

Inhaltsverzeichnis

<i>Geleitwort</i>	V
<i>Vorwort zur 1. Auflage</i>	IX
<i>Vorwort zur 2. Auflage</i>	XV
<i>Vorwort zur 3. Auflage</i>	XVII
1 Case Management – Das Handlungskonzept	1
1.1 Case Managementdefinition	1
1.2 Was ist der Fall?	2
1.3 Notwendige Bestandteile des Case Managements	3
1.3.1 Fallklärung (Case Findung)	4
1.3.2 Assessment	4
1.3.3 Serviceplanung	5
1.3.4 Leistungssteuerung	5
1.3.5 Angebotssteuerung	5
1.4 Dimensionen des Case Managements	6
1.5 Funktionen des Case Managements	10
1.5.1 Die Advocacy-Funktion	10
1.5.2 Die Broker-Funktion	11
1.5.3 Die Gate-Keeper-Funktion	13
1.5.4 Die Social Support-Funktion	14
1.5.5 Die besondere Funktion von Advocacy	16
1.6 Die ökonomische Funktion von Case Management	18
1.6.1 Verteilungs- und Zuweisungsfunktionen zwischen den Dimensionen des Case Managements	18
1.6.2 Die ökonomischen Funktionen in der Fallsteuerung	22
1.7 Koordination und Kooperation als Aufgaben des Case Managements	23
1.8 Entstehungsgeschichte des Case Managements	27
1.8.1 Die Ursprünge in den USA und in Großbritannien	27
1.8.2 Anwendungsbereiche von Case Management in Deutschland, Österreich und der Schweiz	28

Inhaltsverzeichnis

2 Konzepte, Begriffe und Sprache im Case Management	35
2.1 Synonyme Verwendungen von Case Management	36
2.2 Fallmanagement.	36
2.3 Care Management	38
2.4 Makro-, Meso- und Mikroebene – die Dimensionen des Case Managements.	41
2.5 Verwandte Begriffe	42
2.5.1 Managed Care.	42
2.5.2 Disease Management	43
2.5.3 Behandlungspfade, Clinical Pathways	44
2.5.4 Utilization Review	45
2.6 Regionalisierte Versorgung.	45
2.6.1 Integrierte Versorgung.	45
2.6.2 Versorgungsintegration	46
2.6.3 Gesundheitskioske	46
2.6.4 Patientenlotsen	47
2.7 Management (des Falles)	48
2.8 Das Case Managementmodell	49
3 Die Klärungsphase – die passenden Fälle für das Case Management	53
3.1 Einführung	53
3.2 Begriffe der Klärungsphase.	54
3.2.1 Outreach (Access)	55
3.2.2 Case Finding	62
3.2.3 Intaking	69
3.3 Besondere Bedeutung der Klärungsphase	71
3.3.1 Auswahlprinzip: Alle Fälle sind CM-Fälle (ohne externe Vorauswahl)	74
3.3.2 Auswahlprinzip: Im Verlauf festgestellte Fälle werden Case Managementfälle	75
3.3.3 Auswahlprinzip: Auswahl nach vorgesehenem Vermittlungsangebot	75
3.3.4 Auswahlprinzip: Eine oder mehrere bestimmte Zielgruppen erhalten Case Management	76
3.3.5 Auswahlprinzip: Organisations- beziehungsweise finanziierungsspezifische Kriterien	77
3.3.6 Auswahlprinzip: Wunsch der Beteiligten.	78
3.3.7 Auswahlprinzip: Fallspezifische Kriterien	79
3.4 Modellhafte Lösungen zur Bestimmung von Fallauswahlkriterien	79
3.4.1 Definition von Fallauswahlkriterien, Regeln mit anschließender Prozessmodulation	80
3.4.2 Fallauswahl als Bestandteil eines durchgängig festgelegten Fallbearbeitungsprozesses	81
3.4.3 Auswahldimensionen mit Positiv- und Negativkriterien..	83

3.4.4	Zuordnungskriterien zu unterschiedlichen Zeitpunkten im Bearbeitungsprozess	84
3.4.5	Zuordnung in einer Kriterien-Bearbeitungsmatrix.	84
3.4.6	Regeln	86
3.5	Überprüfung der Case Findingkriterien	87
3.6	Beziehungsgestaltung in der Klärungsphase	88
3.7	Umgang mit Zwangskontexten	89
3.7.1	Besucher	89
3.7.2	Klagende	92
3.7.3	Hoffnungslose.	93
3.7.4	Kunden	95
3.7.5	Umgang mit der Klassifizierung von Klienten im Zwangskontext	95
3.8	Gesprächsführung und Beziehungsgestaltung im Case Management	96
3.8.1	Einzelfallorientierung.	96
3.8.2	Gesprächsführung angepasst an die Phasen des Case Managements	97
3.8.3	Komplexität	98
3.8.4	Interdisziplinarität	100
3.8.5	Moderation	100
4	Das Assessment – die Fälle richtig einschätzen.	101
4.1	Einführung	101
4.2	Qualitätsansprüche im Assessment	104
4.2.1	Organisation	105
4.2.2	Qualifikation.	106
4.2.3	Haltung	108
4.3	Inhalte des Assessments	109
4.4	Assessment als Matrixorganisation	114
4.5	Instrumente des Assessments.	121
4.6	Das Assessment der Ressourcenlage – der Ressourcenraum.	122
4.7	Das Assessment der Komplexität.	132
4.7.1	Zirkularität und Denken in Variablen als Voraussetzungen im Umgang mit Komplexität.	132
4.7.2	Das Problemnetz	134
4.8	Risiken des Assessments	148
4.8.1	Diagnosen schaffen Realitäten	149
4.8.2	Eigeninteresse der Durchführenden.	149
4.8.3	Partielle Assessments	149
4.8.4	Innerorganisatorischer Widerstand gegen Assessmentverfahren	150
4.8.5	Reduzierung von Assessments bei Langzeitfällen.	150
4.8.6	Asymmetrie zwischen Spezialist und Klient	151

Inhaltsverzeichnis

5 Serviceplanung – Strategieentwicklung für den Fall	153
5.1 Einführung	153
5.1.1 Serviceplanung – die strategische Einheit im Case Managementablauf	153
5.1.2 Die Teilbereiche der Serviceplanung	154
5.1.3 Beteiligte und ihre Rollen im Serviceplanverfahren	160
5.2 Ressourcen – die Freiheitsgrade der Hilfeplanung	163
5.3 Methodisches Vorgehen bei der Hilfeplanung	167
5.3.1 Regelungen im Serviceplan	167
5.3.2 Ziele regeln Servicepläne	171
5.3.3 Methodik der Zielentwicklung	176
5.3.4 Fehler bei der Serviceplanung	190
5.3.5 Unvollständige Serviceplanung	191
5.3.6 Zielüberprüfung	193
5.4 Kontrakte im Case Management	194
6 Linking – Vermittlung und Vernetzung von Unterstützungsangeboten.....	197
6.1 Einführung	197
6.2 Die Vermittlung und Anpassung von Angeboten	198
6.2.1 Vorbereitung	198
6.2.2 Vermittlung	198
6.2.3 Anpassung	199
6.2.4 Fallbezogene Vernetzung	199
6.3 Die vier Beziehungsperspektiven im Linking	200
6.3.1 Beziehungsperspektive a): fallverantwortliche kontinuierliche Beziehung zwischen dem Case Manager und dem Klienten	201
6.3.2 Beziehungsperspektive b): Vermittlung und Anpassung von Angeboten	205
6.3.3 Beziehungsperspektive c): Vernetzung der Kooperationspartner	218
6.3.4 Beziehungsperspektive d): fallübergreifende Zusammenarbeit mit den Anbietern	226
6.3.5 Unvollständiges Linking	230
7 Monitoring, Abschluss und Langzeithilfen	233
7.1 Einführung	233
7.2 Definition und Aufgaben des Monitorings	234
7.3 Advocacy – die Position des Case Managements absichern	237
7.4 Koordination und Kooperation im Monitoring	243
7.4.1 Zusammenarbeit mit den Akteuren	243
7.4.2 Umsetzung des Serviceplans	253

7.5	Erkennen im Monitoring	260
7.5.1	Relevante Veränderungen erkennen	260
7.5.2	Strukturrelevante Ereignisse sammeln und weitergeben ..	267
7.6	Reassessment	268
7.7	Verantwortlichkeiten im Monitoring	270
7.8	Monitoring versus Controlling.....	272
7.9	Probleme beim Monitoring	272
7.9.1	Stellung des Case Managements.....	272
7.9.2	Umgang mit Konflikten.....	273
7.9.3	Negative Kommunikation.....	274
7.10	Case Management mit Langzeitfällen	274
7.11	Abschluss und Entpflichtung	278
7.11.1	Ungeplante Beendigungen.....	279
7.11.2	Inhaltlich begründete Beendigungen oder Wechsel	284
7.11.3	Entpflichtung – Haltung und Schritte bei der Beendigung von Case Managementfällen.....	285
7.11.4	Risikomanagement.....	290
7.11.5	Abschlussbericht.....	291
8	Evaluation – Den Fallablauf rückblickend verstehen und bewerten	293
8.1	Einführung	293
8.2	Anlässe und Ziele in der Evaluation von Case Management	293
8.3	Externe Anlässe und Ziele für die Evaluation von Case Management	295
8.3.1	Rechenschaftslegung	296
8.3.2	Öffentlichkeitsarbeit.....	298
8.4	Beziehungsorientierte Anlässe und Ziele für die Evaluation von Case Management	299
8.4.1	Kooperationsentwicklung	299
8.4.2	Partizipation	300
8.5	Interne Anlässe für die Evaluation von Case Management.....	301
8.5.1	Organisationsentwicklung nach der Systematik des Turtle-Prozessmodells	301
8.5.2	Fachliche Reflexion	305
9	Systemsteuerung im Case Management	309
9.1	Systemsteuerung als konsequente Fortführung der Fallsteuerung	309
9.2	Systemsteuerung als Angebotssteuerung und Angebotsentwicklung	312
9.2.1	Notwendige Festlegungen zur praktischen Umsetzung der ereignisinduzierten Systemsteuerung.....	313
9.2.2	Systematisierung der Zusammenhänge zwischen Fall- und Systemsteuerung.....	316
9.3	Systemsteuerung als Kongruenzleistung	325

Inhaltsverzeichnis

9.4 Probleme bei der Systemsteuerung	327
9.4.1 Überlagerung durch Organisation und Politik	327
9.4.2 Kooperationsprobleme	327
9.4.3 Wie viel Fälle braucht Systemsteuerung?.....	329
<i>Literatur</i>	331
<i>Stichwortverzeichnis</i>	337
<i>Der Autor</i>	341