

Inhalt

Einführung7

Teil 1 Grundlagen

1 Das Konzept Case Management und seine Entwicklung.. 17

1.1 Die Entstehung und Verbreitung von Case Management18

1.2 Case Management im Bezugsrahmen gesteuerter Leistungserbringung.....27

1.3 Prozessmanagement und Fallführung36

2 Grundlagen des Managements im personenbezogenen Dienst..... 41

2.1 Management in der Arbeit für Menschen und mit ihnen.....42

2.2 Sorgen und Versorgung: Steuern und Leiten.....56

2.3 Handhabung der Unterstützung und Versorgung: Definitionen 62

3 Gestaltungsaufgaben in personenbezogenen Diensten.... 79

3.1 Nutzer- versus Angebotsorientierung.....82

3.2 Offene Konsultation – Sorgeberatung.....85

3.3 Handeln nach Vereinbarung (Kontrakt)88

3.4 Prozedurale Fairness.....92

3.5 Produkt- und Ressourcenorientierung95

3.6 Qualitätsmanagement99

3.7 Versorgungsmanagement 104

3.8 Koordination, Vernetzung und Kooperation..... 109

3.9 Rationalisierung und Rationierung 117

3.10 Bedarfsplanung und Arrangements der Versorgung 121

Teil 2 Verfahren, Struktur, Funktionen

4 Dimensionen im Case Management..... 127

4.1 Reichweite und Veranlassung..... 133

4.2 Assessment: Einschätzung und Bedarfsklärung 141

4.3 Zielvereinbarung und Hilfeplanung..... 152

4.4 Kontrollierte Durchführung..... 159

4.5 Evaluation 164

4.6 Rechenschaftslegung..... 168

| | | |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5 | Strukturen beruflichen Case Managements | 173 |
| 5.1 | Fachliche Funktionstüchtigkeit..... | 175 |
| 5.2 | Vernetzte Strukturen und vernetztes Arbeiten..... | 179 |
| 5.3 | Wer ist Case ManagerIn? | 185 |
| 5.4 | Funktionen und Berufsrollen von Case ManagerInnen | 191 |
| 5.5 | Standards der Praxis von Case Management..... | 199 |
| Teil 3 Anwendungen | | |
| 6 | Einsatzgebiete von Case Management | 217 |
| 6.1 | Case Management in der Pflege | 217 |
| 6.2 | Case Management in der Rehabilitation | 224 |
| 6.3 | Case Management in der Behindertenhilfe | 228 |
| 6.4 | Case Management in der rechtlichen Betreuung | 236 |
| 6.5 | Case Management in der Familienhilfe | 239 |
| 6.6 | Case Management in der Kinder- und Jugendhilfe | 246 |
| 6.7 | Case Management in der Straffälligenarbeit..... | 251 |
| 6.8 | Case Management in der Arbeit mit Suchtmittelabhängigen und Wohnungslosen..... | 256 |
| 6.9 | Case Management in der Psychiatrie | 261 |
| 6.10 | Case Management in der Krankenversorgung..... | 267 |
| 6.11 | Case Management zur Arbeitsmarktintegration | 281 |
| 6.12 | Case Management im Versicherungswesen | 286 |
| Glossar | | 289 |
| Abbildungsverzeichnis | | 297 |
| Literatur | | 298 |
| Der Autor | | 346 |