

# Inhalt

Vorwort zur deutschen Fassung	12
Vorwort	14

## Teil 1

	seite
<b>Wieso Case Management?</b>	<b>1</b>
Einleitung	1.1 19
Veränderungen im Denken	1.2 20
Anschluss- und Kontinuitätsprobleme	1.3 26
Anschlussprobleme auf verschiedenen Ebenen	1.4 27
Drei zusammenhängende Trends	1.5 30
Veränderungen in der Organisation der Leistungen	1.6 32
Zum Abschluss eine Übung	1.7 35
<b>Was ist Case Management?</b>	<b>2</b>
Case Management in der Fachliteratur	2.1 37
Zentrale Ausgangspositionen des Case Management	2.2 40
Koordinationsebenen	2.3 45
Klientenorientiertes vs. einrichtungsorientiertes Case Management	2.4 50
Angebotsorientierte Hilfe: der funktionelle Ansatz	2.5 52
Case-Management-Modelle	2.6 52
Verschiedene Varianten	2.7 56
Funktionen des Case Management	2.8 56
Wer darf sich Case-Manager/-in nennen?	2.9 60
Profil eines Case-Managers/einer Case-Managerin	2.10 62
Sozialhilfekoordination und Case Management	2.11 64
Zum Schluss: eine Übung	2.12 65

**3****Case Management: Zwei Modelle**

- 67 **3.1** Sozialhilfekoordination und Case Management: zweimal Klienten/Klientinnen an zentraler Stelle
- 75 **3.2** Klienten/Klientinnen und die Qualität ihres sozialen Netzes
- 77 **3.3** Ansichten und Auffassungen der Case-Manager/innen in Bezug auf die Hilfeleistungen
- 88 **3.4** Eine gleitende Skala
- 91 **3.5** Was bedeutet dieser Unterschied für das Case Management?
- 95 **3.6** Der/die Case-Manager/in: erneut ein Profil

**Teil 2**

- 99 Einleitung

**4****Assessment und Klient/in**

- 102 **4.1** Was ist Assessment?
- 112 **4.2** Die Assessment-Praxis
- 117 **4.3** Problematisieren
- 137 **4.4** Bedürfnisse
- 143 **4.5** Von Bedürfnissen zu Teilbedürfnissen
- 146 **4.6** Das Umsetzen nuancierter Bedürfnisse in Hilfsanträge und Zielsetzungen
- 148 **4.7** Möglichkeiten und Grenzen der Klienten/Klientinnen im Zusammenhang mit ihren Anliegen

**5****Das Assessment des Klientenumfeldes**

- 151 **5.1** Die ökologische Betrachtungsweise
- 157 **5.2** Beispiel eines Ökogramms
- 159 **5.3** Genogramm
- 161 **5.4** Übung zum Ökogramm
- 161 **5.5** Ein alternatives Ökogramm
- 163 **5.6** Problemfelder
- 165 **5.7** Übung «Problemfelder»
- 165 **5.8** Das soziale Netz

Arbeit mit sozialen Netzen: Tipps, Hinweise und Bemerkungen	<b>5.9</b>	174
Übung «Soziales Netz»	<b>5.10</b>	175
Die Rolle der professionellen Hilfe- und Dienstleistungen	<b>5.11</b>	176
Zusammenfassung des Assessment-Ablaufes	<b>5.12</b>	181
Zusammenfassende Übung	<b>5.13</b>	183

## **Planung und Plan** **6**

Erläuterungen zu den Begriffen «Plan» und «Planung»	<b>6.1</b>	185
Der Hilfeplan	<b>6.2</b>	187
Der allgemeine Inhalt des Planes	<b>6.3</b>	187
Standardisierungsmodelle	<b>6.4</b>	194
Aktenführung	<b>6.5</b>	198
Übung: Aktenführung	<b>6.6</b>	199
Kontrakte mit Klienten/Klientinnen	<b>6.7</b>	200
Übung: das Aufstellen eines Hilfsplanes	<b>6.8</b>	201

## **Linking** **7**

Der Aufbau eines Ausführungsteams	<b>7.1</b>	206
Kooperation	<b>7.2</b>	208
Verhandeln	<b>7.3</b>	212

## **Monitoring** **8**

Was will das Monitoring	<b>8.1</b>	227
Schwerpunkte im Monitoring	<b>8.2</b>	228
Arten und Formen des Monitorings	<b>8.3</b>	229
Bedingungen für das Monitoring	<b>8.4</b>	234
Eine Übung	<b>8.5</b>	235
Monitoring und Signalisierung	<b>8.6</b>	236
Eine Übung zum Schluss	<b>8.7</b>	237

## **Evaluation** **9**

Evaluation: Hilfsplan, Ziele, Resultate	<b>9.1</b>	240
Übung	<b>9.2</b>	245
Evaluation des vom Ausführungsteam praktizierten	<b>9.3</b>	246
Verfahrens		
Evaluation der Klientenzufriedenheit	<b>9.4</b>	249

## Teil 3

	<b>10</b>	<b>Fragen zur Praxis</b>
253	<b>10.1</b>	Fragenkomplexe im Zusammenhang mit der Einrichtung
260	<b>10.2</b>	Fragen im Zusammenhang mit dem Case Management
268	<b>10.3</b>	Fragen im Zusammenhang mit der Klientel
282	<b>10.4</b>	Inhaltliche Fragen
287	<b>10.5</b>	Zum Schluss
288		Literatur