

Inhalt

Vorwort	7
Vorwort DGCC	8
Fallbeispiel Herr Günes hatte einen Schlaganfall	10

Teil A: Grundlagen des Care und Case Management

1	Grundzüge des Care und Case Management	12
1.1	Leitgedanken im Care und Case Management	14
1.2	Definitionen und wesentliche Merkmale	16
1.2.1	Management	16
1.2.2	Case Management	17
1.2.3	Care Management	18
1.3	Rollen und Funktionen im Case Management	19
1.4	Lösungsorientierte Haltung	21
1.5	Kommunikation in komplexen Situationen	22
2	Ebenen der Umsetzung	26
2.1	Fallebene	27
2.2	Systemebene	27

Teil B: Umsetzung auf der Fallebene (Case Management)

3	Phasen der Umsetzung	30
3.1	Klärungsphase	32
3.1.1	Konzeptionelle Reichweite	32
3.1.2	Fallauswahl	34
3.1.3	Fallaufnahme	35
3.1.4	Anwendung Fallbeispiel: Klärungsphase bei Herrn Günes	37
3.2	Falleinschätzung (Assessment)	39
3.2.1	Netzwerkanalyse	43

4

3.2.2	Anwendung Fallbeispiel: Soziale Netzwerkanalyse Familie Günes	45
3.2.3	Problemanalyse	48
3.2.4	Anwendung Fallbeispiel: Problemanalyse Herr Günes	50
3.2.5	Ressourcenanalyse	51
3.3	Zielformulierung und Hilfeplanung	53
3.3.1	Zielebenen.....	54
3.3.2	Anwendung Fallbeispiel: Zielformulierung von Herrn Günes	56
3.3.3	Hilfeplanung	58
3.3.4	Anwendung Fallbeispiel: Hausbesuch und Hilfeplan von Herrn Günes	59
3.4	Umsetzung des Hilfeplans, „Linking“, Überprüfung und Dokumentation	61
3.4.1	Fallbezogene Vernetzung	62
3.4.2	Überprüfung	64
3.4.3	Dokumentation	64
3.4.4	Anwendung Fallbeispiel: Umsetzung und Überprüfung der Hilfeplanung für Herrn Günes	66
3.5	Evaluation und Rechenschaftslegung	68
3.5.1	Evaluation	69
3.5.2	Rechenschaftslegung	71
3.5.3	Anwendung Fallbeispiel: Entpflichtung und Auswertung	73

Teil C: Rahmenbedingungen und Umsetzung auf der Systemebene (Care Management)

4	Merkmale des Versorgungssystems	75
4.1	Patienten im Versorgungssystem	75
4.2	Schnittstellenmanagement	76
4.3	Ziele der Systemsteuerung	80
5	Care und Case Management auf der Organisationsebene	81
5.1	CCM im Krankenhaus	83
5.1.1	Die Institution Krankenhaus	83
5.1.2	Die Umsetzung von CCM im Krankenhaus	84
5.1.3	Beispiele aus den USA	86

5.1.4	Chancen von CCM im Krankenhaus	88
5.1.5	Abgrenzung verschiedener CCM-Ansätze im Krankenhaus	89
5.1.6	Praxisbeispiel „Der Bunte Kreis“	90
5.2	CCM im ambulanten Kontext	92
5.2.1	Historische Entwicklung	92
5.2.2	Beispiel für CCM im ambulanten Bereich: Koordinierungsstellen „Rund ums Alter“	94
5.3	CCM der Leistungsträger	95
5.4	CCM in Pflegestützpunkten	99
5.4.1	Rahmenbedingungen der Pflegestützpunkte	99
5.4.2	Pflegeberatung und Versorgungskoordination für ältere Menschen in den USA	103
5.5	CCM mit Freiwilligen	105
5.5.1	Bedeutung von Freiwilligen für das CCM	105
5.5.2	Motive von Freiwilligen für den Pflegebereich	106
5.5.3	Aufgabenprofile für Freiwillige und deren Management	108
5.5.4	Ein ergänzendes Verhältnis aufbauen: hauptamtlich Pflegende – freiwillige Helfer – Freiwilligenmanager	109
5.5.5	Ein ergänzendes Verhältnis aufbauen: Entwicklung der Rolle von Freiwilligen im Pflegemix	110
5.5.6	Wie finde ich die geeigneten Freiwilligen?	111
6	Netzwerke im Care und Case Management	112
6.1	Grundlagen	112
6.1.1	Begriffsbestimmungen	113
6.1.2	Merkmale von Netzwerken	116
6.1.3	Netzwerk-Typen im CCM	118
6.1.4	Anforderungen an CCM-Netzwerke	120
6.2	Aufbau von Kooperationsbeziehungen beim CCM	121
6.3	Phasen des Netzwerkaufbaus	123
7	Empfehlungen zur Umsetzung von Care und Case Management-Programmen	130

6

Teil D: Care und Case Management von A – Z

Glossar	132
Abkürzungen	157
Literatur	158