

# Inhaltsverzeichnis

<i>Geleitwort</i> .....	V
<i>Vorwort zur 1. Auflage</i> .....	IX
<i>Vorwort zur 2. Auflage</i> .....	XV
<i>Vorwort zur 3. Auflage</i> .....	XVII
<b>1 Case Management – Das Handlungskonzept</b> .....	<b>1</b>
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 .....	5
1.4 Dimensionen des Case Managements.....	6
1.5 Funktionen des Case Managements .....	10
1.5.1 Die Advocacy-Funktion.....	10
1.5.2 Die Broker-Funktion .....	11
1.5.3 Die Gate-Keeper-Funktion .....	13
1.5.4 Die Social Support-Funktion.....	14
1.5.5 Die besondere Funktion von Advocacy .....	16
1.6 Die ökonomische Funktion von Case Management .....	18
1.6.1 Verteilungs- und Zuweisungsfunktionen zwischen den Dimensionen des Case Managements .....	18
1.6.2 Die ökonomischen Funktionen in der Fallsteuerung.....	22
1.7 Koordination und Kooperation als Aufgaben des Case Managements.....	23
1.8 Entstehungsgeschichte des Case Managements .....	27
1.8.1 Die Ursprünge in den USA und in Großbritannien.....	27
1.8.2 Anwendungsbereiche von Case Management in Deutsch- land, Österreich und der Schweiz .....	28

<b>2</b>	<b>Konzepte, Begriffe und Sprache im Case Management</b> . . . . .	35
2.1	Synonyme Verwendungen von Case Management . . . . .	36
2.2	Fallmanagement . . . . .	36
2.3	Care Management . . . . .	38
2.4	Makro-, Meso- und Mikroebene – die Dimensionen des Case Managements . . . . .	41
2.5	Verwandte Begriffe . . . . .	42
2.5.1	Managed Care . . . . .	42
2.5.2	Disease Management . . . . .	43
2.5.3	Behandlungspfade, Clinical Pathways . . . . .	44
2.5.4	Utilization Review . . . . .	45
2.6	Regionalisierte Versorgung . . . . .	45
2.6.1	Integrierte Versorgung . . . . .	45
2.6.2	Versorgungsintegration . . . . .	46
2.6.3	Gesundheitskioske . . . . .	46
2.6.4	Patientenlotsen . . . . .	47
2.7	Management (des Falles) . . . . .	48
2.8	Das Case Managementmodell . . . . .	49
<b>3</b>	<b>Die Klärungsphase – die passenden Fälle für das Case Management</b>	53
3.1	Einführung . . . . .	53
3.2	Begriffe der Klärungsphase . . . . .	54
3.2.1	Outreach (Access) . . . . .	55
3.2.2	Case Finding . . . . .	62
3.2.3	Intaking . . . . .	69
3.3	Besondere Bedeutung der Klärungsphase . . . . .	71
3.3.1	Auswahlprinzip: Alle Fälle sind CM-Fälle (ohne externe Vorauswahl) . . . . .	74
3.3.2	Auswahlprinzip: Im Verlauf festgestellte Fälle werden Case Managementfälle . . . . .	75
3.3.3	Auswahlprinzip: Auswahl nach vorgesehenem Vermittlungsangebot . . . . .	75
3.3.4	Auswahlprinzip: Eine oder mehrere bestimmte Zielgruppen erhalten Case Management . . . . .	76
3.3.5	Auswahlprinzip: Organisations- beziehungsweise finanzierungsspezifische Kriterien . . . . .	77
3.3.6	Auswahlprinzip: Wunsch der Beteiligten . . . . .	78
3.3.7	Auswahlprinzip: Fallspezifische Kriterien . . . . .	79
3.4	Modellhafte Lösungen zur Bestimmung von Fallauswahlkriterien . . . . .	79
3.4.1	Definition von Fallauswahlkriterien, Regeln mit anschließender Prozessmodulation . . . . .	80
3.4.2	Fallauswahl als Bestandteil eines durchgängig festgelegten Fallbearbeitungsprozesses . . . . .	81
3.4.3	Auswahldimensionen mit Positiv- und Negativkriterien . . . . .	83

3.4.4	Zuordnungskriterien zu unterschiedlichen Zeitpunkten im Bearbeitungsprozess.....	84
3.4.5	Zuordnung in einer Kriterien-Bearbeitungsmatrix.....	84
3.4.6	Regeln.....	86
3.5	Überprüfung der Case Findingkriterien.....	87
3.6	Beziehungsgestaltung in der Klärungsphase.....	88
3.7	Umgang mit Zwangskontexten.....	89
3.7.1	Besucher.....	89
3.7.2	Klagende.....	92
3.7.3	Hoffnungslose.....	93
3.7.4	Kunden.....	95
3.7.5	Umgang mit der Klassifizierung von Klienten im Zwangskontext.....	95
3.8	Gesprächsführung und Beziehungsgestaltung im Case Management.....	96
3.8.1	Einzelfallorientierung.....	96
3.8.2	Gesprächsführung angepasst an die Phasen des Case Managements.....	97
3.8.3	Komplexität.....	98
3.8.4	Interdisziplinarität.....	100
3.8.5	Moderation.....	100
<b>4</b>	<b>Das Assessment – die Fälle richtig einschätzen.....</b>	<b>101</b>
4.1	Einführung.....	101
4.2	Qualitätsansprüche im Assessment.....	104
4.2.1	Organisation.....	105
4.2.2	Qualifikation.....	106
4.2.3	Haltung.....	108
4.3	Inhalte des Assessments.....	109
4.4	Assessment als Matrixorganisation.....	114
4.5	Instrumente des Assessments.....	121
4.6	Das Assessment der Ressourcenlage – der Ressourcenraum.....	122
4.7	Das Assessment der Komplexität.....	132
4.7.1	Zirkularität und Denken in Variablen als Voraussetzungen im Umgang mit Komplexität.....	132
4.7.2	Das Problemnetz.....	134
4.8	Risiken des Assessments.....	148
4.8.1	Diagnosen schaffen Realitäten.....	149
4.8.2	Eigeninteresse der Durchführenden.....	149
4.8.3	Partielle Assessments.....	149
4.8.4	Innerorganisatorischer Widerstand gegen Assessmentverfahren.....	150
4.8.5	Reduzierung von Assessments bei Langzeitfällen.....	150
4.8.6	Asymmetrie zwischen Spezialist und Klient.....	151

<b>5 Serviceplanung – Strategieentwicklung für den Fall</b> .....	153
5.1 Einführung .....	153
5.1.1 Serviceplanung – die strategische Einheit im Case Managementablauf .....	153
5.1.2 Die Teilbereiche der Serviceplanung .....	154
5.1.3 Beteiligte und ihre Rollen im Serviceplanverfahren .....	160
5.2 Ressourcen – die Freiheitsgrade der Hilfeplanung .....	163
5.3 Methodisches Vorgehen bei der Hilfeplanung .....	167
5.3.1 Regelungen im Serviceplan .....	167
5.3.2 Ziele regeln Servicepläne .....	171
5.3.3 Methodik der Zielentwicklung .....	176
5.3.4 Fehler bei der Serviceplanung .....	190
5.3.5 Unvollständige Serviceplanung .....	191
5.3.6 Zielüberprüfung .....	193
5.4 Kontrakte im Case Management .....	194
<b>6 Linking – Vermittlung und Vernetzung von Unterstützungsangeboten</b> .....	197
6.1 Einführung .....	197
6.2 Die Vermittlung und Anpassung von Angeboten .....	198
6.2.1 Vorbereitung .....	198
6.2.2 Vermittlung .....	198
6.2.3 Anpassung .....	199
6.2.4 Fallbezogene Vernetzung .....	199
6.3 Die vier Beziehungsperspektiven im Linking .....	200
6.3.1 Beziehungsperspektive a): fallverantwortliche kontinuierliche Beziehung zwischen dem Case Manager und dem Klienten .....	201
6.3.2 Beziehungsperspektive b): Vermittlung und Anpassung von Angeboten .....	205
6.3.3 Beziehungsperspektive c): Vernetzung der Kooperationspartner .....	218
6.3.4 Beziehungsperspektive d): fallübergreifende Zusammenarbeit mit den Anbietern .....	226
6.3.5 Unvollständiges Linking .....	230
<b>7 Monitoring, Abschluss und Langzeithilfen</b> .....	233
7.1 Einführung .....	233
7.2 Definition und Aufgaben des Monitorings .....	234
7.3 Advocacy – die Position des Case Managements absichern .....	237
7.4 Koordination und Kooperation im Monitoring .....	243
7.4.1 Zusammenarbeit mit den Akteuren .....	243
7.4.2 Umsetzung des Serviceplans .....	253

7.5	Erkennen im Monitoring . . . . .	260
7.5.1	Relevante Veränderungen erkennen . . . . .	260
7.5.2	Strukturelevante Ereignisse sammeln und weitergeben . . . . .	267
7.6	Reassessment . . . . .	268
7.7	Verantwortlichkeiten im Monitoring . . . . .	270
7.8	Monitoring versus Controlling. . . . .	272
7.9	Probleme beim Monitoring . . . . .	272
7.9.1	Stellung des Case Managements. . . . .	272
7.9.2	Umgang mit Konflikten. . . . .	273
7.9.3	Negative Kommunikation . . . . .	274
7.10	Case Management mit Langzeitfällen . . . . .	274
7.11	Abschluss und Entpflichtung . . . . .	278
7.11.1	Ungeplante Beendigungen. . . . .	279
7.11.2	Inhaltlich begründete Beendigungen oder Wechsel . . . . .	284
7.11.3	Entpflichtung – Haltung und Schritte bei der Beendigung von Case Managementfällen . . . . .	285
7.11.4	Risikomanagement. . . . .	290
7.11.5	Abschlussbericht. . . . .	291
<b>8</b>	<b>Evaluation – Den Fallablauf rückblickend verstehen und bewerten</b>	293
8.1	Einführung . . . . .	293
8.2	Anlässe und Ziele in der Evaluation von Case Management . . . . .	293
8.3	Externe Anlässe und Ziele für die Evaluation von Case Management . . . . .	295
8.3.1	Rechenschaftslegung . . . . .	296
8.3.2	Öffentlichkeitsarbeit. . . . .	298
8.4	Beziehungsorientierte Anlässe und Ziele für die Evaluation von Case Management . . . . .	299
8.4.1	Kooperationsentwicklung . . . . .	299
8.4.2	Partizipation . . . . .	300
8.5	Interne Anlässe für die Evaluation von Case Management. . . . .	301
8.5.1	Organisationsentwicklung nach der Systematik des Turtle-Prozessmodells . . . . .	301
8.5.2	Fachliche Reflexion . . . . .	305
<b>9</b>	<b>Systemsteuerung im Case Management</b> . . . . .	309
9.1	Systemsteuerung als konsequente Fortführung der Fallsteuerung	309
9.2	Systemsteuerung als Angebotssteuerung und Angebotsentwicklung . . . . .	312
9.2.1	Notwendige Festlegungen zur praktischen Umsetzung der ereignisinduzierten Systemsteuerung. . . . .	313
9.2.2	Systematisierung der Zusammenhänge zwischen Fall- und Systemsteuerung. . . . .	316
9.3	Systemsteuerung als Kongruenzleistung . . . . .	325

## Inhaltsverzeichnis

---

9.4 Probleme bei der Systemsteuerung .....	327
9.4.1 Überlagerung durch Organisation und Politik .....	327
9.4.2 Kooperationsprobleme .....	327
9.4.3 Wie viel Fälle braucht Systemsteuerung? .....	329
<i>Literatur</i> .....	331
<i>Stichwortverzeichnis</i> .....	337
<i>Der Autor</i> .....	341