

# Inhalt

Einführung .....	7
------------------	---

## Teil 1 Grundlagen

<b>1 Das Konzept Case Management und seine Entwicklung .....</b>	<b>17</b>
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

<b>im personenbezogenen Dienst .....</b>	<b>41</b>
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 .....

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

<b>4 Dimensionen im Case Management .....</b>	<b>127</b>
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

<b>5 Strukturen beruflichen Case Managements .....</b>	<b>173</b>
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
 <b>Teil 3 Anwendungen</b>	
<b>6 Einsatzgebiete von Case Management .....</b>	<b>215</b>
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
<b>Glossar.....</b>	<b>283</b>
<b>Literatur.....</b>	<b>299</b>
<b>Der Autor.....</b>	<b>339</b>