



Ingrid Kollak · Stefan Schmidt

# Instrumente des Care und Case Management Prozesses

*2. Auflage*

 Springer

---

# Instrumente des Care und Case Management Prozesses

---

Ingrid Kollak · Stefan Schmidt

# Instrumente des Care und Case Management Prozesses

2., aktualisierte Auflage

 Springer

Ingrid Kollak  
Alice Salomon Hochschule  
Berlin, Deutschland

Stefan Schmidt  
Hochschule Neubrandenburg  
Neubrandenburg, Mecklenburg-  
Vorpommern, Deutschland

ISBN 978-3-662-59243-4      ISBN 978-3-662-59244-1 (eBook)  
<https://doi.org/10.1007/978-3-662-59244-1>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© Springer-Verlag GmbH Deutschland, ein Teil von Springer Nature 2016, 2019  
Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jedermann benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des jeweiligen Zeicheninhabers sind zu beachten.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag, noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Fotonachweis Umschlag: © adobe stock\Ideeah Studio

Springer ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer-Verlag GmbH, DE und ist ein Teil von Springer Nature  
Die Anschrift der Gesellschaft ist: Heidelberger Platz 3, 14197 Berlin, Germany

---

## Vorwort zur zweiten Auflage

Wir freuen uns, die zweite, überarbeitete Fassung von Instrumente des Care und Case Management Prozesses vorlegen zu können. Diese Neuauflage berücksichtigt neue Gesetze und neue Ausbildungsrichtlinien, liefert aktuelle Quellen und weitere Instrumente, die in den Phasen des Case Management Prozesses zum Einsatz kommen können. Unsere Aufforderung, die vorgeschlagenen Instrumente in der Praxis zu überprüfen, fiel auf fruchtbaren Boden. Wir haben Rückmeldungen aus Beratungs- und Koordinierungsstellen bekommen, aber auch aus Seminaren, Weiterbildungen und von Konferenzen. Diese haben wir aufgegriffen und für die Neuauflage genutzt. Nicht zuletzt haben wir das Buch leichter lesbar gemacht, indem wir mehrere kürzere zu einem größeren Kapitel gebündelt haben und die Schreibweise mit dem Gendersternchen nutzen.

Das vorliegende Taschenbuch stellt Instrumente aus den einzelnen Phasen des Care und Case Management Prozesses vor. Dabei verstehen wir unter Instrument (engl. Tool) nicht nur Mittel und Materielles, wie z. B. Grafiken und Dokumentationshilfen, sondern auch Strategien (Kenntnisse und Handlungen), wie z. B. Moderation und leitfadengestützte Gespräche.

Dieses Taschenbuch bleibt weiterhin eine gute Ergänzung unseres ebenfalls überarbeiteten und neu aufgelegten Buchs „Fallübungen Care und Case Management“ (Kollak und Schmidt 2019). In ihm werden zwei neue Fälle vorgestellt und das dazugehörige Case Management skizziert. Sie ergänzen die beiden schon vorhandenen und bis ins Details ausgearbeiteten Fälle des

Case Managements bei der Akutversorgung einer an Brustkrebs erkrankten Frau und bei einer langsam zunehmenden Pflegebedürftigkeit eines alten Mannes.

Wir sind weiterhin offen für Ihre Rückmeldungen und hoffen, Sie in unseren Weiterbildungen, Konferenzworkshops und Buchvorstellungen zu treffen.

Mai 2019

Stefan Schmidt  
Ingrid Kollak

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung und Aufbau des Buchs</b> . . . . .	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Care und Case Management – lösungsorientiert und vernetzt, Rechte und Pflichten</b> . . . . .	<b>5</b>
2.1	Lösungsorientierung . . . . .	6
2.2	Netzwerkarbeit . . . . .	7
2.3	Rechte und Pflichten der im Care und Case Management Beteiligten . . . . .	9
<b>3</b>	<b>Die Phasen des Case Management Prozesses und seine Instrumente</b> . . . . .	<b>13</b>
3.1	Intake . . . . .	13
3.2	Assessment . . . . .	19
3.3	Ziel- und Hilfeplanung . . . . .	28
3.4	Umsetzung und Monitoring . . . . .	33
3.5	Evaluation . . . . .	39
<b>4</b>	<b>Wie kann ich Case Manager*in werden?</b> . . . . .	<b>43</b>
4.1	Chancengleichheit und Diversity Management . . . . .	45
4.2	Verbleibstudie . . . . .	46

<b>5 Instrumente</b> .....	53
5.1 Intake-Instrumente .....	53
5.2 Assessment-Instrumente .....	65
5.3 Ziel- und Hilfeplanungsinstrumente .....	76
5.4 Instrumente für Umsetzung und Monitoring .....	81
5.5 Evaluationsinstrumente .....	90
 <b>Anhang: Adressen</b> .....	 101
 <b>Literatur</b> .....	 103
 <b>Stichwortverzeichnis</b> .....	 107





# Einleitung und Aufbau des Buchs

# 1

Das vorliegende Taschenbuch bietet die Möglichkeit, Instrumente kennenzulernen, mit denen in den einzelnen Phasen des Care und Case Management Prozesses gearbeitet werden kann. Unter Instrument (engl. Tool) verstehen wir sowohl Mittel, wie z. B. Grafiken und Dokumentationshilfen als auch den Einsatz von Kenntnissen und geplante Handlungen, wie z. B. Moderation, leitfadengestützte Gespräche oder regelmäßige Anrufe, um die im Rahmen des Care und Case Managements vereinbarten Ziele zu erreichen. Obwohl also von Instrumenten die Rede ist, geht es nicht allein um Materielles, sondern auch um Strategien (Wissen und Verhalten). Instrumente dienen einer zielorientierten Arbeit im Care und Case Management.

Die konsequente Anwendung dieser Instrumente – von der Aufnahme von Patient\*innen bis zum Abschluss des Case Managements – ermöglicht es, die Bedürfnis- und Versorgungssituation besser zu verstehen, zu veranschaulichen, zu kommunizieren und zu dokumentieren sowie Veränderungen und Entwicklungen zu bewirken und sichtbar zu machen.

Auch in diesem Buch über Instrumente nutzen wir die Begriffe Care und Case Management und Case Management. Case Management spricht die Fallebene und Care Management die Systemebene an. Die tragende Idee ist das vernetzte Arbeiten, das für eine individuelle Versorgung von Patient\*innen die Bedingungen reflektiert und die Angebote des Systems nutzt.

Dabei bezeichnet System sowohl den Rahmen der gesetzlich geregelten Gesundheits- und Sozialversorgung als auch die Organisation eines Trägers (z. B. Pflegedienst) oder verschiedener Träger untereinander (z. B. Krankenhaus, Pflegedienst und Physiotherapiepraxis).

Im 2. Kapitel erklären wir zunächst die Bedeutung der Lösungsorientierung und Netzwerkarbeit für das Care und Case Management und zeigen die Pflichten und Rechte auf, die Patient\*innen und Case Manager\*innen in ihrer Zusammenarbeit haben. Denn das Care und Case Management funktioniert nur, wenn die Patient\*innen freiwillig mitmachen und Betroffene und Case Manager\*innen ein vertrauensvolles Verhältnis zueinander entwickeln.

In unserem zentralen 3. Kapitel zeigen wir, welche Instrumente auf welche Weise im Case Management Prozess eingesetzt werden können. Dazu stellen wir den Case Management Prozess mit seinen fünf Phasen vor. Die jeder Phase zugrunde liegenden Ideen und die damit verbundenen Handlungsschritte werden kurz erläutert oder wieder ins Gedächtnis gerufen. An die Beschreibung jeder einzelnen Phase schließt sich die Vorstellung der Instrumente an, die in diesem Abschnitt des Case Managements zum Einsatz kommen. Für jede Phase gibt es zudem eine tabellarische Übersicht über die einsetzbaren Instrumente. In dieser Übersicht werden die Instrumente benannt und charakterisiert. Im Kap. 5 finden sich dann die Instrumente vollständig abgebildet.

Eine Weiterbildung im Care und Case Management ist für viele professionelle Pflegefachpersonen sowie Angehörige sozialer und therapeutischer Berufe attraktiv. Im Kap. 4 zeigen wir Ausbildungswege auf und stellen unser Curriculum mit dem Schwerpunkt der Chancengleichheit vor. Wir geben zentrale Ergebnisse unserer Untersuchung zum Verbleib der Teilnehmer\*innen unserer akademischen Weiterbildung „Care und Case Management in humandienstlichen Arbeitsfeldern“ wieder, nennen mögliche Arbeitsplätze für Care und Case Manager\*innen und sehen uns den aktuellen Arbeitsmarkt für diese Berufsgruppe an.

Im Kap. 5 werden alle in diesem Taschenbuch vorgestellten Instrumente abgebildet. Diese Art der Präsentation erscheint uns als sinnvoll, um den Lesefluss des dritten Kapitels nicht durch die großen Abbildungen zu stören.

Nicht zuletzt sollen Hinweise auf Adressen und Literatur sowie der Index den Leser\*innen dieses Taschenbuchs einen schnellen Überblick geben, damit sie sich weiter informieren und vernetzen können.

Ein Übersicht darüber, welche Instrumente zu welchem Zweck in welcher Phase des Case Management Prozesses eingesetzt werden können, fehlte bisher. Dieses Buch stellt viele wichtige Instrumente vor und hofft, damit mehr Aufmerksamkeit auf dieses Thema zu lenken und eine Entwicklung der nicht nur im Care und Case Management wichtigen Hilfen anzustoßen.

Wer darüber hinaus eine Anwendung der Instrumente an konkreten Fallbeispielen kennenlernen möchte, sei an dieser Stelle auf unser überarbeitetes und neu aufgelegtes Buch „Fallübungen Care und Case Management“ (Kollak und Schmidt 2019) verwiesen. Hierin stellen wir vier Case Management Fälle vor. Zwei Fälle werden von der Aufnahme bis zum Ende des Case Management Prozesses detailliert beschrieben. Bei den beiden anderen Fällen wird der Case Management Prozess skizziert. Wir zeigen an Hand der Fälle, wie sowohl akute als auch chronische Versorgungssituationen mit Hilfe des Care und Case Managements bewältigt werden können (Tab. 1.1).

**Tab. 1.1** Übersicht aller in diesem Taschenbuch vorgestellten Instrumente

Phasen des CCM	Instrumente
Intake	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kriterienkatalog</li> <li>• Ampel</li> <li>• Auftragsklärung</li> <li>• Kontrakt/Vereinbarung</li> <li>• Überleitungsbogen</li> <li>• Rechte und Pflichten</li> <li>• Kommunikationsregeln</li> <li>• Datenschutzerklärung und Schweigepflichtentbindung</li> </ul>

(Fortsetzung)

**Tab. 1.1** (Fortsetzung)

Phasen des CCM	Instrumente
Assessment	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klientenorientierte Gesprächsführung</li> <li>• Beurteilungskatalog</li> <li>• Mindmap Ressourcen</li> <li>• Netzwerkkarte</li> <li>• Lebensereignisskala</li> <li>• Erfassung subjektiver Lebensbereiche</li> <li>• Emotions-Skalen: Angst, Trauer und Wut</li> </ul>
Ziel- und Hilfeplanung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ziel- und Hilfeplan</li> <li>• SMART-Formel</li> <li>• Protokoll Helferkonferenz</li> <li>• Informationskette</li> <li>• Veränderungsplan</li> <li>• Reframing</li> <li>• Wunderfrage</li> </ul>
Umsetzung und Monitoring	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Checkliste Pflegeheime</li> <li>• Checkliste Pflegedienste</li> <li>• Erweiterung der Netzwerkkarte</li> <li>• Patiententagebuch</li> <li>• Fallbesprechung</li> <li>• Videokonferenz</li> <li>• E-Mail-Kommunikation</li> <li>• SMS-Kurzinfo</li> <li>• Telefonate</li> <li>• Stärkung und Belohnung</li> </ul>
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abschlussgespräch</li> <li>• Zufriedenheitsbefragung</li> <li>• Veränderungen subjektiver Lebensbereiche</li> <li>• Fünf-Finger-Methode</li> <li>• Notfallplan</li> <li>• Entpflichtung und Beendigung CCM</li> <li>• Abschlussbericht</li> </ul>