

<i>Geleitwort</i>	V
<i>Vorwort zur 1. Auflage</i>	IX
<i>Vorwort</i>	XV
1 Case Management – Das Handlungskonzept	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
2	Konzepte, Begriffe und Sprache im Case Management	51
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
3	Die Klärungsphase – die passenden Fälle für das Case Management	77
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

4	Das Assessment – die Fälle richtig einschätzen	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
5	Serviceplanung – Strategieentwicklung für den Fall	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
6	Linking – Vermittlung und Vernetzung von Unterstützungsangeboten	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
7	Monitoring, Abschluss und Langzeithilfen	267
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

8	Evaluation – Den Fallablauf rückblickend verstehen und bewerten .	343
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
9	Systemsteuerung im Case Management	371
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