



# ***Personenzentrierte Pflegeberatung und Case Management***

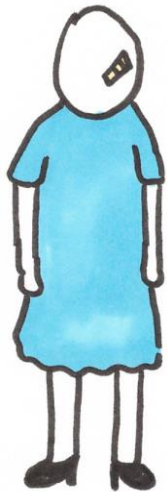
## Einordnung und Perspektiven

Prof. Dr. rer. medic. Stefan Schmidt

Tag der Pflegeberatung NRW "Wirkung, Zugänge und Vernetzung"  
am 24. August 2022 in Essen



**»Ich verzichte lieber auf  
meinen Kühlschrank  
als auf mein iPad«**



Frau Winter  
87 Jahre alt  
aus M-V

**»Ich bin wieder ein  
Mensch geworden«**



Herr Frühling  
84 Jahre alt  
aus Berlin



# AGENDA

1. Einordnung: Begriffe und Verfahren CCM
2. Studienlage (international/national)
3. Eigene Studienergebnisse: Personenorientierung im CCM
4. Schlussfolgerungen

# CCM

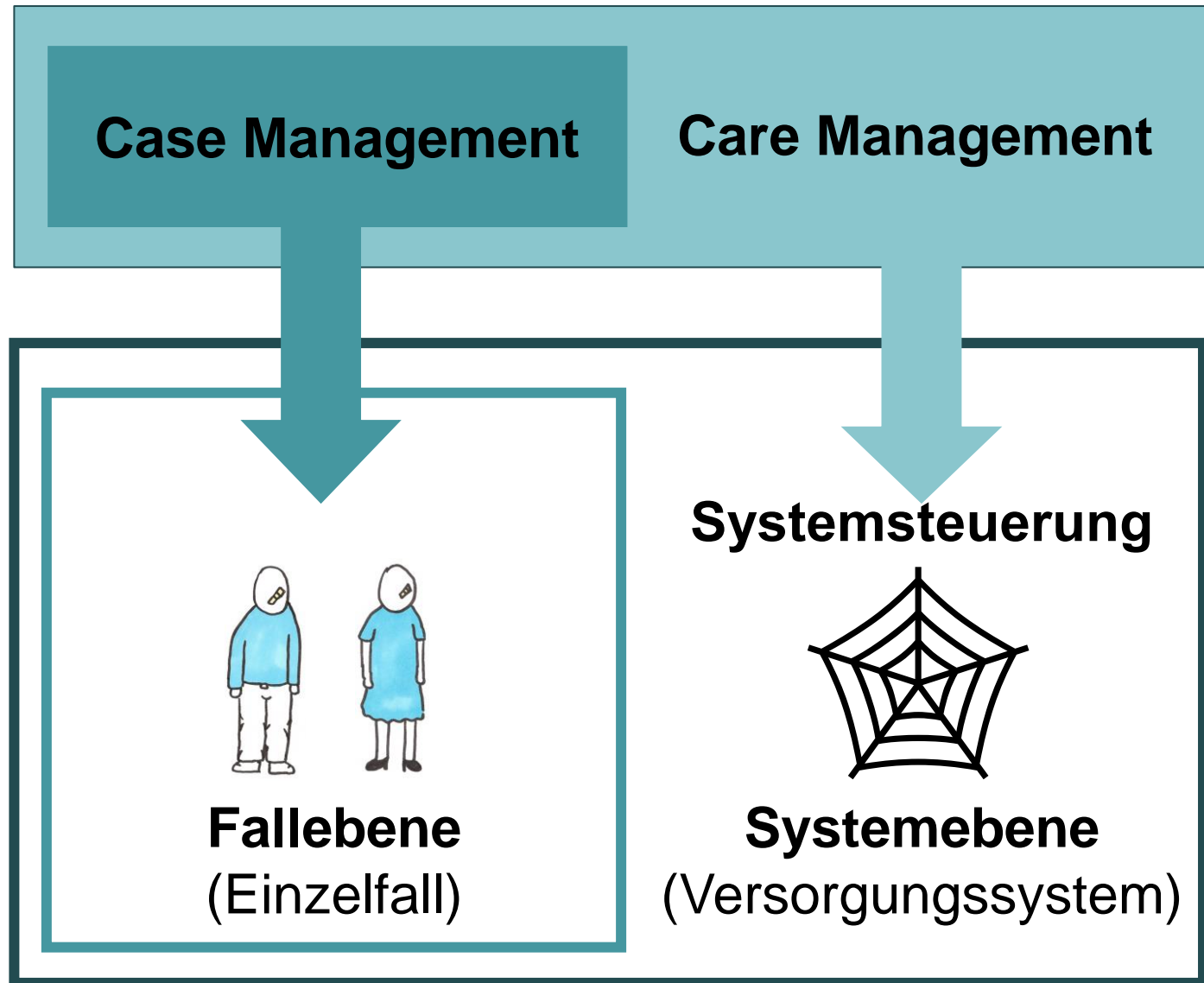
Care und Case Management hat sich als ein Handlungsansatz in der Versorgung etabliert, der gleichermaßen Beratung und Steuerung vereint.



- „Case Management ist eine Verfahrensweise in Humandiensten und ihrer Organisation zu dem Zweck, bedarfsentsprechend im Einzelfall eine nötige Unterstützung, Behandlung, Begleitung, Förderung und Versorgung von Menschen angemessen zu bewerkstelligen.
- Der Handlungsansatz ist zugleich ein Programm, nach dem Leistungsprozesse in einem System der Versorgung und in einzelnen Bereichen des Sozial- und Gesundheitswesens effektiv und effizient gesteuert werden können.“ (DGCC, 2020)

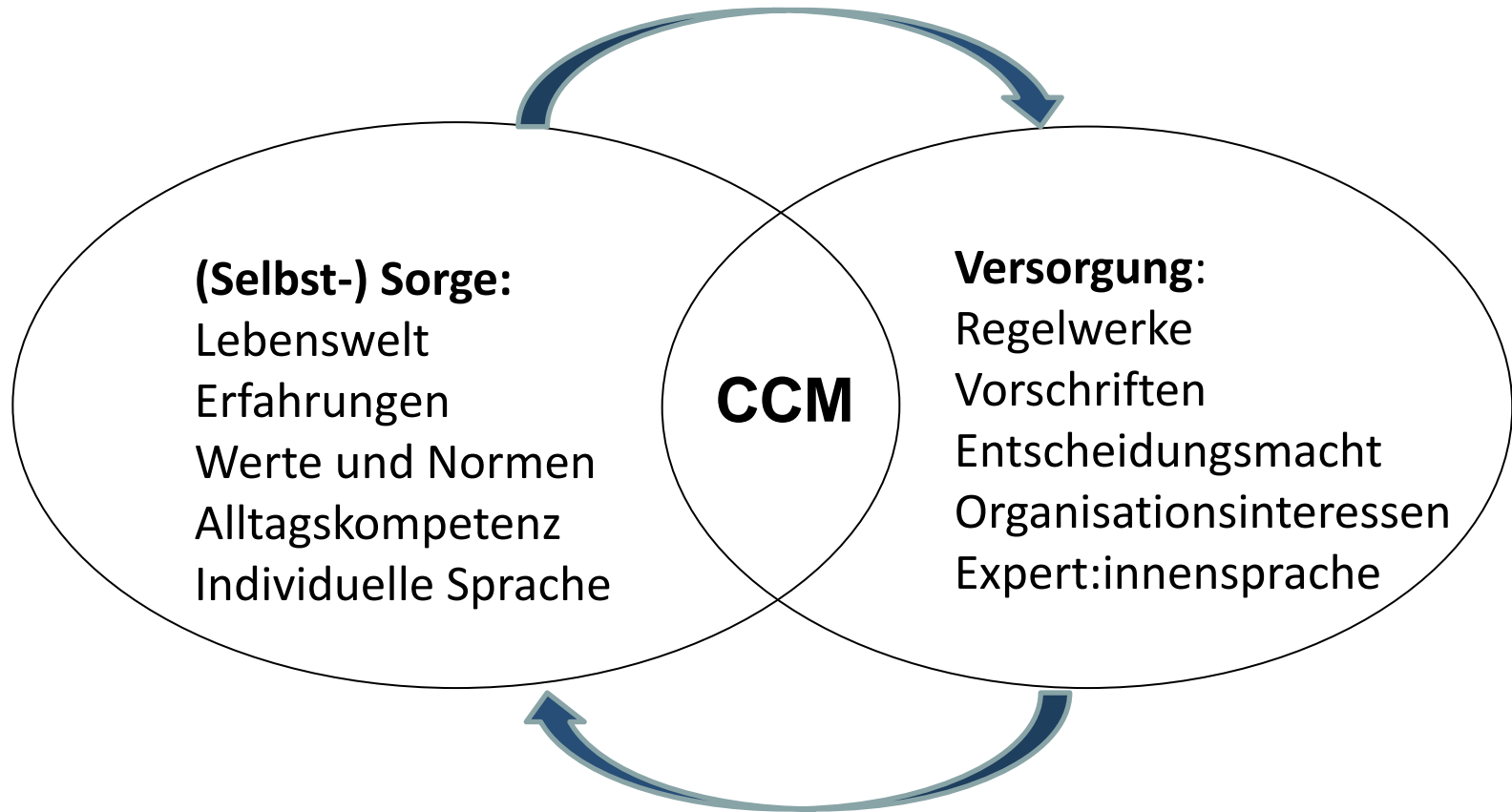


# Begriffsklärung

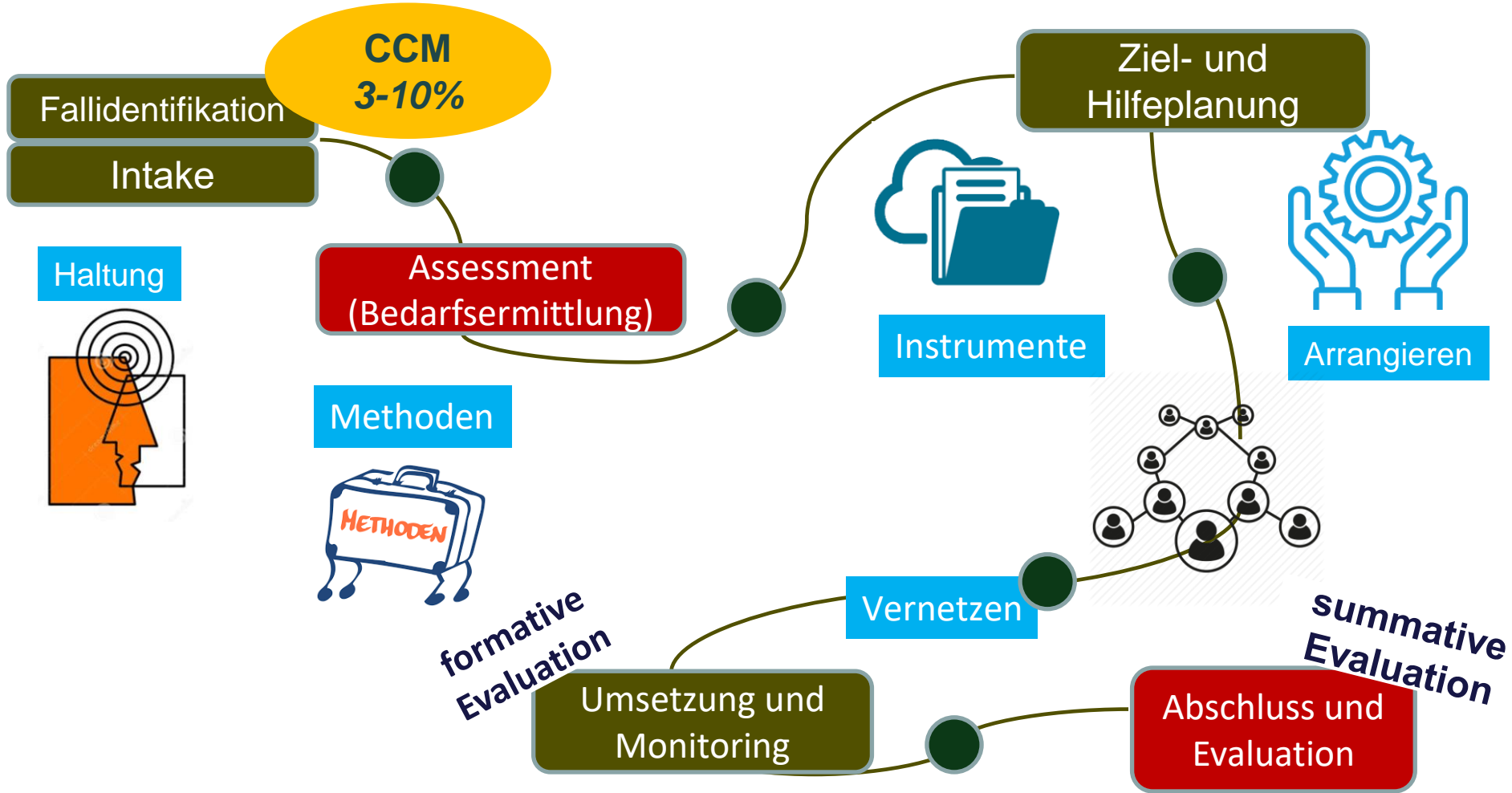




# Begriffsklärung



# Handlungssicher im Ablauf





# Studienlage

## Übersichten

Z Gerontol Geriat 2014  
DOI 10.1007/s00391-014-0839-y  
Eingegangen: 9. Mai 2014  
Überarbeitet: 5. November 2014  
Angenommen: 18. November 2014

© Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2014

Beate Gaertner<sup>1</sup> · Anna Herzog<sup>2</sup> · Martin Holzhausen<sup>3</sup> · Stefan Schmidt<sup>4,5</sup>

<sup>1</sup> Abteilung für Epidemiologie und Gesundheitsmonitoring, Robert Koch-Institut, Berlin, Deutschland

<sup>2</sup> Abteilung Pflegewissenschaften, Alice Salomon Hochschule, Berlin, Deutschland

<sup>3</sup> Institut für Biometrie und Klinische Epidemiologie, Charité - Universitätsmedizin, Berlin, Deutschland

<sup>4</sup> Fachbereich Soziale Arbeit, Bildung und Erziehung, Hochschule  
Neubrandenburg, Neubrandenburg, Deutschland

<sup>5</sup> Institut für Gesundheits- und Pflegewissenschaft, Medizinische Fakultät an der  
Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg, Wittenberg, Deutschland

## „Case-management“- Studien für Personen ab 65 Jahren in Deutschland

Systematische Übersicht zum aktuell  
publizierten Forschungsstand

„Case management“ (CM) ist indiziert, wenn bei Personen eine Problemlage vorliegt, bei der „Regelversorgungspfade“ nicht greifen und für eine adäquate Unterstützung mehrere Akteure notwendig sind. Eine Personengruppe, die diese Voraussetzungen erfüllt, bilden Menschen, die älter als 65 Jahre und von Multimorbidität und Alltags Einschränkungen betroffen sind. In Reviews und Meta-

Care und Case [35]) vertreten v  
Der individu  
CM berücksicht  
cen des Klienten  
heitssysteme. Da  
serung der Effekt  
gestrebt. Eine Fe  
sorgung der Nu  
den [5, 34, 35].  
Klienten dahing

- **5 Evaluations- und 8 Interventionsstudien**
- **Studienqualität und Zielgrößen sehr heterogen**
- **Schlussfolgerungen:**
  - ✓ nur wenige, qualitativ heterogene Studien zur Wirksamkeit
  - ✓ wissenschaftliche begründete Evidence nicht eindeutig
  - ✓ **Aber:** sehr gute Praxiserfahrungen und Evaluationsberichte



## Umfrage zur Bekanntheit von Pflegestützpunkten

---

„Kennen Sie Pflegestützpunkte?“ Diese Frage stellte eine Gruppe Studierender der Alice Salomon Hochschule im Rahmen einer Studie Passanten und Passantinnen auf öffentlichen Plätzen Berlins. Die Ergebnisse zeigen, dass Pflegestützpunkte in der Öffentlichkeit kaum bekannt sind, gleichzeitig aber hohe Erwartungen an Beratung im Pflegefall existieren. So wünscht sich ein Großteil der Befragten eine aufsuchende Pflegeberatung im häuslichen Umfeld. Des Weiteren zeigt sich, dass „Pflegestützpunkte“ von den Befragten häufig mit „ambulanten Pflegediensten“ verwechselt wurden. Der Ausbau von Öffentlichkeitsarbeit und die Abgrenzung scheinen dringend erforderlich, um kü

### Ausgangssituation

Der Aufbau von Pflegestützpunkten wurde 2008 durch das Pflege-Weiterentwicklungsgesetz gesetzlich verankert. Der Hintergrund für dieses Gesetz ist, dass von einer steigenden Anzahl von Dienstleistern ein breites Angebot für unterschiedliche Hilfsbedürfnisse existieren, gleichzeitig aber durch die Sektorierung der institutionellen und professionellen Zuständigkeiten die Gesamtsituation der Hilfesuchenden aus dem Blick gerät. Aus diesem Grund sollen Pflege-

### Umfrage in Berlin

#### Sample:

Befragungen von n=171 Passant:innen

#### Ergebnisse:

79,5% (n=136) nicht bekannt

68,5% (n=115) verwechselten Pflegestützpunkte mit ambulanten Pflegediensten

Kollak, I., & Schmidt, S. (2012). Umfrage zum Bekanntheitsgrad von Pflegestützpunkten. *Case Management, 9*(3), 132-133.

# Interkulturelle Ansätze in Berliner und Brandenburger Pflegestützpunkten? »Amtssprache ist immer noch Deutsch!«

Ingrid Kollak und Stefan Schmidt

**Sprachliche Barrieren werden oft als zentrales Hemmnis für eine Öffnung sozialer Dienste gesehen. Diese Problemdefinition ist verkürzt, wie wir durch zwei Studien herausgefunden haben, in denen wir nach der Bekanntheit von Pflegestützpunkten in der Bevölkerung allgemein und nach dem multikulturellen Beratungsangebot speziell gefragt haben.**

Seit dem 1. Januar 2009 besteht das Recht auf Pflegeberatung nach § 7a des Sozialgesetzbuchs XI. Diese Pflege- und Sozialberatung soll durch Pflegestützpunkte neutral, umfassend und kostenfrei geleistet werden. Das Care und Case Management gilt als Methode der Wahl, um alle für die Versorgung und Betreuung in Betracht kommenden Hilfs- und Unterstützungsangebote zu vermitteln und zu vernetzen.

## **Berlin und Brandenburg**

Das Land Berlin hatte bereits 1999 gemeinsam mit der Liga der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege zwölf »Koordinierungsstellen Rund ums Alter« eingerichtet, bevor eine weitere Beratungsstelle von der jüdischen Gemeinde aufgebaut wurde. Im Jahr 2009 wurden diese Beratungs- und Koordinierungsstel-

## **Bekanntheit von Pflegestützpunkten**

»Kennen Sie Pflegestützpunkte?« Mit dieser Frage eröffnete eine

## **Umfrage in Berlin**

### **Sample:**

Alle PSP in Berlin und BRB

### **Ergebnisse reichen von**

- Völliges Unverständnis und Ablehnung,
- Ablehnung/Gleichgültigkeit, Verweis auf Andere,
- Verständnis für Angebote bis
- Bemühungen, durch konkretes Handeln

Kollak, I., & Schmidt, S. (2012, 2014, 2019)



## Forschungsleitende Fragestellungen

1. Welche **Lebensbereiche** bestimmen die **Lebenszufriedenheit** allein lebender, mehrfacherkrankter, älterer Menschen und daher den **Inhalt von CCM**?
2. Wie beurteilen diese Personen CCM, das eine **Kombination aus persönlichen und Online-Kontakten** ist und welche **Auswirkungen** hat es auf sie?
3. Wie werden moderierte **Videokonferenzen genutzt und bewertet**?



## Zwei Projekte

### Projekt 1: „SaLSA“

**Laufzeit:** 2011-2015

**Region:** Berlin und M-V

#### **Zielstellung:**

Erfahrungen

Inanspruchnahme

Wirkungsweisen

Akzeptanz

Nutzer\*innen-  
perspektive

### Interventionsstudie

#### Interventionsgruppe

Offene Altenarbeit

Begleitetes Wohnen

**Caring-TV**

Pflegeberatung/CCM

#### Kontrollgruppe

Offene Altenarbeit

Begleitetes Wohnen

Pflegeberatung/CCM

### Projekt 2: „RL Leben im Alter“

**Laufzeit:** 2019-2022

**Region:** M-V

#### **Zielstellung:**

Praxisbegleitung

Integration



Transfer und Verstetigung

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



# Personenorientierung



INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH PROFESSIONS  
Volume 5, Issue 1, 2018, Pages 35–43, ISSN 2298-990X, DOI: 10.2478/ijhp-2018-0008



“I feel I am a human being again”  
Care and Case Management supporting the self-reliance  
of older people with multimorbidity living alone:  
Findings of an interpretive-hermeneutical analysis

„Ich bin wieder ein Mensch geworden“  
Care und Case Management als Unterstützung der  
Eigenständigkeit allein lebender, multimorbider  
älterer Menschen: Ergebnisse einer  
hermeneutischen Analyse

Stefan Schmidt<sup>1,2\*</sup>, Christiane Luderer<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Hochschule Neubrandenburg, Fachbereich Gesundheit,  
Pflege, Management, 17033 Neubrandenburg, Germany  
<sup>\*</sup>stefan.schmidt@recama.de

<sup>2</sup>Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg,  
Institut für Gesundheits- und Pflegewissenschaft,  
06112 Halle (Saale) Germany

Received 18 September 2017, accepted 23 February 2018

## Abstract

**Objective:** This interpretive-hermeneutical study examined how the possibilities were perceived by older people with multimorbidity living alone with regard to

**Method:** Guided interviews were conducted with 20 CCM users (80% women) and evaluation processes were based on the Grounded Theory method.

**Results:** Before CCM was initiated, the interviewed persons had been cared for by various organizations, which had made it difficult for them to live in their everyday life because each individual life situation became the focus of access to appropriate assistance, which would not have been possible without CCM.

**Conclusions:** CCM offers older people content-related and organizational support to have a self-determined way of life in their own homes.

## Zielstellung:

- ✓ Wie CCM in Bezug auf Erhalt der Eigenständigkeit wahrgenommen wird

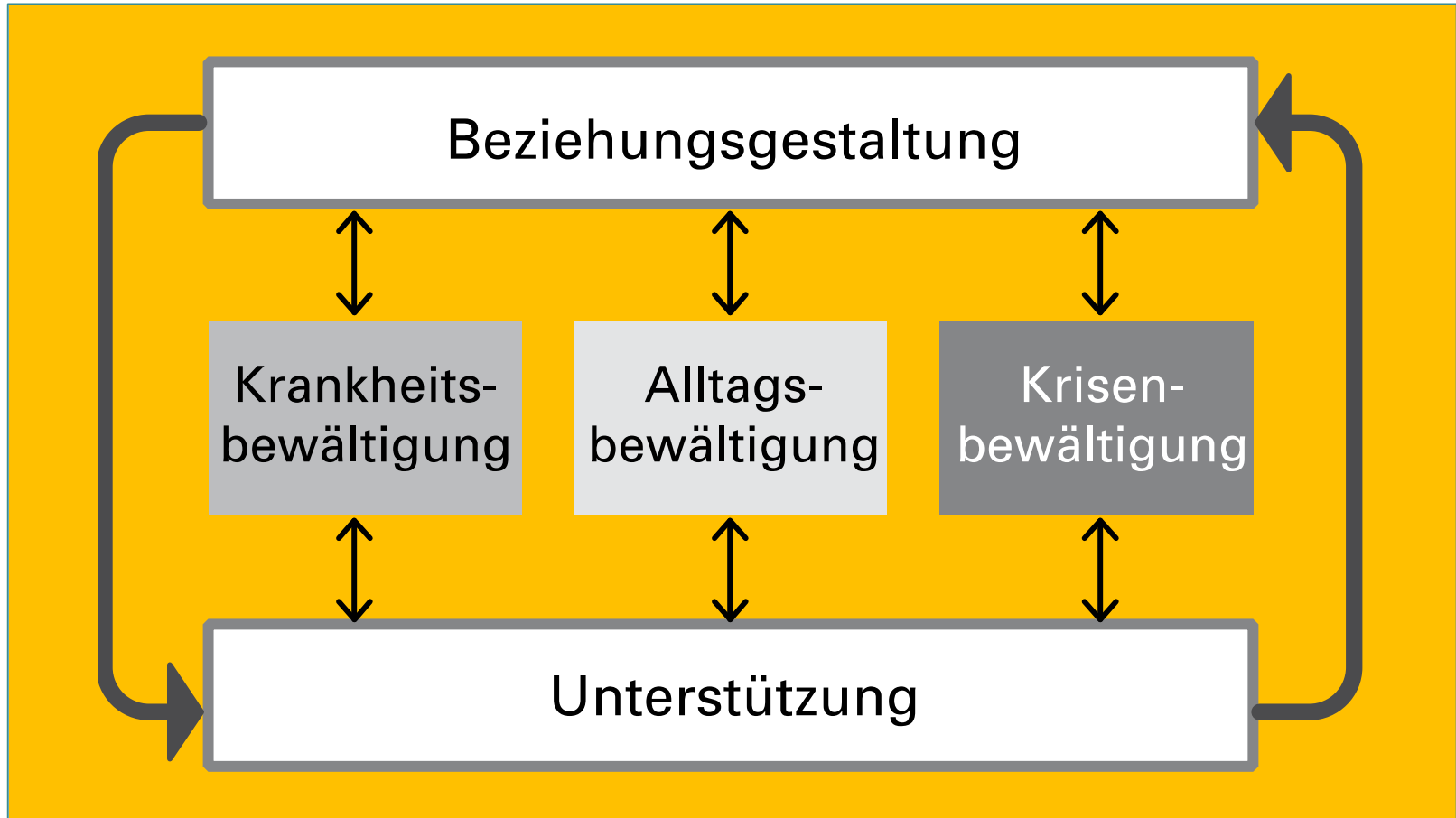
## Ergebnisse:

- ✓ erschwerter Überblick; Vielzahl von Angeboten
- ✓ Hilfe- und Pflegesituationen waren gekennzeichnet durch **komplexe Zugänge, ungeklärte Zuständigkeiten, eine hohe Anzahl von Anträgen** → zusätzliche Komplexität

## Schlussfolgerungen:

- ✓ CCM bietet inhaltliche und organisatorische Unterstützung in unterschiedlichen Lebensbereichen
- ✓ ermöglicht eine selbstbestimmte Lebensweise in der häuslichen Umgebung

# Personenorientierung



# Bereits abgeschlossenes Projekt „SaLSA“ (2011-2015)



Hochschule Neubrandenburg  
University of Applied Sciences

## Sample

Multimorbide, allein lebend in M-V und Berlin  
zw. 66-92 Jahre alt ( $M=82$ )  
 $n=40$  ( $n=28$  weiblich)

## 3x wöchentlich Live-Sendungen

**Aktivität** (z. B. Gymnastik, Gedächtnistraining, Quiz)

**Information** (z. B. Finanzierung Pflege, Schlafstörungen, Ernährung, Demenz)

**Kommunikation** (z. B. Alltag, Politik, Gespräche)

## Dropbox-Ordner

**Sendepläne**

**Filme und weitere Begleitmaterialien** (z. B. Sturzprophylaxe, Vorausverfügungen, Inkontinenz)

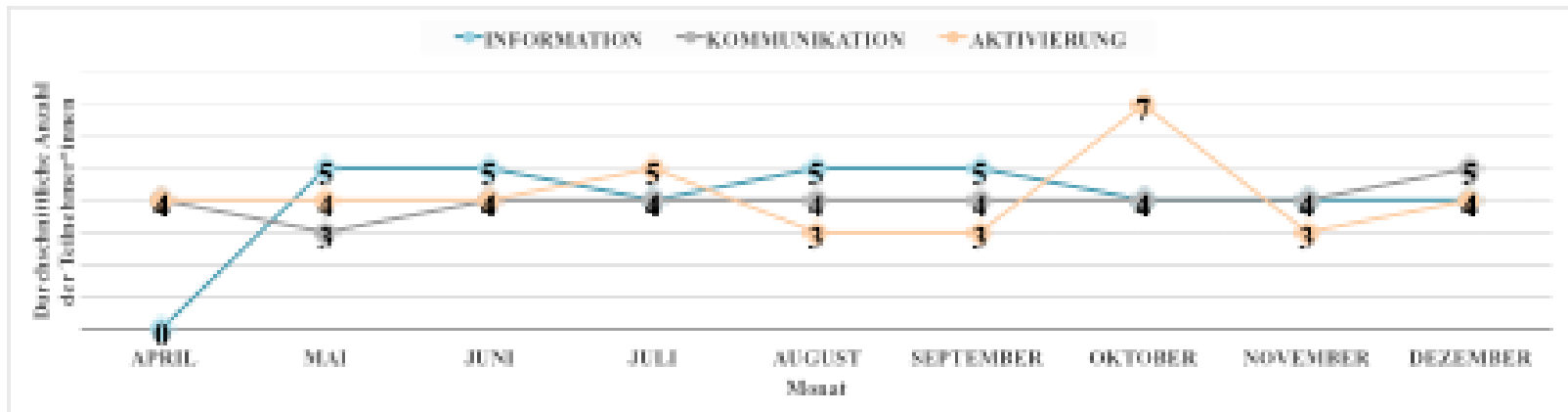


GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

# Bereits abgeschlossenes Projekt „SaLSA“ (2011-2015)



*Ergebnisse zeigen, dass  
der **Einsatz** von Tablet-PCs **angenommen** wird,  
ein **hoher Nutzen für Alltag** spürbar war,  
sich nach kurzer Zeit eine **Vertrautheit** mit dem iPad erkennen ließ.*






# Zentrale (Teil-)Ergebnisse

Scandinavian Journal of  
**Caring Sciences**  
EMPIRICAL STUDIES doi: 10.1111/scs.12691

## Experiences with combined personal-online case management and the self-reliance of older people with multimorbidity living alone in private households: results of an interpretative-hermeneutical analysis

**Stefan Schmidt** Dr. rer. medic. (Professor)<sup>1,2</sup> , **Johann Behrens** Dr. phil. habil. (Professor)<sup>2,3,4</sup>, **Christine Lautenschlaeger** Dr. rer. nat.<sup>5</sup>, **Beate Gaertner** Dr. rer. med.<sup>6</sup> and **Christiane Luderer** Dr. rer. medic.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Hochschule Neubrandenburg, Neubrandenburg, Germany, <sup>2</sup>Institute of Nursing Science, University of Halle/Saale, Germany, <sup>3</sup>Institute for Nursing Science, University of Halle/Saale, Germany, <sup>4</sup>Institute for Economic Research (DIW), Berlin, Germany, <sup>5</sup>Institute of Medical Research, Halle/Wittenberg, Halle/Saale, Germany and <sup>6</sup>Department of Nursing Science, Halle/Saale, Germany

### Zielstellung:

- ✓ Wie sich der Einsatz von Videokonferenzen auswirkt

### Ergebnisse:

- ✓ ein barrierefreier Informationsaustausch,
- ✓ unverzügliche Rückmeldung und
- ✓ damit verstärkte Sicherheit in gesundheitlichen Fragen möglich.

### Schlussfolgerungen:

- ✓ Case Manager\*innen könnten vorbildhafte Funktion übernehmen, wenn Einsatz von Videokonferenzen als ein selbstverständliches Medium genutzt wird

states. The intervention of CCM ranged between four and twelve months. Participants of Subsample II received additionally moderated video conferences via tablet PCs for and with older people over an intervention period of nine months.

*Results:* Care and case management was experienced as a possibility for receiving individual support and for improving the user's everyday life. Within a short time, video conferences were a familiar communication tool. They enabled particularly people with reduced mobility to get barrier-free access to case managers, compensated for isolation and enabled participation.



# Unterstützung für Monitoring

- **Formative Evaluation** (regelmäßiger Austausch zwischen Klient:in, Case Manager:in und weiteren Beteiligten)
  - **Beobachtung** (was passiert)
  - **Beratung** (sind weitere Informationen oder Mittel notwendig)
  - **Kontrolle** (passiert das Gewünschte)
- **Einzel- oder Gruppenvideokonferenzen sind praktisch**, weil sie eine Umgebung schaffen, in der sich **Mimik und Gestik** ablesen lassen
- **Entfernungen** lassen sich **leicht überwinden**
- **Mehrere Personen** können **gleichzeitig** erreicht werden
- Unterstützung von **aufsuchender Arbeit**



# Laufende Forschung: RL Leben im Alter

**Laufzeit: 01.01.2019 – 31.12.2022**

## Ziele

- ◆ Aufbau eines IT-Netzwerks aus Angeboten von Pflege, Therapie und Medizin
- ◆ Transfer von wechselseitigen Lernen durch Programmentwicklung und modelhafter Umsetzung
- ◆ Entwicklung von innovativen Pflege- und Versorgungskonzepten

## Erwartete Ergebnisse

- ◆ Schnellere Rückmeldung und Verbesserung der Versorgung durch IT-Lösungen bei Fragen zu Pflege, Therapie und Medizin; dadurch eine verstärkte Sicherheit in gesundheitlichen Fragen
- ◆ Verbesserte Zugänge zu pflegerischen, therapeutischen und medizinischen Angeboten
- ◆ Verstärkte Zusammenarbeit



# Studienlage zu IT-unterstützten Angeboten (*Auswahl*)

- ✓ Hohe Akzeptanz, positive Veränderungen, positive Wirkung auf Einsamkeit (Casanova et al., 2021; Chen & Schulz, 2016; Choi & Lee, 2021)
- ✓ Signifikante Verbesserung Depressionslevel (Burdea et al., 2015)
- ✓ Positive Auswirkungen auf Lebensqualität (González et al., 2016)
- ✓ Verbesserte Kommunikation aller Beteiligten (Tsai et al., 2015)



# Reallabor *Mecklenburgische Seenplatte*

- Größter Landkreis in D
- Flächenmäßig doppelt so groß wie das Saarland
- ca. 260.000 Einwohner\*innen  
*(30% älter als 60 Jahre)*





# Ein- und Ausschlusskriterien des Samples

Einschlusskriterien	Ausschlusskriterien
✓ Allein Lebende in Privathaushalten	x Sprachliche oder kognitive Einschränkungen (Einschätzung durch Interviewer*in)
✓ Personen, die Angebote vom CCM in Anspruch genommen haben	
✓ Vollendung des 65. Lebensjahres zu Studienbeginn	
✓ Schriftliche Einwilligung nach Information und Aufklärung	

## Zugang und Auswahl

- ✓ Presseaufrufe in regionalen Tages- und Wochenzeitungen (M-V)
- ✓ Pflegestützpunkte als Multiplikator (M-V)



# Ansatz und Transfer

## kognitiv, empathisch, praktisch

- ✓ **von dem Problem wissen** (z.B. um Statistiken u. Phänomene wissen)
- ✓ **es erkennen und verstehen** können (z.B. Symptome erkennen)
- ✓ **es nachempfinden können** (z.B. eigene Erfahrungen)
- ✓ **eine Lösung suchen können und** (z.B. was unterstützt hat)
- ✓ **die Lösung praktisch anwenden können sowie**
- ✓ **Wirkung evaluieren können** (z.B. woran Besserung spürbar wird)

**z.B.**

- ◆ ***Digitallots\*innen ausbilden***
- ◆ ***Verbündete suchen, spürbaren Nutzen aufzeigen***
- ◆ ***Vertrauten Umgang erlernen***
- ◆ ***Datensicherheit***

## HERAUSFORDERUNGEN DER DIGITALEN TRANSFORMATION



**Sicherheits-  
bedenken ...**



**Gesetzliche  
Richtlinien ...**



**Komplexe  
Prozesse ...**



**Diversifizierte  
Branche ...**

**... VERHINDERN BISHER EINE FLÄCHENDECKENDE DIGITALISIERUNG**



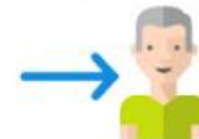
**Datenschutz**



**Zusammenarbeit aller  
Anspruchsgruppen**



**Anfängliche  
Investitionskosten**



**Teilhabe von  
Offline-Patienten**





# Vorläufige Schlussfolgerungen (1)

## **IT-Unterstützungs- und Netzwerkstrukturen bieten älteren Menschen**

- ⑩ inhaltliche und organisatorische Unterstützung in unterschiedlichen Lebensbereichen und
- ⑩ ermöglichen so eine selbstbestimmte Lebensweise in der häuslichen Umgebung.

## **Durch Kombination mit Videokonferenzen sind**

- ⑩ ein barrierefreier Informationsaustausch,
- ⑩ unverzügliche Rückmeldung und
- ⑩ damit verstärkte Sicherheit in gesundheitlichen Fragen möglich.



## Vorläufige Schlussfolgerungen (2)

- ist ein aktivierendes Verfahren für definierte Zielgruppen in den unterschiedlichen Sektoren der Gesundheits- und Sozialhilfe, Versicherungen und Beschäftigungsförderung
- sichert die Kontinuität der Versorgung und überschreitet dafür strukturelle und organisatorische Grenzen und verbindet Professionen und Dienste miteinander
- hat eine ganzheitliche Sicht auf Klient:innen und deren soziales Umfeld
- ist lösungs- und zielorientiert und stellt Klient:innen und deren Ressourcen und Stärken in den Mittelpunkt, um vereinbarte Ziele zu erreichen
- findet in einem Netzwerk aller für die Versorgung eines\* Klienten relevanten informellen und formellen Helfer:innen, Einrichtungen und Organisationen statt
- sichert Qualität durch eine geplante und kontinuierliche Versorgung, die gemeinsam von Klient:in und Case Manager:in evaluiert wird

# Beteiligte Praxispartner



Hochschule Neubrandenburg  
University of Applied Sciences





# Ausgewählte Publikationen zum Projekt

Schmidt, S., Behrens, J., Lautenschläger, C., Gaertner, B., & Luderer, C. (2019). Experiences with combined personal-online case management and the self-reliance of older people with multimorbidity living alone in private households: results of an interpretative-hermeneutical analysis. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, DOI: 10.1111/scs.12691.

Schmidt, S. (2019). Einsame Menschen unterstützen. *Heilberufe*, 71(12), 18-21.

Schmidt, S. (2018). Moderierte Videokonferenz – Teilhabe und soziale Kontakte. In Hax-Schoppenhorst, T. (Hrsg.), *Das Einsamkeits-Buch. Wie Gesundheitsberufe einsame Menschen verstehen, unterstützen und integrieren können* (S. 461-473). Bern: Hogrefe Verlag.

Schmidt, S., & Luderer, C. (2018). »Ich bin wieder ein Mensch geworden«. Care und Case Management als Unterstützung der Eigenständigkeit allein lebender, mehrfacherkrankter, älterer Menschen: Ergebnisse einer interpretativ-hermeneutischen Analyse. *International Journal of Health Professions*, 5(1), 35-43, DOI: 10.2478/ijhp-2018-0006.

Schmidt, S., & Kampmeier, A. S. (2017). Caring TV – for older people with multimorbidity living alone. Positive feedback from users in the city of Berlin and in a rural area of Mecklenburg-West Pomerania. In Kollak, I. (Ed.), *Safe at Home With Assistive Technology* (p. 43-57). New York: Springer International Publishing.



**Prof. Dr. Stefan Schmidt**

Hochschule Neubrandenburg | University of Applied Sciences

Fachbereich Gesundheit, Pflege, Management

Broadauer Straße 2 | 17033 Neubrandenburg

E-Mail: [sschmidt@hs-nb.de](mailto:sschmidt@hs-nb.de) | Web: [www.hs-nb.de](http://www.hs-nb.de)