

# 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
<b>1 Case Management – Das Handlungskonzept</b> .....	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 Deutsch- land, Österreich und der Schweiz .....	28

<b>2 Konzepte, Begriffe und Sprache im Case Management</b>	<b>35</b>
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
<b>3 Die Klärungsphase – die passenden Fälle für das Case Management</b>	<b>53</b>
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 finanzierungsspezifische 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
<b>4</b>	<b>Das Assessment – die Fälle richtig einschätzen. ....</b>	<b>101</b>
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

<b>5 Serviceplanung – Strategieentwicklung für den Fall</b>	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
<b>6 Linking – Vermittlung und Vernetzung von Unterstützungsangeboten</b>	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
<b>7 Monitoring, Abschluss und Langzeithilfen</b>	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	Strukturelevante 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
<b>8</b>	<b>Evaluation – Den Fallablauf rückblickend verstehen und bewerten</b>	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
<b>9</b>	<b>Systemsteuerung im Case Management .....</b>	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