

Inhalt

Einführung	7
------------------	---

Teil 1 Grundlagen

1 Das Konzept Case Management und seine Entwicklung	17
1.1 Die Entstehung und Verbreitung von Case Management	19
1.2 Case Management im Bezugsrahmen gesteuerter Leistungserbringung	27
1.3 Prozessmanagement und Fallführung	35

2 Grundlagen des Managements im personenbezogenen Dienst	41
2.1 Management in der Arbeit für Menschen und mit ihnen?	42
2.2 Sorgen und Versorgung: Steuern und Leiten	56
2.3 Handhabung der Unterstützung und Versorgung: Definitionen ..	62

3 Gestaltungsaufgaben in personenbezogenen Diensten	79
3.1 Nutzer- versus Angebotsorientierung	83
3.2 Offene Konsultation – Sorgeberatung	85
3.3 Handeln nach Vereinbarung (Kontrakt)	89
3.4 Prozedurale Fairness	93
3.5 Produkt- und Ressourcenorientierung	95
3.6 Qualitätsmanagement	99
3.7 Versorgungsmanagement	105
3.8 Koordination, Vernetzung und Kooperation	108
3.9 Rationalisierung und Rationierung	116
3.10 Bedarfsplanung und Arrangements der Versorgung	121

Teil 2 Verfahren, Strukturen, Funktionen

4 Dimensionen im Case Management	127
4.1 Reichweite und Veranlassung	133
4.2 Assessment: Einschätzung und Bedarfsklärung	142
4.3 Zielvereinbarung und Hilfeplanung	154
4.4 Kontrollierte Durchführung	160
4.5 Evaluation	164
4.6 Rechenschaftslegung	169

5 Strukturen beruflichen Case Managements	173
5.1 Fachliche Funktionstüchtigkeit.....	175
5.2 Vernetzte Strukturen und vernetztes Arbeiten	179
5.3 Wer ist Case Managerin?	185
5.4 Funktionen und Berufsrollen von Case Managerinnen	190
5.5 Standards der Praxis von Case Management	199

Teil 3 Anwendungen

6 Einsatzgebiete von Case Management	215
6.1 Case Management in der Pflege.....	215
6.2 Case Management in der Rehabilitation	222
6.3 Case Management in der Behindertenhilfe	226
6.4 Case Management in der rechtlichen Betreuung	232
6.5 Case Management in der Familienhilfe.....	235
6.6 Case Management in der Kinder- und Jugendhilfe	242
6.7 Case Management in der Straffälligenarbeit	246
6.8 Case Management in der Arbeit mit Suchtmittelabhängigen und Wohnungslosen.....	251
6.9 Case Management in der Psychiatrie	256
6.10 Case Management in der Krankenversorgung.....	262
6.11 Case Management zur Arbeitsmarktintegration	275
6.12 Case Management im Versicherungswesen	279
Glossar	283
Literatur.....	299
Der Autor.....	339