

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 |