

Ingrid Kollak
Stefan Schmidt

Instrumente des Care und Case Management Prozesses

3. Auflage

 Springer

Instrumente des Care und Case Management Prozesses

Ingrid Kollak · Stefan Schmidt

Instrumente des Care und Case Management Prozesses

3. Auflage

 Springer

Ingrid Kollak
Berliner Institut für
gesundheitliche Arbeit (BIgA)
Berlin, Deutschland

Stefan Schmidt
Hochschule Neubrandenburg
Neubrandenburg, Mecklenburg-
Vorpommern, Deutschland

ISBN 978-3-662-67050-7 ISBN 978-3-662-67051-4 (eBook)
<https://doi.org/10.1007/978-3-662-67051-4>

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

© Springer-Verlag GmbH Deutschland, ein Teil von Springer Nature 2016, 2019, 2023

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.

Planung/Lektorat: Sarah Busch

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 dritten Auflage

Wir freuen uns sehr, die dritte, überarbeitete und erweiterte Fassung von Instrumente des Care und Case Management Prozesses vorlegen zu können. Diese neue Auflage bietet einen grundlegend anderen Aufbau der Kapitel und stellt weitere Instrumente des Case Management Prozesses vor.

Die komplette Neustrukturierung des Buchs ist sinnvoll, weil unsere ursprüngliche Absicht, in einem Kapitel am Ende des Buchs alle Abbildungen und Tabellen noch einmal groß als Vordrucke abzubilden, aus technischen Gründen nicht möglich ist. Darum beschreiben wir in dieser Neufassung alle Instrumente ausführlich und in möglichst großer Abbildung in der für sie am besten geeigneten Phase des Case Management Prozesses. Wir möchten damit weiterhin zu ihrer Anwendung in der Praxis anregen und ihre Tauglichkeit noch deutlicher im Kontext von Intake, Assessment, Ziel- und Hilfeplanung, Umsetzung und Monitoring sowie Evaluation herausstellen. Wir tun dies ausdrücklich, um zu ihrer praktischen Nutzung zu motivieren und freuen uns, wenn dieses Buch als Quelle genannt wird.

Unser Grundverständnis von Instrumenten ist unverändert geblieben. Unter Instrumenten verstehen wir sowohl Mittel und Materielles, wie Abbildungen, Dokumentationshilfen, Patiententagebücher etc. als auch Strategien, nützliche Kenntnisse und Praktiken, wie (Selbst-)Reflexionen, leitfadengestützte Gespräche, Wege zu neuen Perspektiven usw.

Dieses Instrumente-Buch bleibt weiterhin eine gute Ergänzung unseres ebenfalls aktualisierten und erweiterten

Buchs „Fallübungen Care und Case Management“ (Kollak und Schmidt 2023, 3. Auflage). In ihm gibt es weitere, neue Fälle mit dem dazugehörigen Case Management. Somit liegen nun insgesamt sechs ausgearbeitete Fälle des Care und Case Managements vor: drei Akutfälle, zwei Kurzzeitfälle sowie ein Fall zunehmender Pflegebedürftigkeit. Für diese Fälle gibt es genaue Beschreibungen der Krankheitsverläufe und des Care und Case Managements aller Phasen sowie die dazugehörigen Instrumente.

Auch bei dieser dritten Auflage haben wir Rückmeldungen und Anregungen aus Beratungs- und Koordinierungsstellen, Seminaren, Weiterbildungen und Konferenzen aufgegriffen. Wir begrüßen ausdrücklich mündliche und schriftliche Kommentare und Rezensionen und hoffen, Sie in unseren Weiterbildungen, Konferenzworkshops und Buchvorstellungen zu treffen.

Juni 2023

Ingrid Kollak
Stefan Schmidt

Inhaltsverzeichnis

1	Charakteristiken des Case Management Prozesses, seine Phasen und seine Instrumente im Überblick	1
1.1	Netzwerkarbeit (Care Management Ebene)	2
1.2	Lösungsorientierung	4
1.3	Rechte und Pflichten der im Care und Case Management Beteiligten	5
1.4	Die Phasen des Case Management Prozesses und seine Instrumente	7
2	Das Intake und dessen Instrumente (Erste Phase des Case Management Prozesses)	15
2.1	Kriterienkatalog Intake	17
2.2	Ampel.	18
2.3	Auftragsklärung	18
2.4	Kontrakt/Vereinbarung.	20
2.5	Überleitungsbogen	28
2.6	Rechte und Pflichten	31
2.7	Kommunikationsvereinbarung	31
2.8	Datenschutzerklärung und Schweigepflichtentbindung	32
2.9	Übersicht über alle Instrumente des Intakes	34
3	Das Assessment und dessen Instrumente (Zweite Phase des Case Management Prozesses)	39
3.1	Klientenorientierte Gesprächsführung	42
3.2	Beurteilungskatalog	42

3.3	Netzwerkkarte	47
3.4	Mindmap Ressourcen.	49
3.5	Lebensereignisskala.	51
3.6	Erfassung subjektiver Lebensbereiche.	55
3.7	Skalen zur Einschätzung emotionaler Belastungen	56
3.8	Übersicht über alle Instrumente des Assessments	58
4	Die Ziel- und Hilfeplanung und deren Instrumente (Dritte Phase des Case Management Prozesses)	61
4.1	Ziel- und Hilfeplan.	62
4.2	SMART-Formel	64
4.3	Verständigung über die Mitwirkung	64
4.4	Protokollformular Helfer*innenkonferenz.	66
4.5	Informationskette	67
4.6	Veränderungsplan.	68
4.7	Reframing	69
4.8	Wunderfrage.	69
4.9	Übersicht über alle Instrumente der Ziel- und Hilfeplanung	70
5	Umsetzung und Monitoring und deren Instrumente (Vierte Phase des Case Management Prozesses)	73
5.1	Fallbesprechung	74
5.2	Telefonnotizen	75
5.3	Videokonferenzen	76
5.4	Tagebücher.	77
5.5	Aktualisierte Netzwerkkarte	79
5.6	Erweiterte Ziel- und Hilfeplanung.	80
5.7	Checklisten.	81
5.8	Stärkung und Belohnung	83
5.9	Übersicht über alle Instrumente der Umsetzung und des Monitorings.	83
6	Die Evaluation und deren Instrumente (Fünfte Phase des Case Management Prozesses).	87
6.1	Abschlussgespräch.	88

6.2	Zufriedenheitsbefragung	89
6.3	Veränderungen subjektiver Lebensbereiche.	90
6.4	Notfallplan	94
6.5	Entpflichtung und Beendigung des Case Managements	95
6.6	Fünf-Finger-Methode	96
6.7	Stärken-Schwächen-Profil	98
6.8	APOX-Technik.	99
6.9	Abschlussbericht	101
6.10	Übersicht über alle Instrumente der Evaluation	101
	Adressen	105
	Literatur	107
	Stichwortverzeichnis	111



Charakteristiken des Case Management Prozesses, seine Phasen und seine Instrumente im Überblick

1

Inhaltsverzeichnis

1.1	Netzwerkarbeit (Care Management Ebene).....	2
1.2	Lösungsorientierung	4
1.3	Rechte und Pflichten der im Care und Case Management Beteiligten	5
1.4	Die Phasen des Case Management Prozesses und seine Instrumente	7

Das Care und Case Management ist ein Verfahren. Wir benutzen den Begriff des Verfahrens, um deutlich zu machen, dass es im Care und Case Management nicht um die Anwendung einer Methode durch einzelne Personen geht. Vielmehr wirken im Care und Case Management mehrere Akteure und Organisationen zusammen, nutzen dazu vereinbarte Instrumente, besitzen ein eigenes professionelles Verständnis und teilen eine gemeinsame Haltung. Das Verfahren des Care und Case Managements fördert die Selbstsorge von Patient*innen und richtet sich an definierte Zielgruppen.

Care und Case Management

- ist ein aktivierendes Verfahren für definierte Zielgruppen in den unterschiedlichen Sektoren der Gesundheits- und Sozialhilfe
- sichert die Kontinuität der Versorgung und überschreitet dafür strukturelle und organisatorische Grenzen und verbindet Professionen und Dienste miteinander
- hat eine ganzheitliche Sicht auf Patient*innen und deren soziales Umfeld
- ist lösungs- und zielorientiert und stellt Patient*innen und deren Ressourcen und Stärken in den Mittelpunkt, um vereinbarte Ziele zu erreichen
- sichert Qualität durch eine geplante und kontinuierliche Versorgung, die gemeinsam von Patient*innen und Case Manager*innen evaluiert wird

1.1 Netzwerkarbeit (Care Management Ebene)

Das Case Management findet in einem Netzwerk, einem geregelten Verbund von informellen und formellen Helfern sowie Organisationen statt. Das heißt, ein Fall mit seinem Case Management ist eingebettet in einem Versorgungssystem, von dem als Netzwerk oder Care Management gesprochen wird. Darum heißt es Care 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.

In einem solchen Netzwerk wirken Betroffene, Case Manager*innen und Akteure zusammen, um definierte Ziele zu erreichen. Der Prozess wird von Personen, Organisationen sowie Organisationsverbänden getragen. Die Mitwirkung erfolgt freiwillig.

Obwohl das Gesundheitssystem viele Angebote vorhält, macht die Aufteilung der Versorgung auf unterschiedliche Sektoren, die über unterschiedliche Quellen finanziert sind und in denen unterschiedliche Berufsgruppen bei mangelnder Absprache und Koordination arbeiten, eine auf einzelne Patient*innen zugeschnittene Versorgung schwierig. Ausgerechnet in einer Zeit der Schwächung wird Patient*innen ein hohes Maß an Kommunikation, Entscheidungs- und Organisationsfähigkeit abverlangt. Da hilft das Verfahren des Case Managements. Denn es ist geeignet, die Bedürfnisse von Patient*innen besser zu decken, unterschiedliche Versorgungsangebote miteinander zu verbinden und die professionelle Arbeit durch die Verknüpfung mit ehrenamtlicher Hilfe und Hilfe von Angehörigen und Freunden wirkungsvoller zu machen. Nicht zuletzt tragen Case Manager*innen mit ihrer Arbeit dazu bei, die Versorgungsleistungen gerechter zu verteilen, indem sie als Fürsprecher ihrer Patient*innen auftreten und Organisationsgrenzen und Informationszugänge ebnen helfen.

Care und Case Management

Findet in einem Netzwerk aller für die Versorgung eines Patienten relevanten informellen und formellen Helfer, Einrichtungen und Organisationen statt.

Damit Case Manager*innen die verantwortungsvolle Aufgabe der Fallsteuerung übernehmen können, müssen die bestehenden Netzwerke der Patient*innen bekannt sein, um diese festigen und ggf. ausbauen zu können. Wie auf der Seite der Patient*innen meistens schon ein Netzwerk besteht, so sollten die Case Manager*innen auf bestehende Netzwerke von Dienstleistern und Organisationen zurückgreifen können.