

Inhaltsübersicht

<i>Geleitwort</i>	V
<i>Vorwort</i>	IX
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)	3
1.3.2 Assessment	4
1.3.3 Serviceplanung	4
1.3.4 Leistungssteuerung	5
1.3.5 Angebotssteuerung	5
1.4 Dimensionen des Case Managements	6
1.5 Gründe für den Einsatz von Case Management	9
1.6 Funktionen des Case Managements	13
1.6.1 Die Advocacy-Funktion	13
1.6.2 Die Broker-Funktion	14
1.6.3 Die Gate-Keeper-Funktion	16
1.6.4 Die Social Support-Funktion	17
1.6.5 Die besondere Funktion von Advocacy	19
1.7 Die ökonomische Funktion von Case Management	21
1.7.1 Verteilungs- und Zuweisungsfunktionen zwischen den Dimensionen des Case Managements	21
1.7.2 Die ökonomischen Funktionen in der Fallsteuerung	25
1.8 Koordination und Kooperation als Aufgaben des Case Managements	26
1.9 Case Management als Hoffnungsträger	29
1.9.1 Widerspruch: Standardisierung oder Einzelfall-orientierung	30
1.9.2 Widerspruch: Rationalisierung oder Rationierung	31
1.9.3 Widerspruch: Fordern oder Fördern	36
1.9.4 Widerspruch: Spezialisierung oder Generalisierung	37
1.9.5 Widerspruch: Steuerungsanspruch vs. Autonomie	38

1.10	Entstehungsgeschichte des Case Managements	40
1.10.1	Die Ursprünge in USA und Großbritannien	40
1.10.2	Anwendungsbereiche von Case Management in Deutschland, Österreich und der Schweiz	41
2	Konzepte, Begriffe und Sprache im Case Management	46
2.1	Synonyme Verwendungen von Case Management	48
2.2	Fallmanagement	48
2.3	Care Management	51
2.4	Makro-, Meso- und Mikroebene – die Dimensionen des Case Managements	53
2.5	Case Management mit Zusatzbezeichnung	55
2.5.1	Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement	55
2.5.2	Klinisches/Medizinisches Case Management	56
2.5.3	Independent Case Management (unabhängiges Case Management)	57
2.6	Verwandte Begriffe	57
2.6.1	Managed Care	57
2.6.2	Disease Management	58
2.6.3	Behandlungspfade, Clinical Pathways	59
2.6.4	Utilization Review	60
2.7	Integration von Versorgung	60
2.7.1	Integrierte Versorgung	61
2.7.2	Versorgungsintegration	61
2.8	Fallsteuerung in verschiedenen Arbeitsfeldern	62
2.8.1	Prozessmanagement im Krankenhaus	62
2.8.2	Teilhabemanagement (Eingliederungsmanagement)	62
2.9	Case Management zwischen Budgetverwaltung und Anwaltschaftlichkeit	63
2.9.1	Strategie der Fallsteuerung	63
2.9.2	Zweck der Fallsteuerung	64
2.9.3	Einordnung der Fallsteuerungskonzepte nach Strategie und Zweck	65
2.10	Management (des Falles)	67
2.11	Das Case Managementmodell	69
3	Die Klärungsphase – die passenden Fälle für das Case Management	71
3.1	Einführung	71
3.2	Begriffe der Klärungsphase	72
3.2.1	Outreach (Access)	73
3.2.2	Case Finding	80
3.2.3	Intaking	87

3.3	Besondere Bedeutung der Klärungsphase	89
3.3.1	Auswahlprinzip: Alle Fälle sind CM-Fälle (ohne externe Vorauswahl)	92
3.3.2	Auswahlprinzip: Im Verlauf festgestellte Fälle werden Case Managementfälle	93
3.3.3	Auswahlprinzip: Auswahl nach vorgesehenem Vermittlungsangebot	93
3.3.4	Auswahlprinzip: Eine oder mehrere bestimmte Zielgruppen erhalten Case Management	94
3.3.5	Auswahlprinzip: Organisations- beziehungsweise finanziierungsspezifische Kriterien	95
3.3.6	Auswahlprinzip: Wunsch der Beteiligten	96
3.3.7	Auswahlprinzip: Fallspezifische Kriterien	97
3.4	Überprüfung der Case Findingkriterien	97
3.5	Beziehungsgestaltung in der Klärungsphase	99
3.6	Umgang mit Zwangskontexten	100
3.6.1	Besucher	101
3.6.2	Klagende	103
3.6.3	Hoffnungslose	105
3.6.4	Kunden	106
3.6.5	Umgang mit der Klassifizierung von Klienten im Zwangskontext	106
3.7	Gesprächsführung und Beziehungsgestaltung im Case Management	107
3.7.1	Einzelfallorientierung	108
3.7.2	Gesprächsführung angepasst an die Phasen des Case Managements	108
3.7.3	Komplexität	110
3.7.4	Interdisziplinarität	111
3.7.5	Moderation	111
4	Das Assessment – die Fälle richtig einschätzen	112
4.1	Einführung	112
4.2	Qualitätsansprüche im Assessment	116
4.2.1	Organisation	116
4.2.2	Qualifikation	117
4.2.3	Haltung	119
4.3	Inhalte des Assessments	121
4.4	Assessment als Matrixorganisation	125
4.5	Instrumente des Assessments	132
4.6	Das Assessment der Ressourcenlage – der Ressourcenraum ...	133
4.7	Das Assessment der Komplexität	142
4.7.1	Zirkularität und Denken in Variablen als Voraussetzungen im Umgang mit Komplexität	142

4.8	4.7.2	Das Problemnetz	144
	4.8.1	Risiken des Assessments	158
	4.8.2	Diagnosen schaffen Realitäten	158
	4.8.3	Eigeninteresse der Durchführenden	159
	4.8.4	Partielle Assessments	159
	4.8.5	Innerorganisatorischer Widerstand gegen Assessmentverfahren	160
	4.8.6	Reduzierung von Assessments bei Langzeitfällen	160
		Asymmetrie zwischen Spezialist und Klient	160
5		Serviceplanung – Strategieentwicklung für den Fall	161
5.1		Einführung	161
	5.1.1	Serviceplanung – die strategische Einheit im Case Managementablauf	161
	5.1.2	Die Teilbereiche der Serviceplanung	163
	5.1.3	Beteiligte und ihre Rollen im Serviceplanverfahren	169
5.2		Ressourcen – die Freiheitsgrade der Hilfeplanung	172
5.3		Methodisches Vorgehen bei der Hilfeplanung	177
	5.3.1	Regelungen im Serviceplan	178
	5.3.2	Ziele regeln Servicepläne	182
	5.3.3	Methodik der Zielentwicklung	187
	5.3.4	Fehler bei der Serviceplanung	201
	5.3.5	Zielüberprüfung	202
6		Linking – Vermittlung und Vernetzung von Unterstützungsangeboten	203
6.1		Einführung	203
6.2		Die Vermittlung und Anpassung von Angeboten	204
	6.2.1	Vorbereitung	204
	6.2.2	Vermittlung	204
	6.2.3	Anpassung	205
	6.2.4	Fallbezogene Vernetzung	205
6.3		Die vier Beziehungsdimensionen im Linking	205
	6.3.1	Beziehungsdimension a): fallverantwortliche kontinuierliche Beziehung zwischen dem Case Manager und dem Klienten	207
	6.3.2	Beziehungsdimension b): Vermittlung und Anpassung von Angeboten	211
	6.3.3	Beziehungsdimension c): Vernetzung der Kooperationspartner	225
	6.3.4	Beziehungsdimension d): fallübergreifende Zusammenarbeit mit den Anbietern	234

7	Monitoring, Abschluss und Langzeithilfen	238
7.1	Einführung	238
7.2	Definition und Aufgaben des Monitorings	239
7.3	Advocacy – die Position des Case Managements absichern ...	242
7.4	Koordination und Kooperation im Monitoring	251
	7.4.1 Zusammenarbeit mit den Akteuren	251
	7.4.2 Umsetzung des Serviceplans	261
7.5	Erkennen im Monitoring	267
	7.5.1 Relevante Veränderungen erkennen	267
	7.5.2 Strukturrelevante Ereignisse sammeln und weitergeben	274
7.6	Reassessment	279
7.7	Verantwortlichkeiten im Monitoring	281
7.8	Monitoring versus Controlling	283
7.9	Probleme beim Monitoring	284
	7.9.1 Stellung des Case Managements	284
	7.9.2 Umgang mit Konflikten	284
	7.9.3 Negative Kommunikation	285
7.10	Case Management mit Langzeitfällen	286
7.11	Abschluss und Entpflichtung	293
	7.11.1 Ungeplante Beendigungen	294
	7.11.2 Inhaltlich begründete Beendigungen oder Wechsel ..	300
	7.11.3 Entpflichtung – Haltung und Schritte bei der Beendigung von Case Managementfällen	304
	7.11.4 Risikomanagement	308
	7.11.5 Abschlussbericht	310
8	Evaluation – Den Fallablauf rückblickend verstehen und bewerten	311
8.1	Einführung	311
8.2	Anlässe und Ziele in der Evaluation von Case Management ..	312
8.3	Externe Anlässe und Ziele für die Evaluation von Case Management	314
	8.3.1 Rechenschaftslegung	315
	8.3.2 Öffentlichkeitsarbeit	317
8.4	Beziehungsorientierte Anlässe und Ziele für die Evaluation von Case Management	318
	8.4.1 Kooperationsentwicklung	318
	8.4.2 Partizipation	320
8.5	Interne Anlässe für die Evaluation von Case Management	321
	8.5.1 Organisationsentwicklung nach der Systematik des Turtle-Prozessmodells	321
	8.5.2 Fachliche Reflexion	334

9	Systemsteuerung im Case Management	337
9.1	Systemsteuerung als konsequente Fortführung der Fallsteuerung	338
9.2	Systemsteuerung als Angebotssteuerung und Angebotsentwicklung	340
9.2.1	Notwendige Festlegungen zur praktischen Umsetzung der ereignisinduzierten Systemsteuerung	342
9.2.2	Systematisierung der Zusammenhänge zwischen Fall- und Systemsteuerung	345
9.3	Systemsteuerung als Kongruenzleistung	358
9.4	Ansiedlung der Systemsteuerung	360
9.5	Probleme bei der Systemsteuerung	361
9.5.1	Überlagerung durch Organisation und Politik	361
9.5.2	Kooperationsprobleme	362
9.5.3	Wie viel Fälle braucht Systemsteuerung?	364
	<i>Literatur</i>	<i>366</i>
	<i>Stichwortverzeichnis</i>	<i>371</i>
	<i>Autorenverzeichnis</i>	<i>375</i>