



Ingrid Kollak · Stefan Schmidt

# Instrumente des Care und Case Management Prozesses

 Springer

# Instrumente des Care und Case Management Prozesses

Ingrid Kollak  
Stefan Schmidt

# **Instrumente des Care und Case Management Prozesses**

Mit 23 Abbildungen

 Springer

**Prof. Dr. Ingrid Kollak**

Alice Salomon Hochschule  
Berlin, Deutschland

**Diplom-Pflegewirt Stefan Schmidt, M. Sc.**

Alice Salomon Hochschule  
Berlin, Deutschland

ISBN 978-3-662-48084-7                      978-3-662-48085-4 (eBook)  
DOI 10.1007/978-3-662-48085-4

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 Berlin Heidelberg 2016

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 Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Der Verlag, die Autor\_innen und die Herausgeber\_innen gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autor\_innen oder die Herausgeber\_innen übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen.

Umschlaggestaltung: deblik Berlin  
Fotonachweis Umschlag: © deblik Berlin

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer-Verlag ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media  
[www.springer.com](http://www.springer.com)

# Vorwort

---

Welche Instrumente werden im Care und Case Management eingesetzt? Wo gibt es Arbeitsvorlagen?

Auf diese Fragen antwortet das vorliegende Taschenbuch. Eine solche Übersicht möglicher Instrumente und deren Arbeitsvorlagen ist für die Praxis hilfreich und fehlte bisher. Diese Lücke wollen wir schließen. Darüber hinaus möchten wir einen Austausch über gängige Instrumente im Care und Case Management anstoßen. Denn praktische Formblätter, Grafiken, Fragenpools, Gesprächsleitfäden usw. stellen eine Erleichterung im gesamten Case Management Prozess dar.

Dieses Taschenbuch kann auch als eine Ergänzung unseres Buchs »Fallübungen Care und Case Management« (Kollak und Schmidt 2015) verstanden werden. Im Fallübungen-Buch stellen wir die Arbeitsweisen von Case Manager/-innen in den fünf Phasen des Case Management Prozesses vor. Alle Arbeitsschritte vom Intake über Assessment, Ziel- und Hilfeplanung, Umsetzung und Monitoring bis zur Evaluation werden an zwei Fallbeispielen vorgeführt. Dabei handelt es sich in einem Fall um ein Case Management bei der Akut-Versorgung einer an Brustkrebs erkrankten Frau. Im zweiten Fall geht es um das Case Management bei einer langsam zunehmenden Pflegebedürftigkeit eines alten Mannes. In diesem Buch nun werden alle die in den beiden Fällen eingesetzten Instrumente sowie weitere vorgestellt und charakterisiert. Diese Instrumente können für den eigenen Gebrauch übernommen und in der Praxis erprobt und weiter entwickelt werden.

Wir denken, dass eine systematische Darstellung der in den einzelnen Phasen des Case Managements einsetzbaren Instrumente nützlich ist und freuen uns auf Ihr Feedback.

**Stefan Schmidt und Ingrid Kollak**

September 2015

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung und Aufbau des Buchs</b> . . . . .	<b>1</b>
	<i>Ingrid Kollak, Stefan Schmidt</i>	
<b>2</b>	<b>Case Management – Prozesse denken, planen und umsetzen</b>	<b>5</b>
	<i>Ingrid Kollak, Stefan Schmidt</i>	
<b>3</b>	<b>Die Phasen des Case Management Prozesses und seine Instrumente</b> . . . . .	<b>9</b>
	<i>Ingrid Kollak, Stefan Schmidt</i>	
3.1	Intake . . . . .	10
3.2	Assessment . . . . .	11
3.3	Ziel- und Hilfeplanung . . . . .	21
3.4	Umsetzung und Monitoring . . . . .	22
3.5	Evaluation . . . . .	26
<b>4</b>	<b>Rechte und Pflichten der im Care und Case Management Prozess Beteiligten</b> . .	<b>33</b>
	<i>Ingrid Kollak, Stefan Schmidt</i>	
<b>5</b>	<b>Care Management – in Netzwerken denken und arbeiten</b>	<b>37</b>
	<i>Ingrid Kollak, Stefan Schmidt</i>	
<b>6</b>	<b>Wie kann ich Case Manager/-in werden?</b> . . . . .	<b>41</b>
	<i>Ingrid Kollak, Stefan Schmidt</i>	
<b>7</b>	<b>Instrumente</b> . . . . .	<b>45</b>
	<i>Ingrid Kollak, Stefan Schmidt</i>	
7.1	Intake-Instrumente . . . . .	47
7.2	Assessment-Instrumente . . . . .	58
7.3	Ziel- und Hilfeplanungsinstrumente . . . . .	64
7.4	Instrumente für Umsetzung und Monitoring . . . . .	69
7.5	Evaluationsinstrumente . . . . .	78
	<b>Serviceteil</b>	
	Adressen . . . . .	86
	Literatur . . . . .	87
	Stichwortverzeichnis . . . . .	89

# Einleitung und Aufbau des Buchs

*Ingrid Kollak, Stefan Schmidt*

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 einer Patientin/eines Patienten<sup>1</sup> bis zum Abschluss des Case Managements erlaubt es, die Bedürfnis- und Versorgungssituation besser zu verstehen, zu veranschaulichen, zu kommunizieren und zu dokumentieren sowie Veränderungen und Entwicklungen 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 einer Patientin/eines Patienten die Bedingungen und Angebote des Systems reflektiert und nutzt. Dabei bezeichnet System sowohl den Rahmen der gesetzlich geregelten Gesundheits- und Sozialversorgung als auch die Organisation eines Trägers (z.B. Pflegedienst) und die verschiedener Träger untereinander (z.B. Krankenhaus, Pflegedienst und Physiotherapiepraxis).

Im 2. Kapitel skizzieren wir zunächst das Care und Case Management mit seiner lösungsorientierten Ausrichtung.

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 zu Grunde liegenden Ideen und die damit verbundenen Handlungsschritte werden kurz erläutert oder wieder ins Gedächtnis gerufen. An die Beschreibung jeder Phase schließt sich eine tabellarische Übersicht über die einsetzbaren Instrumente an. In dieser Übersicht werden die Instrumente benannt und charakterisiert. Im Kapitel 7 finden sich dann die Instrumente vollständig abgebildet.

Da das Care und Case Management nur gut funktioniert, wenn die Patient/-innen freiwillig mitmachen und Betroffene und Case Manager/-innen ein vertrauensvolles Verhältnis zueinander entwickeln, erläutern

---

1 In diesem Text werden durchgängig die Begriffe Patient/-in verwendet. Einrichtungen, die von Kunde/-in, Klient/-in oder Bewohner/-in sprechen, sind inbegriffen.



wir die Rechte und Pflichten der im Care und Case Management Prozess Beteiligten im Kapitel 4.

Wie Netzwerke aufgebaut werden, die informelle Helfer und professionelle Dienstleister sowie unterschiedliche Organisationen, Programme (z.B. das Disease Management) und Finanzierungssysteme der Versicherungen (aber auch z.B. das Persönliche Budget) miteinander in Kooperation bringen, zeigt das Kapitel 5.

Da das Care und Case Management dazu verhilft, wirkungsvoller und gut dokumentiert zu arbeiten, ist eine Weiterbildung Care und Case Management für viele professionelle Pflegefachpersonen sowie Angehöriger anderer sozialer und therapeutischer Berufe attraktiv. Im Kapitel 6 zeigen wir die Ausbildungswege und möglichen Arbeitsplätze für Care und Case Manager/-innen.

Im Kapitel 7 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 Leserinnen und Lesern 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 (■ Tab. 1.1).

Wer darüber hinaus eine Anwendung der Instrumente an konkreten Fallbeispielen kennenlernen möchte, sei an dieser Stelle auf unser Buch »Fallübungen Care und Case Management« (Kollak und Schmidt 2015) verwiesen. Hierin haben wir zwei Case Management Fälle von der Aufnahme bis zum Ende des Case Management Prozesses detailliert vorgestellt. Wir zeigen, wie die akute Versorgung Silvia Schumachers nach einer Brustkrebsbehandlung und die langsam zunehmende Pflegebedürftigkeit Alexander Kaminskis mit Hilfe des Care und Case Managements bewältigt werden können.

■ 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>
Assessment	<ul style="list-style-type: none"> <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>- 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>- Notfallplan</li> <li>- Entpflichtung und Beendigung CCM</li> <li>- Abschlussbericht</li> </ul>