

Inhalt

Einführung	5
------------------	---

Erster Teil: Grundlagen

1	Das Konzept Case Management und seine Entwicklung	15
1.1	Die Entstehung und Verbreitung von Case Management	17
1.2	Case Management im Bezugsrahmen gesteuerter Leistungserbringung	25
1.3	Prozessmanagement und Fallführung	34
2	Grundlagen des Managements im personenbezogenen Dienst	39
2.1	Management in der Arbeit für Menschen und mit ihnen?	40
2.2	Sorgen und Versorgung: Steuern und Leiten	54
2.3	Handhabung der Unterstützung und Versorgung: Definitionen	61
3	Gestaltungsaufgaben in personenbezogenen Diensten ...	75
3.1	Nutzer- versus Angebotsorientierung	78
3.2	Offene Konsultation – Sorgeberatung	81
3.3	Handeln nach Vereinbarung (Kontrakt)	84
3.4	Prozedurale Fairness	88
3.5	Produktorientierung	91
3.6	Qualitätsmanagement	94
3.7	Versorgungsmanagement	100
3.8	Koordination, Vernetzung und Kooperation	104
3.9	Rationalisierung und Rationierung	112
3.10	Bedarfsplanung und Arrangements der Versorgung	116

Zweiter Teil: Verfahren und Anwendungen

4	Dimensionen im Case Management	123
4.1	Reichweite und Veranlassung	129
4.2	Assessment: Einschätzung und Bedarfsklärung	137
4.3	Zielvereinbarung und Hilfeplanung	148
4.4	Kontrollierte Durchführung	154
4.5	Evaluation	159
4.6	Rechenschaftslegung	164
5	Strukturen beruflichen Case Managements	167
5.1	Fachliche Funktionstüchtigkeit	169
5.2	Vernetzte Strukturen und vernetztes Arbeiten	173
5.3	Wer ist Case Manager?	179
5.4	Berufsrollen von Case Managern	185
5.5	Standards der Praxis von Case Management	192
6	Einsatzgebiete von Case Management	205
6.1	Case Management in der Pflege und Altenhilfe	205
6.2	Case Management in der Rehabilitation	212
6.3	Case Management in der Behindertenhilfe	216
6.4	Case Management in der Familienhilfe	223
6.5	Case Management in der Kinder- und Jugendhilfe	230
6.6	Case Management in der Straffälligenarbeit	234
6.7	Case Management mit Suchtmittelabhängigen und Wohnungslosen	239
6.8	Case Management in der Psychiatrie	244
6.9	Case Management in der Krankenversorgung	250
6.10	Case Management in der Beschäftigungsförderung	263
	Glossar	267
	Verzeichnis der Abbildungen	279
	Literatur	281
	Stichwortverzeichnis	311
	Autor	315