

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 (Eingliederungs- management) | 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 finanzierungsspezifische 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 |

| | | | |
|-----|-------|--|------------|
| | 4.7.2 | Das Problemnetz | 144 |
| 4.8 | | Risiken des Assessments | 158 |
| | 4.8.1 | Diagnosen schaffen Realitäten | 158 |
| | 4.8.2 | Eigeninteresse der Durchführenden | 159 |
| | 4.8.3 | Partielle Assessments | 159 |
| | 4.8.4 | Innerorganisatorischer Widerstand gegen Assessmentverfahren | 160 |
| | 4.8.5 | Reduzierung von Assessments bei Langzeitfällen | 160 |
| | 4.8.6 | 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 Unterstützungs- angeboten | 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 Beziehungsperspektiven im Linking | 205 |
| | 6.3.1 | Beziehungsperspektive a): fallverantwortliche kontinuierliche Beziehung zwischen dem Case Manager und dem Klienten | 207 |
| | 6.3.2 | Beziehungsperspektive b): Vermittlung und Anpassung von Angeboten | 211 |
| | 6.3.3 | Beziehungsperspektive c): Vernetzung der Kooperationspartner | 225 |
| | 6.3.4 | Beziehungsperspektive 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 Strukturelevante 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 Angebots- entwicklung | 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> | 366 |
| | <i>Stichwortverzeichnis</i> | 371 |
| | <i>Autorenverzeichnis</i> | 375 |