

# Inhaltsverzeichnis

Widmung .....	9
Danksagung .....	10
Vorbemerkungen .....	11
Geleitwort .....	12
<b>1. Vorwort .....</b>	<b>13</b>
<b>2. Einleitung .....</b>	<b>21</b>
2.1 Ausgangslage .....	21
2.2 Was ist CM und was bezweckt das Buch? .....	24
2.2.1 Was ist CM? .....	24
2.2.2 Was bezweckt das Buch? .....	26
2.3 Aufbau und Zielgruppe .....	26
2.4 Länderübergreifende Gemeinsamkeiten im CM .....	27
2.5 Ein angepasstes Case Management .....	28
<b>3. Grundlagen .....</b>	<b>31</b>
3.1 Einführung ins CM .....	31
3.1.1 Case Management: Wesen und Geschichte .....	31
3.1.2 Der Versicherungsgedanke .....	33
3.2 Begriffsklärungen: Case Management, Managed Care, Disease Management, Care Management .....	35
3.2.1 Case Management .....	35
3.2.2 Managed Care .....	36
3.2.3 Disease Management .....	36
3.2.4 Care Management .....	36
3.3 Case Management heute – «nach Lehrbuch» .....	37
3.3.1 Definition «Case Management» .....	37

3.3.2 Makro-, Meso- und Mikroebene .....	37
3.3.3 Die Theorie des Regelkreis-Modells .....	38
<b>4. Problematik .....</b>	<b>41</b>
4.1 Case Management und die Realität .....	41
4.1.1 Der Anfang: Situation des Versicherungsmarktes in den 1990er-Jahren .....	42
4.1.2 Die Ressourcen werden knapp: CM soll helfen .....	42
4.1.3 Die Ressourcen bleiben knapp: Triage im CM .....	43
4.1.4 Die Nachfrage steigt: Case Managerinnen werden «produziert» .....	44
4.2 Das Regelkreismodell und die Realität .....	46
4.2.1 Zentrum: KlientIn .....	46
4.2.2 Ökonomische Triage: Ressourcen .....	46
4.2.3 Auslesekriterien .....	50
4.2.4 Verfahrensschritte .....	54
4.3 Warum es nicht klappt: Spannungsfelder und Beteiligte .....	58
4.3.1 Spannungsfeld Mikroebene: Patient/Klient und Case Managerin .....	59
4.3.2 Spannungsfeld Mesoebene: Anbieter, Institutionen, Betriebe .....	61
4.3.3 Spannungsfeld Makroebene: Gesellschaft und Politik .....	63
4.3.4 CM im Spannungsfeld der drei Ebenen .....	64
4.4 Warum es nicht klappt: Tabus .....	65
4.4.1 Widerstand verweist auf Tabus .....	65
4.4.2 Tabus im Leben, Tabus im CM .....	69
4.4.3 Fazit und These 1 .....	73
<b>5. Case Management ohne Triage .....</b>	<b>75</b>
5.1 Das Verfahren in der Praxis .....	75
5.1.1 Sieben Praxisbeispiele: Typische CM-Klienten .....	75
5.2 Das Verfahren Case Management ohne Triage .....	114
5.2.1 Wesensmerkmale des CM ohne Triage .....	115
5.2.2 Zentrumsfragen: Schnittmenge der drei Ebenen .....	116
5.2.3 Verantwortung für alle Beteiligten .....	117
5.3 Regelkreismodell des Verfahrens CM ohne Triage .....	119
5.3.1 Verfahrensschritte .....	119
5.3.2 Neue Definition von Case Management .....	125
5.3.3 Fazit und These 2 .....	125

5.4 Spar- und Lernpotenzial im CM .....	127
5.4.1 Massnahmen .....	133
5.4.2 Finanzierung von CM .....	138
<b>6. Folgerung: Ausblick auf das Jahr 2030 .....</b>	<b>153</b>
6.1 Was uns im Jahr 2030 erwartet .....	154
6.2 Die «neue» Case Managerin .....	159
6.2.1 Kontrollinstanz .....	163
<b>7. Nachwort .....</b>	<b>165</b>
Glossar .....	169
Literaturverzeichnis .....	173
Adressenverzeichnis .....	177
Die Autorin .....	178
Sachwortverzeichnis .....	179