

1	Charakteristiken des Case Management Prozesses, seine Phasen und seine Instrumente	
	im Überblick	1
1.1	Netzwerkarbeit (Care Management Ebene).....	2
1.2	Lösungsorientierung	4
1.3	Rechte und Pflichten der im Care und Case Management Beteiligten	5
1.4	Die Phasen des Case Management Prozesses und seine Instrumente	7
2	Das Intake und dessen Instrumente (Erste Phase des Case Management Prozesses)	15
2.1	Kriterienkatalog Intake	17
2.2	Ampel.	18
2.3	Auftragsklärung	18
2.4	Kontrakt/Vereinbarung.....	20
2.5	Überleitungsbogen	28
2.6	Rechte und Pflichten	31
2.7	Kommunikationsvereinbarung.....	31
2.8	Datenschutzerklärung und Schweigepflichtentbindung	32
2.9	Übersicht über alle Instrumente des Intakes	34
3	Das Assessment und dessen Instrumente (Zweite Phase des Case Management Prozesses)	39
3.1	Klientenorientierte Gesprächsführung.....	42
3.2	Beurteilungskatalog	42

VII

3.3	Netzwerkkarte	47
3.4	Mindmap Ressourcen.	49
3.5	Lebensereignisskala.	51
3.6	Erfassung subjektiver Lebensbereiche.	55
3.7	Skalen zur Einschätzung emotionaler Belastungen	56
3.8	Übersicht über alle Instrumente des Assessments.	58
4	Die Ziel- und Hilfeplanung und deren Instrumente (Dritte Phase des Case Management Prozesses)	61
4.1	Ziel- und Hilfeplan.	62
4.2	SMART-Formel	64
4.3	Verständigung über die Mitwirkung	64
4.4	Protokollformular Helfer*innenkonferenz.	66
4.5	Informationskette	67
4.6	Veränderungsplan.	68
4.7	Reframing	69
4.8	Wunderfrage.	69
4.9	Übersicht über alle Instrumente der Ziel- und Hilfeplanung	70
5	Umsetzung und Monitoring und deren Instrumente (Vierte Phase des Case Management Prozesses)	73
5.1	Fallbesprechung	74
5.2	Telefonnotizen	75
5.3	Videokonferenzen	76
5.4	Tagebücher.	77
5.5	Aktualisierte Netzwerkkarte	79
5.6	Erweiterte Ziel- und Hilfeplanung.	80
5.7	Checklisten.	81
5.8	Stärkung und Belohnung	83
5.9	Übersicht über alle Instrumente der Umsetzung und des Monitorings.	83
6	Die Evaluation und deren Instrumente (Fünfte Phase des Case Management Prozesses).	87
6.1	Abschlussgespräch.	88

6.2	Zufriedenheitsbefragung	89
6.3	Veränderungen subjektiver Lebensbereiche.	90
6.4	Notfallplan	94
6.5	Entpflichtung und Beendigung des Case Managements	95
6.6	Fünf-Finger-Methode.	96
6.7	Stärken-Schwächen-Profil	98
6.8	APOX-Technik.	99
6.9	Abschlussbericht	101
6.10	Übersicht über alle Instrumente der Evaluation	101
Adressen.		105
Literatur.		107
Stichwortverzeichnis.		111