

# Inhaltsverzeichnis

<i>Geleitwort</i> .....	V
<i>Vorwort zur 1. Auflage</i> .....	IX
<i>Vorwort</i> .....	XV
<b>1 Case Management – Das Handlungskonzept</b> .....	1
1.1 Case Managementdefinition.....	1
1.2 Was ist der Fall?.....	2
1.3 Notwendige Bestandteile des Case Managements.....	3
1.3.1 Fallklärung (Case Findung).....	4
1.3.2 Assessment.....	4
1.3.3 Serviceplanung.....	5
1.3.4 Leistungssteuerung.....	5
1.3.5 Angebotssteuerung.....	6
1.4 Dimensionen des Case Managements.....	6
1.5 Gründe für den Einsatz von Case Management.....	10
1.6 Funktionen des Case Managements.....	14
1.6.1 Die Advocacy-Funktion.....	14
1.6.2 Die Broker-Funktion.....	15
1.6.3 Die Gate-Keeper-Funktion.....	17
1.6.4 Die Social Support-Funktion.....	18
1.6.5 Die besondere Funktion von Advocacy.....	20
1.7 Die ökonomische Funktion von Case Management.....	23
1.7.1 Verteilungs- und Zuweisungsfunktionen zwischen den Dimensionen des Case Managements.....	23
1.7.2 Die ökonomischen Funktionen in der Fallsteuerung... ..	27
1.8 Koordination und Kooperation als Aufgaben des Case Managements.....	28
1.9 Case Management als Hoffnungsträger.....	31
1.9.1 Widerspruch: Standardisierung oder Einzelfallorien- tierung.....	32
1.9.2 Widerspruch: Rationalisierung oder Rationierung....	33
1.9.3 Widerspruch: Fordern oder Fördern.....	38
1.9.4 Widerspruch: Spezialisierung oder Generalisierung... ..	39
1.9.5 Widerspruch: Steuerungsanspruch vs. Autonomie....	40

1.10	Entstehungsgeschichte des Case Managements . . . . .	43
1.10.1	Die Ursprünge in den USA und in Großbritannien . . .	43
1.10.2	Anwendungsbereiche von Case Management in Deutschland, Österreich und der Schweiz . . . . .	44
<b>2</b>	<b>Konzepte, Begriffe und Sprache im Case Management.</b> . . . . .	<b>51</b>
2.1	Synonyme Verwendungen von Case Management . . . . .	52
2.2	Fallmanagement . . . . .	53
2.3	Care Management . . . . .	56
2.4	Makro-, Meso- und Mikroebene – die Dimensionen des Case Managements . . . . .	58
2.5	Case Management mit Zusatzbezeichnung . . . . .	59
2.5.1	Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement . . . . .	60
2.5.2	Klinisches/Medizinisches Case Management . . . . .	60
2.5.3	Independent Case Management (unabhängiges Case Management) . . . . .	61
2.6	Verwandte Begriffe . . . . .	62
2.6.1	Managed Care . . . . .	62
2.6.2	Disease Management . . . . .	63
2.6.3	Behandlungspfade, Clinical Pathways . . . . .	63
2.6.4	Utilization Review . . . . .	64
2.7	Integration von Versorgung . . . . .	65
2.7.1	Integrierte Versorgung . . . . .	65
2.7.2	Versorgungsintegration . . . . .	66
2.8	Fallsteuerung in verschiedenen Arbeitsfeldern . . . . .	66
2.8.1	Prozessmanagement im Krankenhaus . . . . .	66
2.8.2	Teilhabemanagement (Eingliederungsmanagement) . .	67
2.9	Case Management zwischen Budgetverwaltung und Anwalt- schaftlichkeit . . . . .	68
2.9.1	Strategie der Fallsteuerung . . . . .	68
2.9.2	Zweck der Fallsteuerung . . . . .	68
2.9.3	Einordnung der Fallsteuerungskonzepte nach Strategie und Zweck . . . . .	69
2.10	Management (des Falles) . . . . .	72
2.11	Das Case Managementmodell . . . . .	74
<b>3</b>	<b>Die Klärungsphase – die passenden Fälle für das Case Management</b>	<b>77</b>
3.1	Einführung . . . . .	77
3.2	Begriffe der Klärungsphase . . . . .	78
3.2.1	Outreach (Access) . . . . .	79
3.2.2	Case Finding . . . . .	86
3.2.3	Intaking . . . . .	93
3.3	Besondere Bedeutung der Klärungsphase . . . . .	95

3.3.1	Auswahlprinzip: Alle Fälle sind CM-Fälle (ohne externe Vorauswahl) . . . . .	98
3.3.2	Auswahlprinzip: Im Verlauf festgestellte Fälle werden Case Managementfälle . . . . .	99
3.3.3	Auswahlprinzip: Auswahl nach vorgesehenem Vermittlungsangebot . . . . .	99
3.3.4	Auswahlprinzip: Eine oder mehrere bestimmte Zielgruppen erhalten Case Management . . . . .	100
3.3.5	Auswahlprinzip: Organisations- beziehungsweise finanzierungsspezifische Kriterien . . . . .	101
3.3.6	Auswahlprinzip: Wunsch der Beteiligten . . . . .	102
3.3.7	Auswahlprinzip: Fallspezifische Kriterien . . . . .	103
3.4	Modellhafte Lösungen zur Bestimmung von Fallauswahlkriterien . . . . .	103
3.4.1	Definition von Fallauswahlkriterien, Regeln mit anschließender Prozessmodulation . . . . .	104
3.4.2	Fallauswahl als Bestandteil eines durchgängig festgelegten Fallbearbeitungsprozesses . . . . .	105
3.4.3	Auswahldimensionen mit Positiv- und Negativkriterien . . . . .	107
3.4.4	Zuordnungskriterien zu unterschiedlichen Zeitpunkten im Bearbeitungsprozess . . . . .	108
3.4.5	Zuordnung in einer Kriterien-Bearbeitungsmatrix . . . . .	109
3.4.6	Regeln . . . . .	110
3.5	Überprüfung der Case Findingkriterien . . . . .	111
3.6	Beziehungsgestaltung in der Klärungsphase . . . . .	113
3.7	Umgang mit Zwangskontexten . . . . .	113
3.7.1	Besucher . . . . .	114
3.7.2	Klagende . . . . .	116
3.7.3	Hoffnungslose . . . . .	118
3.7.4	Kunden . . . . .	119
3.7.5	Umgang mit der Klassifizierung von Klienten im Zwangskontext . . . . .	120
3.8	Gesprächsführung und Beziehungsgestaltung im Case Management . . . . .	121
3.8.1	Einzelfallorientierung . . . . .	121
3.8.2	Gesprächsführung angepasst an die Phasen des Case Managements . . . . .	122
3.8.3	Komplexität . . . . .	123
3.8.4	Interdisziplinarität . . . . .	124
3.8.5	Moderation . . . . .	125

<b>4</b>	<b>Das Assessment – die Fälle richtig einschätzen</b>	127
4.1	Einführung	127
4.2	Qualitätsansprüche im Assessment	130
4.2.1	Organisation	131
4.2.2	Qualifikation	132
4.2.3	Haltung	134
4.3	Inhalte des Assessments	135
4.4	Assessment als Matrixorganisation	140
4.5	Instrumente des Assessments	149
4.6	Das Assessment der Ressourcenlage – der Ressourcenraum	150
4.7	Das Assessment der Komplexität	160
4.7.1	Zirkularität und Denken in Variablen als Voraussetzungen im Umgang mit Komplexität	160
4.7.2	Das Problemnetz	162
4.8	Risiken des Assessments	176
4.8.1	Diagnosen schaffen Realitäten	176
4.8.2	Eigeninteresse der Durchführenden	177
4.8.3	Partielle Assessments	177
4.8.4	Innerorganisatorischer Widerstand gegen Assessmentverfahren	178
4.8.5	Reduzierung von Assessments bei Langzeitfällen	178
4.8.6	Asymmetrie zwischen Spezialist und Klient	178
<b>5</b>	<b>Serviceplanung – Strategieentwicklung für den Fall</b>	179
5.1	Einführung	179
5.1.1	Serviceplanung – die strategische Einheit im Case Managementablauf	179
5.1.2	Die Teilbereiche der Serviceplanung	181
5.1.3	Beteiligte und ihre Rollen im Serviceplanverfahren	187
5.2	Ressourcen – die Freiheitsgrade der Hilfeplanung	190
5.3	Methodisches Vorgehen bei der Hilfeplanung	195
5.3.1	Regelungen im Serviceplan	196
5.3.2	Ziele regeln Servicepläne	201
5.3.3	Methodik der Zielentwicklung	206
5.3.4	Fehler bei der Serviceplanung	222
5.3.5	Unvollständige Serviceplanung	223
5.3.6	Zielüberprüfung	224
5.4	Kontrakte im Case Management	225
<b>6</b>	<b>Linking – Vermittlung und Vernetzung von Unterstützungsangeboten</b>	229
6.1	Einführung	229
6.2	Die Vermittlung und Anpassung von Angeboten	230
6.2.1	Vorbereitung	230

6.2.2	Vermittlung . . . . .	230
6.2.3	Anpassung . . . . .	231
6.2.4	Fallbezogene Vernetzung . . . . .	231
6.3	Die vier Beziehungsperspektiven im Linking . . . . .	231
6.3.1	Beziehungsperspektive a): fallverantwortliche kontinuierliche Beziehung zwischen dem Case Manager und dem Klienten . . . . .	233
6.3.2	Beziehungsperspektive b): Vermittlung und Anpassung von Angeboten . . . . .	238
6.3.3	Beziehungsperspektive c): Vernetzung der Kooperationspartner . . . . .	252
6.3.4	Beziehungsperspektive d): fallübergreifende Zusammenarbeit mit den Anbietern . . . . .	260
6.3.5	Unvollständiges Linking . . . . .	264
<b>7</b>	<b>Monitoring, Abschluss und Langzeithilfen . . . . .</b>	<b>267</b>
7.1	Einführung . . . . .	267
7.2	Definition und Aufgaben des Monitorings . . . . .	268
7.3	Advocacy – die Position des Case Managements absichern . . . . .	271
7.4	Koordination und Kooperation im Monitoring . . . . .	280
7.4.1	Zusammenarbeit mit den Akteuren . . . . .	280
7.4.2	Umsetzung des Serviceplans . . . . .	290
7.5	Erkennen im Monitoring . . . . .	297
7.5.1	Relevante Veränderungen erkennen . . . . .	297
7.5.2	Strukturelevante Ereignisse sammeln und weitergeben . . . . .	304
7.6	Reassessment . . . . .	309
7.7	Verantwortlichkeiten im Monitoring . . . . .	311
7.8	Monitoring versus Controlling . . . . .	313
7.9	Probleme beim Monitoring . . . . .	314
7.9.1	Stellung des Case Managements . . . . .	314
7.9.2	Umgang mit Konflikten . . . . .	314
7.9.3	Negative Kommunikation . . . . .	315
7.10	Case Management mit Langzeitfällen . . . . .	316
7.11	Abschluss und Entpflichtung . . . . .	323
7.11.1	Ungeplante Beendigungen . . . . .	324
7.11.2	Inhaltlich begründete Beendigungen oder Wechsel . . . . .	331
7.11.3	Entpflichtung – Haltung und Schritte bei der Beendigung von Case Managementfällen . . . . .	335
7.11.4	Risikomanagement . . . . .	339
7.11.5	Abschlussbericht . . . . .	341

<b>8</b>	<b>Evaluation – Den Fallablauf rückblickend verstehen und bewerten .</b>	<b>343</b>
8.1	Einführung . . . . .	343
8.2	Anlässe und Ziele in der Evaluation von Case Management. .	344
8.3	Externe Anlässe und Ziele für die Evaluation von Case Management . . . . .	346
8.3.1	Rechenschaftslegung . . . . .	347
8.3.2	Öffentlichkeitsarbeit . . . . .	349
8.4	Beziehungsorientierte Anlässe und Ziele für die Evaluation von Case Management . . . . .	350
8.4.1	Kooperationsentwicklung. . . . .	351
8.4.2	Partizipation. . . . .	353
8.5	Interne Anlässe für die Evaluation von Case Management . . .	354
8.5.1	Organisationsentwicklung nach der Systematik des Turtle-Prozessmodells. . . . .	354
8.5.2	Fachliche Reflexion . . . . .	367
<b>9</b>	<b>Systemsteuerung im Case Management . . . . .</b>	<b>371</b>
9.1	Systemsteuerung als konsequente Fortführung der Fallsteuerung . . . . .	372
9.2	Systemsteuerung als Angebotssteuerung und Angebotsentwicklung . . . . .	374
9.2.1	Notwendige Festlegungen zur praktischen Umsetzung der ereignisinduzierten Systemsteuerung . . . . .	376
9.2.2	Systematisierung der Zusammenhänge zwischen Fall- und Systemsteuerung . . . . .	379
9.3	Systemsteuerung als Kongruenzleistung . . . . .	392
9.4	Ansiedlung der Systemsteuerung . . . . .	394
9.5	Probleme bei der Systemsteuerung. . . . .	396
9.5.1	Überlagerung durch Organisation und Politik. . . . .	396
9.5.2	Kooperationsprobleme . . . . .	397
9.5.3	Wie viel Fälle braucht Systemsteuerung? . . . . .	399
	<i>Literatur</i> . . . . .	401
	<i>Stichwortverzeichnis</i> . . . . .	407
	<i>Der Autor</i> . . . . .	411