

## Einführung ins Buch

Digitalisierung verändert zunehmend die Art und Weise, wie Versorgung im Gesundheits- und Sozialwesen gestaltet wird. Neue Technologien wie Telemedizin oder digitale Dokumentations- und Kommunikationssysteme beeinflussen nicht nur Abläufe, sondern auch Rollenverständnisse und Verantwortlichkeiten. Dabei zeigen sich sowohl Chancen – etwa für mehr Teilhabe und bessere Koordination – als auch Herausforderungen im Hinblick auf Zugang, Gerechtigkeit, Qualität und Datenschutz.

Besonders spürbar sind diese Veränderungen im Care und Case Management: einem Verfahren, das darauf ausgerichtet ist, Menschen mit komplexem Unterstützungsbedarf sektorenübergreifend und personenzentriert zu begleiten. Als Schnittstelle zwischen Professionen, Institutionen und Lebenswelten muss sich Care und Case Management neu ausrichten, wenn digitale Technologien verstärkt zum Einsatz kommen, etwa wenn Algorithmen Entscheidungen abnehmen oder Kommunikation virtuell stattfindet. Dieses Buch fragt daher: Welche Funktionen können digitale Technologien im Care und Case Management sinnvoll übernehmen? Unter welchen Bedingungen sind sie praktikabel und fachlich legitim? Und welche Konsequenzen ergeben sich daraus für Praxis, Organisation und Profession?

Digitale Technologien erweitern die Möglichkeiten professionellen Handelns in dokumentarischer, kommunikativer und koordinativer Hinsicht. Sie verändern Informationszugänge, fördern neue Formen interprofessioneller Zusammenarbeit und ermöglichen durch strukturierte Daten und algorithmische Systeme eine gezieltere Steuerung und Entscheidungsunterstützung. Dabei ist Digitalisierung nicht als rein technisches Innovationsfeld zu verstehen, sondern als Bestandteil komplexer sozio-technischer Arrangements. Digitale Anwendungen müssen in bestehende oder neu konzipierte Versorgungsprozesse integriert werden, wobei insbesondere Fragen der Anschlussfähigkeit, Praktikabilität und ethischen Reflexion zu berücksichtigen sind. Für das Care und Case Management ergeben sich daraus veränderte Anforderungen, etwa im Hinblick auf digitale Dokumentation, virtuelle Kommunikation, remote-basierte Koordination oder technologiegestützte

Monitoringverfahren. Diese Entwicklungen berühren zentrale Prinzipien professionellen Handelns – insbesondere die Beziehungsgestaltung, das Ermessen in komplexen Entscheidungssituationen und die Aushandlung individueller Unterstützungsbedarfe.

Der erste Teil dieses Buchs widmet sich der theoretisch-konzeptionellen Verortung digitaler Entwicklungen im Care und Case Management. Dabei werden zentrale Begriffe, normative Leitbilder, ethische Reflexionsperspektiven sowie technische und systemische Grundlagen diskutiert sowie aktuelle Studienergebnisse und Wirkungsweisen aufgefächert. Es wird gezeigt, dass Digitalisierung nicht nur als technologische Innovation zu verstehen ist, sondern auch neue Anforderungen an Professionalität, Verantwortlichkeit und Partizipation mit sich bringt. So wird etwa das Verhältnis von Nähe und Distanz neu verhandelt, wenn Beratungsbeziehungen über digitale Kanäle geführt werden. Gleichzeitig ergeben sich neue Chancen zur Sicherstellung von Kontinuität, Reichweite und Responsivität – zentrale Qualitätsmerkmale guter (personenzentrierter) Versorgung und Unterstützung.

Im zweiten Teil des Buchs werden ausgewählte Praxisprojekte vorgestellt, die konkrete Erfahrungen mit digitalen Lösungen im Care und Case Management dokumentieren. Die Beiträge zeigen eindrucksvoll, wie digitale Assistenzsysteme, Telekonferenzen, App-basierte Fallsteuerung, digitale Dokumentation oder KI-gestützte Entscheidungshilfen in unterschiedlichen Kontexten eingesetzt werden – von der Versorgung hochaltriger Menschen über interprofessionelle Versorgungsteams bis hin zur sozialen Beratung vulnerabler Zielgruppen. Dabei wird deutlich, dass erfolgreiche Digitalisierung ein sorgfältiges Zusammenspiel technischer Infrastruktur, organisationaler Bedingungen und menschlicher Gestaltungskraft voraussetzt. Die Beiträge bieten nicht nur Einblicke in gelungene Anwendungen, sondern thematisieren auch Herausforderungen wie Datenschutz, Interoperabilität, Akzeptanz, Schulungsbedarfe und veränderte Rollenbilder.

Die Relevanz des vorliegenden Buchs liegt daher nicht nur in der Dokumentation technischer Neuerungen, sondern vor allem in der kritischen Reflexion darüber, wie Digitalisierung im Care und Case Management genutzt werden kann, um Selbstbestimmung, Teilhabe und Versorgungsgerechtigkeit zu stärken. Die hier versammelten Beiträge machen deutlich, dass digitale Innovationen dann besonders wirksam werden, wenn sie nicht an den Menschen und ihren Bedarfen vorbeigehen, sondern diese in den Mittelpunkt stellen – technisch klug, ethisch reflektiert und professionell verantwortet. Nicht zuletzt braucht es für alle Beteiligten einen spürbaren Nutzen.

Dieser Nutzen entfaltet sich jedoch nicht allein durch die technische Verfügbarkeit, sondern durch eine alltagsnahe, niedrigschwellige und vertraute Einbindung digitaler Angebote. Entscheidend ist, dass sowohl Nutzer:innen als auch berufliche Akteur:innen mit dem Medium vertraut sind und die Vorteile – etwa durch eine erleichterte Kommunikation, schnellen Zugang zu Informationen oder verbesserte Koordination – unmittelbar spürbar werden. Voraussetzung dafür sind verlässliche

technische Rahmenbedingungen: stabile Internetverbindungen, benutzer:innen-freundliche Endgeräte sowie intuitiv bedienbare Softwarelösungen. Darüber hinaus zeigt sich, dass die Akzeptanz digital gestützter Versorgungsformen deutlich steigt, wenn vertraute Personen aus dem unmittelbaren Lebensumfeld der Klient:innen – wie Case Manager:innen, Hausärzt:innen, Sozialarbeiter:innen, Pflegedienstleitungen oder Apotheker:innen – aktiv eingebunden sind. Werden diese Akteure aus dem Stadtteil oder Landkreis einbezogen, entstehen digitale Unterstützungsnetzwerke, die auf bekannten Strukturen aufbauen und von den Beteiligten als sinnvoll, unterstützend und partizipativ erlebt werden. Digitalisierung im Care und Case Management bedeutet somit nicht Standardisierung durch Technik, sondern die Chance auf individuell abgestimmte und verlässlich eingebettete Unterstützung.

Das vorliegende Buch will Impulse geben: für eine wissenschaftliche Auseinandersetzung mit den Bedingungen und Folgen der Digitalisierung im Care und Case Management; für die Weiterentwicklung professioneller Standards; und nicht zuletzt für eine Praxis, die digitale Potenziale im Sinne einer menschengerechten, ressourcenorientierten und nachhaltigen Versorgung zu nutzen versteht. Es richtet sich an Wissenschaftler:innen, Praktiker:innen, Entscheidungsträger:innen und alle, die Care und Case Management als zentrales Verfahren einer zunehmend digitalisierten Versorgungslandschaft begreifen.

Gleichzeitig macht dieses Buch auf ein zentrales Dilemma aufmerksam: Die technologische Entwicklung schreitet oft schneller voran als ihre sozial-ethische und organisationale Einbettung. Während digitale Tools bereits vielfältig verfügbar sind – von Sensorik über Videokommunikation bis hin zu KI-gestützten Analysesystemen –, fehlen vielerorts klare Konzepte, um diese systematisch in bestehende Versorgungslogiken zu integrieren. Care und Case Management steht damit exemplarisch für ein Spannungsfeld zwischen Innovationsdruck, ethischer Verantwortung und Alltagsrealität. Die hier vorgestellten Beiträge verdeutlichen, dass technologische Potenziale ohne angemessene Schulung, ohne Beteiligung der Nutzer:innen und ohne infrastrukturelle Voraussetzungen schnell verpuffen oder gar kontraproduktiv wirken können.

Die Rolle der Beteiligten (beruflichen und nicht beruflichen Akteur:innen) wird in diesem Kontext grundlegend transformiert. Case Manager:innen sehen sich mit neuen Rollenanforderungen konfrontiert – etwa als „digitale Übersetzer:innen“, als Prozessgestalter:innen in intersektoralen Settings oder als Moderator:innen algorithmengestützter Entscheidungsprozesse. Diese Entwicklungen erfordern nicht nur technologische Kompetenzen, sondern auch ein erweitertes professionsethisches Selbstverständnis. Die Frage, wie Digitalisierung im Sinne einer personenzentrierten und biografisch sensiblen Versorgung genutzt werden kann, ist eine Frage professioneller Haltung – und nicht nur technischer Anwendung.

Von besonderem Interesse ist zudem die Frage, wie digitale Elemente zur Überwindung struktureller Versorgungsdefizite beitragen können – etwa in ländlichen Räumen, bei der Unterstützung vulnerabler Gruppen oder in der sektorenüber-

greifenden Koordination komplexer Versorgungsbedarfe. Die Digitalisierung eröffnet hier neue Möglichkeiten der Teilhabe und Erreichbarkeit. Gleichzeitig drohen neue Exklusionsmechanismen – etwa für Menschen mit eingeschränkter Medienkompetenz oder unzureichender digitaler Infrastruktur. Das Buch sensibilisiert daher auch für Fragen der Gerechtigkeit, der Inklusivität und der nachhaltigen Nutzung digitaler Ressourcen.

Nicht zuletzt versteht sich dieses Buch als Beitrag zur Professionalisierung und wissenschaftlichen Fundierung des Care und Case Managements im digitalen Zeitalter. Es liefert praxisnahe Erkenntnisse, die sowohl in der Aus- und Weiterbildung als auch in der Organisationsentwicklung genutzt werden können. Die Beiträge zeigen, dass es für eine gelingende Digitalisierung nicht nur technische Lösungen braucht, sondern vor allem Räume der Reflexion, partizipative Entwicklungskulturen und einen interdisziplinären Dialog zwischen Technologieentwicklung, Praxis und Wissenschaft.

In diesem Sinne möchte das Buch nicht nur Wissen dokumentieren, sondern auch zur Diskussion anregen, Denkräume öffnen und Mut machen, Digitalisierung im Care und Case Management als Gestaltungsaufgabe zu begreifen – für eine Versorgung, die menschlich bleibt, weil sie sich auch digital ihrer Verantwortung stellt.

Für das Gelingen dieses Buches haben viele Menschen auf unterschiedliche Weise entscheidend beigetragen, bei denen ich mich sehr herzlich bedanken möchte. Mein besonderer Dank gilt allen Autor:innen, die mit ihren fundierten und vielseitigen Beiträgen die digitale Transformation im Care und Case Management aus ganz unterschiedlichen Perspektiven beleuchten und reflektieren.

Ein ganz besonderer Dank gilt Annette Xandry vom medhochzwei Verlag, die dieses Buchprojekt von Beginn an mit großem Engagement begleitet hat. Ihre kontinuierliche Unterstützung, ihr professioneller Blick und ihr unerschütterlicher Glaube an das Thema und an dieses Vorhaben waren für mich persönlich eine große Motivation und haben maßgeblich zum Entstehen dieses Bandes beigetragen. Außerdem danke ich Melanie Christner sehr für das Lektorat und die hilfreichen Hinweise, die das Buch noch besser gemacht haben.

Mein herzlicher Dank gilt Sebastian Lennemann, der das Buchprojekt insbesondere im Hintergrund intensiv unterstützt hat. Seine präzisen Recherchen, seine Zuarbeit und seine Aufmerksamkeit für thematische Entwicklungen haben einen wesentlichen Beitrag zur inhaltlichen Qualität dieses Buchs geleistet.

Ich wünsche Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, viel Freude beim Lesen und Durcharbeiten des Buchs und freue mich über Rückmeldungen.

*Stefan Schmidt*  
Herbst 2025