Projekt und der Tiroler CCM Versorgungsansatz einem internationalen Publikum nähergebracht werden. Bei dem Vortrag ging es vor allem um die Themen Modellierung und Implementierung eines Case und Care Management Modells im extramuralen Bereich und die Rolle der Pflegeperson in diesem Modell.

Um den Aufgabenbereich der Care Managerinnen näher zu definieren und Austausch mit jenen zu suchen, welche im deutschsprachigen Raum schon Case und Care Management betreiben, nahm das Team UMIT (von links: Alessandra Gessl, Angela Flörl, Eva Schulc) an der Fachtagung der ÖGCC (Österreichischen Gesellschaft für Care und Case Management) am 20. November 2019 in St. Pölten teil. Die hohe Bedeutung einer engen Zusammenarbeit und Vernetzung zwischen Dienstleistern und der Wert eines in den Institutionen verankerten Kooperationswillens waren zwei Kernaussagen welche das Team UMIT nun in das CaRe Projekt integrieren möchte. Zudem konnten sich die Projektmitarbeiterinnen mit Personen vernetzen, welche wertvolle Erfahrungswerte in der Umsetzung eines CCM Projektes im extramuralen Bereich haben.



WAS WIR NOCH ERREICHEN WOLLEN

Die Etablierung von Care Management auf systemischer Ebene einerseits, sowie die Implementierung des CsM andererseits, kann maßgeblich zur Entlastung und Optimierung der organisatorischen Strukturen im mobilen Setting führen. Außerdem wird durch eine Qualifizierung einzelner Fachkräfte im Bereich des CsM ein weiterer Schritt hin zu einer Professionalisierung der Pflege und Betreuung im extramuralen Bereich gesetzt. Dies deckt sich auch mit den Bestrebungen des Landes Tirol im Rahmen des Strukturplans Pflege 2012-2022 folgen dem Grundsatz ambulant vor stationär.

Um ausreichend professionelle, qualitativ hochwertige Pflege- und Betreuung gewährleisten zu können, müssen Gesundheits- und Sozialberufe nicht nur aufgewertet werden, sondern auch mit den Fähigkeiten ausgestattet werden, um die Komplexität für und mit den Patientinnen/Patienten bewältigen zu können. Zudem ist es unabdingbar einen Qualitätsstandard sowie Monitoring- und Evaluationsprozesse zu schaffen, welche für Leistungserbringerinnen/Leistungserbringer richtungsweisend unterstützen.

Erste Ergebnisse der Pilotregion lassen vielversprechendes erahnen. Die Integration von Standards, Netzwerktreffen und multiprofessionellen Kooperationen in allen Bereichen des Gesundheits- und Sozialsystems sind notwendig und zeigen sich als zukunftsweisend. Ob das nötige Umdenken in Richtung koordinierter und multiprofessioneller Zusammenarbeit über Dienstleistungsorganisationen hinaus jedoch stattgefunden hat, wird sich erst nach Ende der Pilotierung zeigen.

Weitere Information zu Case und Care Management in der Tiroler Region Landeck finden Sie unter folgenden Links:

www.liv.tirol/page.cfm?vpath=disease-management-programme/care-management

www.umat.at/page.cfm?vpath=departments/pflege/ipw/forschung

Literaturverzeichnis

Bachner, F. et al. (2019) 'Das Österreichische Gesundheitssystem: Akteure, Daten, Analysen', **Gesundheitssysteme im Wandel**, 20(3), pp. 1–288.

Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (2012) **Was ist CM?**.
Available at: <https://www.dgcc.de/case-management/>.

Habimana, K. et al. (2019) **Das österreichische Gesundheitssystem: Zahlen - Daten - Fakten**. 3rd edn.

Kollak, I. and Schmidt, S. (2019) **Instrumente des Care und Case Management Prozesses**. 2nd edn.

Österreichische Gesellschaft für Care und Case Management (2013) **Grundlagenpapier**.
Available at: http://oegcc.at/wp-content/uploads/2013/10/OeGCC_Grundlagenpapier_290711.pdf.

Interreg

Italia-Österreich

European Regional Development Fund



EUROPEAN UNION



Interreg V-A Italia Austria
2014-2020

www.case-care.eu



CONTACTS

Priv.-Doz. MMag. Dr. Eva Schulc - - Tiroler Privatuniversität UMIT - Institut für Pflegewissenschaft
EWZ 1, 6060 Hall in Tirol, Email: care@umit.at / eva.schulc@umit.at

UMIT
the health & life sciences university



ipab
di vicenza



UTI MEDIOFRIULI



ASU FC
Azienda sanitaria
universitaria
Friuli Centrale