

Praxis und Weiterbildung: Ansprüche an die Qualität von Case Management

Beitrag zum 1. Qualitätszirkel der Weiterbildungsinstitutionen am 24. September 2004

Das Konzept Case Management erweist seine Qualitäten im Einsatz. Es ist kein Produkt der Theorie bzw. einer Wissenschaft, sondern hat sich als Antwort auf praktische, politische und administrative Anforderungen ergeben. Case Management ist erst lange nach seiner Einführung zum Gegenstand der Aus- und Weiterbildung geworden. Die Anwendungen, auf die hin diese erfolgt, sind bereits vorhanden. Wenn sie einsetzt, stehen die Spezifika der Anwendung *nicht* im Fokus der Aus- und Weiterbildung. Die Sache, um die es in ihr geht, sind nicht mögliche Anwendungen, sondern das Konzept und Programm, mit dem dann an verschiedenen Stellen gearbeitet werden kann.

In der Einleitung und Begründung der „Standards und Richtlinien für die Weiterbildung: Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen“ von DGS, DBSH und DBfK heißt es: „Die Standards wurden entwickelt, um die Qualität von Case Management und Case-Management-Weiterbildungen besser sichern zu können“. Der doppelte Bezug der Standards bedeutet für die Weiterbildung, dass sie sich auf die Praxis ausrichtet. Allerdings auf eine *dem Konzept entsprechende* Praxis – und nicht auf das eine oder andere dienstliche Verfahren, dem die Bezeichnung Case Management gegeben wurde, ohne dass es einer Prüfung unterzogen wurde, ob es sich wirklich um Case Management handelt, oder ohne dass das Verfahren einer solchen Prüfung standhalten kann. Die Bezeichnung „Case Manager“ ist nicht geschützt. Von einer beliebigen Verwendung der Bezeichnung hebt sich der ausgebildete und zertifizierte Case Manager durch ausgewiesene Qualitäten ab, denen zufolge das Beschäftigungssystem ihm auch entsprechende Kompetenzen zutrauen und zuweisen kann.

Die Standards des Bildungsvorhabens müssen sich an den Charakteristika der Sache, für die ausgebildet wird, messen lassen. Case Manager und Case Managerinnen sollen *kompetent* sein für das Case Management. Also nicht einfach qualifiziert sein für die eine oder andere Anwendung, sondern zuständig und fähig, unter verschiedenen und sich ändernden Rahmenbedingungen ein Case Management zu realisieren. Deshalb wenden wir uns gegen ein verkürztes Verständnis von Case Management. Weitergebildet werden soll *berufsübergreifend*; das macht nur Sinn, wenn auch das Ergebnis der

Weiterbildung ein berufsübergreifendes ist und auf eine Kompetenz zielt, die nicht auf eine und keine andere Berufstätigkeit abgestellt ist. Wenn nur für einen gerade gemeldeten Bedarf qualifiziert wird, mag zu einem darauf abgestellten Handeln angeleitet werden; der Qualifizierte ist dann ein nicht über die Zufälligkeit gegenwärtigen Bedarfs hinaus kompetenter Case Manager.

Lassen Sie mich an dieser Stelle kurz auf den *Unterschied von Kompetenz und Qualifikation* eingehen:

Eine Qualifikation besteht in der Verfügung über ein bestimmtes Wissen und Können, das für die eine oder andere Aufgabenstellung gebraucht wird. Für sie „qualifiziert“, wer das erforderliche Wissen liefert und das nötige Können einübt – zum Beispiel in einer Weiterbildungsmaßnahme. Der Qualifizierte ist in der Lage, im Prozess der Herstellung eines Gutes oder einer Dienstleistung seinen Teil zur Produktion beizutragen. Er funktioniert in einer arbeitsteiligen Organisation so, dass sie in ihrer Leistung erwarteten Qualitätsansprüchen nachkommen kann.

Qualität bezeichnet bekanntlich nach DIN EN ISO 8402 die Gesamtheit von Merkmalen und Merkmalswerten einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen.

Kompetenz dagegen verschränkt die Befähigung mit der *Zuständigkeit*. Eine kompetente Person besitzt nicht nur die nötige Handlungsfähigkeit und Handlungsbereitschaft für die Erledigung von bestimmten Aufgaben, sondern auch die Zuständigkeit, sie zu übernehmen und über sie zu bestimmen. Natürlich muss der Kompetente, berufen und legitimiert zur Wahrnehmung von Aufgaben, auch die nötigen *skills* mitbringen, um sie angemessen zu erledigen. Aber er entscheidet auf Grund seiner Zuständigkeit auch darüber, wie richtig und passend gehandelt und welche Fähigkeiten dazu gebraucht und von ihm (und anderen) eingesetzt werden. Kompetenz schließt die Fähigkeit zur Disposition über Fähigkeiten und ihren Einsatz ein.

Die Erfahrung mit der Implementation von Case Management lehrt, dass es oft fragmentarisch praktiziert und oberflächlich in einer humandienstlichen Organisation realisiert wird. Egal, ob sich die damit befassten Personen dann Case Manager/in nennen oder nicht, sie üben sich in einzelne Elemente des Einschätzens, Planens, Kontrollierens und Evaluierens ein und sind auch vielleicht qualifiziert genug, diese Elemente in ihrem Handlungsfeld miteinander in einem *continuum of care* zu verbinden. Extra ausgebildete Case Manager/innen sollen aber mehr können. Sie erwerben über vorhandene Handlungsfähigkeiten in ihrem beruflichen Betätigungsfeld hinaus die Kompetenz, selbständig im Prozess des Case Managements und gegebenenfalls über ihn zu disponieren.

Ausgebildete Case Manager/innen sind berufen und entsprechend verfügbar, das Case Management auszuüben. Sie haben gelernt, die Art und Weise der Fallführung mit einer Systemsteuerung zu verbinden bzw. aus dieser eine angemessene Fallführung herzuleiten. Dies sollten wir mit dem Zertifikat „Case Manager/in“ unterstellen können.

Qualität im Einsatz – Qualitäten der Ausbildung dafür

Das Faktum, dass diejenigen, die sich mit dem Case Management befassen und sich in dem Verfahren ausbilden lassen, ihren jeweiligen beruflichen Hintergrund mitbringen, also zumeist aus der Sozialarbeit oder aus dem Pflegeberuf kommen, bedingt eine den Eigenschaften des Case Managements *zunächst nicht adäquate* Einstellung dem Verfahren gegenüber. Humandienstlich Tätige und ihre Anstellungsträger sehen im Case Management oft nur eine methodische Ergänzung ihres Handlungsrepertoires oder einen Umstieg in ein ökonomisch gefordertes anderes Handeln, das sich vom Credo eines Dienstes „am Menschen“ absetzt. Den einen scheint Case Management eine neue Technologie zu sein, die zur gewohnten Methode hinzukommt, den anderen erscheint sie als eine nötige Umrüstung des Betriebs, fachliche Methode hin oder her. Angehende Case Manager sind in der Gefahr einer *Bewusstseinsspaltung*. Wie dieser Gefahr begegnen und wie das Case Management professionell richtig einordnen ?

Entschieden stellen sich diese Fragen gegenwärtig in der Umsetzung von „Hartz IV“. Ich zitiere zwei Praktiker aus damit befassten Ämtern. Sie wenden sich gegen

„Beratungsphilosophien althergebrachter Art, die das ‚Negative‘ (Bewilligen/Kontrollieren) institutionell und personell vom ‚Positiven‘ (Motivieren, Beraten) trennen. Diese fatale Spaltung verschärft die Desorientierung der Betroffenen und erhöht das Risiko, dass pfiffige Zeitgenossen die Instanzen gegeneinander ausspielen. Von der traditionellen Kompetenz-Spaltung profitieren – in einem zweifelhaften Sinne ! – ‚klassische‘ Berater, die sich nicht durch Sanktionen die ‚Hände schmutzig machen‘. Der von ihnen gern verbreitete Mythos, auf der Basis behördlicher Settings und der Machtkombination ‚Geld und Liebe‘ eines ‚amtlichen‘ Fallmanagements könnte keine Vertrauensbasis entstehen, ist ein beliebtes Argument, das aber nur sticht, wenn man den behördlichen Fachkräften Fachlichkeit, Rechtsbewusstsein, Fairness und Empathie abspricht. Dafür gibt es keine Belege.“ (Genz/Schwendy 2004, 10)

Kommen wir in der Weiterbildung dem komplexen, mehrseitigen, dabei kohärenten Handlungsverständnis nach ? – Im Modellprojekt der Bertelsmann Stiftung „Curriculum für die Gemeinsame Fortbildung von Fachkräften der

Arbeitsämter, der Sozialverwaltungen und Dritten“ ist ein „Jobprofil Fallmanager“ mit der Zielbestimmung entworfen worden: „Steuerung komplexer und beteiligungsintensiver Eingliederungsprozesse auf dem Arbeitsmarkt für Personengruppen mit multiplen Vermittlungshemmnissen“. Es sieht als Kernaufgaben des Fallmanagers vor

- Beratung (Anamnese, Assessment, Profiling) von Menschen in schwierigen Lebenssituationen und Transparenz über die weiteren Schritte und die Verantwortlichkeiten
- Integrations- und Hilfeplanung auf der Grundlage individueller Lebenslagen der Kunden (Gesundheit, Alter, familiäre Situation ...) und der vorhandenen Ressourcen
- Mit dem Kunden abgestimmte Koordination von Sach- und Dienstleistungen im Sinne einer Leistungssteuerung (Zielvereinbarung)
- Aufbau, Pflege und Nutzung sozialer (individueller, politischer, wirtschaftlicher und institutioneller) Netzwerke für den Einzelfall
- Budget- und Ressourcenverantwortung des Fallmanagers mit Risikoabschätzung und Wirtschaftlichkeitsanalyse
- Mittlerfunktion zwischen Staat – Markt – Lebenswelt des Kunden
- Dokumentation von Eingliederungsprozessen

Bertelsmann Stiftung 2003, 27).

Vorausgesetzt werden Formalqualifikationen der Fortbildungsteilnehmer und erwartet wird, dass sie, „respektive die entsendenden Institutionen auf den jeweiligen Kompetenzprofilen der Mitarbeiter aufbauen und die noch zu erwerbenden Inhalte über die Auswahl einzelner Module realisieren können“. (a.a.O. 28). Die Auswahl der Fortbildungssequenzen auf dem Weg vom Vermittler, Berufsberater, Sachbearbeiter oder Sozialarbeiter zum Fallmanager erfolgt dem Vorschlag nach komplementär zu den vorhandenen Qualifikationen. So werden für die „Gemeinsame Fortbildung von Fachkräften der Arbeitsämter, der Sozialverwaltungen und Dritten“ fünf Module vorgeschlagen, die insbesondere der Kooperation der unterschiedlichen Akteure aufhelfen sollen. Standards zum Fallmanagement sind zwar im Blick, regulieren aber nicht die modulare Fortbildungsstruktur:

- *Modul 1* beinhaltet die Vermittlung der Rechtsgrundlagen und Rahmenbedingungen der beteiligten Institutionen. Neben den einschlägigen Gesetzen werden auch die jeweiligen Grundsätze der Organisationsentwicklung thematisiert.
- *Modul 2* stellt das Prozess- und Informationsmanagement dar. Dabei geht es u.a. um den Aufbau von sozialen Netzwerken, der Kooperation mit Dritten und die grundsätzlichen Methodik bei Berufsfindungsprozessen.
- *Modul 3* fördert die Kompetenzen in der Individualberatung. Neben den entsprechenden theoretischen Grundlagen werden hier vor allem Profiling und Gesprächstechniken thematisiert.

- In *Modul 4* geht es um die Fähigkeit, ressourcenorientierten Bewerberprofilen adäquate Arbeitsplätze zuzuordnen, also um das sogenannte Matching. Darüber hinaus werden die grundlegenden Rekrutierungsstrategien der Unternehmer vermittelt.
 - *Modul 5* hat die Information und Beratung in Gruppen zum Thema.
- (Hackenberg 2003, 117)

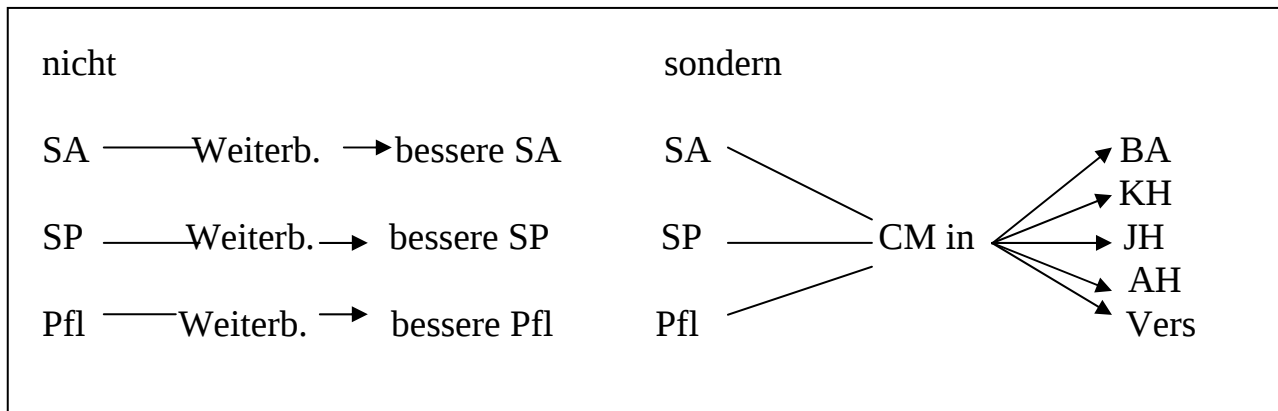
In dieser *Zusatzausbildung* liegt das Problem. Zwar wird im Modellprojekt von den Fallmanagern, die zuvor unterschiedliche Bildungs- und Berufswege zurückgelegt haben, ein einheitliches Selbstverständnis eingefordert (a.a.O., 39), es wird aber nicht systematisch aus dem Konzept Case Management entfaltet. Die hinzugekommene Qualifikation bleibt ohne Verankerung in einer Kompetenz, die sich selber ihres Zuständigkeitshorizonts zu vergewissern weiß. Diese Kompetenz wird benötigt, um Prozesse in dem einen oder anderen einem Anwendungsgebiet im ganzen wahrnehmen und steuern zu können. Diese Aufgabe ist auch in dem Verständnis deutlich, das sich im Anwendungsbereich Beschäftigungsförderung der Arbeitskreis „Fachkonzept Fallmanagement“ vorläufig zueigen gemacht hat, welcher der Implementation der Regelungen im SGB II zuarbeiten soll:

„Fallmanagement in der Beschäftigungsförderung ist ein auf die nachhaltige Arbeitsmarktintegration der Kunden ausgerichteter Prozess, bei dem vorhandene individuelle Ressourcen und vielschichtige Problemlagen methodisch erfasst werden. In diesem kooperativen Prozess werden Versorgungsangebote und Dienstleistungen geplant, implementiert, überwacht und evaluiert. So wird der individuelle Versorgungsbedarf eines Kunden im Hinblick auf das Ziel der mittel- und unmittelbaren Arbeitsmarktintegration durch Beratung und Klärung der verfügbaren Ressourcen abgedeckt. Zudem wird bei dem Verfahren die Mitwirkung des Kunden eingefordert.“

Der Prozess reicht über die Interaktion Fallmanager-Person hinaus und reicht weit in das System der organisierten Versorgung und seine Umwelt, das Beschäftigungssystem und Bildungssystem, hinein.

Eine Standard-Anforderung in der Case-Management-Weiterbildung ist, dass sie nicht eine/n zusätzlich qualifizierte/n, mithin bessere/n Sozialarbeiter/in oder Pfleger/in hervorbringt, sondern kompetente Case Manager/innen, die auf ihre sozial- oder gesundheitsberuflichen Grundqualifikation bauen und beispielsweise alternativ bei der Bundesagentur für Arbeit (BA), in einem Krankenhaus (KH), in der Jugendhilfe (JH), in der Altenhilfe (AH) oder bei einer Versicherung wirken können (s. Abb.).

Abb.1 : Bildungsauftrag in der Weiterbildung



Es ist deshalb wichtig, *von vornherein* (das heißt im Basismodul der Weiterbildung) die Eigenschaften des Case Managements herauszuarbeiten und damit nicht zu warten, dass man nach und nach auf sie stößt.

Qualitäten im Case Management

Kompetente Case Manager/innen, wie wir sie ausbilden wollen, können sich

- in der Politik,
- in der Organisation
- und in der Methode

Case Management bewegen (vgl. Wendt 2004, 43). Sie verstehen sich darauf, im Feld ihrer Tätigkeit intern und extern die Belange von Case Management politisch zu vertreten. Sie können den Prozess Case Management in ihrem Dienst oder in ihrer Einrichtung organisieren bzw. in der diesbezüglichen Organisationsentwicklung kompetent mitwirken. Sie setzen dazu ihr Wissen und ihr Können im ressort- und disziplinübergreifenden Koordinieren und Netzwerken ein. Und sie sind in der Lage, in diversen Einzelfällen methodisch vorzugehen. Ich empfehle, zur Diskussion dieses Bündels an Fähigkeiten bei Löcherbach in seinem Beitrag zur „Qualifizierung im Case Management“ nachzulesen (Löcherbach 2002, 201 ff.)

Case Management entwickelt sich mit seinem Einsatz und verbessert sich evolutiv mit ihm. (Vgl. zu wissenschaftlichen Aspekten von Evaluation und Evolution Kusch u.a. 2000). Die Qualität des Verfahrens wird durch das Versorgungsmanagement gesichert, in dem das Case Management eingebettet ist: zunächst in einer „Fallsteuerung“ fallübergreifend (und sozialwirtschaftlich) und sodann fallweise und personenzentriert in einer Steuerung per Fallführung.

Wie bei der vorgängigen, noch fallunabhängigen Installation des Case Managements per Steuerung „der Fälle“ übergegangen wird zur Aufnahme des Einzelfalls, mithin über den Start eines Fallmanagements und über die

Fallführung entschieden wird, macht selber Qualität aus. Hier ist Organisationsentwicklung gefragt, Strukturierung von Abläufen, Bahnung von Pfaden, und es sind Input-Entscheidungen zu treffen. In den Begriffen des Verfahrens können wir von der

- Outreach-Qualität sprechen. Sodann von
- Qualität des Assessments,
- Qualität des Planungsprozesses,
- Qualität anwaltschaftlicher Begleitung,
- Qualität, wie sie evaluiert wird (was wurde tatsächlich getan und erreicht), d.i. zugleich Qualitätssicherung,
- Qualität der Rechenschaftslegung.

Verstehen wir den Begriff Qualität nicht denotativ, sondern als „performatives Konstrukt“ (Köpp/Neumann 2003, 214 ff.), so beschreibt er nicht einfach festzustellende Eigenschaften, sondern beurteilt wird unter diesem Titel die Art und Weise, wie sich etwas im Kontext seines Auftretens und im Blick seiner Betrachter „aufführt“ oder „darstellt“. Soweit die Beurteiler die (professionellen) Darsteller selber sind, haben sie *zu leisten*, was an Eigenschaften erwartet wird. Qualität tritt als eine „generative Ordnungsleistung“ ein (Köpp/Neumann 2003, 138). Sie bezieht sich auf die Strukturierung der Arbeit, den Prozess und die Ergebnisse (bzw. deren Beurteilung) gleichermaßen. „Qualität wird nicht einfach vorgefunden, sondern in Abhängigkeit unterschiedlicher Perspektiven und kontextueller Bedingungen konstruiert: sie variiert je nach sozialem Kontext und in Abhängigkeit der Perspektiven unterschiedlicher ‚stakeholder‘, ihrem persönlichen Wertempfinden und ihren Erfahrungen.“ (Köpp/Neumann 2003, 125) Qualität ist als eine Aufgabe zu verstehen, die in der ganzen Gestaltung eines Prozesses – Case Management als Qualitätsmanagement des Case Managements – besteht und zugleich prozessinhärent auf der operativen Ebene in den einzelnen Momenten des Verfahrens zu erfüllen ist.

Der performative Charakter der Qualität im Case Management bezieht alle Beteiligten ein: Das Verfahren aktiviert die Nutzer in jeder seiner Phasen. Es ist *ihr Fall*, um den es geht. Case Management wird nicht an einer Klientel „vollzogen“, sondern die Nutzer bestimmen (mit), inwieweit etwas eingeschätzt, geplant, umgesetzt und erreicht wird. Inwieweit Ungewissheit und Unsicherheit sich mindern lassen, Entscheidungen zustande kommen, Passgenauigkeit

erreicht, ein Weg gegangen und „bei der Stange geblieben“ wird, hängt von ihnen ab. Dazu müssen sie allerdings auch in den Stand gesetzt werden. Case Management hat auch einen *edukativen Charakter*.

Case Management in professioneller Ausführung

Die Frage: brauchen wir überhaupt Fachkräfte für das Case Management ?, haben andere schon klar beantwortet: Wir brauchen sie. Insbesondere die Fachgruppe Case Management in der Deutschen Gesellschaft für Sozialarbeit vertritt dieses Anliegen. In Amerika ist die Frage längst mit der Ausbildung von zertifizierten Case Managern beantwortet worden, die im Sozial- und Gesundheitswesen breit einsetzbar sind. Aber es gibt dort wie bei uns unterschiedliche Niveaus der Kompetenz, die in der Praxis erwartet bzw. den Mitwirkenden zugestanden wird. Dementsprechend wird sich das Niveau, auf dem ausgebildet und fortgebildet wird, differenzieren. Mit den Standards, welche die DGS, der DBSH und der DBfK gemeinsam festgelegt haben, ist eine Entscheidung für ein Niveau gefallen, das dem strategischen Anspruch entspricht, der dem Prozess des Case Managements im ganzen eigen ist. Auf der operativen Ebene des Handelns auf vorgegebenen (klinischen, pflegerischen, sozialadministrativen) Pfaden kann und wird man sich im Anspruch an die Qualifikation der Mitwirkenden bescheiden.

Gebraucht werden für den Prozess Case Management im ganzen Fachleute, welche jene, von Köpp und Neumann genannte „generative Ordnungsleistung“ zuwege bringen. Die Leistung besteht hier wesentlich in einer Aufeinander-Hinordnung von Fallführung und Systemführung, wozu zugleich sozialarbeiterische und sozialwirtschaftliche Kompetenzen (betriebswirtschaftliche eingeschlossen) benötigt werden.

Deshalb der aufbauende Charakter der Professionalität von Case Managern. Sie müssen zunächst humandienstlich ausgewiesen sein, um ihrer Rolle personenbezogen gewachsen zu sein und um in ihrer steuernden Funktion nicht abzuheben von der menschlichen Problematik, der mit der sozialen oder gesundheitlichen Versorgung abgeholfen werden soll. In der sozialwirtschaftlichen, auch gesundheitswirtschaftlichen, Ausweitung, in der Versorgungsprozesse vonstatten gehen, wird diese Problematik aufgehoben in den Horizont des (für individuelles und soziales Wohlergehen) *Machbaren*, der sich zwischen Bewältigungsstrategien von einzelnen Menschen und Werkstellungsmöglichkeiten im Versorgungssystem erstreckt.

Es gibt Case Management *ohne Case Manager*. Die betriebliche Fallsteuerung schließt Entscheidungen darüber ein, in welchem Umfang eine Fallführung angebracht ist und damit die Benennung von Case Managern als

Schlüsselpersonen für Klienten. Die benannten Fachkräfte können als Generalisten agieren, die sich um den optimalen Ablauf der Versorgung aller Klienten oder als Spezialisten für komplexe oder schwierige Problemlagen zu kümmern haben. Es gibt auch Case Manager, welche die übergeordnete Aufgabe in einem Dienst wahrnehmen, *das Case Management zu „managen“*, also Dispositionen über die Aufgabenerledigung in den einzelnen Dimensionen des Verfahrens zu treffen. Von der Verteilung der Fälle und der damit gegebenen Arbeitsbelastung (bei Fallzahlen von 20 bis 200) hängt ab, was im Case Management tatsächlich geleistet werden kann. Zur prozeduralen Fairness gehört im übrigen, dass das Wohl oder Wehe von zu versorgenden Menschen nicht an der Person eines Fallmanagers hängt, dass es Wahlmöglichkeiten gibt, ein Beschwerdemanagement usw. So oder so: ohne die übergreifende Steuerung bringt ein einzelner „Fallmanager“ kein Case Management, das diese Bezeichnung verdient, zustande.

Gewiss wird auch künftig nicht jeder am Case Management beteiligte Sozialprofessionelle ein zertifizierter Case Manager sein. Vielmehr beteiligt dieser viele andere Fachkräfte und Stellen, abhängig von der *Zuständigkeit*, die ihm eingeräumt wird – oder die er sich einzuräumen versteht. Der Weg zu mehr Qualität im Case Management ist einer, der durch die *Zustände* über *Zuständigkeiten* führt, weshalb die Ausbildung einzelner Fähigkeiten von Case Managern nicht umhin kommt, sie der politischen, zivilen, sozialwirtschaftlichen und organisatorischen Qualität von Versorgung im ganzen anzumessen.

Literatur:

Bertelsmann Stiftung (Hrsg.): Curriculum für die Gemeinsame Fortbildung von Fachkräften der Arbeitsämter, der Sozialverwaltungen und Dritten. Stand September 2003. Online: www.bik-online.de/download/Curriculum%20Internet.pdf

Blätter der Wohlfahrtspflege: Themenheft Case Management. 151, 2, 2004

Brühl, Albert: Fallgruppen der Sozialarbeit (FdS©) als Antwort auf die Einführung der Diagnosis Related Groups in Akut-Krankenhäusern. Nomos, Baden-Baden 2004

Genz, Herrmann / Schwendy, Arnd: Herzstück der Hartz-Reform: Das Fallmanagement – Werden die Chancen der Arbeitslosen verspielt ? In: Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit, 4/2004. S. 8-13

Hackenberg, Helga (Hrsg.): Lokale Arbeitsmarktpolitik – Stand und Perspektiven. Gesamtbericht des Netzwerkprojektes „BiK – Beschäftigungsförderung in Kommunen“ der Bertelsmann Stiftung. Verlag Bertelsmann Stiftung, Gütersloh 2003

Köpp, Christina / Neumann, Sascha: Sozialpädagogische Qualität. Problembezogene Analysen zur Konzeptualisierung eines Modells. Juventa, Weinheim 2003

Kusch, Michael / Kanth, Eva / Labouvie, Hildegard: Das Care-Service-Science-Konzept: Ein Beitrag zur Verbindung von Versorgung, Management und Forschung in der Pädiatrie. In: Frank, Reiner / Mangold, Burghard (Hrsg.): Psychosomatische Grundversorgung in der Pädiatrie. Kohlhammer, Stuttgart 2000. S. 197-213

Löcherbach, Peter: Qualifizierung im Case Management – Bedarf und Angebote. In: Löcherbach/Klug/Rommel-Faßbender/Wendt (Hrsg.): Case Management. Fall- und Systemsteuerung in Theorie und Praxis. Luchterhand, Neuwied 2002. S. 201-226

Wendt, Wolf Rainer: Sozialwirtschaft – eine Systematik. Nomos, Baden-Baden 2003

Wendt, Wolf Rainer: Case Management in Deutschland: Entwicklungslinien und Schwerpunkte. In: Blätter der Wohlfahrtspflege, 151, 2, 2004. S. 43-49