

Care Management in Vorarlberg

Struktur, Aufbau und die Praxis

ÖGCC-Vortrag 20.11.2019

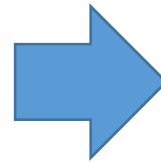
Amt der Vorarlberger Landesregierung
Abteilung Soziales und Integration (IVa)
Dipl.-Bw. (FH) Andrea Roskosch-Schenker, M. of G.S.



- **Geographie**
 - Fläche: rd. 2.600 km²
 - Ausdehnung:
 - Nord-Süd: 84 km
 - West-Ost: 53 km
- **Verwaltungsgliederung**
 - Bezirke: 4
 - Gemeinden: 96
 - davon 5 Städte und
 - 12 Marktgemeinden
- **Bevölkerung**
 - Einwohner HWS: knapp 400.000
 - Ausländeranteil: rd. 17%



96 Gemeinden



19 Planungsregionen

Care Management

- ✓ Etablierung / Weiterentwicklung von regionalen Strukturen
- ✓ allgemein, allumfassend
- ✓ ökonomische und rechtliche Prinzipien

Case Management

- ✓ „Anwalt“ für Klient/in
- ✓ Nutzung / Bildung von Strukturen
- ✓ bedarfsindividuell
- ✓ humanitäre Prinzipien



Gemeinsame Grundsätze und Ziele:

So viel wie möglich ambulant, so viel wie nötig stationär.

Kommunikation, Kooperation und Vernetzungsarbeit (= enge Abstimmung)

Ausbalancierung zwischen Humanität und Ökonomie (ÖGCC)

Care Management
= Voraussetzung für
die Etablierung
von Case Management

Dokumentation und Bündelung
individueller Erfahrungen
= wichtige Voraussetzung für die
Etablierung und den Ausbau
bestmöglicher Versorgungsstrukturen

Was ist Care Management?

„Care Management ist der Aufbau, die Planung und die Steuerung einer weitestgehend verbindlichen, standardisierten und aufeinander abgestimmten Zusammenarbeit professioneller und freiwilliger Akteure in der Region, die Hilfe anbieten und die für den Einzelfall koordiniert aufeinander abgestimmt werden können. Dies geschieht in Abstimmung mit der landesweiten Bedarfsplanung. Dieser Prozess soll eine verbindliche Zusammenarbeit zwischen den Gemeinden und den Anbietern der verschiedenen Dienstleistungen (ambulant, teilstationär, stationär, Case Management) erzeugen, ausbauen und erhalten.“

Ziele und Aufgaben:

Die richtige Versorgung für Betroffene am richtigen Ort in ausreichender Menge zur richtigen Zeit ist das Ziel, das es täglich zu erreichen gilt.

Dafür muss auch in die Zukunft und über die Gemeindegrenzen hinaus gedacht und miteinander geplant werden.

Stellenprofil: Care Management Beauftragte/r

Aufgaben und Ziele:

- Aufbau, Ausbau und Pflege einer Vernetzung aller Dienstleister in der Pflege und Betreuung älterer Menschen in den Planungsregionen in Abstimmung mit der landesweiten Bedarfsplanung.
- Kommunikation der strategischen Ziele der Landesregierung Vorarlberg inkl. Beratung und Aufzeigen von Lösungsstrategien in der betreffenden Planungsregion.

Stellenumfang:

mind. 0,50 VZÄ pro Planungsregion

Ideale Stellenvoraussetzungen:

- Kaufmännische Kenntnisse bzw. kaufmännische Ausbildung und mindestens 2 Jahre Berufserfahrung, vorzugsweise im sozialen Bereich
- EDV-Kenntnisse (Office-Paket, insb. Excel)
- Affinität zu (Kenn-)Zahlen
- Präsentationsgeschick und Fähigkeit, komplexe Sachverhalte verständlich zu erklären.
- Führerschein B

- Absolvierter Lehrgang „Care Management“ (wünschenswert) ODER
- Bereitschaft zur Teilnahme am Lehrgang „Care Management“ UND
- Grundkenntnisse in Care Management
- Interesse an / Grundkenntnisse in Informations- und Wissensmanagement
- Souveränität im Umgang mit komplexen Strukturen und Systemen
- Netzwerk-Fähigkeit (Entwicklung von Netzwerken + Arbeiten in und mit Netzwerken)
- Kenntnisse im Konfliktmanagement
- Kenntnisse im Prozess- und Systemmanagement
- Management-Grundkenntnisse inkl. Kenntnisse im bzw. Interesse am Veränderungsmanagement und Fehlermanagement

Richtlinie

1 Selbstverständnis

**Das Care Management ist ein Fachgremium in und für Vorarlberg.
Der gemeinsame Auftrag zur bedarfsorientierten strategischen Weiterentwicklung
der Angebots- und Versorgungsstrukturen in der Betreuung und Pflege
verbindet alle VertreterInnen des Care Managements (regional und zentral).**

- Die VertreterInnen des Regionalen Care Managements werden innerhalb ihrer Planungsregion und vom Land Vorarlberg (Landesverwaltung + Politik) als ExpertInnen wahrgenommen und in die Entwicklungen miteinbezogen.
- Das Care Management wirkt mit bei der Steuerung im regionalen und überregionalen Kontext (siehe Bericht „Strategie des Sozialfonds 2020“, S.22; 5.3.3)
- Aufgaben und Funktionen des Care Management
 - Gute Vernetzung
(regional + Vertreterinnen und Vertreter des Care Managements untereinander + überregional)
 - Aufzeigen von Verbesserungspotenzialen
 - Bedarfsorientierte, strategische Angebotsentwicklung
 - Thematisieren und Erarbeiten von Zukunftsszenarien
 - „Ohr an der Basis“: Mikroebene Case Management
- Das Care Management entwickelt zukunftsfähige Ansätze als Grundlage für politische Entscheidungen, bringt diese ein und positioniert/platziert sie auch.

Herangehensweise: Vorschlagsmentalität.

Ziel: Unterstützung/Verbesserung der Entscheidungsqualität.

2 Begriff: Arbeitsthemen

- Verbesserungspotenziale, Angebotsentwicklung, Zukunftsszenarien -

Herkunft der Themen:

Sie werden vom Care Management erhoben („Ohr an der Basis“)

oder

vom Land an das Care Management herangetragen,

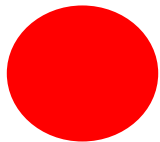
und

nur mit einer konkreten Beauftragung vom Land anschließend in Arbeitsgruppen bearbeitet.

Koordination: Zentrales Care Management.

Arbeitsgruppen:

- TeilnehmerInnen sind VertreterInnen des Regionales Care Managements. Die Zusammenstellung der Gruppe und die Gruppengröße ist themenbedingt; zusätzlich themenbezogene Teilnahme von jeweils zuständigen Fachbereichs-, Funktionsbereichsleitungen der Abteilung IVa (eine oder mehrere).
- (Zwischen-)Information beim „Runden Tisch Care Management“ aus den einzelnen Arbeitsgruppen, gemeinsame Beschlussfassung zum Inhalt der Empfehlungen beim Runden Tisch Care Management
- Ziele:
 1. Themen sind fachlich, transparent und verständlich aufbereitet
 2. Lösungsvorschläge bzw. Lösungs-Ansätze, Empfehlungen sind formuliert
 3. 1+2 werden(ggf. mit Vorschlägen „weiteres Vorgehen“) an die entsprechenden Entscheidungsgremien, politischen Vertreter/Innen, Strategiausschuss des Sozialfonds kommuniziert.



Leistungen:

Systementwicklung (als kontinuierlicher Prozess)

- Erarbeitung und Pflege eines regionalen, sektorenübergreifenden Betreuungs- und Pflegeentwicklungskonzepts
- Abstimmung der Planungen der Netzwerkpartner
- Erarbeitung und Pflege der Netzwerkgrundlagen (Vereinbarungen)
- Organisation der Zusammenarbeit (Schnittstellenmanagement)
- Organisation des Informations- und Erfahrungsaustausches
- Weiterentwicklung und kontinuierlicher Ausbau des Netzwerkes
- Koordination von Arbeitsgruppen
- Laufende Abstimmung mit dem Case Management

Entwicklung des Hilfeangebots

- Monitoring der Versorgungssituation auf Grundlage der erhobenen und aufbereiteten Daten und der Rückmeldungen des Case Managements
- Weiterentwicklung und Monitoring abgestimmter Hilfe-Angebote in Abstimmung mit den Kernakteuren und Systempartnern.

Information und Dokumentation

- Information der Bevölkerung (z.B. Aufbau und Pflege einer Website für die Planungsregion)
- Öffentlichkeitsarbeit
- Vereinheitlichung von Dokumentationssystemen und Informationswegen

Prävention

- Stärkung von Stützstrukturen und Netzwerken zur Unterstützung der Selbstständigkeit zu Hause lebender älterer Menschen und des informellen Pflegesektors
- Erfassung der Bedarfsentwicklung auf Basis empirischer Daten

Warum Care Management?

- Bedarfsorientierung
- Vorausschauend, proaktiv
- Bedarf an integrierten Lösungsmodellen
→ steigender, sich ändernder Hilfebedarf ...
organisatorische, finanzielle,... Grenzen ←
- Wirksamkeit UND Wirtschaftlichkeit
- Bündelung der Kräfte; Fachlichkeit; Transparenz; Synergien

Ansiedlung des regionalen Care Management: ^{Richtlinie}

„Als mittelfristige Zielsetzung wird in strukturell-organisatorischer Hinsicht die Ansiedlung des Care Managements, wo nicht bereits in Absprache mit dem Amt der Vorarlberger Landesregierung gut funktionierende Strukturen bestehen, bei den Sozialsprengeln bzw. vergleichbaren Organisationseinheiten / Planungsverbänden (darin sollen die jeweiligen Gemeinden vertreten sein) angestrebt.“

Praxis:

- Leitende Personen in Sozialabteilungen (bei Gemeinden), REGIO-GF, Sozialsprengel-GF, Sozialzentrums-GF

Das macht das Care Management

- Bedarfsorientiert planen und (re-)agieren
- Aufbereitung von Entscheidungsgrundlagen mit regionalem Durchblick und Vorarlberg-Gesamtblick
- Fachlicher Support mit größtmöglich objektiver Expertise
- Zukunftstrends und Entwicklungen mit einplanen

Das bewirkt das Care Management

- Fachlich fundiert, bedarfsorientiert Versorgungsstrukturen optimieren (Optimierung = ständiger Prozess)
- Als Fachgremium wahrgenommen werden
- In relevante thematische Fragestellungen und Entscheidungsprozesse eingebunden sein (Fachliche Beratung mit Vorschlagsmentalität)

Das braucht das Care Management

- Rückenstärkung durch Auftraggeber (Politik: Landes- + Gemeindepolitik)
- Transparenz bzgl. Vorhaben: Informationen zu aktuellen Vorhaben, Planungen, Entscheidungen
- eingebunden und gehört werden. (Selbstverständnis)
- Vernetzungen/Kooperationen in der Leistungserbringung

Zusammenarbeit:

Zentrales Care Management → Angebote:

- Aufzeigen der Bedarfsentwicklung (wissenschaftliche Prognosen)
- Ansprechpartner für die Planungsregionen
- Fachlicher Support:
gemeindeübergreifender / planungsregionsübergreifender Blick
- Fähigkeit zum / „Einforderung“ von Feedback 😊

→ Care Management als Beratungsgremium

Informationswege & Ansprechpartner:

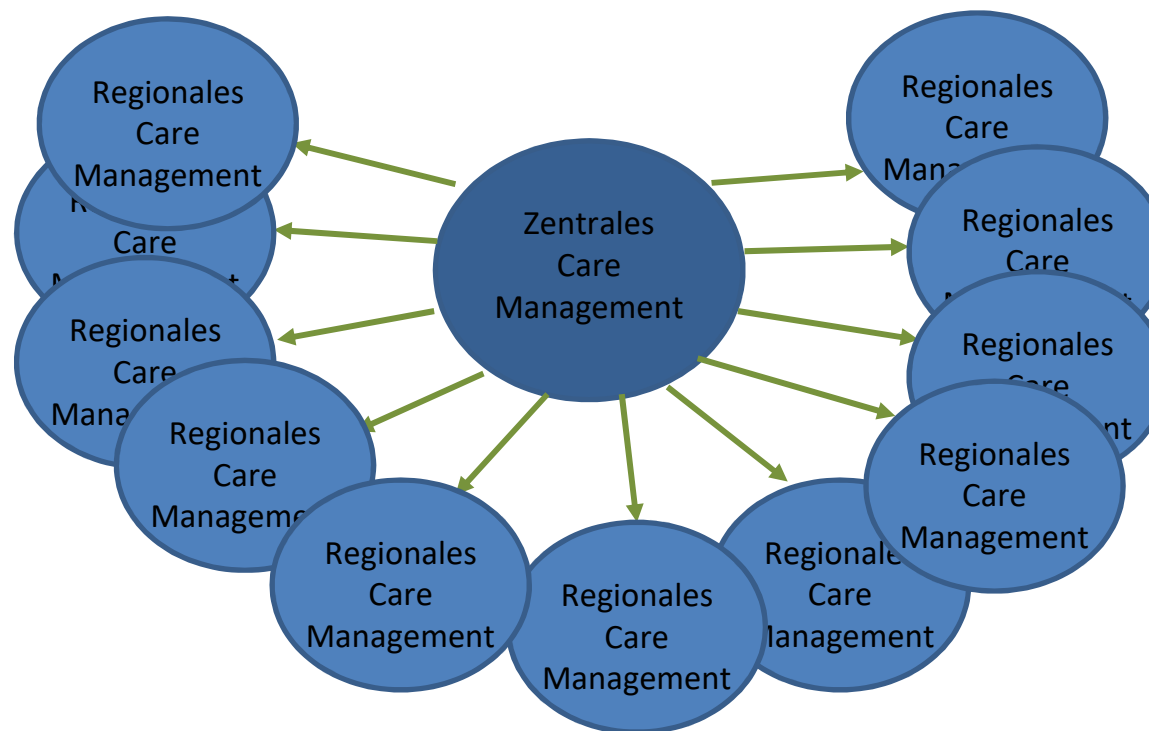
- Regionales Care Management:
 - Austausch innerhalb der Planungsregion
 - Austausch mit anderen Planungsregionen
 - Austausch Care M mit Case M innerhalb der Planungsregion
- Zentrales Care Management:
 - Ansprechpartner für Regionales Care Management
 - „Bewegungsmelderin“
 - „Sammlerin“
 - „Bündlerin“
 - Unterstützung der Nahtstelle zum „Gesamtsystem“

Transparenz im Care-Netzwerk:

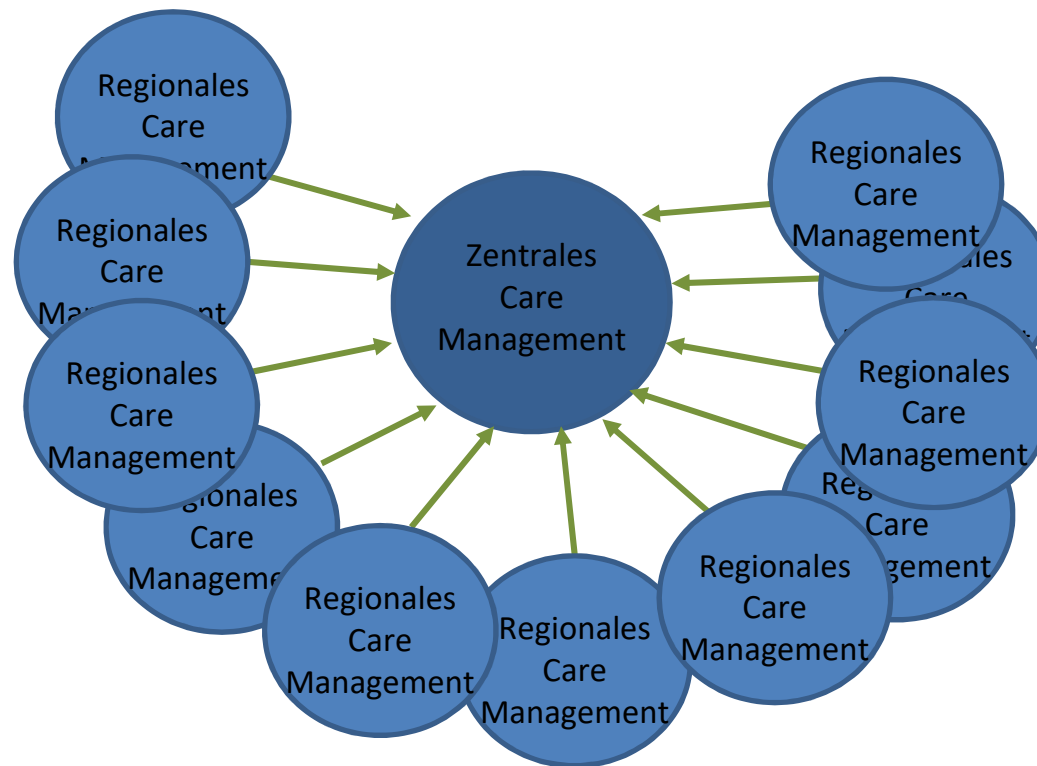
- Offener Fachaustausch (u.a. 4x p.a. „Runder Tisch“)
 - Sozialplanerischer Ansatz
 - Wissen verbreiten
 - Gute Vernetzung
 - Wissen bündeln
 - Agieren; nicht „nur“ Reagieren
- Wissens-Management

Wissens-Management:

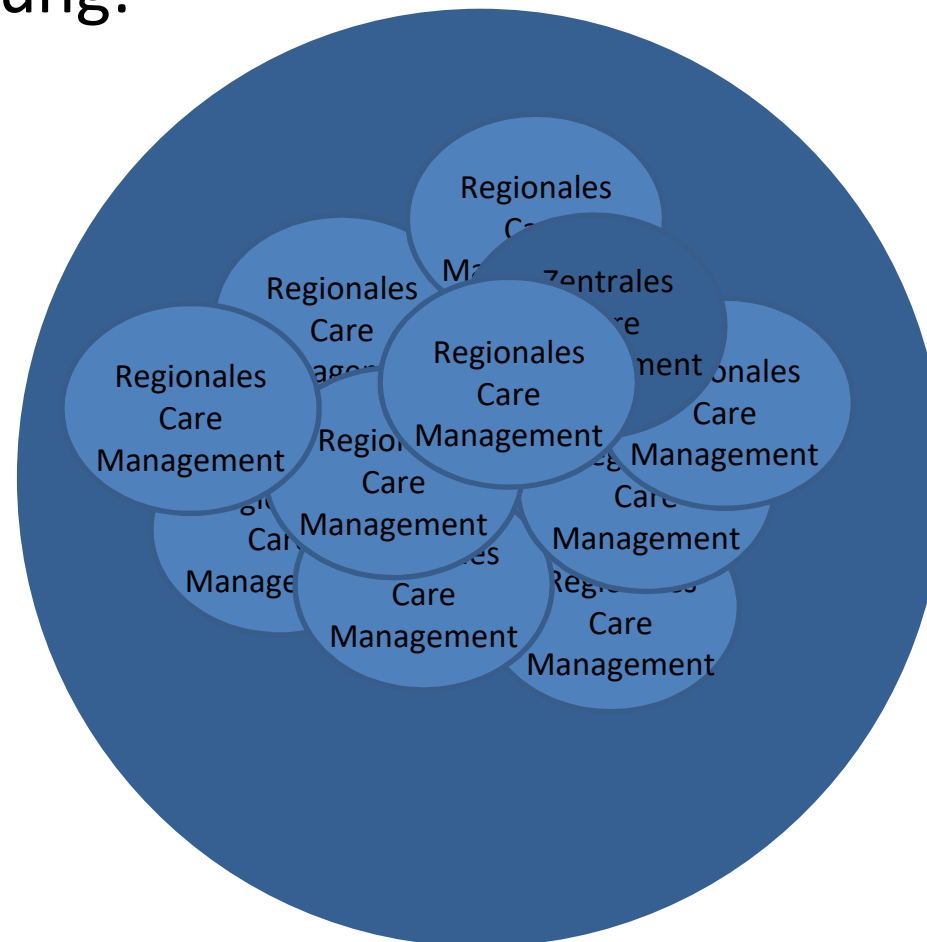
Wissen verbreiten:



Wissen bündeln:

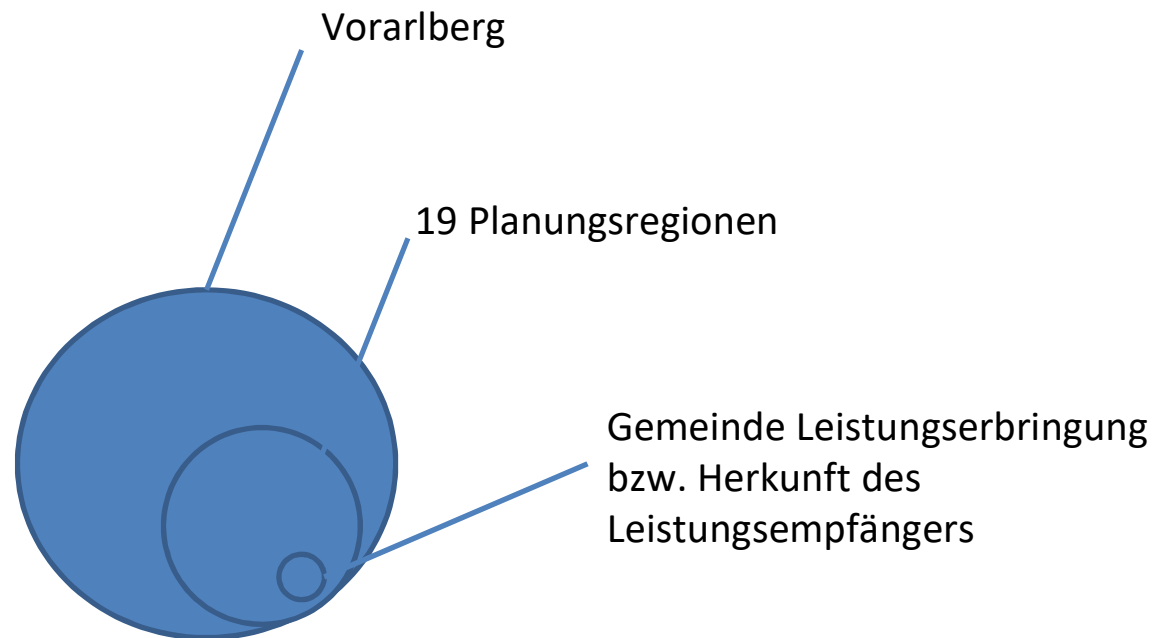


Gute Vernetzung:



„Wir halten es für unabdingbar, die Grundlagen für eine rationale Planung nicht nur zu schaffen, sondern sie auch laufend weiter zu entwickeln. Komplexe Verhältnisse brauchen rationale Analysen auf der Basis möglichst vollständiger Information.“

Univ. Prof. Anton Amann, 2012

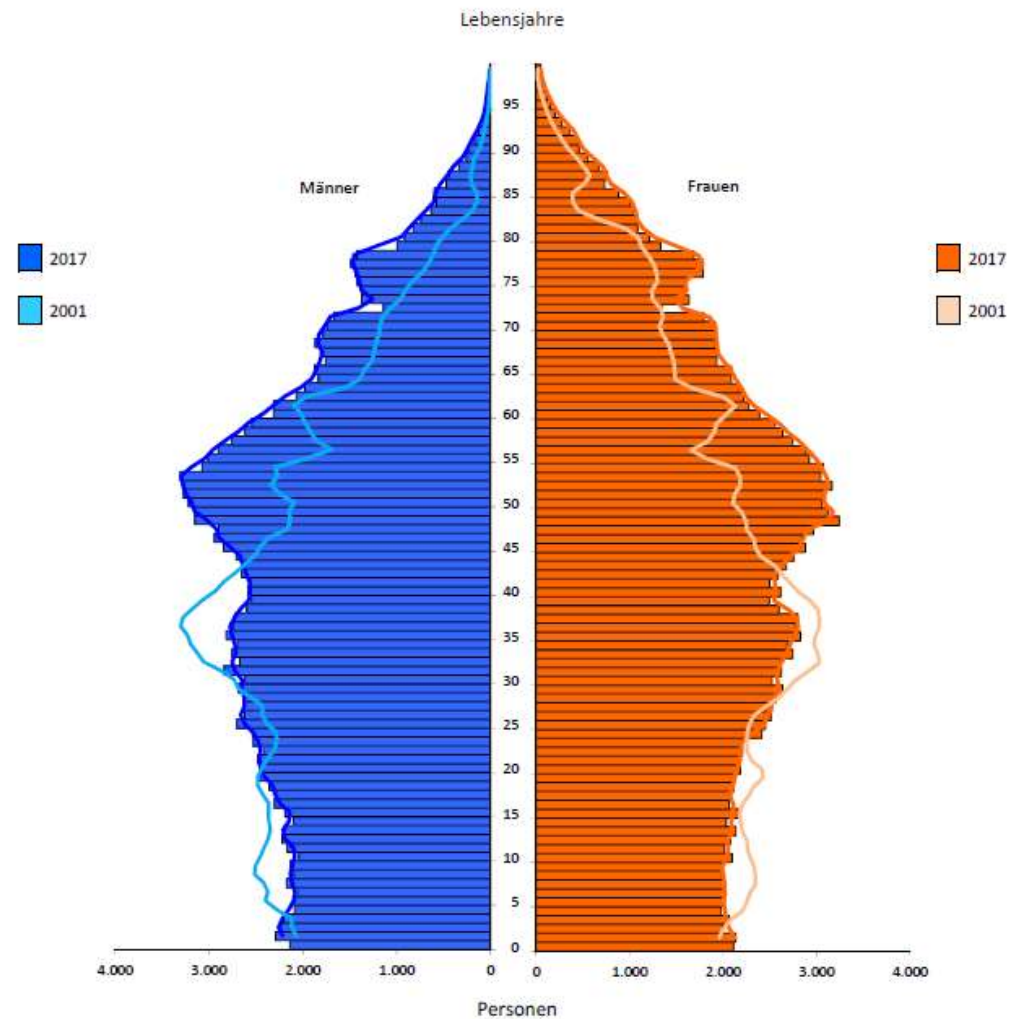


Zusätzlich(!) „4. Dimension“:

Regelmäßiges Monitoring auf Basis von Ist-Zahlen ...

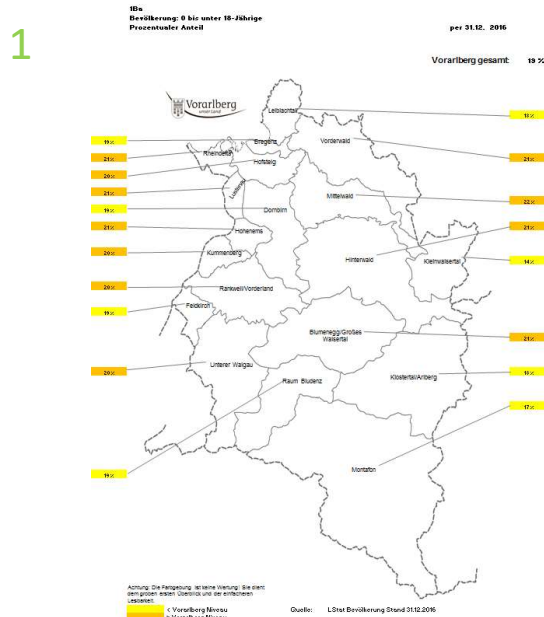
→ Sozialplanung; Unterstützung durch (regionales / zentrales) Care Management

Bevölkerung per 31.12.2017 mit Hauptwohnsitz in Vorarlberg



Quellen: Verwaltungszählung der Landesstatistik und Volkszählung der Statistik Österreich

- Herausforderung „Transparenz“
 - „Lesbarkeit“ von Informationen für alle Professionen
 - allgemeinverständliche Arbeitsgrundlagen



2

1Ba Stand: 1/2018
Anzahl der 0 bis unter 18-Jährigen in den Gemeinden

| | 2014 | | | 2015 | | | 2016 | | |
|----------------|-------|-------|-------|------|--|--|------|--|--|
| | | | | | | | | | |
| Alberschwende | 716 | 701 | 731 | | | | | | |
| Albach | 1.304 | 1.324 | 1.295 | | | | | | |
| Andelsbuch | 878 | 885 | 801 | | | | | | |
| Au | 338 | 338 | 348 | | | | | | |
| Bartholomäberg | 405 | 483 | 495 | | | | | | |
| Beau | 435 | 438 | 432 | | | | | | |
| Bildstein | 134 | 130 | 135 | | | | | | |
| Bilau | 247 | 254 | 241 | | | | | | |
| Blois | 95 | 96 | 100 | | | | | | |
| Bludenz | 2.658 | 2.537 | 2.632 | | | | | | |
| Bludesch | 48 | 512 | 505 | | | | | | |
| Brand | 107 | 103 | 105 | | | | | | |
| Brigitz | 5.290 | 5.489 | 5.553 | | | | | | |
| Buch | 135 | 137 | 131 | | | | | | |
| Bün | 878 | 885 | 891 | | | | | | |
| Bünserberg | 89 | 90 | 95 | | | | | | |
| Dalas | 330 | 329 | 332 | | | | | | |
| Danöls | 56 | 62 | 54 | | | | | | |
| Doren | 198 | 210 | 209 | | | | | | |
| Dornbirn | 9.033 | 9.070 | 9.270 | | | | | | |

Tabelle 1 Absolutzahlen

| | 2014 | | | 2015 | | | 2016 | | |
|-------------|-------|-------|-------|------|--|--|------|--|--|
| | | | | | | | | | |
| Leon | 233 | 222 | 230 | | | | | | |
| Lingenau | 298 | 307 | 311 | | | | | | |
| Lochau | 913 | 923 | 918 | | | | | | |
| Lorüns | 49 | 56 | 58 | | | | | | |
| Ludesch | 747 | 723 | 716 | | | | | | |
| Lustenau | 4.481 | 4.588 | 4.671 | | | | | | |
| Mäder | 824 | 818 | 856 | | | | | | |
| Mandingen | 477 | 482 | 494 | | | | | | |
| Mellau | 259 | 257 | 260 | | | | | | |
| Mittelberg | 698 | 702 | 706 | | | | | | |
| Mögers | 95 | 96 | 101 | | | | | | |
| Nenzing | 1.158 | 1.178 | 1.188 | | | | | | |
| Nüziders | 901 | 895 | 973 | | | | | | |
| Raggal | 171 | 184 | 185 | | | | | | |
| Rarnswal | 2.262 | 2.298 | 2.267 | | | | | | |
| Reutte | 128 | 133 | 138 | | | | | | |
| Riefensberg | 239 | 237 | 247 | | | | | | |
| Röns | 72 | 72 | 78 | | | | | | |
| Röten | 328 | 343 | 324 | | | | | | |
| Sattau | 918 | 891 | 868 | | | | | | |

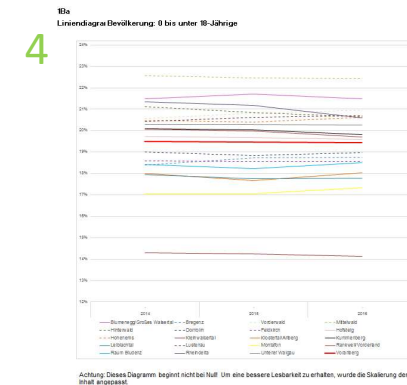
3

1Ba Stand: 1/2018
Anteil der 0 bis unter 18-Jährigen an der Bevölkerung in den Gemeinden

| | 2014 | | | 2015 | | | 2016 | | |
|----------------|------|-----|-----|------|--|--|------|--|--|
| | | | | | | | | | |
| Alberschwende | 22% | 22% | 22% | | | | | | |
| Albach | 20% | 20% | 20% | | | | | | |
| Andelsbuch | 24% | 24% | 24% | | | | | | |
| Au | 20% | 20% | 20% | | | | | | |
| Bartholomäberg | 20% | 21% | 21% | | | | | | |
| Beau | 22% | 22% | 21% | | | | | | |
| Bildstein | 18% | 19% | 19% | | | | | | |
| Bilau | 24% | 24% | 22% | | | | | | |
| Blois | 28% | 27% | 29% | | | | | | |
| Bludenz | 18% | 18% | 18% | | | | | | |
| Bludesch | 21% | 22% | 21% | | | | | | |
| Brand | 16% | 15% | 15% | | | | | | |
| Brigitz | 18% | 19% | 19% | | | | | | |
| Buch | 23% | 23% | 22% | | | | | | |
| Bün | 18% | 18% | 18% | | | | | | |
| Bünserberg | 17% | 18% | 18% | | | | | | |
| Dalas | 21% | 21% | 21% | | | | | | |

Tabelle 2 Relativzahlen

| | 2014 | | | 2015 | | | 2016 | | |
|-------------|------|-----|-----|------|--|--|------|--|--|
| | | | | | | | | | |
| Leon | 15% | 15% | 15% | | | | | | |
| Lingenau | 22% | 21% | 21% | | | | | | |
| Lochau | 16% | 16% | 16% | | | | | | |
| Lorüns | 18% | 19% | 21% | | | | | | |
| Ludesch | 22% | 21% | 21% | | | | | | |
| Lustenau | 20% | 21% | 21% | | | | | | |
| Mäder | 22% | 21% | 22% | | | | | | |
| Mandingen | 23% | 22% | 22% | | | | | | |
| Mellau | 20% | 20% | 20% | | | | | | |
| Mittelberg | 14% | 14% | 14% | | | | | | |
| Mögers | 19% | 20% | 19% | | | | | | |
| Nenzing | 19% | 19% | 19% | | | | | | |
| Nüziders | 20% | 20% | 20% | | | | | | |
| Raggal | 20% | 21% | 21% | | | | | | |
| Rarnswal | 19% | 19% | 19% | | | | | | |
| Reutte | 20% | 21% | 21% | | | | | | |
| Riefensberg | 23% | 23% | 23% | | | | | | |



5

1Ba Bevölkerung: 0 bis unter 18-Jährige

Was zeigt die Karte 7?
In Vorarlberg lag der Anteil der Kinder und Jugendlichen im Alter von 0 bis unter 18 Jahren per 31.12.2016 bei 19 %.

Leserhinweis: Die Planungregion Hörten lag im Jahr 2016 etwas unter dem Anteil an Kindern und Jugendlichen im Alter von 0 bis unter 18 Jahren von 20 %; 21 % hatte die Planungregion Hohenstadt.

Die Karte zeigt Abweichungen nach oben (rot) oder unten (blau) im Vergleich zum Vorarlberg-Mittelwert. Vorarlberg-Mittelwert wird angegeben, indem die Anzahl der Menschen im entsprechenden Alter (z. B. Planungsgemeinde) mit der Bevölkerung für Vorarlberg gesamt gegenübergestellt wird. Die Variablen sind in % (Prozent) dargestellt. Die Farbgebung ist hier: „Vorteil“ (rot) oder „Nachteil“ (blau) dargestellt. Die Farben sind hier: „Vorteil“ (rot) oder „Nachteil“ (blau) dargestellt.

Was zeigt Tabelle 1?
Absolute Zahlen: Im Jahr 2016 waren in Vorarlberg 75.773 Kinder und Jugendliche im Alter von 0 bis unter 18 mit Hauptwohnsitz gemeldet, innerhalb des gesuchten Zeitraumes blieb die Anzahl konstant.

Leserhinweis: In Egg lag die Anzahl an Kindern und Jugendlichen zwischen 0 bis unter 18 Jahren im Vergleich zu den anderen Gemeinden am höchsten.

Was zeigt Tabelle 2?
Relative Zahlen: In den vergangenen Jahren lag der Anteil der Kinder und Jugendlichen zwischen 0 bis unter 18 Jahren an der Bevölkerung in den Gemeinden zwischen 8 % und 29 %. Der Anteil an der Gesamtbevölkerung blieb konstant bei 19 %.

Leserhinweis: Für die gemeindebezogene Betrachtung: Der Anteil an Kindern und Jugendlichen zwischen 0 bis unter 18 Jahren lag in Gallus bei 10 % (2014, 2015 und 2016).

Die relativen Zahlen geben den Anteil der Kinder und Jugendlichen zwischen 0 bis unter 18 Jahren an der Bevölkerung pro Gemeinde und für Vorarlberg gesamt in Prozent an.

Was zeigt das Liniendiagramm?
Das Liniendiagramm zeigt die Inhalte von Tabelle 2 auf Planungsebene.

Erklärungen und Parameterangaben:
Der Anteil der Kinder und Jugendlichen zwischen 0 bis unter 18 Jahren an der Bevölkerung variiert pro 31.12.2016 zwischen den verschiedenen Gemeinden um 20% Punkte. Für Vorarlberg gesamt ist der Anteil über die Jahre 2014 bis 2016 mit 19 % konstant geblieben.

Quellen: Die Bevölkerung, die ab 0 bis unter 18-Jährigen gegenübergestellt wurde, ist zu finden in der Basis-Tabelle „Bevölkerung gesamt“.

Quelle der Zahlen: LSTAT Bevölkerung Stand 31.12.2016.

CARE MANAGEMENT

*Dipl.-Bw. (FH) Andrea Roskosch-Schenker, M. of G.S.
andrea.roskosch-schenker@vorarlberg.at*