

Inhaltsverzeichnis

Widmung	9
Danksagung	10
Vorbemerkungen	11
Geleitwort	12
1. Vorwort	13
2. Einleitung	21
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
3. Grundlagen	31
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
4. Problematik	41
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
5. Case Management ohne Triage	75
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
6. Folgerung: Ausblick auf das Jahr 2030	153
6.1 Was uns im Jahr 2030 erwartet	154
6.2 Die «neue» Case Managerin	159
6.2.1 Kontrollinstanz	163
7. Nachwort	165
Glossar	169
Literaturverzeichnis	173
Adressenverzeichnis	177
Die Autorin	178
Sachwortverzeichnis	179