

Erwartungen älterer Menschen und Angehöriger an Case- Management-Angebote im extramuralen Bereich

Bachelorarbeit II

am

Studiengang „Aging Services Management“
an der Ferdinand Porsche FERNFH

Sandra Gröger

00406315

Begutachter*in: MMag.^a Tanja Adamcik

Neudorf im Weinviertel, Mai 2024

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Quellen und Hilfsmittel angefertigt habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäß übernommen wurden, habe ich als solche kenntlich gemacht. Die Arbeit wurde in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt oder veröffentlicht.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L. G.' with a stylized flourish at the end.

24. Mai 2024

Unterschrift

Abstract

Aufgrund des demographischen Wandels hin zu einer alternden Bevölkerung, kommt es weltweit zu Herausforderungen in der gesundheitlichen, pflegerischen und sozialen Versorgung. Aus diesem Grund erfordert es adäquate Unterstützungsangebote, um die Selbstständigkeit älterer Menschen zu erhalten und zu fördern. Case Management gewinnt im extramuralen Bereich immer mehr an Bedeutung, um die umfassende Betreuung und Unterstützung der älteren Bevölkerung zu koordinieren und sicherzustellen. Die vorliegende Bachelorarbeit untersucht Erwartungen älterer Menschen und Angehöriger von Case Management im extramuralen Bereich. Im Rahmen der Forschung wurde die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring angewandt, um Ergebnisse aus den Interviews mit älteren Menschen und Angehörigen abzuleiten. Die Ergebnisse zeigen, dass ältere Menschen und Angehörige klare Erwartungen haben, wie etwa zentrale Anlaufstellen, wo sie Informationen über Unterstützungsangebote erhalten. Obwohl der Begriff *Case Management* nicht allen vertraut ist, wird die Idee der individuellen Beratung und Unterstützung als wertvoll angesehen, um ein selbstbestimmtes Leben zu Hause zu ermöglichen. Die erwarteten Unterstützungsleistungen von Case Manager:innen im extramuralen Bereich umfassen die persönliche Beratung, klare Informationen und die Organisation von Unterstützung zur Bewältigung des Alltages. Die Interviews zeigen, dass ältere Menschen und Angehörige verschiedene Informationsquellen nutzen wie persönliche Kontakte, das Internet, lokale Medien und professionelle Quellen wie Gesundheitseinrichtungen und -personal. Als Forschungsausblick wird die Notwendigkeit betont, Informationsstrategien und Qualitätsstandards zu entwickeln unter Einbezug älterer Menschen und Angehöriger, sowie die flächendeckende Etablierung von Case-Management-Angeboten. Insgesamt trägt diese Bachelorarbeit dazu bei, das Verständnis für die Bedeutung von Case Management im extramuralen Bereich zu vertiefen und Empfehlungen für die Weiterentwicklung dieser Methode abzuleiten, um Abläufe im Versorgungsprozess effektiv und effizient zu gestalten.

Schlüsselbegriffe: Case Management, extramuraler Bereich, Case-Management-Angebote, Inhaltsanalyse

Abstract

Due to demographic change towards an ageing population, there are challenges in health, nursing and social care worldwide. For this reason, adequate support services are required to maintain and promote the independence of older people. Case management is becoming increasingly important in the extramural sector in order to coordinate and ensure comprehensive care and support for the elderly population. This bachelor thesis analyses the expectations of older people and relatives regarding case management in the extramural sector. As part of the research, Mayring's qualitative content analysis was used to derive results from the interviews with older people and relatives. The results show that older people and relatives have clear expectations, such as central contact points where they can obtain information about support services. Although not everyone is familiar with the term *case management*, the idea of individual counselling and support is seen as valuable in order to enable independent living at home. The expected support services of case managers in the extramural sector include personal counselling, clear information and the organisation of support for coping with everyday life. The interviews show that older people and relatives use various sources of information such as personal contacts, the internet, local media and professional sources such as healthcare facilities and staff. The research outlook emphasises the need to develop information strategies and quality standards with the involvement of older people and relatives, as well as the nationwide establishment of case management services. Overall, this bachelor thesis contributes to a deeper understanding of the importance of case management in the extramural sector and derives recommendations for the further development of this method and the effective and efficient organisation of procedures in the care process.

Keywords: case management, extramural sector, case management services, content analysis

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Problemstellung und Forschungsfragen	1
1.2	Zielsetzung und Aufbau der Arbeit.....	2
1.3	Methode	3
2	Methodische Vorgehensweise	4
2.1	Auswahl der Interviewpartner:innen.....	4
2.2	Interviewleitfaden	4
2.3	Vorbereitung und Durchführung der Interviews.....	7
2.4	Transkription	8
2.5	Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring.....	9
2.6	Kategorienbildung	10
2.6.1	Deduktive Kategorienbildung	10
2.6.2	Induktive Kategorienbildung	10
3	Ergebnisse	12
3.1	Verständnis von Case Management.....	12
3.2	Persönliche Erfahrungen mit Case Management.....	14
3.3	Erwartungen an Case Management	16
3.3.1	Wichtige Aufgaben von Case Manager:innen.....	18
3.3.2	Unterstützung zur selbstbestimmten Lebensführung.....	19
3.4	Bedenken/Vorbehalte	20
3.5	Informationsquellen	21
3.5.1	Spezifische Organisationen oder Personen, die kontaktiert werden, um Zugang zu Case-Management-Diensten zu erhalten.....	22
3.5.2	Verbesserungsvorschläge zur Erleichterung des Zuganges zu Case-Management-Diensten	24
3.5.3	Informationsquellen zum Erhalt von Unterstützungsangeboten	25
3.5.4	Aktive/Passive Informationsquellen bevorzugt?	27
3.6	Erfahrungen zur Informationssuche	28
3.6.1	Verbesserungsvorschläge zur Informationsvermittlung	29
3.6.2	Schwierigkeiten in der Informationsvermittlung	32
4	Diskussion und Beantwortung der Forschungsfrage	34
5	Schlussfolgerung und Ausblick	37
	Literaturverzeichnis	38

Tabellenverzeichnis	40
Anhang A: Einwilligungserklärung	41
Anhang B: Interviewleitfaden	45
Anhang C: Transkription von Interviews	47

1 Einleitung

In der Bachelorarbeit I wurde erforscht, welche Bedeutung Case Management für die ältere Bevölkerung im extramuralen Bereich hat. Die Ergebnisse zeigten, dass durch die Unterstützung von Case Manager:innen eine Verbesserung der Lebensqualität älterer Menschen erreicht werden kann. Darüber hinaus ermöglicht die Methode eine Steigerung des subjektiven Wohlbefindens durch eine auf die Bedürfnisse und Wünsche abgestimmte Betreuung. Es konnte gezeigt werden, dass durch die Koordination der Dienstleistungen im Versorgungssystem mittels Case Management eine Steigerung der Effektivität und Effizienz der Versorgung bewirkt werden kann. Mit der vorliegenden Arbeit soll nun beleuchtet werden, welche Erwartungen ältere Menschen und Angehörige an Case-Management-Angebote haben, um daraus abzuleiten, wie diese in der Praxis gestaltet werden müssen, um den Bedürfnissen Älterer und Angehöriger gerecht zu werden. Ein weiterer Schwerpunkt liegt darin Informationsquellen herauszufiltern, die von den Zielgruppen genutzt werden, um sich über Dienstleistungen im Pflege- und Betreuungsbereich zu informieren.

1.1 Problemstellung und Forschungsfragen

Der demographische Wandel der Gesellschaft hin zu einer alternden Bevölkerung bedingt weltweit vielfältige Herausforderungen, insbesondere im Bereich der gesundheitlichen, pflegerischen und sozialen Versorgung älterer Menschen. Um Älteren eine größtmöglich selbstständige Lebensführung in ihrem Zuhause zu gewährleisten, benötigt es adäquate Unterstützungsangebote, so Schulz (2009, S. 7). In diesem Zusammenhang gewinnt Case Management im extramuralen Bereich als Instrument zur Koordination und Sicherstellung einer umfassenden Betreuung und Unterstützung älterer Menschen zunehmend an Bedeutung. Um eine bedarfsgerechte und effektive Gestaltung von Case-Management-Angeboten im extramuralen Bereich zu ermöglichen, ist es wichtig zu verstehen, welche Erwartungen ältere Menschen und Angehörige an diese haben, woher sie gesundheitsbezogene Informationen beziehen und welche Zugangsmöglichkeiten sie sich wünschen.

Ältere Menschen, die Pflege oder Betreuung benötigen, stehen oftmals vor zahlreichen Herausforderungen. Aufgrund der Komplexität des Gesundheits- und Sozialsystems haben ältere Personen und ihre Familien oft Schwierigkeiten, sich im Rahmen der Organisation von einer adäquaten Versorgung zurechtzufinden, so Schulz (2009, S. 34ff.). Laut Wendt (2015, 105ff.) ist Case Management eine wirksame Methode, um diesen Herausforderungen zu begegnen. Besonders im Schnittstellenbereich, wie etwa bei der Überleitung von stationärer zu ambulanter Pflege, kann Case Management Informationsverlusten vorbeugen und eine bedürfnisorientierte Betreuung im häuslichen Umfeld vorbereiten. Case Manager:innen orientieren sich an den Bedürfnissen ihrer Klient:innen und leiten eine bedarfsgerechte Versorgung in die Wege.

Weitere Vorteile der Methode des Case Managements sind die Steigerung der Lebensqualität und des Wohlbefindens älterer Menschen, welche sich durch den Einsatz von bedürfnisorientierten Unterstützungsangeboten ergeben, so Von Reibnitz (2015, S. 178f.). Durch die Anwendung von Case Management kann eine effektive und effiziente Versorgung erfolgen, indem Case Manager:innen unterschiedliche Angebote koordinieren und Dienstleister:innen miteinander vernetzen. Dies trägt nicht nur zur Gesundheitsförderung bei, sondern sichert auch einen optimalen Einsatz von Ressourcen im Gesundheits- und Sozialsystem.

Aus dem Evaluationsbericht von Kahlert und Böhler (2019) zum Projekt Age-friendly Region, welches zwischen 2017 und 2019 in Teilen Österreichs und Ungarns durchgeführt wurde, gehen ebenfalls die positiven Aspekte hervor, welche die Einführung von Case Management mit sich bringt.

Laut dem Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (2022, S. 109ff.) dienen Case Manager:innen ihren Klient:innen als Gatekeeper, wodurch sie zur Sicherung des Zuganges zu Gesundheitsleistungen beitragen. Ebenso wirken sie durch die Förderung gesellschaftlicher Aktivitäten und den Aufbau eines Unterstützungsnetzwerks sozialer Isolation entgegen. Case Management trägt nachweislich zur Reduzierung von stationären Aufenthalten bei und vermeidet vorzeitige Pflegeheimweisungen, indem es älteren Menschen eine angemessene Versorgung in ihrer vertrauten Umgebung sichert. Durch die Orientierung an den Bedürfnissen der Klient:innen und Maßnahmen wie Hilfsmittelberatungen und Wohnraumanpassungen ermöglicht Case Management den Betroffenen eine größtmögliche Selbstständigkeit, so das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (1999, S. 125) und Burns et al. (2007, S. 1ff.). Bei der Etablierung von Case-Management-Angeboten gilt es einiges zu berücksichtigen, damit die Angebote auch die Zielgruppen erreichen. Es benötigt also nicht nur ein gutes Konzept, sondern es sind auch die Erwartungen älterer Menschen und Angehöriger und bevorzugte Informationskanäle derer zu berücksichtigen.

Forschungsfrage(n)

Welche Erwartungen haben ältere Menschen und Angehörige an Case Management im extramuralen Bereich?

Unterfragen: Woher beziehen ältere Menschen und Angehörige gesundheitsbezogene Informationen? Welche Zugangsmöglichkeiten zu Case-Management-Angeboten erwarten sie sich?

1.2 Zielsetzung und Aufbau der Arbeit

Ziel dieser Arbeit ist es Erwartungen und Bedürfnisse älterer Menschen und Angehöriger an Case Management im extramuralen Bereich zu untersuchen. Es soll herausgearbeitet werden,

welche konkreten Unterstützungsleistungen sich Ältere und Angehörige von einem Case Management erwarten, welche Faktoren ihre Erwartungen beeinflussen und wie diese Erwartungen in die Entwicklung und Umsetzung von Case-Management-Programmen integriert werden können. Des Weiteren ist es wichtig, ein besseres Verständnis für die Bedürfnisse älterer Menschen bezüglich extramuraler Versorgungsmöglichkeiten zu bekommen, um wichtige Erkenntnisse für die Weiterentwicklung und Optimierung von Case-Management-Angeboten zu eruieren. Dies ist für die Sicherstellung einer bedarfsgerechten und qualitativ hochwertigen Versorgung älterer Menschen und damit für die Verbesserung ihrer Lebensqualität von entscheidender Bedeutung.

Im ersten Kapitel dieser Arbeit wird auf die Problemstellung und die Zielsetzung der Arbeit eingegangen, darüber hinaus werden der Aufbau und die angewandte Methode beschrieben. In Kapitel zwei wird die methodische Vorgehensweise der Forschung ausführlich erläutert, indem die verwendete Methode *qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring* beschrieben wird. Des Weiteren wird auf die Auswahl der Interviewteilnehmer:innen, den Interviewleitfaden, die Vorbereitung und die Durchführung der Interviews eingegangen. Auch die Transkription der Interviews zu Textdateien wird in diesem Kapitel erläutert. Im dritten Kapitel wird auf die Auswertung der Interviews eingegangen und die Ergebnisse der Forschung werden dargestellt. Dabei werden die Erwartungen und mögliche Bedenken älterer Menschen und Angehöriger in Bezug auf Angebote im Bereich des Case Managements erläutert und gewünschte Kommunikationswege und Relevanz dieser Methode aufgezeigt. Kapitel vier beinhaltet eine Diskussion der Ergebnisse und die Beantwortung der Forschungsfragen. Im fünften und letzten Kapitel erfolgt schließlich die Schlussfolgerung, ein Ausblick und Empfehlungen bezüglich künftiger Forschungen und des Transfers dieser Methode in die Praxis.

1.3 Methode

Die Forschungsfragen werden mit Hilfe qualitativer Methoden beantwortet.

Es werden jeweils fünf leitfadengestützte Interviews mit älteren Personen ab 70 Jahren und Angehörigen durchgeführt, welche anschließend transkribiert und anhand der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewertet werden. Die Ergebnisse werden herangezogen, um die Erwartungen älterer Menschen und Angehöriger an Case-Management-Angebote im extramuralen Bereich zu eruieren. Weiters soll erhoben werden, welche Erwartungen es hinsichtlich Informations- und Zugangsmöglichkeiten zu Case-Management-Angeboten gibt.

2 Methodische Vorgehensweise

2.1 Auswahl der Interviewpartner:innen

Aus der Fragestellung geht bereits hervor, dass die Zielgruppe der Interviews ältere Menschen und Angehörige sind. Bezüglich der genaueren Eingrenzung des Alters wurde beschlossen, dass die älteren Personen der Altersgruppe 70+ angehören sollten. Zusätzlich wurde sich auf Personen beschränkt, bei welchen bis dato noch keine oder nur eine geringe Pflege- oder Betreuungsbedürftigkeit besteht. Die Gruppe der Interviewten umfasst also jene, welche bislang nur wenig bis gar keine Erfahrungen mit Case Management im extramuralen Bereich gemacht haben. Mit dieser Auswahl soll erreicht werden, dass Handlungsempfehlungen aus den Erwartungen abgeleitet werden, welche unter anderem genau dieser Zielgruppe in Zukunft dienlich sein können in Bezug auf Case-Management-Angebote im extramuralen Bereich. Da sich im Laufe der Forschung herausstellte, dass es oftmals Angehörige sind, welche die Organisation der Pflege und Betreuung übernehmen und einen Nutzen aus Case-Management-Angeboten ziehen, wurde beschlossen auch diese Gruppe in die Forschung miteinzubeziehen. Insgesamt wurden 5 Interviews mit der Zielgruppe 70+ durchgeführt und 5 Interviews mit Angehörigen von betreuungs- oder pflegebedürftigen Personen, wobei sich hierbei auf kein Alter beschränkt wurde.

In der Zielgruppe 70+ wurden insgesamt 4 weibliche und eine männliche Person interviewt. Die jüngste Teilnehmerin war zum Zeitpunkt der Befragung 74 Jahre alt und die Älteste 83 Jahre. Bei den Angehörigeninterviews nahmen 3 Frauen und 2 Männer teil und das Alter der Befragten lag zwischen 38 und 61 Jahren.

2.2 Interviewleitfaden

Im Rahmen der qualitativen Forschung spielt der Interviewleitfaden eine entscheidende Rolle. Er lenkt und strukturiert das Gespräch und dient vor allem der inhaltlichen Steuerung. Leitfadeninterviews sind halbstrukturierte Formen der Datenerhebung, bei denen ein vorab formulierter Leitfaden verwendet wird. Diese Interviews werden durch den:die Forscher:in mit Hilfe des Leitfadens strukturiert. Leitfadeninterviews umfassen verschiedene qualitative Interviewtechniken, die alle auf einem vorab erstellten Leitfaden basieren, jedoch unterschiedliche Grade der Strukturierung aufweisen (Misoch, 2019, S. 65).

Der Leitfaden dient als Orientierungshilfe bei der Erhebung qualitativer, verbalisierter Daten und hat mehrere Funktionen: Er fokussiert das Thema des Interviews, enthält alle relevanten Themen, die im Interview behandelt werden sollen und ermöglicht durch die inhaltliche Eingrenzung eine bessere Gegenüberstellung der erhobenen Daten. Der Interviewleitfaden verleiht dem Interviewablauf sozusagen die Struktur. Der Strukturierungsgrad des Leitfadens kann variieren und reicht von genau festgelegten Fragen mit vorgegebener Reihung bis hin zu

Schlagwortlisten, die im Gespräch flexibel abgearbeitet werden können. Um den Befragten Raum für freie Antworten zu geben und ihnen zu ermöglichen, offen über ihre Wahrnehmungen und Erlebnisse zu sprechen, sollten die Fragen offen formuliert sein. Ziel des Interviewleitfadens ist die inhaltliche Steuerung des Interviewvorganges bei gleichzeitiger Offenheit für neue Erkenntnisse (Misoch, 2019, S. 66).

Laut Misoch (2019, S. 66f.) orientiert sich der Leitfaden an folgenden drei Grundsätzen:

1. Offenheit: Dies meint die Offenheit gegenüber den Ergebnissen. Es findet keine Überprüfung von Hypothesen statt, sondern es wird vielmehr auf die Analyse subjektiver Daten abgezielt.
2. Prozesshaftigkeit: Jede Deutung ist in ihrem Prozess zu verstehen und darf nicht invariabel aufgefasst werden.
3. Kommunikation: Im Rahmen des Interviews werden qualitative Daten per Kommunikation erhoben. Hierbei gilt es folgende Faktoren zu berücksichtigen:
 - Sprachniveau: Anpassung an das Sprachniveau des Befragten
 - Verständlichkeit der Fragen: Fachbegriffe sollten lediglich bei Interviews mit Expert:innen eingesetzt werden, ist dies nicht der Fall, dann sollte auf eine einfache Sprache geachtet werden
 - Nähe zu alltäglichen Sprachregeln: starres Abfragen sollte vermieden werden
 - Aushandlung der Inhalte: Offenheit für die Prozesshaftigkeit der Antworten bei gleichzeitigem Befolgen des Leitfadens

Zur Durchführung der Forschung für die vorliegende Arbeit wurde ein Interviewleitfaden mit folgenden Fragen erstellt:

- 1) Beschreiben Sie mir bitte, was Sie unter Case Management im extramuralen Bereich verstehen?

Unterfrage: Welche persönlichen Erfahrungen mit Case Management im extramuralen Bereich haben Sie bereits gemacht?

Mit der ersten Frage soll ermittelt werden, welches Verständnis die Befragten über den Begriff Case Management haben und ob sie zuordnen können, welche Aufgaben ein Case Management abdeckt. Mit der Unterfrage soll erhoben werden, ob die Befragten jeweils schon Erfahrungen mit Case Management gemacht haben.

- 2) Welche Erwartungen haben Sie beziehungsweise welche Art von Unterstützung wünschen Sie sich von einem Case Management im extramuralen Bereich?

Unterfrage: Was sind Ihrer Meinung nach die wichtigsten Aufgaben von Case Manager:innen im extramuralen Bereich?

Frage zwei erhebt die Erwartungen der Befragten an Unterstützungsangebote durch die Methode des Case Managements. Mit der Unterfrage soll ermittelt werden, welche Aufgaben Case Manager:innen übernehmen können, um den Bedürfnissen der Befragten zu entsprechen. Dies kann ausschlaggebend sein für die Ableitung von Handlungsempfehlungen für die Praxis.

- 3) Geben Sie mir bitte Beispiele, wie Case Manager:innen Ihnen helfen können, ein selbstbestimmtes Leben zu führen! Welche spezifischen Herausforderungen gibt es, die Case Manager:innen für Sie lösen können?

Mit der dritten Frage sollen spezifische Herausforderungen der Befragten eruiert werden mit dem Hinblick auf eine selbstbestimmte Lebensführung.

- 4) Haben Sie Bedenken oder Vorbehalte gegenüber Case Management im extramuralen Bereich? Wenn ja, könnten Sie diese bitte erläutern?

Die vierte Frage erhebt, ob bei den Befragten Bedenken vorliegen hinsichtlich der Methode des Case Managements und Unterstützungsleistungen durch Case Manager:innen.

- 5) Welche Möglichkeiten nutzen Sie, um Informationen über unterstützende Dienste wie Case Management zu erhalten?

Welche spezifischen Organisationen, Institutionen oder Personen kontaktieren Sie, um Zugang zu Case-Management-Diensten zu erhalten?

Unterfrage: Welche Verbesserungsvorschläge und Ideen haben Sie, wie der Zugang zu Case-Management-Diensten für ältere Menschen erleichtert werden könnte?

- 6) Wie bevorzugen Sie in der Regel, über neue Unterstützungsangebote informiert zu werden?

Unterfrage: Möchten Sie aktiv nach solchen Informationen suchen oder bevorzugen Sie es, wenn Ihnen Angebote direkt präsentiert werden? Zum Beispiel durch persönliche Kontakte, Werbung, Online-Plattformen, etc.?

Die fünfte und sechste Frage inklusive Unterfragen zielen auf die Erhebung der optimalen Informationsvermittlung von Case-Management-Angeboten ab. Dies ist wichtig, um ableiten zu können, wie Informationswege gestaltet sein müssen, um die Zielgruppen zu erreichen. Dies wiederum erleichtert es Menschen, über die jeweiligen Angebote informiert zu sein, um diese dann auch annehmen zu können.

7) Nennen Sie bitte Beispiele für Situationen oder Ereignisse, in denen Sie sich aktiv nach Unterstützungsangeboten umgesehen haben? Wie waren Ihre Erfahrungen dabei?

Unterfrage: Wie könnten Organisationen oder Anbieter von Case-Management-Diensten Ihrer Meinung nach am besten auf die unterschiedlichen Bedürfnisse und Präferenzen älterer Menschen eingehen, wenn es um die Informationsvermittlung geht?

Die siebte und letzte Frage beschäftigt sich ebenfalls mit der Informationsvermittlung und fragt nach Erfahrungen, welche die Befragten bereits diesbezüglich machen konnten. In der Unterfrage wird schließlich gezielt auf Möglichkeiten eingegangen, welche es erlauben auf die Bedürfnisse und Präferenzen älterer Menschen einzugehen.

2.3 Vorbereitung und Durchführung der Interviews

Zur Vorbereitung auf die Interviews wurde ein Interviewleitfaden erstellt, welcher den befragten Personen vorab zur Verfügung gestellt wurde, damit sie sich mit den Fragen vertraut machen konnten. Die Interviews selbst fanden teilweise bei den Befragten zuhause statt und teilweise in einem Rehabilitationszentrum, wo sich die Teilnehmer:innen selbst oder deren Angehörige gerade zur Rehabilitation befanden. Die Befragung im Zuhause einiger Teilnehmer:innen wurde im Vorhinein abgesprochen und wurde als äußerst positiv empfunden, da sie so keinen Weg auf sich nehmen mussten. Des Weiteren sollten sich die befragten Personen wohl fühlen, was aufgrund der vertrauten Umgebung gegeben war. Alle Teilnehmer:innen stellten sich nach Anfrage freiwillig zur Verfügung und ihnen wurde die Möglichkeit eingeräumt ohne eine Angabe von Gründen die Teilnahme zu verweigern. Direkt vor Beginn des Interviews erhielten die Teilnehmer:innen jeweils eine Einverständniserklärung, welche sie unterzeichnen mussten (siehe Anhang). Allen Interviewten wurde zugesichert, dass die Daten allesamt vertraulich und anonym behandelt werden, laut Misoch (2019, S.19) muss dies im gesamten Forschungsverlauf gewährleistet sein. Hinsichtlich der Dauer der Interviews wurde sich auf keine bestimmte

Zeit beschränkt, um den Befragten ausreichend Zeit zur Beantwortung zu gewähren. Die genaue Dauer jedes Interviews hängt immer vom Umfang der Antworten ab, die die Interviewten geben und ist daher nicht vorhersehbar. So lag die Dauer der Interviews der Zielgruppe 70+ zwischen 6 Minuten 29 Sekunden und 10 Minuten 21 Sekunden und jene, welche mit Angehörigen durchgeführt wurden zwischen 4 Minuten 59 Sekunden und 11 Minuten 43 Sekunden. Aufgezeichnet wurden die Interviews mittels einer Audioaufnahme, welche laut Kuckartz und Rädiker (2022, S. 198) einige Vorteile mit sich bringt, wie etwa eine hohes Maß an Genauigkeit, die Option auf wörtliche Zitate zurückgreifen zu können, weniger Stress des Interviewenden, da keine Mitschrift notwendig ist und eine mit wenig Aufwand verbundene Auswertung. Ein Nachteil könnte etwa sein, dass bei den Befragten Unbehagen entsteht durch die Audioaufzeichnung und dadurch eventuell die Spontaneität in ihren Antworten verloren geht. Dieser Nachteil konnte bei fast allen Teilnehmer:innen im Rahmen der Durchführung der Interviews beobachtet werden.

2.4 Transkription

Transkription, abgeleitet von "transcriptio" und "transcribere", beschreibt laut Misoch (2019, S. 263) die schriftliche Erfassung verbaler und nonverbaler Daten in der empirischen Sozialforschung. In der qualitativen Forschung sind Transkriptionen unverzichtbar, da hier vielfältige Daten in Form von Gesprochenem einschließlich Gestik vorliegen, welche nicht direkt numerisch verarbeitet werden können. Ebenso sehen es die für die vorliegende Arbeit verwendeten Transkriptionsregeln des Studiengangs ‚Aging Services Management‘ (siehe Anhang) vor, dass emotionale Äußerungen, wie etwa ein Lachen oder ein Seufzer transkribiert werden. Aufgrund der Komplexität der Daten, benötigt es ein System zur Auswertung dieser. Daher werden die Daten zunächst verschriftlich, um diese dann systematisch auswerten zu können. Ehemals war die Verschriftlichung mit großem Aufwand verbunden, inzwischen gibt es jedoch bereits unterschiedliche automatische Lösungen zur Transkription, die den Vorgang vereinfachen, so Kuckartz und Rädiker (2022, S. 197). Die Transkription erfolgt nach genau definierten Regeln und ermöglicht die systematische Datenauswertung. Besonders wichtig ist die Transkription bei der Erhebung qualitativer, verbaler Daten wie z.B. aufgezeichneten Audiodateien. Bei der Aufbereitung von selbst erhobenen Daten wie Interviews werden laut Kuckartz und Rädiker (2022, S. 197) sieben Schritte durchlaufen, darunter fällt die Festlegung der Transkriptionsregeln, die Transkription der Daten, die Überprüfung der Transkription auf Fehler, die Wahrung des Datenschutzes durch Anonymisierung der Daten und die Formatierung nach den angewandten Transkriptionsregeln für eine optimale Nutzung in der Analyse. Als letzte Schritte werden schließlich das Speichern und Importieren der Datei beschrieben.

2.5 Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring

Die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring ist eine häufig angewandte Methode zur systematischen Auswertung qualitativer Daten. Entwickelt wurde diese Verfahrensweise von Prof. Dr. Philipp Mayring in den 1980er Jahren und wird seither in unterschiedlichen Disziplinen wie etwa den Sozialwissenschaften, der Medizin, der Pädagogik und der Psychologie angewandt. Ziel der qualitativen Inhaltsanalyse ist es, Kommunikationsdaten systematisch auszuwerten. Die Methode beschränkt sich jedoch nicht, wie der Name etwa vermuten lässt, rein auf den Inhalt, sondern es wird beispielsweise auch auf Wortwiederholungen und starke Betonungen geachtet, die oftmals eine hohe Aussagekraft haben können Mayring (2022, S. 7ff.).

Folgende bedeutsame Kriterien der qualitativen Inhaltsanalyse betont Mayring (2022, S. 49ff.): die Beleuchtung der Daten im Zusammenhang mit dem gesamten Kommunikationsprozess, eine systematische Vorgehensweise nach fest definierten Regeln, die Kategorienbildung als zentrales Element der Methode, den Bezug auf den Gegenstand anstatt auf die Technik, die Testung der angewandten Instrumente in Pilotstudien, die Durchführung der Analyse unter Berücksichtigung des Forschungsstandes, die Miteinbeziehung quantitativer Schritte im Rahmen der Analyse und die Betrachtung der Ergebnisse unter bestimmten Gütekriterien. Mayring (2022, S. 12f.) beschreibt zudem sechs Faktoren, die eine Unterscheidung der qualitativen Inhaltsanalyse zu anderen Auswertmethoden aufweisen:

1. Die Inhaltsanalyse beschäftigt sich mit allen Aspekten der Kommunikation und nicht nur mit dem Gesprochenem
2. Die Inhaltsanalyse beschäftigt sich mit protokollierten Daten
3. Die Inhaltsanalyse bedient sich einer systematischen Vorgehensweise
4. Die systematische Vorgehensweise richtet sich nach streng definierten Regeln
5. Die Daten werden unter Berücksichtigung einer theoretischen Fragestellung ausgewertet, weshalb diese Methode theoriegeleitet vorgeht
6. Ziel der qualitativen Inhaltsanalyse ist es, Schlussfolgerungen aus dem gesamten Kommunikationsprozess zu ziehen

Anwendung finden qualitative Analysen laut Mayring (2022, S. 22ff.) vor allem in der Hypothesen- und Theoriebildung, in Pilot- und Einzelfallstudien, in der Weiterführung bereits abgeschlossener Studien zwecks Vertiefung, in Prozessanalysen, in Klassifizierungen und in der Hypothesen- und Theorieprüfung.

Damit die qualitative Analyse möglichst einfach zu verstehen und anzuwenden ist, unterteilt sie Mayring (2022, S. 60ff.) in definierte Schritte, auch Ablaufmodell genannt. Dies bringt den Vorteil mit sich, dass die Analyse leicht nachzuvollziehen und kontrollierbar ist.

2.6 Kategorienbildung

Das zentrale Element des Ablaufmodells der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring ist die Kategorienbildung, welche unter Berücksichtigung der Forschungsfragen erfolgt und welche im Analyseprozess stets rücküberprüft und bei Bedarf angepasst wird. Ziel ist es hierbei, die transkribierten Daten sinnvoll zu strukturieren (Mayring, 2022, S. 96).

Durch das vorgegebene Schema, welches strengen Regeln folgt, eignet sich diese Methode auch für Forschende mit geringer Erfahrung, so Vogt & Werner (2014, S. 11).

Grundsätzlich beschreibt Mayring (2022) in der Methode der qualitativen Inhaltsanalyse 2 Ansätze zur Kategorienbildung:

2.6.1 Deduktive Kategorienbildung

Bei der deduktiven Kategorienbildung, auch Strukturierung genannt, werden die Kategorien vorab durch den Forscher definiert, wodurch ein theoretischer Rahmen entsteht. Die Analyse des Datenmaterials erfolgt auf der Grundlage dieses theoretischen Rahmens. Die erhobenen Daten werden nach den vorab definierten Kategorien geordnet und interpretiert. Wichtig bei der deduktiven Kategorienbildung ist, dass die Kategorien aus der Forschungsfrage abgeleitet werden. Außerdem muss im Vorfeld festgelegt werden, wann das Datenmaterial einer bestimmten Kategorie zugeordnet werden kann. Aus diesem Grund wird wie folgt vorgegangen: Zunächst werden die einzelnen Kategorien definiert, im nächsten Schritt werden Ankerbeispiele (Textstellen, die als Beispiel für die jeweilige Kategorie gelten) ermittelt und schließlich werden, wenn notwendig, Kodierregeln festgelegt, um eine klare Abgrenzung zu ermöglichen und Textstellen eindeutig zuordnen zu können (Mayring, 2022, S. 96f.).

2.6.2 Induktive Kategorienbildung

Bei der induktiven Kategorienbildung werden die Kategorien aus dem Datenmaterial selbst hergeleitet, ohne sich an festgelegten theoretischen Konzepten zu orientieren. Anders als bei der deduktiven Kategorienbildung, geht der Forscher hier offen an das Datenmaterial heran und sucht nach wiederkehrenden Themen oder Merkmalen. Diese werden kategorisiert und systematisch ausgewertet. Die induktive Kategorienbildung ermöglicht somit, neue Erkenntnisse aus den Daten zu gewinnen, die eventuell zuvor nicht bekannt waren (Mayring, 2022, S. 84ff.).

Folgenden Kategorien wurden zur Auswertung der Interviews für die vorliegende Arbeit gewählt:

Tabelle 1: Kategorienbildung

Kategorienart	Kategoriename	Kategorienbildung
Oberkategorie 1	Verständnis von Case Management	deduktiv
Oberkategorie 2	Persönliche Erfahrungen mit Case Management	deduktiv
Oberkategorie 3	Erwartungen an Case Management	deduktiv
Unterkategorie 3.1	Wichtige Aufgaben von Case Manager:innen	deduktiv
Unterkategorie 3.2	Unterstützung zur selbstbestimmten Lebensführung	deduktiv
Oberkategorie 4	Bedenken/Vorbehalte	deduktiv
Oberkategorie 5	Informationsquellen	deduktiv
Unterkategorie 5.1	Spezifische Organisationen oder Personen	deduktiv
Unterkategorie 5.2	Verbesserungsvorschläge	deduktiv
Unterkategorie 5.3	Bevorzugte Informationsquellen	deduktiv
Unterkategorie 5.4	Aktive/Passive Informationsquellen	deduktiv
Oberkategorie 6	Erfahrungen zur Informationssuche	deduktiv
Unterkategorie 6.1	Verbesserungsvorschläge zur Informationsvermittlung	deduktiv
Unterkategorie 6.2	Schwierigkeiten in der Informationsvermittlung	deduktiv

Quelle: eigene Darstellung

3 Ergebnisse

3.1 Verständnis von Case Management

Verständnis der älteren Menschen von Case Management

Die Aussagen der älteren Menschen, welche im Rahmen der Forschung befragt wurden, zeigen folgende Ergebnisse:

Ältere Menschen betonen die Wichtigkeit einer zentralen Anlaufstelle in der Gemeinde, an die sie sich wenden können, wenn sie Unterstützung benötigen. Dies soll möglichst unkompliziert und ohne Umwege vonstattengehen. Sie erwarten einen einfachen und direkten Zugang zu Informationen und Dienstleistungen, ohne lange Wege oder komplizierte Anträge.

„In der Gemeinde sollte quasi eine Stelle sein eingerichtet, damit die älteren Leute hingehen können. Ohne Zick-Zack und hin und her und viele Fragen. Ohne weiteres. Fragen von dort und da, sollen die Leute das daheim machen oder wie. Dass du einfach hingehst und die leiten das weiter und weiter. Und dass es anstandslos geht. Ohne Schwierigkeiten.“ (I₅, Zeile 3-7)

Eine der befragten Personen äußert Schwierigkeiten bezüglich der Begriffsverständnis und bittet trotz vorheriger Aufklärung um eine vereinfachte Erklärung in deutscher Sprache. Dies zeigt auf, dass es notwendig ist, komplexe Begriffe beziehungsweise Begriffe in einer anderen Sprache, wie zum Beispiel Englisch, in der Kommunikation mit älteren Menschen verständlich und klar zu erklären.

„Das haben Sie mir vorhin gesagt. Was das heißt? Ich bin nicht mitgekommen, was das heißt. Was heißt das auf Deutsch?“ (I₆, Zeile 3-4)

Auch die Kosten sind Thema im Rahmen der Frage zur Begriffsverständlichkeit von Case Management. Eine der befragten älteren Menschen gibt an, dass sie glaubt, dass Case Management zu teuer sein könnte. Dies kann verhindern, dass derartige Angebote angenommen werden und zeigt, wie wichtig transparente Informationen über die Kosten und die Finanzierung solcher Dienstleistungen sind.

„Die meisten glauben, es ist einfach zu teuer.“ (I₇, Zeile 15)

Die Befragten erwarten, dass sie im Bedarfsfall alle notwendigen Informationen und Hilfsangebote an einer zentralen Stelle erhalten.

„...dass ich irgendwo eine Information herbekommen kann.“ (I₈, Zeile 3)

„Dass man, wenn man Hilfe braucht, dass man eine Stelle hat wo man hingehst und Hilfe bekommt dort.“ (I₉, Zeile 3-4)

Verständnis Angehöriger von Case Management

Aus den Antworten Angehöriger auf die Frage, was sie sich unter Case Management im extramuralen Bereich vorstellen, lassen sich einige zentrale Ergebnisse ableiten.

Zum einen verstehen Angehörige unter Case Management eine Pflegeberatung und Unterstützung im häuslichen Umfeld, also eine Form der Beratung und Hilfestellungen für ältere Menschen, die zu Hause leben.

„Pflegeberatung für ältere Menschen im häuslichen Umfeld.“ (I₁, Zeile 4)

Von Case Manager:innen wird erwartet, dass eine konkrete Beratung und Informationen insbesondere zu Pflege und Betreuung angeboten werden. Des Weiteren wird aufgefasst, dass sich Case Management an den Bedürfnissen Betroffener orientiert. Angehörige erwarten, dass ihnen durch Case Management aufgezeigt wird, welche Möglichkeiten es für Pflege- und/oder Betreuungsbedürftige gibt, um deren Pflegebedarf optimal zu decken. Sie betonen die Bedeutung einer individuellen Anleitung und Beratung, um bei der Planung der Versorgung die richtigen Entscheidungen treffen zu können.

„...dass man Beratung bekommt, dass jemand kommt und dir sagt, was du alles machen kannst, dass du halt dann falls du eine Pflege brauchst oder irgendeine Unterstützung, was du am besten machen kannst.“ (I₂, Zeile 3-5)

„...Pflegeberatung. Also, dass da wer kommt und mich berät, wenn man jetzt für irgendwem eine Pflege braucht.“ (I₃, Zeile 4-5)

Eine Person unter den befragten Angehörigen äußert Unsicherheit in Bezug auf die Definition des Begriffes *Case Management* und gibt an, dass sie mit diesem Konzept vorher nicht vertraut war. Nach der Erläuterung versteht sie es jedoch als eine Form der umfassenden Beratung und Unterstützung in Pflege- und Betreuungsfragen.

„Ja, also ich muss schon sagen, das ist sehr schwierig für mich jetzt, also die Betitelung. Ich kannte das vorher noch nicht, aber dadurch, dass Sie es mir jetzt erklärt haben, würde ich sagen, also einfach eine Beratung, um Pflege und Betreuung und diese Dinge halt.“ (I₁₀, Zeile 3-5)

Die Befragung zeigt auch, dass alle Teilnehmer:innen sich unsicher bezüglich der genauen Bedeutung des Begriffes sind und es zeichnet sich die Notwendigkeit einer genaueren Erklärung ab.

3.2 Persönliche Erfahrungen mit Case Management

Persönliche Erfahrungen älterer Menschen mit Case Management

Die Frage an die älteren Menschen nach ihren persönlichen Erfahrungen mit Case Management im extramuralen Bereich zeigt folgende Erfahrungen und Wahrnehmungen:

Einige der Befragten geben an, noch keine persönlichen Erfahrungen mit Case Management gemacht zu haben. Case Management hat für sie bisher keine Rolle gespielt beziehungsweise waren sie noch nicht mit der Notwendigkeit konfrontiert, solch eine Leistung in Anspruch nehmen zu müssen.

„Ich habe noch keine Erfahrungen gemacht.“ (I₅, Zeile 13)

„Nein, ich habe das noch nie gebraucht.“ (I₆, Zeile 14)

Einige der Befragten älteren Menschen geben an, noch selbstständig und mobil zu sein und deshalb bisher noch keine Schwierigkeiten gehabt zu haben beziehungsweise noch kein Case Management benötigt zu haben.

„Habe noch keine Schwierigkeiten gehabt. Mir persönlich hat noch keiner etwas entgegen gelegt, weil ich eh so weit mobil bin und selber das machen kann, sage ich halt, nicht?“ (I₅, Zeile 15-17)

Ein Ergebnis zeigt auf, dass bisher noch keine Pflegebedürftigkeit besteht und daher auch keine Erfahrungen mit Case Management in diesem Bereich gemacht wurden.

„Ich zum Glück hab noch keine Pflege gebraucht.“ (I₇, Zeile 17)

Eine Antwort lässt auf eine indirekte Erfahrungen mit Case Management durch die Organisation von Unterstützung für Angehörige schließen. Case Management wird also nicht selbst in Anspruch genommen, aber die Bedeutung dieser Dienstleistung ist aus Erfahrungen bekannt.

„Na, bei meiner Mutter, dass ich nicht weiter wusste und dann eben verschiedene Stellen angerufen habe, die mir helfen konnten.“ (I₉, Zeile 7-8)

Insgesamt zeigen diese Antworten, dass es noch sehr wenig persönliche Erfahrungen mit Case Management im extramuralen Bereich durch die Befragten gibt, begründet dadurch, dass es bisher noch keinen Bedarf für diese Dienstleistung gibt.

Persönliche Erfahrungen Angehöriger mit Case Management

Die Befragungen Angehöriger zu ihren persönlichen Erfahrungen mit Case Management liefert folgenden Ergebnisse:

Einige Angehörige berichten von ihren Erfahrungen mit der Organisation der Pflege durch mobile Dienste wie zum Beispiel des Hilfswerks. Dabei wird der Pflegebedarf erhoben und entsprechende Maßnahmen wie eine Pflegeberatung durchgeführt und Unterstützung im Haushalt organisiert. Dies zeigt, dass Angehörige eine aktive Rolle bei der Einbindung von Case-Management-Diensten spielen, um die Pflege und Betreuung ihrer Familienmitglieder zu koordinieren.

„...wie meine Mutter krank geworden ist, haben wir über das Hilfswerk ein Pflege organisiert.“
(I₁, Zeile 9-10)

„Wir haben für die Oma haben wir beim Hilfswerk nachgefragt einmal wegen einer Pflegeberatung und ja das war's.“ (I₃, Zeile 10-11)

Angehörige beschreiben positive Erfahrungen mit der Unterstützung und Beratung durch Fachkräfte im Rahmen des Case Managements durch mobile Dienste. Verfügbare Unterstützungsmöglichkeiten werden aufgezeigt und gleichzeitig wird bei der Umsetzung geholfen. So wird beispielsweise bei der Beantragung des Pflegegeldes unterstützt, sowie bei der Organisation von Pflege und Betreuung und bei der Organisation von Hilfsmittel wie zum Beispiel eines Pflegebettes. Diese persönlichen Erfahrungen zeigen, wie Case Management dazu beiträgt, Angehörige zu entlasten und Pflegebedürftige angemessen zu versorgen.

„... , da haben wir uns damals beraten lassen beim Hilfswerk. Da kam eine Dame und die hat uns dann geholfen mit dem Pflegegeld und hat dann organisiert, dass eine Heimhilfe kommt und zusätzlich hat sie sich noch gekümmert, dass wir ein Pflegebett bekommen.“ (I₁₀, Zeile 8-11)

In einem Interview werden die positiven Erfahrungen betont, welche durch die stattgefundenene Beratung entstanden sind. Die Tatsache, dass die Umsetzung den Erwartungen der Angehörigen und den Bedürfnissen der Pflegebedürftigen entsprochen hat, zeigt wie wichtig Case Management im extramuralen Bereich sein kann.

„...wir haben damals das Hilfswerk informiert, da ist dann nachher eine Dame ins Haus gekommen, die mit der Schwiegermutter und mit mir und mit meinem Mann gesprochen hat, die uns informiert hat, was für Möglichkeiten es gibt, was man alles machen kann. Ja. Das haben wir eigentlich alles so besprochen. Das hat ganz gut hingehauen und wir waren eigentlich sehr zufrieden mit dem Gespräch und auch mit der Ausführung dann nachher. Also es hat alles eigentlich so geklappt, wie wir es uns vorgestellt haben.“ (I₂, Zeile 105-111)

3.3 Erwartungen an Case Management

Erwartungen älterer Menschen an Case Management

Hinsichtlich der Erwartungen älterer Menschen an Case Management spiegeln die Antworten folgende Bedürfnisse und Anforderungen wieder:

Die befragten älteren Menschen erwarten sich, dass Case Manager:innen in ihrer unmittelbaren Umgebung und ohne großen Aufwand zu erreichen sind. Sie betonen die Wichtigkeit von lokalen Lösungen, die es ihnen ermöglichen, Hilfe und Unterstützung in der Nähe zu erhalten, ohne lange Strecken zurücklegen zu müssen. Besonders für Personen mit eingeschränkter Mobilität ist die Nähe zum Wohnort von Unterstützungsleistungen von großer Bedeutung.

„Wenn einer wirklich nicht mehr weiter kann, dass er nicht irgendwo hinrennen muss. In ein anderes Dorf oder in eine andere Stadt. Dass es im umliegenden Bereich ist, ohne zu viele Schwierigkeiten und Aufwand. Vielleicht, dass er irgendwo hinfahren muss mit dem Autobus oder weiß der Teufel. Der was eh behindert ist, für den ist das ein Gift so etwas, nicht? Da ist praktisch in der Nähe so etwas günstig, nicht!? Wenn das wäre.“ (I₅, Zeile 24-28)

Die Befragten legen Wert auf eine respektvolle und höfliche Beratung durch Case Manager:innen. Sie erwarten, dass ihnen erklärt wird, welche Unterstützungsmöglichkeiten es gibt und wie sie diese in Anspruch nehmen können.

„Ich würde mir auf alle Fälle eine Höflichkeit erwünschen und dann eine Beratung, die mir sagen kann was soll ich machen, wo soll ich hingehen oder können sie mir helfen...“ (I₆, Zeile 17-18)

Ein weiterer wichtiger Aspekt der erwarteten Unterstützung ist die Aufklärung über Anlaufstellen zum Erhalt von Informationen und Unterstützungsangeboten. Sie möchten wissen, wo sie hingehen können, um ihre Fragen und Anliegen zu klären und um gezielt Hilfe zu erhalten.

„Ja, dass du dort hingehen könntest und du könntest fragen: Was kann ich machen? Wo habe ich eine Anlaufstelle und wer kann mir weiterhelfen?“ (I₈, Zeile 9-10)

Die befragten älteren Menschen wünschen sich Kommunikation und Austausch mit Case Manager:innen. Sie möchten die Möglichkeit haben, mit jemandem über ihre Bedürfnisse zu sprechen und Ratschläge sowie praktische Unterstützung zu erhalten. Der persönliche Kontakt und das Gespräch über Probleme und Herausforderungen sind für sie von großer Bedeutung.

„Es geht oft darum, dass man nur mit wem sprechen kann und der einem berätet eventuell, mache es so, mache es so und Hilfe im nächsten Sinne ja, aber das Wichtigste ist glaub ich oft, dass man mit jemandem sprechen kann darüber.“ (I₉, Zeile 12-14)

Erwartungen Angehöriger an Case Management

Angehörige erwarten sich von Case Manager:innen eine Entlastung ihrer Situation. Sie wünschen sich Hilfe und Unterstützung bei der Bewältigung der Pflege- und Betreuungsaufgaben für ihre Angehörigen.

„...dass man selber entlastet wird und dass man eine Hilfe bekommt halt.“ (I₁, Zeile 19-20)

Ein weiterer wichtiger Aspekt bezüglich der Erwartungen Angehöriger ist die kompetente Beratung durch erfahrene Case Manager:innen. Angehörige möchten klare Informationen darüber erhalten, welche Unterstützungsmöglichkeiten es gibt und wie sie diese in Anspruch nehmen können. Darüber hinaus möchte sie über das Pflegegeld und die Auswahl geeigneter Pflegeeinrichtungen informiert werden.

„...dass mich der gut beraten tut. Dass ich weiß, was ich für Unterstützung erwarten kann...ich erwarte mir ganz einfach, dass mir der weiterhilft bei Sachen, die was ich selber nicht weiß oder auch nicht selber rausfinden kann...Dass der halt ganz einfach die Erfahrung hat, dass er mich bestmöglich halt unterstützen kann und beraten kann, was ich an Pflegestufen, was ich vielleicht an Unterstützung von Pflegepersonal oder ..., falls es nicht anders geht, dass man nicht im Haus gepflegt werden kann, sondern man braucht ein Altersheim, dass mir der ganz einfach die bestmögliche Unterstützung zukommen lässt.“ (I₂, Zeile 18-27)

Angehörige erhoffen sich von Case Manager:innen Unterstützung bei der Organisation von notwendigen Maßnahmen und Dienstleistungen.

„... dass mich der unterstützt bei Organisationen, wenn man irgendwas braucht.“ (I₃, Zeile 16)

In einem der Interviews wird auch der Wunsch nach einer zentralen Anlaufstellen für Informationen und Unterstützung im Bezirk oder bei Behörden geäußert. Befragte Angehörige erwarten, dass sie sich an diese Stellen wenden können, um Beratung und Unterstützung zu erhalten. Mobile Dienste werden zwar als Anlaufstelle erwähnt, jedoch sind diese nicht flächendeckend verfügbar.

„...wenn es so Anlaufstellen generell gäbe, also nicht nur bei den mobilen Diensten, weil ich weiß jetzt nicht, die gibt es vielleicht nicht überall. Wenn man sagt, man hat so zentrale Anlaufstellen in den Bezirken oder bei den Behörden und kann sich dorthin wenden und wird da einfach gut beraten und unterstützt.“ (I₁₀, Zeile 14-18)

3.3.1 Wichtige Aufgaben von Case Manager:innen

Welche Aufgaben von Case Manager:innen werden von älteren Menschen als wichtig erachtet?

In den Interviews wird erwähnt, dass eine wichtige Aufgabe von Case Manager:innen darin besteht, bei bestimmten Aufgaben im Alltag zu unterstützen, wie beispielsweise beim Fensterputzen oder bei anderen Haushaltstätigkeiten. Die befragten älteren Menschen wünschen sich demnach Unterstützung bei praktischen Angelegenheiten, um ihren Alltag zu erleichtern. *„Das kann man eigentlich nur unterstützen, indem man einem bei gewissen Aufgaben hilft. Angenommen Fenster putzen, Vorhänge, das wäre einmal ein Hauptthema.“* (I₇, Zeile 35-36)

Mehrere der älteren Menschen betonen, dass sie es als eine wichtige Aufgabe von Case Manager:innen sehen, Informationen zu vermitteln und Anlaufstellen aufzuzeigen. Sie möchten wissen, welche Schritte sie unternehmen können, wo sie Unterstützung erhalten und wie sie weiter vorgehen sollen, wenn sie Hilfe benötigen.

„Dass ich Informationen bekommen, dass ich weiß, wo ich hingehen kann, wer mir da weiterhilft, wie ich das weiter machen könnte.“ (I₈, Zeile 17-18)

Ältere Menschen geben im Rahmen der Interviews an, dass es ihnen wichtig ist, Case Manager:innen als Ansprechpartner:innen in schwierigen Situationen zu haben. Sie möchten jemanden, den sie kontaktieren können, wenn sie verzweifelt sind oder nicht mehr weiterwissen. Für sie ist es wichtig, dass sie bei Bedarf jemanden haben, der ihnen zuhört, sie berät und bei Bedarf praktische Unterstützung leistet.

„Hilfestellung,..., oft ist man verzweifelt, wenn man nicht weiter weiß und wenn man einen Menschen anrufen kann und Hilfestellung hat, es geht jetzt gar nicht um viel Zeit, sondern eben ums Sprechen, ums Beraten und manchmal auch um Hilfe.“ (I₉, Zeile 17-19)

Welche Aufgaben von Case Manager:innen werden von Angehörigen als wichtig erachtet?

Angehörige äußern in den Interviews, dass es ihnen wichtig ist, dass Case Manager:innen bei Antragstellungen und organisatorischen Angelegenheiten unterstützen. Des Weiteren erwarten sich Angehörige, dass sie umfassende Informationen über Pflegegeld, rechtliche Aspekte wie die Erwachsenenvertretung sowie Pflege- und Betreuungsmöglichkeiten von Case Manager:innen erhalten.

„...Dinge wie die Bürokratie, das Pflegegeld oder wir haben sich auch informiert, punkto Sachwalterschaft, wie das funktioniert damals für meine Mutter. Und eben auch, welche Möglichkeiten es generell an Pflege und so gibt.“ (I₁₀, Zeile 21-24)

Die Befragung zeigt, dass Angehörige von Case Manager:innen kompetent beraten werden möchten und dass diese einfühlsam auf die Bedürfnisse der betroffenen Person eingehen sollten. Sie möchten, dass sich Pflege- und Betreuungsbedürftige verstanden fühlen und dass Case Manager:innen diesen die bestmögliche Unterstützung bieten.

„...die wichtigsten Aufgaben sind, dass er die Leute ganz gut beraten tut und dass die sich halt verstanden fühlen und dass er weiß, was die brauchen in dem Moment oder in der Situation, wo sie sich gerade befinden. Dass der halt das Bestmögliche für die Person ganz einfach rausfindet und gibt.“ (I₂, Zeile 32-35)

Angehörige erwarten sich, dass Case Manager:innen bei der Suche nach spezifischen Unterstützungsangeboten wie zum Beispiel der 24-Stunden-Betreuung eine Hilfe sind. Case Manager:innen sollen bei der Organisation von Unterstützungsmaßnahmen behilflich sein und bei Bedarf Kontakt mit relevanten Ansprechpartner:innen aufnehmen.

„Ja eben, dass man, wenn man Unterstützung braucht, zum Beispiel 24-Stunden-Hilfe oder irgendwas, das einem da geholfen wird beim Heraussuchen, wem ich da anrufen muss oder dass die das machen und bei der Organisation und so.“ (I₃, Zeile 21-23)

3.3.2 Unterstützung zur selbstbestimmten Lebensführung

Welche Unterstützungsmöglichkeiten wünschen sich ältere Menschen hinsichtlich einer selbstbestimmten Lebensführung?

Die befragten älteren Menschen erwarten von Case Manager:innen, dass sie ihnen bei der Besorgung von Dingen helfen, wenn sie selbst nicht mehr dazu in der Lage sind. Sie sehen dies als eine Unterstützung an, wenn es um eine selbstbestimmte Lebensführung geht.

„Wenn heute einer wirklich etwas hat, dass er ihm etwas sagt. ‚Besorge mir das oder mach mir das!‘ Das wären halt Gegebenheiten, die günstig wären.“ (I₅, Zeile 33-34)

Die Befragten wünschen sich von Case Manager:innen Aufklärung zu ihrer Situation, sowie das Vorhandensein von Sympathie. Dies dient als wesentliche Voraussetzung, um Fragen zu stellen und Unterstützung zu erhalten.

„Er müsste mich einmal aufklären. Und da müsste eine gewisse Sympathie sein, zum Beispiel wie bei Ihnen und dann könnte ich fragen oder er könnte mich beraten?“ (I₆, Zeile 27-28)

Einige ältere Menschen erwarten, dass Case Manager:innen ihre Beratung im Rahmen von Hausbesuchen durchführen und diese ihnen bei verschiedenen Aufgaben im eigenen Zuhause helfen. Dies kann von praktischer Unterstützung bei alltäglichen Arbeiten über Wäsche waschen bis hin zur Hilfe bei der Zubereitung von Mahlzeiten reichen, insbesondere wenn die

Familie nicht verfügbar ist. Dies wird als äußerst wichtig erachtet, wenn es um eine selbstbestimmte Lebensführung im eigenen Zuhause geht.

„Wenn er einen Hausbesuch macht. Zumindest soweit, dass ich noch fähig bin, dass ich da wohnen kann um das geht es ja dann nachher, nicht?“ (I₈, Zeile 26-27)

„Naja,...wenn ein Mensch nicht mehr selbst kochen kann, dass sie ihm Hilfestellung geben, dass er Essen bekommt oder, ihm wäre Hilfe beim Kochen oder die täglichen Arbeiten oder Wäsche waschen, dass da wer da ist, wenn die Familie nicht da ist.“ (I₉, Zeile 24-27)

Welche Möglichkeiten erachten Angehörige als wichtig zur Unterstützung einer selbstbestimmten Lebensführung?

Eine der befragten Personen erwartet sich, dass Case Manager:innen bei Krankheiten wie zum Beispiel einem Schlaganfall oder anderen Gesundheitsproblemen geeignete Pflegemaßnahmen zu Hause ermöglichen. Sie möchten, dass die Person trotz Einschränkungen weiterhin zu Hause versorgt werden kann, ohne dass ein Umzug in eine Pflegeeinrichtung erforderlich ist.

„Ja, wenn ich jetzt zum Beispiel durch einen Schlaganfall oder durch was auch immer, ..., mich selber daheim nicht mehr selber versorgen kann. Dann würde ich mir wünschen, dass mir der die Unterstützung zukommen lässt, eben mit einer guten Pflege...Also auf alle Fälle, dass mir der das zukommen lässt, dass ich mich aber trotzdem daheim noch versorgen kann, ohne dass ich jetzt irgendwo weg muss von mir daheim.“ (I₂, Zeile 40-45)

Auch die Bedeutung von Hilfsmitteln, die es ermöglichen, sich zu Hause selbstständig zu versorgen, um nicht auf dauerhafte Unterstützung angewiesen zu sein, wird im Rahmen der Angehörigeninterviews betont. Darüber hinaus wird erwähnt, dass die Unterstützung bei bürokratischen Angelegenheiten und der Beschaffung von Hilfsmitteln wie Pflegebetten einen wichtigen Beitrag zur Förderung eines selbstbestimmten Lebens leisten kann.

„...die Bürokratie, weil das oftmals nicht so eindeutig ist, was einem jetzt zusteht, was man bekommt und wo man es bekommt. Dann eventuell auch, so wie das mit dem Pflegebett war, dass man nach Hause kommt und schaut, wegen Hilfsmittel, was kann es da geben oder was kann man unterstützen...“ (I₁₀, Zeile 29-34)

3.4 Bedenken/Vorbehalte

Bedenken/Vorbehalte älterer Menschen

Keiner der befragten älteren Menschen äußert Bedenken oder Vorbehalten gegenüber Case-Management-Angeboten, im Gegenteil, die meisten stehen diesem Angebot sehr offen gegenüber.

„Ich hätte keine Bedenken. Ich würde hingehen und würde genauso offen mit Ihnen sprechen. Oder ich würde Fragen und so weiter und so fort. Was würden Sie mir empfehlen oder was? Wie können Sie mich beraten? Ich bin immer ein sehr offener Mensch.“ (I₆, Zeile 50-53)

Eine befragte Person gibt jedoch an, dass Case-Management-Angebote zu kostspielig sein könnten und manche Menschen womöglich nicht die finanziellen Mittel dafür aufbringen können.

„Die meisten bringen glaube ich nicht genug Geld dafür auf.“ (I₇, Zeile 70)

Bedenken/Vorbehalte Angehöriger

Auch die Interviewteilnehmer:innen der Gruppe der Angehörigen geben an, keine Bedenken oder Vorbehalten zu haben was Case Management anbelangt. Es wird sogar betont, dass Case-Management-Angebote etwas sehr positives wären und sie es begrüßen würden, wenn es so etwas gäbe.

„Nö, also da hätte ich jetzt keine Bedenken, das würde ich gut finden, wenn es das geben würde, ja.“ (I₁₀, Zeile 37-38)

3.5 Informationsquellen

Vorrangig genutzte Informationsquellen älterer Menschen bezüglich unterstützender Diensten

Zum Teil wird die Krankenkasse als erste Anlaufstelle erwähnt, um Informationen zu erhalten. Sie betrachten die Krankenkasse als eine Beratungsstelle, die möglicherweise weiterverweisen oder direkt Informationen bereitstellen kann. Auch Ärzt:innen werden als mögliche Informationsquelle genannt, da davon ausgegangen wird, dass Ärzt:innen über die notwendigen Kontakte verfügen, um bei der Suche nach Unterstützungsangeboten zu helfen.

„Das erste Mal auf die Krankenkasse gehen und einmal fragen...Die Krankenkasse, das ist das Nächste, was bei uns ist...Oder zum Arzt, dass einem der wo weiterschickt. Oder der irgendwelche Beziehungen hat und sagt ‚geh dort oder dort hin!‘...“ (I₅, Zeile 45-49)

Die Nutzung von Zeitungen, wie etwa regionale Bezirksblätter und das Fernsehen werden ebenfalls als Informationsquelle genannt. Einige Befragte erhoffen sich dort Informationen über regionale Unterstützungsangebote zu erhalten. Auch Anschlagtafeln in den Gemeinden werden als Informationsquelle erwähnt.

„Ja, ich lese in der Zeitung und ein Bezirksblatt, wir haben ein Bezirksblatt. Oder ich sehe, höre das im Fernsehen...Und da lese ich, wenn ich an der Haltestellen stehe und auf eine Straßenbahn warte, die lese ich mir das alles durch von der Bezirksvorsteherin Kundmachungen und so weiter...“ (I₆, Zeile 56-60)

Befragte erwähnen auch, persönliche Kontakte, wie etwa jemand, der bereits Erfahrungen mit Pflege und Betreuung gemacht hat, zu nutzen. Es wird davon ausgegangen, dass diese Personen wertvolle Informationen und Erfahrungen teilen können.

„Mein Partner, der hat seine Frau verloren und die war sehr viel krank. Der hat sehr viel Wissen.“ (I₇, Zeile 56-57)

Eine Person zeigt sich mit der Frage überfordert und kann nicht mitteilen, wo sie bevorzugt nach Informationen zu unterstützenden Diensten suchen würde.

„Schwierige Sache, weiß ich nicht.“ (I₉, Zeile 35)

Vorrangig genutzte Informationsquellen Angehöriger bezüglich unterstützender Diensten

Auch unter der Gruppe der Angehörigen werden Zeitschriften als eine mögliche Informationsquelle erwähnt, um sich über Hilfsdienste zu informieren. Des Weiteren wird die Nutzung des Internets als Quelle, um sich über Unterstützungsangebote zu informieren, mehrfach genannt. Befragte geben weiters an, dass sie sich ebenso telefonisch bei den Gemeinden erkundigen würden, um Informationen.

„...ich würde mich halt informieren, entweder im Internet oder halt telefonisch bei, es gibt eh jetzt schon viele Gemeinden, die was das anbieten, so Case Management, dass man sich halt da telefonisch mal nachfragt, was da alles möglich ist beziehungsweise halt auch in diversen Zeitschriften oder Medien, dass man sich da das halt noch heraussucht...“ (I₂, Zeile 58-61)

Eine weitere vorrangig genutzte Informationsquelle Angehöriger, um mehr über verfügbare Unterstützungsdienste zu erfahren, sind Krankenhäuser oder Ärzt:innen.

„...vorrangig mal im Internet gucken oder auf der Gemeinde anrufen und also dort mal nachfragen, was es so gibt im Ort oder vielleicht im Krankenhaus oder könnte mir noch vorstellen beim Arzt...“ (I₁₀, Zeile 41-43)

3.5.1 Spezifische Organisationen oder Personen, die kontaktiert werden, um Zugang zu Case-Management-Diensten zu erhalten

Spezifische Organisationen, Institutionen oder Personen, die ältere Menschen kontaktieren würden, um Zugang zu Case-Management-Diensten zu erhalten

In den Interviews mit der Gruppe der älteren Menschen wird die Krankenkasse als eine mögliche Anlaufstelle erwähnt, um Zugang zu Case Management zu erhalten. Auch Ärzt:innen, das Krankenhaus sowie das zuständige Magistrat werden genannt, um sich über Unterstützungsdienste zu informieren.

„...Krankenkasse....Oder zum Arzt...“ (I₅, Zeile 45-47)

„Ja, das müsste ich dann je nachdem was ich brauche, entweder putzen oder Arzt oder Spital oder irgendwas oder finanziell. Dann würde ich dann vielleicht aufs Magistrat gehen und würde mich erkundigen.“ (I₆, Zeile 64-66)

Mehrfach genannt werden ebenso die mobilen Dienste, wie etwa das Hilfswerk oder die Caritas, als Unterstützung, um Zugang zu Case-Management-Angeboten zu erhalten.

„Du kannst dich an das Hilfswerk wenden, finde ich oder an die Sozialhilfe oder irgendwie also.“ (I₈, Zeile 37-38)

„Caritas zum Beispiel. Was gibt es noch? Es gibt noch irgendetwas. Mir fällt nur Caritas im Moment ein.“ (I₉, Zeile 38-39)

Spezifische Organisationen, Institutionen oder Personen, die Angehörige kontaktieren würden, um Zugang zu Case-Management-Diensten zu erhalten

In den Interviews kommt hervor, dass manche Angehörige sich an Bekannte wenden würden, die möglicherweise Erfahrung mit Case Management haben oder Informationen darüber haben könnten. Auch in der Gruppe der Angehörigen wird die Gemeinde als eine potenzielle Anlaufstelle genannt, um Zugang zu Case-Management-Diensten zu erhalten.

„Ja, man wendet sich dann halt an Bekannte, die was vielleicht von dem Ganzen Ahnung haben könnten oder dass man vielleicht auf der Gemeinde fragt oder sonst irgendwo.“ (I₁, Zeile 56-57)

Wie in der Gruppe der älteren Menschen, erwähnen auch Angehörige mobile Dienste wie das Hilfswerk oder die Volkshilfe als Ansprechpartner:innen, um Zugang zu Unterstützungsdiensten zu erhalten. Eine weitere mehrfach genannte Anlaufstelle sind Ärzt:innen, wie etwa die Hausärzt:innen, bei welchen sie sich erkundigen würden, um Informationen über Case-Management-Angebote zu erhalten.

„...auf der Gemeinde eventuell nachfragen, die was das wissen oder bei so Hilfsorganisationen wie Hilfswerk oder. Ja. oder in einem Krankenhaus oder vielleicht in einem Altersheim. Danke mir, dass man dort überall Informationen bekommt über Case Management.“ (I₂, Zeile 66-69)

„...so wie Hilfswerk oder andere Dienste und der Arzt, der Hausarzt eventuell.“ (I₁₀, Zeile 49-50)

3.5.2 Verbesserungsvorschläge zur Erleichterung des Zuganges zu Case-Management-Diensten

Verbesserungsvorschläge älterer Menschen zur Erleichterung des Zuganges zu Case-Management-Diensten

In der Gruppe der älteren Menschen wird unter anderem Eigeninitiative als Idee zur Zugangserleichterung zu Case-Management-Diensten angegeben. Es wird betont, dass jeder selbst darauf achten sollte, dass es ihm so gut wie möglich geht. Jede Person sollte seine sozialen Kontakte und Beziehungen zu anderen Menschen pflegen, um im Bedarfsfall auf Unterstützung zurückgreifen zu können.

„Ja, irgendwie muss einer schon so weit selber sehen, dass er so weit kommt, dass es ihm so gut wie möglich geht. Das Umfeld muss auch jeder umschauen. Dass er halt ein bisschen Beziehungen hat zu anderen...Im Vorfeld schauen, nicht? Dass man sich das absichert ein bisschen.“ (I₅, Zeile 52-57)

Eine weitere Idee zur Verbesserung des Zuganges sind Ansprechpartner:innen auf der Gemeinde. Diese sollten zu Fragen aufklären können und so den Zugang zu Informationen und Unterstützungsdiensten erleichtern.

„Ja, es wäre interessant, wenn es bei der Gemeinde oder irgendwo etwas geben könnte, dass sie einen Ansprechpartner hätten dort oder was. Dass du fragen könntest oder dass die dir weiterhelfen...“ (I₈, Zeile 41-43)

Verbesserungsvorschläge Angehöriger zur Erleichterung des Zuganges zu Case-Management-Diensten

Eine Person unter den Angehörigen würde sich definierte Bereiche oder Ansprechpartner:innen wünschen, an die man sich wenden kann, um Informationen zu Case-Management-Diensten und Unterstützung zu erhalten. Diese Anlaufstellen sollen idealerweise telefonisch erreichbar sein und die benötigten Informationen bereitstellen können.

„Ideal wäre es halt, wenn man irgendwo Bereiche hätte, an die man sich wenden kann, dass man weiß zum Beispiel man ruft dort oder dort an und dann bekommt man die richtigen Informationen.“ (I₁, Zeile 32-34)

Ebenso wird die Idee den Bekanntheitsgrad von Case Management zu steigern genannt. Dies soll über die Veröffentlichung von Case-Management-Angeboten in Gemeindezeitschriften oder andere öffentliche Medien erreicht werden. Gleichzeitig zeigt dies auf, dass die Methode des Case Managements unter den Befragten noch nicht sehr geläufig ist und der Wunsch besteht, dass dies in der Bevölkerung mehr publik gemacht wird.

„Ja, man könnte das publik machen, indem man es in Gemeindezeitschriften oder irgendwo Adressen und Telefonnummern bekannt gibt, dass man sich an das wenden könnte.“ (I₁, Zeile 62-63)

Mehrere der Befragten erachten persönliche Ansprechpersonen in der Gemeinde als sinnvoll, um den Zugang zu Case Management zu erleichtern. Als eine Begründung dafür wird genannt, dass dies für ältere Menschen einfacher und vertrauter ist, als andere Kontaktmöglichkeiten wie Telefon oder Internet. Das Gemeindeamt soll hierbei als zentrale Anlaufstelle dienen. Weiters wird der Wunsch geäußert, dass es einheitlich sein sollte, sprich, man erhofft sich, dass es nicht von Gemeinde zu Gemeinde unterschiedliche Lösungen gibt, sondern, dass es überall gleich geregelt ist.

„Für ältere Menschen ist es wahrscheinlich am besten, wenn eine Ansprechperson in der Gemeinde sitzt, ...und ich glaube, dass wahrscheinlich das Persönliche auf der Gemeinde, wo man wen kennt, für ältere Leute am einfachsten ist oder die wenigste Überwindung wahrscheinlich braucht.“ (I₂, Zeile 74-79)

„Super wäre es, wenn das alles über die Gemeinde gehen würde, dann wüssten die älteren Leute auch, da hätten sie eine Anlaufstelle in der Ortschaft und ja, dann wäre das überall gleich.“ (I₃, Zeile 51-53)

Als weitere Idee zur Verbesserung des Zuganges zu Case-Management-Diensten wird die Auflage von Broschüren genannt. Es wird erwähnt, dass es von Vorteil wäre, wenn es nicht für jedes Thema eine eigene Broschüre gäbe, sondern eine einzelne, in welcher alle relevanten Informationen und Angebote rund um Pflege und Betreuung aufgelistet sind. Um diese zu verbreiten beziehungsweise für viele zugänglich zu machen, wäre es ideal, wenn die Broschüre bei Ärzt:innen aufliegen würde. Ärzt:innen werden aufgesucht, wenn sich der Gesundheitszustand verschlechtert und dadurch wissen diese oft frühzeitig über eine beginnende Pflege- und/oder Betreuungsbedürftigkeit Bescheid. Darüber hinaus ist das Wartezimmer meist von einer hohen Frequenz geprägt.

„...es wäre schon gut, wenn der Arzt, ja, ...wenn man dort wirklich Informationen bekommen würde oder auch einfach, auch wenn dort Broschüren wären, ..., wo einfach die ganzen Angebote drinnen stehen, ja. Und gut wäre vielleicht auch nicht fünf verschiedene Zettel oder Hefte, sondern vielleicht ein Heft, wo alles Notwendige drinnen steht, was man mal brauchen könnte, ja, wo da auch die Anlaufstelle dafür wäre dann, ja.“ (I₁₀, Zeile 53-60)

3.5.3 Informationsquellen zum Erhalt von Unterstützungsangeboten

Wo informieren sich ältere Menschen über Unterstützungsangebote?

Eine der befragten Personen gibt an, dass sie sich gerne persönlich bei einer Anlaufstelle informieren würde. Diese zentrale Stelle könnte laut dieser Person etwa auf der Gemeinde

sein. Dort sollte man seine Anliegen persönlich vorbringen können, mit der Hoffnung Unterstützung zu erhalten.

„Naja, das wäre sicher nicht schlecht. Wenn jeder seine Anliegen vorbringen könnte, auf der Gemeinde oder an einer gewissen Stelle, wo es zieht, wo man, wie man sagt, eine Hoffnung hat.“ (I₅, Zeile 60-62)

Eine andere bevorzugte Informationsquelle, an die sie sich wenden würden, sind Personen, die bereits Erfahrung oder Fachwissen im Bereich der Unterstützungsangebote haben, um fundierte Ratschläge zu erhalten.

„Auch nur, dass man irgendwo jemanden fragt, die was schon eine Ahnung haben oder die was schon mit dem was zu tun haben.“ (I₈, Zeile 47-48)

Auch das Telefon wird als wichtiges Kommunikationsmittel genannt, um Informationen zu erhalten und sich über Unterstützungsangebote zu informieren. Des Weiteren nutzen ältere Menschen lokale Zeitungen oder Bezirksmedien als Informationsquelle, um sich über aktuelle Angebote und Dienstleistungen zu informieren.

„Ich behelfe mich mit Telefon, das ist das Wichtigste finde ich.“ (I₉, Zeile 47)

„Ja schon irgendwo durch die Zeitungen vom Bezirk, finde ich. Weil was anderes weiß ich eigentlich gar nicht.“ (I₉, Zeile 52-53)

Wo informieren sich Angehörige über Unterstützungsangebote?

Zwei der befragten Angehörigen äußern, dass sie regelmäßig Zeitschriften durchblättern und im Internet recherchieren, um sich über verfügbare Unterstützungsangebote auf dem Laufenden zu halten, die für ihre Bedürfnisse oder die für ihre Angehörigen relevant sein könnten.

„Ja, man liest das halt in manchen Zeitschriften.“ (I₁, Zeile 46)

„Ja so ein bisschen schaut man halt im Internet nach,..“ (I₁, Zeile 51)

Eine Person gibt an, dass sie es vorteilhaft fände, wenn es Vorträge in der Gemeinde gäbe, die für alle Bürger:innen zugänglich sind, um Informationen über Unterstützungsangebote einzuholen.

„Ja, ich würde es bevorzugen, wenn es Vorträge in der Gemeinde gäbe und das, wenn sie das ein jeder anhören könnte.“ (I₃, Zeile 57-58)

Angehörige schätzen es, Informationen über Broschüren, die etwa bei Ärzt:innen aufliegen, zu erhalten. Als weitere Möglichkeit wird erwähnt, dass es vorteilhaft wäre, Informationen per Post zu erhalten, um relevante Kontaktdaten und Unterstützungsangebote griffbereit zu haben, wenn sie benötigt werden.

„...über die Broschüren beim Arzt und ja, man könnte vielleicht noch schauen, dass man in den Postkasten Informationen bekommt, so Zettel, die könnte man sich dann aufheben zu Hause, dass wenn man es dann braucht, dass man vielleicht das gleich so bereit hat, die Nummern, wo man sich hinwenden kann und wer einem da unterstützen und helfen kann.“
(I₁₀, Zeile 63-67)

3.5.4 Aktive/Passive Informationsquellen bevorzugt?

Präferenzen älterer Menschen

Die älteren Personen äußern unterschiedliche Präferenzen bezüglich der Informationsbeschaffung über Case-Management-Angebote. Einige geben an, lieber aktiv nach Informationen zu suchen, da sie dadurch genauer wissen, welche Angebote es gibt und an wen sie sich weiterführend wenden können. Sie würden den persönlichen Kontakt suchen und gezielt nachfragen. Andere wiederum bevorzugen es, wenn Angebote ihnen direkt präsentiert werden, da sie es als interessant empfinden würden, wenn sie eine Vorlage oder Übersicht hätten, um zu sehen, welche Unterstützungsmöglichkeiten es gibt.

„Ich würde aktiv sein. Ich würde hingehen und würde sagen: Was können Sie mir sagen, wo beziehungsweise an wem soll ich mich wenden?“ (I₆, Zeile 76-77)

„Ja, es wäre schon interessant, wenn du irgendeine Vorlage hättest, wo du schauen kannst, oder was du brauchen kannst...“ (I₈, Zeile 53-54)

Präferenzen Angehöriger

Ebenso wie die älteren Menschen, äußern die befragten Angehörigen unterschiedliche Ansichten darüber, ob sie lieber aktiv nach Informationen suchen oder Angebote ihnen direkt präsentiert werden sollen. Einige geben an, dass es hilfreich wäre, wenn ihnen Informationen präsentiert werden würden, da sie dann bereits eine Vorstellung davon hätten, welche Unterstützungsangebote es gibt, wenn diese später benötigt werden sollten.

„Ja, wenn man so etwas direkt präsentiert bekommt, dann hätte man im Vorhinein schon ein bisschen Ahnung wie das funktioniert, wenn man das dann braucht halt nachher.“ (I₁, Zeile 73-74)

Andere erwähnen, dass dies davon abhängt, ob sie die Unterstützung aktuell benötigen oder nicht. Wenn sie in der Situation wären, Unterstützung zu benötigen, dann würden sie regelmäßige Informationen über Dienstleistungen nützlich finden. Eine Person der befragten Angehörigen äußert, dass er:sie nur dann nach Informationen suchen würde, wenn diese aktuell tatsächlich benötigt werden, da es keinen Sinn mache, informiert zu werden, wenn es nicht notwendig ist.

„...das kommt wahrscheinlich auf die Situation an, solange ich es nicht brauche, wahrscheinlich, muss ich jetzt nicht aktiv da ständig irgendwie (inc. Handy klingelt) kontaktiert werden.“

Aber wenn man in der Situation ist, vielleicht, dass man schon älter ist, dann ist sicher gut, wenn man da alle Wochen oder alle Monat vielleicht irgendwelche Informationen drüber bekommt.“ (I₂, Zeile 95-99)

3.6 Erfahrungen zur Informationssuche

Erfahrungen älterer Menschen bezüglich der Informationssuche

Die älteren Menschen geben unterschiedliche Antworten auf die Frage, ob sie bereits Erfahrungen mit der Suche nach Unterstützungsangeboten gemacht haben. Einige geben an, dass sie bisher noch keine Erfahrungen sammeln konnten, da sie noch keine Unterstützung benötigen.

„Nein. Ich habe noch nichts gemacht, weil ich Gott sei Dank nichts brauche.“ (I₆, Zeile 80)

Eine der befragten älteren Personen erwähnt, dass bereits Erfahrungen mit der Suche nach Unterstützung für Angehörige gemacht wurden. Die Suche nach Unterstützung wurde als herausfordernd erlebt, da es viele Angebote gibt, jedoch keine wirkliche Unterstützungsleistungen. Die mobilen Dienste, wie etwa die Caritas, werden positiv hervorgehoben bezüglich der Erfahrungen mit Unterstützungsangeboten.

„Ja, bei meiner Mutter zum Beispiel, bei meinem Mann in Wien, das war ganz furchtbar. Weil da in Wien gibt es zwar sehr viel, aber es gibt keine Hilfe in dem Sinn. Und bei meiner Mama, ja da ist es gegangen, weil da hab ich die Caritas angerufen und die sind dann gekommen, um mir zu helfen manchmal.“ (I₉, Zeile 64-67)

Erfahrungen Angehöriger bezüglich der Informationssuche

Mehrere Angehörige geben an, positive Erfahrungen bezüglich der Suche nach Unterstützungsangeboten gemacht zu haben. Einige erwähnen, dass sie sich an mobile Dienste, wie etwa das Hilfswerk, gewandt haben, um Beratung und Unterstützung für die Pflege ihrer Angehörigen zu erhalten. Es wird berichtet, dass persönliche Gespräche im Rahmen eines Hausbesuches durch diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger:innen stattfanden. Diese persönliche Beratung wird als sehr hilfreich und zufriedenstellend empfunden.

„Wie schon gesagt, also da kam damals eine Schwester von, also eine Diplomierte und die hat uns da beraten und das hat sehr gut funktioniert, ja. Und da waren wir eigentlich sehr zufrieden damit, ja. Mit der Lösung und mit dem, was sie uns auch anbieten konnte.“ (I₁₀, Zeile 81-83)

Eine der befragten Personen gibt an, dass sich die Suche nach Unterstützungsangeboten schwierig gestaltet, weil ihr die richtigen Anlaufstellen nicht bekannt sind. Insbesondere bei

der Klärung von Fragen zur Pflege- und Betreuungsmöglichkeiten und der Beantragung von Pflegegeld würde sie sich Unterstützung wünschen.

„Naja, es ist halt schwierig herauszufinden, wo man das ganze beantragt, das Pflegegeld oder die Betreuungsmöglichkeiten, die man braucht. Und da finde ich es nicht schlecht, wenn man unterstützt wird.“ (I₃, Zeile 69-71)

3.6.1 Verbesserungsvorschläge zur Informationsvermittlung

Verbesserungsvorschläge älterer Menschen zur Informationsvermittlung

Die Befragung zeigt, dass ältere Menschen vielfältige Ideen haben, wie die Informationsvermittlung verbessert werden könnte unter Berücksichtigung eigener Bedürfnisse und Präferenzen. Zwei Teilnehmer:innen würden sich wünschen, dass Informationen über Unterstützungsdienste mittels Broschüren und Informationsblättern verbreitet werden würden. Diese könnte etwa auf dem Gemeindeamt oder in bestimmten Institutionen aufliegen. Ältere Menschen könnten sich diese Broschüren dann mitnehmen, um die Informationen über relevante Anlaufstellen bei Bedarf griffbereit zu haben.

„Ja, da würden vielleicht von der Gemeinde oder von einem Institut auch so eine Broschüre rausgegeben gehören, dass die älteren Leute hinhören. Dass das halt da steht und drauf steht, wo sie hingehen können und was einem erwartet. Und was sie sich erhoffen können... Wenn jeder den Zettel daheim hat oder, wenn einem wirklich etwas fehlt, dann schaut er da drauf...“ (I₅, Zeile 84-88)

Zwei der Befragten würden es als positiv erachten, wenn in jedem Wohnblock oder in öffentlichen Bereichen Plakate hängen würden, die auf Unterstützungsangebote hinweisen. Diese könnte man sich dann jederzeit durchlesen, um über relevante Angebote informiert zu sein. Des Weiteren wird die Möglichkeit genannt, Unterstützungsdienstleistungen im Fernsehen, insbesondere auf Regionalsendern, bekanntzugeben.

„Ich würde zum Beispiel in jedem Haus ein Plakat aufhängen und würde da hinauf schreiben, wohin wir kommen können. Oder auch im Fernsehen in ‚[Ort] Heute‘ zum Beispiel wird man auch informiert. Und so weiter und so fort.“ (I₆, Zeile 92-94)

Wiederum andere zwei Personen unter den Interviewteilnehmer:innen betonen die Wichtigkeit einer telefonischen Kontaktmöglichkeit zu informierenden Stellen und eines Festnetzanschlusses, da davon ausgegangen wird, dass dieser stets zur Nutzung bereit ist.

„Ja und dass ich dann dort anrufen kann.“ (I₇, Zeile 116)

„Dass einer ein Festnetz hat, nicht nur ein Handy, sondern dass einer wirklich ein Telefon hat, das immer bereit ist, dass er überall anrufen kann.“ (I₉, Zeile 47-49)

Weitere Ideen, wie man die Informationsvermittlung für ältere Menschen verbessern kann, sind laut mehreren Befragten einheitliche Anlaufstellen, die persönliche Beratung durchführen und Unterstützung leisten.

„Aber wenn es so eine Anlaufstelle hättest, wo du nachfragen kannst, wäre interessant für mich.“ (I₈, Zeile 90-91)

Es wird von mehreren Teilnehmer:innen betont, wie wichtig es ist, dass die Informationen in einer einfachen verständlichen Sprache bereitgestellt werden mit Rücksichtnahme auf eine ausreichend große Schrift. Informationsblätter sollten idealerweise so gestaltet sein, dass sie das Interesse älterer Menschen wecken. Eine Möglichkeit zur Verteilung dieser wäre etwa mittels Postwurfsendungen, um sicherzustellen, dass ältere Menschen erreicht werden.

„Einfach, mit angenommen so einem A4-Blatt, wo – ich meine, so denke ich es mir – wo einmal groß draufsteht, um was geht, damit die älteren Leute Interesse bekommen weiter zu lesen...“ (I₇, Zeile 111-113)

„Ja, mit der Wurfsendung (Anm. Postwurfsendung). Man weiß ja auch nicht, wo überall die älteren Leute sind.“ (I₇, Zeile 119-120)

Verbesserungsvorschläge Angehöriger zur Informationsvermittlung

Mehrfach erwähnt im Rahmen der Angehörigeninterviews wird das publik machen von Case-Management-Angeboten in Zeitschriften. Mehrere Angehörige sind der Meinung, dass viele ältere Menschen Zeitungen lesen und sich in diesen gut über Unterstützungsangebote informieren könnten. So wären sie bei einem eintretenden Bedarf bereits über verfügbare Angebote informiert. Des Weiteren wird das Fernsehen als Medium genannt, um ältere Menschen bezüglich Angebote rund um Pflege und Betreuung zu informieren.

„...man sollte das halt in Sendungen oder in Zeitschriften publik machen, dass das auch die älteren Menschen verstehen.“ (I₁, Zeile 87-88)

Mehrere Angehörige betonen die Wichtigkeit Informationen in einer einfachen Sprache zu gestalten, damit diese für ältere Menschen leicht verständlich sind. Komplexe Informationen sind oftmals schwierig zu verstehen und dies könnte zu Komplikationen führen beziehungsweise zur Nicht-Inanspruchnahme.

„Und deswegen glaube ich, dass es halt irgendwo in sehr einer einfachen Form vermittelt werden soll, so dass wirklich jeder versteht und jeder weiß, was der eigentlich anbietet...“ (I₂, Zeile 130-132)

Ebenso wird die Idee, Informationen am Gemeindeamt oder in der Gemeindezeitung bereitzustellen mehrfach von den Angehörigen erwähnt. Direkt am Gemeindeamt hätten diejenigen,

die es benötigen, eine zentrale Anlaufstelle beziehungsweise könnten sie sich auch telefonisch hinwenden und mit der Publikation im Gemeindeblatt könnten alle Bürger:innen auf dem Postweg erreicht werden.

„Ja, da wäre es vielleicht geschickt, wenn man sagt, man kann sich da im.. wie gesagt, auf der Gemeinde oder wo auch immer...“ (I₂, Zeile 83-84)

„Ja, ich würde sagen, die älteren Leute, weiß ich nicht, ob die alle E-Mail empfangen können oder so Nachrichten am Handy, deswegen wäre es nicht schlecht, wenn das in der Gemeindezeitung oder per Postwurf ganz einfach stehen würde.“ (I₃, Zeile 77-79)

Eine weitere Möglichkeit wird von einer der befragten Personen darin gesehen, sich bei einer Anlaufstelle wie etwa im Rahmen einer Kur, bei Ärzt:innen oder in Spitälern zu registrieren, um automatisch Informationen über Unterstützungsangebote zu erhalten. Dies könnte etwa über den Postweg sein oder aber auch per Nachricht auf einem Mobiltelefon. Voraussetzung wäre in letzterem Fall natürlich, dass man mit dem Nachrichtenservice am Mobiltelefon vertraut ist.

„...dass man sich da vielleicht irgendwo registrieren kann mit seinem Namen, mit seiner Adresse und dass man da vielleicht wahrscheinlich am besten mit Postzustellung halt informiert wird, was für Möglichkeiten es gibt. Oder auch per SMS oder WhatsApp oder falls man das halt im Griff hat...“ (I₂, Zeile 85-88)

Durchführung von Vorträgen oder Informationsveranstaltungen in der Gemeinde, um gezielt zu beraten, Informationen zu vermitteln und Fragen zu beantworten wird von zwei der befragten Angehörigen als Idee zur besseren Informationsvermittlung erwähnt. Beratungen im Rahmen von Senior:innenveranstaltungen wie etwa in einem Senioren-Café durchzuführen und die Bereitstellung von Informationen im Internet wird jeweils von einer der befragten Personen erwähnt bezüglich Ideen, um ältere Menschen im Rahmen der Informationsvermittlung besser zu erreichen. Wobei betont wird, dass die Bereitstellung von Angeboten im Internet wahrscheinlich eher von Angehörigen genutzt werden würde.

„... Internet ist immer gut, weil viele schon im Internet nachsehen, aber das ist dann eher mehr so für die Angehörigen...Ja, also eben, dass man sagt, man schickt was mit der Post, teilt so Zettel oder Broschüren aus. Ich denke, vielleicht auch in Zeitungen wäre das eine Möglichkeit. Ich glaube, dass viele Ältere noch Zeitung lesen oder durchblättern und da dann vielleicht Infos rausbekommen könnten. Ja, vielleicht auch, es gibt immer so Senioren-Cafés, vielleicht könnte man auch dort mal so Infozettel austeilen. Oder dort einmal, dass eine Person hinkommt und ein bisschen so berät und Infos gibt, was es alles gäbe.“ (I₁₀, Zeile 87-94)

3.6.2 Schwierigkeiten in der Informationsvermittlung

Aspekte, die ältere Menschen als schwierig erachten hinsichtlich der Informationsvermittlung

Zum einen wird erwähnt, dass die Verbreitung von Informationen über das Internet für Senior:innen oftmals ein großer Nachteil ist, da angenommen wird, dass diese mit der Nutzung eines Computer nicht vertraut sind, zum anderen wird darauf hingewiesen, dass viele ältere Menschen nicht wissen, wo sie sich überhaupt hinwenden können, wenn sie Unterstützung oder Informationen benötigen.

„Das ist das Problem, dass überall nur noch Computer ist und die alten Menschen den Zugang zum Computer nicht kennen, nicht haben.“ (I₉, Zeile 44-45)

„Ich habe da eigentlich gar keine Idee, wie soll ich das machen. Wie soll ich da an jemanden kommen?“ (I₈, Zeile 46-47)

Eine der älteren Personen gibt an, dass die Informationsvermittlung per Post ein zu aufwändiger Prozess ist und daher auch nicht immer die beste Lösung darstellt.

„...wie gesagt, dass mit den Zetteln in jedes Postfach zu werfen ist zu schwierig und zu langwierig das Ganze bei jedem.“ (I₆, Zeile 96-97)

Von zwei der befragten älteren Personen wird erwähnt, dass Schwierigkeiten in der Informationsvermittlung oft dadurch entstehen, dass betagte Menschen dazu tendieren, sich zurück zu ziehen und es zwar ausreichend Angebote gibt, diese jedoch aufgrund der Rückzugstendenz nicht angenommen werden.

„Weil die älteren Leute ziehen sich da gerne zurück. Bevor sie Hindernisse überwinden, lassen sie es lieber bleiben. Würde ich sagen.“ (I₅, Zeile 7-8)

„Aber das musst du halt auch nehmen. Und das ist halt wieder das Nächste.“ (I₈, Zeile 76)

Von einer Person wird genannt, dass Case-Management-Angebote und Unterstützungsdienste oftmals in der Gesellschaft noch zu unbekannt sind und sich dadurch Schwierigkeiten ergeben.

„Man müsste wahrscheinlich einmal in der Bevölkerung ein bisschen bekannter werden.“ (I₉, Zeile 82)

Aspekte, die Angehörige als schwierig erachten hinsichtlich der Informationsvermittlung

Angehörige sehen Schwierigkeiten bezüglich der Informationsvermittlung darin, dass heutzutage viele Informationen im Internet bereits gestellt werden, die jedoch die Zielgruppe der älteren Menschen nicht erreichen. Grund dafür ist, dass Senior:innen oftmals nicht mit der Nutzung von Internetdiensten vertraut sind.

„Ja so ein bisschen schaut man halt im Internet nach, was halt für ältere Menschen nicht so einfach ist, sag ich mal.“ (I₁, Zeile 51-52)

Eine der befragten Personen äußert, dass Komplikationen dadurch auftreten, dass ältere Menschen mit Prozessen nicht vertraut sind und aufgrund dessen zu wenig Ahnung haben wie die richtigen Abläufe sind beziehungsweise ob die angebotenen Unterstützung- und Beratungsmöglichkeiten auch für die betroffene Person selbst passend sind.

„...Und ich glaube, an dem scheitert es vielleicht, dass die das gar nicht checken (Anm. verstehen), wie das funktioniert.“ (I₁, Zeile 88-89)

„Man wird halt dann nachher unsicher, ob das, was vermittelt werden soll, eh passt für einen selber.“ (I₂, Zeile 129-130)

Mehrfach wird auch erwähnt, dass Inhalte oftmals zu schwierig aufbereitet sind, als dass diese von älteren Menschen verstanden werden. Ebenso herrscht die Meinung vor, dass die englische Betitelung *Case Management* unglücklich gewählt ist, da die meisten Senior:innen mit dieser Bezeichnung nichts anfangen können und keine Vorstellungen darüber haben, was hier überhaupt angeboten wird beziehungsweise was sie sich bei Inanspruchnahme erwarten können.

„Ich glaube, das ist halt schwierig, wenn man älter ist, dass man manche Wörter, also so wie halt auch vielleicht dieses Case Management, dass da ganz einfach viele ältere Leute gar nichts damit anfangen können, weil sie gar nicht wissen, was das überhaupt ist.“ (I₂, Zeile 133-136)

4 Diskussion und Beantwortung der Forschungsfrage

Die Ergebnisse der Interviews zeigen deutlich, dass ältere Menschen und Angehörige klare Erwartungen an Case Management im extramuralen Bereich haben. Sie suchen nach professioneller Beratung und Unterstützung, um ihre Bedürfnisse hinsichtlich Pflege und Betreuung optimal bewältigen zu können. Obwohl der Begriff *Case Management* nicht allen bekannt ist, wird eine individuelle Beratung als wertvoll und relevant angesehen, damit ein selbstbestimmtes Leben zu Hause möglich ist. Laut der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (2020, S. 7) ermöglichen Case Manager:innen Betroffenen eine selbstbestimmte Bewältigung von Aufgaben und unterstützen bei der Förderung von deren Fähigkeiten.

Die Teilnehmer:innen konnten bereits unterschiedliche persönliche Erfahrungen mit Case Management machen. Einige ältere Menschen haben noch keine Notwendigkeit für Dienstleistung im Pflege- und Betreuungsbereich, während andere bereits indirekte Erfahrungen durch die Unterstützung von Angehörigen gemacht haben. Dies verdeutlicht die Wichtigkeit einer bedarfsgerechten und auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnittenen Bereitstellung von Case Management. Laut der Österreichischen Gesellschaft für Soziale Arbeit (2019, S. 12ff.) liegt der Schwerpunkt von Case Management darin, unter Berücksichtigung individueller Bedürfnisse eine optimale Versorgung für eine Person sicherzustellen. Dies verdeutlicht, dass mittels Case Management die Erwartungen älterer Menschen und Angehöriger erfüllt werden können.

Die erwarteten Unterstützungsleistungen von Case Manager:innen umfassen persönliche Dienstleistungen, eine kompetente Beratung, Informationen über regionale Anlaufstellen und den persönlichen Austausch. Dies geben sowohl die älteren Menschen, als auch die Angehörigen in den Interviews an. Diese Aspekte erachtet auch das Bundeskanzleramt Österreich (2020, S. 173) als wichtig im derzeitigen Regierungsprogramm in Bezug auf Entlastungsmöglichkeiten pflegender Angehöriger. Die genannten Erwartungen zeigten sich auch in einer von Nickel et al. (2011, S. 109ff.) durchgeführten Studie, welche sich mit den Informationsbedürfnissen älterer Personen und Angehöriger auseinandersetzte.

In Bezug auf die wichtigsten Aufgaben von Case Manager:innen erwarten sich ältere Menschen und Angehörige Unterstützung im Alltag, klare Informationen sowie Empathie seitens der beratenden Personen. Case Manager:innen sollen nicht nur informieren, sondern auch vertrauenswürdige Ansprechpartner:innen sein, die bei der Bewältigung von Herausforderungen im Alltag unterstützen.

Ältere Menschen erhoffen sich eine persönliche und praktische Unterstützung, um ihr Leben selbstbestimmt führen und ihren Alltag selbstbestimmt bewältigen zu können. Einfühlungsvermögen, praktische Hilfe im Alltag und individuelle Beratung sind von großer Bedeutung, um ihre Lebensqualität zu steigern und solange wie möglich selbstständig zu bleiben. Laut Von

Reibnitz (2015, S. 178f.) kann die Anwendung von Case Management nachweislich zur Verbesserung der Lebensqualität älterer Personen beitragen. Ebenso erläutern Schümmelfeder und Hampel-Kalthoff (2015, S. 167ff.) mittels Fallbeispielen, dass durch die Unterstützung von Case Manager:innen eine Steigerung der Lebensqualität möglich ist.

Hinsichtlich Informationsquellen beziehen ältere Menschen und Angehörige gesundheitsbezogene Informationen aus unterschiedlichen Quellen wie persönlichen Kontakten, regionalen Medien, Institutionen wie Krankenkassen, Ärzt:innen und Gemeinden und persönlichen Erfahrungen nahestehender Personen. Sowohl die älteren Menschen als auch Angehörige äußern das Bedürfnis, gut informiert zu sein und die für sie relevanten Angebote und Dienstleistungen an einer zentralen Anlaufstelle erhalten zu wollen. Auch Nickel et al. (2011, S. 111ff.) kamen in einer durchgeführten Studie zu dem Ergebnis, dass ältere Personen und Angehörige vor allem Interesse an regionalen Unterstützungsangeboten haben und dabei unterschiedliche Informationsquellen nutzen.

Zusammengefasst lässt sich aus der Forschung ableiten, dass ältere Menschen und Angehörige folgende Erwartungen an Case Management im extramuralen Bereich haben:

- Professionelle Beratung und Unterstützung unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Betroffenen
- Entlastung der Pflege- und Betreuungsbedürftigen und deren Angehörigen
- Hilfestellung oder Erledigung versorgungsrelevanter Anträge
- Organisation von Unterstützung bei der Bewältigung des Alltags
- Beratung über und Organisation von Hilfsmitteln
- Einen respektvollen und empathischen Umgang seitens der Case Manager:innen

Folgende Erwartungen haben ältere Menschen und Angehörige in Bezug auf Informationsquellen und Zugangsmöglichkeiten zu Case-Management-Angeboten:

- Zentrale Anlaufstellen mit telefonischen und persönlichen Kontaktmöglichkeiten, sowie die Möglichkeit der Vereinbarung von Hausbesuchen (z.B. Anlaufstellen auf den Gemeindeämtern)
- Verständlich aufbereitete Informationsmaterialien in einfacher Sprache, zugeschnitten auf die Bedürfnisse älterer Personen (Plakate, Broschüren, Artikel in Zeitschriften, Beiträge in Fernsehsendungen etc.)
- Miteinbezug unterschiedlicher Stakeholder des Gesundheits- und Sozialbereichs sowie der Gemeinden zur Verbreitung von Informationen zu Case Management (Ärzt:innen, Krankenkassen, Krankenhäuser, mobile Dienste etc.)

- Aufklärung der Bevölkerung zu der Methode *Case Management*, sowie über die Aufgaben von Case Manager:innen

5 Schlussfolgerung und Ausblick

Zusammenfassend zeigt die Befragung, dass ältere Menschen und Angehörige gut informiert sein möchten und großen Wert auf eine unterstützende und bedarfsgerechte Betreuung durch Case Manager:innen im extramuralen Bereich legen. Eine klare Kommunikation und persönliche Unterstützung steht dabei im Vordergrund, damit ein selbstbestimmtes Leben zu Hause möglich ist. Da es unterschiedliche Erwartungen hinsichtlich Beratungen, Dienstleistungen und Informationsquellen gibt, besteht die Notwendigkeit, Case-Management-Angebote entsprechend anzupassen und an einer zentralen Stelle zur Verfügung zu stellen. Die Forschung zeigt, dass es wichtig ist, die Bevölkerung über Case-Management-Angebote zu informieren, sie zeigt aber auch, dass der Begriff *Case Management* noch zu weit weg ist von der Praxis, da einige mit der Begrifflichkeit nicht vertraut sind. Hier besteht also noch Aufklärungsbedarf, damit diejenigen, die Bedarf haben, auch wissen, welche Unterstützung sie im Rahmen von Case Management erwarten können. Eine weitere Möglichkeit wäre, eine andere Betitelung in einfacher Sprache zu wählen, damit es leichter verständlich ist. Lokale Anlaufstellen werden von allen Befragten begrüßt, dies sollte in Zukunft unbedingt berücksichtigt werden, wenn es um die Etablierung von Beratungsstellen rund um den Pflege- und Betreuungsbereich geht. Darüber hinaus sollte sich die weitere Forschung auf die Verbesserung der Informationsvermittlung konzentrieren. Hier benötigt es verständlich aufbereitete Informationsmaterialien und eine gute Kommunikationsstrategie, um ältere Menschen und Angehörige in Zukunft besser zu erreichen. Da es oftmals die Angehörigen sind, welche die Versorgung organisieren, birgt es großes Potenzial diese auch in künftige Forschungen miteinzubeziehen, um eine erweiterte Perspektive über Erwartungen und Bedürfnisse älterer Menschen zu haben. Damit ein hoher Qualitätsstandard nach einer Etablierung von Case-Management-Diensten im extramuralen Bereich gewährleistet werden kann, gilt es Maßnahmen zur Qualitätssicherung zu treffen. Aus diesem Grund sollte man noch weitere Forschung zur Entwicklung von Qualitätsstandards für Case Management im extramuralen Bereich betreiben. Sowohl die Literatur spiegelt den hohen Nutzen von Case Management wider, als auch die Befragung älterer Personen und Angehöriger, dies verdeutlicht die Notwendigkeit diese Methode flächendeckend anzuwenden und Case-Management-Angebote weiter auszubauen. Limitierend zeigt sich hier, dass für die vorliegende Arbeit lediglich 10 Interviews durchgeführt wurden und somit keine allgemeinen Aussagen zu diesem Thema getroffen werden können. Dennoch liefern die Ergebnisse wichtige Hinweise für relevante Themen in Bezug auf Case Management im extramuralen Bereich.

Literaturverzeichnis

Bundeskanzleramt Österreich. (2020). *Aus Verantwortung für Österreich*.
https://www.dievolkspartei.at/Download/Regierungsprogramm_2020.pdf

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. (1999). *Case Management in verschiedenen nationalen Altenhilfesystemen* [Band 189/1]. <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/95010/93e7d50c010f08f2029d2da3b92095c7/prm-24450-sr-band-189-1-data.pdf>

Burns, T., Catty, J., Dash, M., Roberts, C., Lockwood, A. & Marshall, M. (2007). Use of intensive case management to reduce time in hospital in people with severe mental illness: systematic review and meta-regression. *BMJ*, 335(7615),
<https://doi.org/10.1136/bmj.39251.599259.55>

Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (2020). *Ethische Grundlagen der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management e.V. zum Handlungskonzept Case Management*. https://www.dgcc.de/wp-content/uploads/2014/10/DGCC_Ethische_Grundlagen_2020.pdf

Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen. (2022). Soziale Isolation und Einsamkeit im Alter: Welche Maßnahmen können einer sozialen Isolation vorbeugen oder entgegenwirken?. https://www.iqwig.de/download/ht20-03_massnahmen-gegen-soziale-isolation-und-einsamkeit-im-alter_vorlaeufiger-hta-bericht_v1-0.pdf

Kahlert, R. & Böhler, C. (2019). *Begleitende Evaluation aus der Perspektive von Akteuren als Teil der wissenschaftlichen Begleitung und Evaluation des Projekts „Age-friendly Region“ – Case und Care Management in West-Ungarn und in der Steiermark*. European Centre for Social Welfare Policy and Research. https://interreg-athu.eu/fileadmin/be_user_uploads/Age-friendly_Region/Evaluation_Bericht_Akteure.pdf

Kuckartz, U. & Rädiker, S. (2022). *Qualitative Inhaltsanalyse: Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (5. Auflage). Beltz Juventa Verlag.

Mayring, P. (2022). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken* (13.Auflage). Beltz Verlag.

- Misoch, S. (2019). *Qualitative Interviews* (2. Auflage). De Gruyter Oldenburg Verlag.
- Nickel, W., Born, A., Hanns, S. & Brähler, E. (2011). Welche Informationsbedürfnisse haben pflegebedürftige ältere Menschen und pflegende Angehörige?. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*, 44(2), 109-114. <https://doi.org/10.1007/s00391-010-0146-1>
- Österreichische Gesellschaft für Soziale Arbeit. (2019). *Standards für Social Work Case Management*. https://ogsa.at/wp-content/uploads/2018/12/ogsa_Standards-f%C3%BCr-Social-Work-Case-Management.pdf
- Schulz, A. (2009). *Case Management in der Altenhilfe: Wirksamkeit der Hilfen für Pflegebedürftige und Angehörige*. Diplomica Verlag.
- Schümmelfeder, F. & Hampel-Kalthoff, C. (2015). Fehlerquellen vermeiden. In C. von Reibnitz (Hrsg.), *Case Management: praktisch und effizient* (S. 167-172). Springer Verlag.
- Vogt, S. & Werner, M. (2014). *Forschen mit Leitfadeninterviews und qualitativer Inhaltsanalyse*. Fachhochschule Köln – Fakultät für Angewandte Sozialwissenschaften. https://www.th-koeln.de/mam/bilder/hochschule/fakultaeten/f01/skript_interviewsqualinhaltsanalyse-fertig-05-08-2014.pdf
- Von Reibnitz, C. (2015). *Case Management: praktisch und effizient* (2. Auflage). Springer-Verlag. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-47155-5>
- Wendt, W. R. (2015). *Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen: Eine Einführung* (6. Auflage). Lambertus Verlag.

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Kategorienbildung.....11

Anhang A: Einwilligungserklärung

Information und Einwilligungserklärung zur Teilnahme an einem Interview im Rahmen einer Bachelorarbeit zu ‚Erwartungen älterer Menschen und Angehöriger an Case-Management-Angebote im extramuralen Bereich‘

Sehr geehrte*r Teilnehmer*in!

Mein Name ist GRÖGER Sandra und ich bin Studierende*r des Studiengangs Aging Services Management an der Ferdinand Porsche FERNFH in Wiener Neustadt. Ich lade Sie ein, im Zuge meiner Bachelorarbeit zum Thema ‚Erwartungen älterer Menschen an Case-Management-Angebote im extramuralen Bereich‘ an der Ferdinand Porsche FERNFH, an einem Interview teilzunehmen.

Ihre Teilnahme erfolgt freiwillig. Sie können jederzeit ohne Angabe von Gründen aufhören. Die Ablehnung der Teilnahme oder ein vorzeitiges Beenden hat keine nachteiligen Folgen für Sie.

Bitte lesen Sie den folgenden Text sorgfältig durch und bestätigen Sie die Einwilligung zur Teilnahme nur

- wenn Sie Art und Ablauf dieser Studie vollständig verstanden haben,
- wenn Sie bereit sind, der Teilnahme zuzustimmen und
- wenn Sie sich über Ihre Rechte als Teilnehmer*in an dieser Studie im Klaren sind.

1. Was ist der Zweck der Studie?

Ziel dieser Arbeit ist es Erwartungen und Bedürfnisse älterer Menschen an Case Management im extramuralen Bereich zu untersuchen. Es soll herausgearbeitet werden, welche konkreten Unterstützungsleistungen sich Ältere von einem Case Management erwarten, welche Faktoren ihre Erwartungen beeinflussen und wie diese Erwartungen in die Entwicklung und Umsetzung von Case Management-Programmen integriert werden können.

2. Wie läuft die Studie ab?

Im Rahmen dieser Bachelorarbeit werden 5 Personen der Zielgruppe 70+ und 5 Angehörige Pflege- und Betreuungsbedürftiger, mittels persönlicher Interviews befragt. Die Fragen beziehen sich auf die Erwartungen an Case-Management-Angebote im

extramuralen Bereich. Das Interview wird mit einem Smartphone oder einem Laptop aufgezeichnet und anschließend in einem Textdokument transkribiert.

3. Welche Risiken gibt es und wie kann die Teilnahme vorzeitig beendet werden?

Die Teilnahme ist mit keinen Risiken für Sie verbunden und Sie können jederzeit auch ohne Angabe von Gründen aus der Studie ausscheiden.

4. Datenschutz

Im Rahmen dieser Studie werden Daten über Sie erhoben und verarbeitet werden. Es ist grundsätzlich zu unterscheiden zwischen

- 1) jenen personenbezogenen Daten, anhand derer eine Person direkt identifizierbar ist (z.B. Name, Geburtsdatum, Adresse, Sozialversicherungsnummer, Bild- oder Tonbandaufnahmen, ...).
- 2) pseudonymisierten personenbezogenen Daten, das sind Daten, bei denen alle Informationen, die direkte Rückschlüsse auf die konkrete Person zulassen, entweder entfernt oder durch einen Code (z. B. eine Zahl) ersetzt oder (z.B. im Fall von Bildaufnahmen) unkenntlich gemacht werden. Es kann jedoch trotz Einhaltung dieser Maßnahmen nicht vollkommen ausgeschlossen werden, dass es zu einer Re-Identifizierung kommt.
- 3) anonymisierten Daten, bei denen eine Rückführung auf die konkrete Person ausgeschlossen werden kann.

Zugang zu den Daten anhand derer Sie direkt identifizierbar sind (siehe Punkt 1), hat nur GRÖGER Sandra, welche die Autorin der Bachelorarbeit ist. Die Daten sind gegen unbefugten Zugriff geschützt. Sämtliche Personen, die Zugang zu diesen Daten erhalten, unterliegen im Umgang mit den Daten den geltenden nationalen Datenschutzbestimmungen und/oder der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

Die Weitergabe der Daten an den*die Betreuer*in der Bachelorarbeit zum Zweck der Begutachtung der Arbeit erfolgt nur in pseudonymisierter oder anonymisierter Form. Auch für die Bachelorarbeit oder etwaige Publikationen werden nur die pseudonymisierten oder anonymisierten Daten verwendet.

Der Code, der eine Zuordnung der pseudonymisierten Daten zu Ihrer Person ermöglicht, wird nur von Frau GRÖGER Sandra, Autorin der Bachelorarbeit, aufbewahrt.

Im Rahmen dieser Studie ist keine Weitergabe von Daten in Länder außerhalb der EU vorgesehen.

Ihre Einwilligung bildet die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten. Sie können Ihre Einwilligung zur Erhebung und Verarbeitung Ihrer Daten jederzeit widerrufen. Nach Ihrem Widerruf werden keine weiteren Daten mehr über Sie erhoben. Die bis zum Widerruf erhobenen Daten können allerdings weiter im Rahmen dieser Studie verarbeitet werden.

Nach der DSGVO stehen Ihnen grundsätzlich die Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit und Widerspruch zu, soweit dem nicht andere gesetzliche Vorschriften widersprechen.

Sie haben auch das Recht, bei der österreichischen Datenschutzbehörde eine Beschwerde über den Umgang mit Ihren Daten einzubringen (www.dsb.gv.at).

Die voraussichtliche Dauer der Bachelorarbeit ist bis Ende Mai 2024. Die Dauer der Speicherung der erhobenen Daten über das Ende der Studie hinaus ist durch Rechtsvorschriften geregelt und beträgt 10 Jahre.

Falls Sie Fragen zum Datenschutz in dieser Studie haben, wenden Sie sich zunächst an mich. Ich kann Ihr Anliegen ggf. an die Personen, die für den Datenschutz verantwortlich sind, weiterleiten.

Datenschutzbeauftragter der FERNFH: datenschutz@fernfh.ac.at

5. Möglichkeit, weitere Fragen zu stellen:

Für weitere Fragen im Zusammenhang mit dieser Studie stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung. Auch Fragen, die Ihre Rechte als Teilnehmer*in an dieser Studie betreffen, werden Ihnen gerne beantwortet.

Name der Kontaktperson: GRÖGER Sandra

Erreichbar unter: E-Mail: sandra.groeger@.....

Telefon: 0660/.....

6. Einwilligungserklärung

Name des*der Teilnehmer*in: _____

Ich erkläre mich bereit, an einem Interview im Rahmen der Bachelorarbeit von GRÖGER Sandra teilzunehmen.

Ich habe den Text der Studieninformation und Einwilligungserklärung, der insgesamt 4 Seiten umfasst, gelesen. Aufgetretene Fragen wurden mir verständlich und genügend beantwortet. Ich hatte ausreichend Zeit, mich zu entscheiden. Ich habe zurzeit keine weiteren Fragen mehr.

Ich behalte mir jedoch das Recht vor, die Teilnahme jederzeit zu beenden, ohne dass mir daraus Nachteile entstehen. Ich behalte mir außerdem das Recht vor, meine Einwilligung zur Erhebung und Verarbeitung meiner Daten zu einem späteren Zeitpunkt zu widerrufen.

Ich stimme ausdrücklich zu, dass meine im Rahmen dieser Studie erhobenen Daten wie im Abschnitt „Datenschutz“ dieses Dokuments beschrieben, verwendet werden.

Eine Kopie der Studieninformation und Einwilligungserklärung habe ich erhalten. Das Original verbleibt bei der Autorin der Bachelorarbeit.

.....

(Datum und Unterschrift der*des Teilnehmer*in)

.....

(Datum und Unterschrift GRÖGER Sandra)

Anhang B: Interviewleitfaden

- 1) Beschreiben Sie mir bitte, was Sie unter Case Management im extramuralen Bereich verstehen?

Unterfrage: Welche persönlichen Erfahrungen mit Case Management im extramuralen Bereich haben Sie bereits gemacht?

- 2) Welche Erwartungen haben Sie beziehungsweise welche Art von Unterstützung wünschen Sie sich von einem Case Management im extramuralen Bereich?

Unterfrage: Was sind Ihrer Meinung nach die wichtigsten Aufgaben eines Case Managers im extramuralen Bereich?

- 3) Geben Sie mir bitte Beispiele, wie ein Case Manager Ihnen helfen könnte, ein selbstbestimmtes Leben zu führen! Welche spezifischen Herausforderungen gibt es, die ein Case Manager für Sie lösen könnte?

- 4) Haben Sie Bedenken oder Vorbehalte gegenüber Case Management im extramuralen Bereich? Wenn ja, könnten Sie diese bitte erläutern?

- 5) Welche Möglichkeiten nutzen Sie, um Informationen über unterstützende Dienste wie Case Management zu erhalten?

Welche spezifischen Organisationen, Institutionen oder Personen kontaktieren Sie, um Zugang zu Case-Management-Diensten zu erhalten?

Unterfrage: Welche Verbesserungsvorschläge und Ideen haben Sie, wie der Zugang zu Case-Management-Diensten für ältere Menschen erleichtert werden könnte?

- 6) Wie bevorzugen Sie in der Regel, über neue Unterstützungsangebote informiert zu werden?

Unterfrage: Möchten Sie aktiv nach solchen Informationen suchen oder bevorzugen Sie es, wenn Ihnen Angebote direkt präsentiert werden? Zum Beispiel durch persönliche Kontakte, Werbung, Online-Plattformen, etc.?

- 7) Nennen Sie bitte Beispiele für Situationen oder Ereignisse, in denen Sie sich aktiv nach Unterstützungsangeboten umgesehen haben? Wie waren Ihre Erfahrungen dabei?

Unterfrage: Wie könnten Organisationen oder Anbieter von Case-Management-Diensten Ihrer Meinung nach am besten auf die unterschiedlichen Bedürfnisse und Präferenzen älterer Menschen eingehen, wenn es um die Informationsvermittlung geht?

Anhang C: Transkription von Interviews

Die Regel am Studiengang ist, dass ausnahmslos jedes Interview vollständig transkribiert werden muss. D.h. Die Interviews müssen aufgezeichnet (z.B. mit dem Handy oder einem MP3-Player) und dann vollständig vertextet werden. Die Transkripte müssen der Betreuer*in pseudonymisiert übergeben werden (d.h. der Name, die Firma, der Wohnort, etc. werden durch Buchstaben- und Zahlencodes ersetzt). In der Regel werden Transkripte der Bachelorarbeit nicht beigelegt. Das Transkript wird mit einem Code (z.B. INT1 – für Interview 1) und Zeilennummern versehen, um bei der Analyse auf diese verweisen zu können. Damit finden Sie problemlos Textteile aus der Analyse im Originaltranskript und Ihre Analyse wird dadurch nachvollziehbar.

Transkriptionsregeln¹

1. Transkribieren Sie wörtlich und nicht zusammenfassend. Sog. "leichte Glättung": d.h. sog. "breiten Dialekt" korrigieren, Beibehalten von: umgangssprachlichen Ausdrucksweisen, Mundart, falsche Satzstellung, falsche Ausdrucksweise.
2. Jedes Statement, das die Identifizierung der interviewten Person ermöglichen würde (z.B. Namen, Orte, berufliche Stellung) müssen pseudonymisiert werden und in Klammer gesetzt werden, z.B. Frau [Name], in [Ort].
3. Angefangene, aber abgebrochene Wörter oder Sätze sowie Stottern können weggelassen werden; auch "ähs" etc. zur besseren Lesbarkeit. Wortverdoppelungen werden nur dann transkribiert, wenn sie zur Betonung verwendet wurden ("Das ist sehr, sehr wichtig für mich.") Halbe Sätze werden transkribiert.
4. Zeichensetzung wird zur besseren Lesbarkeit geglättet. Kurzes Brechen der Stimme oder zweideutige Betonungen werden bevorzugt durch Punkte statt durch Beistriche gekennzeichnet.
5. Pausen werden durch Auslassungspunkte in Klammer angegeben (...).
6. Besonders betonte Wörter werden in Großbuchstaben geschrieben.
7. Emotionale Äußerungen (lachen, Seufzer) oder Unterbrechungen (z.B. durch ein Telefongespräch) werden in Klammer transkribiert.
8. Unverständliche Wörter werden folgendermaßen transkribiert: (inc.). Ev. Grund dazu angeben: (inc., Handy läutet) oder (inc., Mikrofonstörung). Wenn Sie ein bestimmtes Wort vermuten, dann geben Sie das Wort in Klammer dazu an mit Fragezeichen.
9. Der*die Interviewer*in wird mit "I:" gekennzeichnet, die interviewte Person durch "B:" (für Befragte*r). Bei mehreren befragten Personen, wird zusätzlich zu "B" eine Nummer angegeben.

1 Dresing, T., Pehl, T. & Schmieder, C. (2015). Manual (on) Transcription. Transcription Conventions, Software Guides and Practical Hints for Qualitative Researchers. 3rd English Edition. Online: <http://www.audiotranskription.de/english/transcription-practicalguide.htm>

Fuß, S. & Karbach, U. (2014). Grundlagen der Transkription. Eine praktische Einführung. Verlag Barbara Budrich