

Inhalt

1 Einleitung	8
1.1 Aufbau des Lern- und Lehrbuchs	9
1.1.1 Gesellschaftliche, ökonomische und gesundheits-politische Rahmenbedingungen und ihre Bedeutung für das Case Management	12
1.1.2 Theoretische Grundlagen des Case Managements	12
1.1.3 Gestaltung und Umsetzung der Handlungs- bzw. Prozessstruktur des Case Managements	13
1.1.4 Spezifische methodisch-persönliche Kompetenzen und Rollenklarheit	14
2 Case Management – Was ist es und wozu benötigt man es?	16
2.1 Generelle Aufgaben im Case Management	21
2.2 Leitfragen des Case Management-Prozesses	23
2.3 CM als persönliche soziale Dienstleistung	25
2.3.1 Das Uno-actu-Prinzip	26
2.3.2 Die Notwendigkeit der Kundenpräsenz	27
2.3.3 Die Integration des externen Faktors in den Dienstleistungsprozess	28
2.3.4 Die Immateriellität der Dienstleistung	31
2.3.5 Die Bedarfsorientierung und die geringe Standardisierbarkeit	32
2.3.6 Die existenzielle Bedeutung	35
2.4 Case Management als persönliche soziale Dienstleistung	38
3 Case Manager*in – didaktische Anmerkungen	41
3.1 Lernziel: situations- und falladäquate Ausgestaltung des Case Management Prozesses	42
3.1.1 Rollenspiele vorbereiten – so geht's	43
3.2 Lernziel: Haltungen und Rollenklarheit	46
3.2.1 Gatekeeper	47
3.2.2 Broker (Beauftragter, Vermittler, Makler, Agent)	47
3.2.3 Advokat (anwaltliche Funktion, Beistandsfunktion)	48
3.2.4 Supportfunktion (Unterstützer)	48

4	Zentrale Themen des Case Managements	53
4.1	Krise	53
4.1.1	Krankheit als Krisenauslöser	57
4.1.2	Chronische Erkrankungen	58
4.1.3	Behinderung	62
4.2	Das Trajektmodell	67
4.3	Schnittstellen	71
4.3.1	Sozialversicherungsrechtliche Schnittstellen	73
4.3.2	Transitorische Schnittstellen	74
4.3.3	Merkantile Schnittstellen	75
4.3.4	Operative Schnittstellen	76
4.4	Schnittstellenmanagement	79
4.5	Grundlagen der Netzwerkarbeit	81
4.5.1	Fallabhängige Netzwerke	83
4.5.2	Fallunabhängige Netzwerke und Systemsteuerung	88
4.5.3	Gefährdung des Netzwerks	90
4.6	Der Sozialraum	92
5	Datenschutz im Case Management	97
5.1	Dokumentationsdisziplin und Aktenführung	101
6	Die Prozessphasen des fallbezogenen Case Managements	103
6.1	Programmatische Grundlagen	104
6.2	Intake – Aufnahme ins Case Management	107
6.2.1	Screening	108
6.2.2	Initialassessment	110
6.2.3	Kontraindikationen	113
6.2.4	Beziehung, Arbeitsbündnis, Auftrag	114
6.3	Bedarfsermittlung und Assessments	119
6.3.1	Zielklärung und Vertiefung des Fallverständens	121
6.3.2	Kommunikative Validierung	126
6.3.3	Ermittlung von Bewältigungsanforderungen	128
6.3.4	Ressourcencheck	135
6.3.5	Instrumente der Bedarfsermittlung	138
6.3.6	Checkliste Assessment	139
6.4	Hilfe- und Serviceplanung	140
6.4.1	Fallkonferenz	144
6.4.2	Der Serviceplan	146
6.4.3	Instrumente der Hilfeplanung und Fallkonferenz	147
6.4.4	Ressourcenmanagement: Marktübersicht	147
6.4.5	Auswahlkriterien für Ressourcen	149
6.4.6	Checkliste Hilfe- und Serviceplan	151

6.5 Umsetzung (Linking)	153
6.6 Überwachung des Versorgungsprozesse (Monitoring)	155
6.6.1 Durchführung/Instrumente	157
6.6.2 Umfang/Häufigkeit des Monitoring	158
6.6.3 Gründe für die Unzufriedenheit des Klienten	158
6.6.4 Umgang mit Konflikten	159
6.7 Abschluss und Evaluation	160
6.7.1 Inhalte und Methoden der Evaluation	161
6.7.2 Beendigung/Entpflichtung/Anschlussversorgung	169
6.7.3 Abschlussbericht/Gutachten	170
7 Lösungsvorschläge zu den Fallbeispielen	172
7.1 Lösung Fallbeispiel 1: Der Vertrauensvorschuss	172
7.2 Lösung Fallbeispiel 4: Amputation I – Förderung von Vertrauen und Kooperation	173
7.3 Lösung Fallbeispiel 16: Amputation II – Ziele bestimmen	174
7.4 Lösung Fallbeispiel 7: Die Arbeitsvermittlung	174
7.5 Lösung Fallbeispiel 8: Das Hilfsmittel	175
7.6 Lösung Fallbeispiel 9: Ingenieur I – Scheidung	175
7.7 Lösung Fallbeispiel 10: Ingenieur II – Behandlungs- bzw. Prozessketten	176
7.8 Lösung Fallbeispiel 17: Jugendlicher Straftäter I – Zweitbestes Ziel	177
7.9 Lösung Fallbeispiel 19: Jugendlicher Straftäter II – Zugang zur beruflichen Bildung	177
7.10 Lösung Fallbeispiel 13: Screening Suchtproblematik	178
7.11 Lösung Fallbeispiel 11: AIDS I – Programm für die Aidshilfe	179
7.12 Lösung Fallbeispiel 12: AIDS II – Screening Aidshilfe	181
7.13 Lösung Fallbeispiel 14: AIDS und Schwangerschaft I	181
7.14 Lösung Fallbeispiel 15: AIDS und Schwangerschaft II	182
7.15 Lösung Fallbeispiel 18: AIDS und Schwangerschaft III	183
7.16 Lösung Fallbeispiel 20: AIDS und Schwangerschaft IV	184
7.17 Lösung Fallbeispiel 22: AIDS und Schwangerschaft VI	188
Abkürzungen	190
Literaturverzeichnis	191
Register	196