

LEITUNG LOKALER MODERATORENGRUPPEN MODUL FÜR MODERATOREN OKTOBER 2018



INHALT

ARBEITSZIELE	4
.....	
THEMENHINTERGRUND	5
.....	
EMPFEHLUNGEN FÜR DIE ZIRKELMODERATION	6
.....	
UNTERSTÜTZENDE MATERIALIEN	12
.....	
KURZVERSION	16
.....	

Autoren:

Marcus Siebolds
Ingrid Quasdorf

ARBEITSZIELE

FÜR TUTOREN:

› Nach erfolgter Ausbildung zu diesem Thema ist der Tutor befähigt, lokale Qualitätszirkel-Moderatorentreffen vorzubereiten und zu moderieren.

FÜR MODERATOREN:

› Die Moderatoren sind befähigt, ihre bisherige Moderationspraxis zu reflektieren.

› Sie haben Probleme in der eigenen Moderation identifiziert und bearbeitet.

› Die Moderatoren sind in neuen Qualitätszirkel-Modulen oder speziellen Moderations- und Gruppenleitungstechniken geschult.

THEMENHINTERGRUND

BISHERIGE ERFAHRUNGEN

Die Durchführung lokaler Moderatorentreffen, die von ausgebildeten Tutoren geleitet werden, stellt eine geeignete Möglichkeit dar, Qualitätszirkelarbeit zu fördern, zu verstetigen und weiterzuentwickeln. Seit einigen Jahren steht die Frage im Mittelpunkt, wie Qualitätszirkel-Moderatoren bei ihrer Arbeit unterstützt werden können. Mögliche Ansätze dafür sind sowohl das Modell der Supervision der Moderatorentätigkeit durch supervisorisch qualifizierte Kollegen als auch das Modell sogenannter Tutoren.

Tutoren sind sehr erfahrene Qualitätszirkel-Moderatoren, die von der KBV nach dem im Abschnitt „Qualitätszirkel-Konzept“ beschriebenen Programm zu Tutoren ausgebildet werden. Beide Vorgehensweisen haben sich als pragmatisch und tragfähig erwiesen. Für eine flächendeckende Betreuung der Qualitätszirkel-Moderatoren und die nachhaltige Entwicklung spezieller Betreuungsstrukturen bietet das Tutorenmodell aber sicher die günstigeren Perspektiven. Die Erfahrung mit solchen von Tutoren geleiteten lokalen Moderatorengruppen geben einige wichtige Hinweise für die Gestaltung solcher Gruppen:

- › Die Gruppen sollten möglichst lokal organisiert sein, um die Anfahrtszeiten so gering wie möglich zu halten.
- › Sie sollten konstant von einem, besser von zwei Tutoren moderiert werden, damit sich die Tutoren gegenseitig vertreten, aber auch ergänzen können.

› Sie sollten als offene Gruppe angelegt sein, da sich das Aufrechterhalten einer geschlossenen Gruppe bei diesen Treffen schwierig gestaltet (es sei denn, die Moderatorengruppe beschließt im Rahmen der Settingvereinbarung eine geschlossene Form).

› Die zuständigen Fachabteilungen der KVen sollten jährlich eine Übersicht über die einzelnen Moderatorengruppen sowie Termine und Orte der Treffen erstellen und an alle Qualitätszirkel-Moderatoren versenden. Gerade diese rechtzeitige und flächendeckende Information ist außerordentlich wichtig für die nachhaltige Durchsetzung des Modells des lokalen Moderatorentreffens.

› Die lokalen Moderatorengruppen sollten sich nicht ausschließlich mit der Reflexion der eigenen Moderatorentätigkeit oder Supervision von Moderationsproblemen beschäftigen, sondern sich auch mit neuen Themen für die Qualitätszirkel-Arbeit befassen. Die von der KBV zur Verfügung gestellten Qualitätszirkel-Module unter www.kbv.de/qz bieten dafür eine Grundlage.

› Bewährt hat sich außerdem die Durchführung jährlicher oder halbjährlicher Moderatorentreffen durch die KVen, die für alle Moderatoren offen sind. Diese Veranstaltungen bieten ebenfalls die Möglichkeit, neue Impulse für die Qualitätszirkel-Arbeit zu geben.

BEDEUTUNG FÜR DIE ARBEITSPRAXIS DER TUTOREN

Die Umsetzung der oben vorgestellten Vorgaben bedarf einer kontinuierlichen Unterstützung der Tutoren durch die Fachabteilungen Qualitätssicherung der KVen. Diese übernehmen die Organisation, Einladung und Durchführungsbegleitung der Treffen. Das Zusammenwirken von KVen und Tutoren ist eine unverzichtbare Voraussetzung für den Erfolg der Treffen und die nachhaltige Verankerung der Tutorenidee bei den Qualitätszirkel-Moderatoren.

Neben der logistischen Unterstützung ist die Problematik der Vernetzung der lokalen Moderatorentreffen mit der in diesem Konzept beschriebenen Vorgehensweise der Moderatorenausbildung von großer Bedeutung. Es hat sich als sehr sinnvoll erwiesen, dass die Kleingruppen in der Moderatorenausbildung so zusammengestellt werden, dass sie später als lokale Moderatorengruppen fortbestehen können. Das Kriterium der Zusammenstellung wäre dann die Wohnortnähe von auszubildenden Moderatoren und Tutoren in diesen Kleingruppen. Am Ende der Ausbildung der Qualitätszirkel-Moderatoren können diese dann ihr erstes lokales Moderatorentreffen vereinbaren.

EMPFEHLUNGEN FÜR DIE ZIRKELMODERATION

DATEN- UND INFORMATIONSBESCHAFFUNG

Da es sich hier um reine Peergruppen handelt, erübrigt sich die konzeptionell vorgegebene Beschaffung von Daten und Informationen. Sollten hier Berichtsdaten aus Rückmeldesystemen oder wissenschaftliche Daten aus dem Kontext der Evidenzbasierten Medizin von Interesse sein, können die Tutoren sie auf gleiche Weise beschaffen, wie dies in den Modulen „Arbeit mit Rückmeldesystemen“ oder „Methoden und Instrumente der Evidenzbasierten Medizin“ (www.kbv.de/qz) beschrieben ist.

SETTING

› Gruppentyp

Es handelt sich hierbei um eine Intervisionsgruppe, da sich abschließend ausgebildete Moderatoren unter Anleitung ihres Tutors mit ihren praktischen Moderationsproblemen beschäftigen.

› Gruppengröße

Lokale Moderatorengruppen sollten eine Größe von 15 Teilnehmern nicht überschreiten. In größeren Gruppen gestaltet sich der Austausch schwieriger und die Belastung der Tutoren wächst.

› offene/geschlossene Gruppe

Es wird eine offene Gruppe empfohlen.

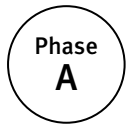
› wichtige Settingregeln

Ein Zeitrahmen von drei Stunden für die Durchführung lokaler Moderatorentreffen hat sich als günstig erwiesen. Die zur Verfügung stehende Zeit sollte in zwei Arbeitsabschnitte untergliedert werden:

Teil 1 - Reflexion eigener Moderationsprobleme und deren Bearbeitung

Teil 2 - sachinhaltliche Arbeit nach den Wünschen der Teilnehmer

Pro Jahr sollten i.d.R. nicht mehr als zwei Treffen einer Gruppe durchgeführt werden.



EINFÜHRUNG

ZEITBEDARF: 30 MINUTEN (IN ABHÄNGIGKEIT DAVON, OB SICH DIE TEILNEHMER BEREITS KENNEN)

SCHRITT 1

Bitten Sie die Teilnehmer, sich reihum kurz vorzustellen und dabei



- › Name,
- › Fachrichtung,
- › Praxisart und -größe,
- › Moderatorenausbildung (KV oder externer Anbieter),
- › Dauer der Moderatorentätigkeit,
- › Thema des Qualitätszirkels

zu nennen.

Empfohlene Moderationsmedien:

Namensschilder

Methodische Hinweise:

Wenn es sich um ein erstes Treffen handelt oder die Teilnehmer sich nicht alle aus der Moderatorenausbildung kennen, ist ggf. mehr Zeit für die Vorstellung der Teilnehmer, für die Diskussionen und das Kennenlernen einzuplanen. Für die Vorstellungsrunde können Sie auch die Aktivierungstechnik des räumlichen Aufstellens (Soziometrie) nutzen.

Achten Sie darauf, dass alle Teilnehmer ihre Namensschilder deutlich lesbar vor sich stehen haben.

SCHRITT 2

Geben Sie die folgenden Informationen zum organisatorischen Rahmen der Moderatorentreffen:



- › Teilnehmerzahl: maximal 15 Moderatoren
- › Termine und Ort
- › Dauer: drei Stunden
- › Frequenz: zwei Treffen im Jahr

Veranschaulichen Sie die strukturellen Rahmenbedingungen zum Beispiel auf einem Flipchart.

Empfohlene Moderationsmedien:

Flipchart

Methodische Hinweise:

Die Rahmenbedingungen sind gesetzt und sollten nicht diskutiert werden. Außerdem sollten Sie nach Möglichkeit die nächsten Termine der Treffen abstimmen.

SCHRITT 3

Erläutern Sie die Ziele der Moderatorentreffen:



- › Austausch über Erfahrungen und Probleme in der Qualitätszirkel-Moderation
- › Bearbeitung von aktuellen Moderationsproblemen
- › Erlernen neuer Moderationstechniken

Vermittlung neuer Inhalte zur Gestaltung der eigenen Qualitätszirkel-Sitzungen

.....
Empfohlene Moderationsmedien:

ggf. Präsentation

.....
Methodische Hinweise:

Hier geht es zunächst um eine reine Information. Dazu eignet sich eine kurze Präsentation.

SCHRITT 4



Bringen Sie die Gruppenmitglieder jetzt in ein Gespräch miteinander. Nutzen Sie dazu die folgende Frage:

„Was glauben Sie, was sich Ihre Kollegen im Qualitätszirkel wünschen, was sie hier im Moderatorentreffen an neuen Inhalten und Techniken lernen sollen?“

.....
Empfohlene Moderationsmedien:

Flipchart

.....
Methodische Hinweise:

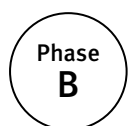
Bitten Sie reihum alle Moderatoren, diese Frage kurz zu beantworten. Wenn die Runde abgeschlossen ist, beginnen Sie mit der nächsten Moderationsphase. Visualisieren Sie die Erwartungen.

.....
Übergreifende methodische Hinweise:

Achten Sie darauf, dass sich alle Teilnehmer in das Gespräch einbringen.

**ZIELE
 PHASE A**

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> › Die Teilnehmer haben sich kennengelernt. › Der Tutor hat einen ersten Überblick über die Vorerfahrungen der Teilnehmer erhalten. › Es besteht Klarheit über die Ziele der Treffen. › Die nächsten Termine sind abgestimmt. › Der erste Kontakt unter den Qualitätszirkel-Moderatoren ist hergestellt. |
|---|



PRAKTISCHE ARBEIT AM THEMA
ZEITBEDARF: 45 MINUTEN

SCHRITT 1



Lassen Sie die Moderatoren nacheinander über ihre Moderationserfahrungen berichten.

Sinn der Übung ist es, die Moderatoren über diese Erhebung zu einem kritischen Vergleich der eigenen Arbeit mit der der anderen Teilnehmer anzuregen.

Dokumentieren Sie die Beiträge im Moderationsplakat (MP) 1.

.....
Empfohlene Moderationsmedien:

MP 1: Bisherige Qualitätszirkel-Arbeit

.....
Methodische Hinweise:

Dieser Moderationsschritt dient dazu, dass sich die Gruppe einen Überblick verschafft, wie in den einzelnen Zirkeln gearbeitet wird.

SCHRITT 2



Nachdem Sie das Moderationsplakat 1 bearbeitet haben, bringen Sie die Gruppe in einen Austausch über die formalen Rahmenbedingungen und Inhalte der Zirkelarbeit. Lassen Sie die Teilnehmer zunächst kurz über ihre Erfahrungen in der Moderation von Qualitätszirkeln berichten.

Empfohlene Moderationsmedien:

- MP 2a: Positive Erfahrungen der Moderationstätigkeit
- MP 2b: Negative Erfahrungen der Moderationstätigkeit

Methodische Hinweise:

Achten Sie bei der kritischen Analyse darauf, dass sich kein Moderator bloßgestellt fühlt.

SCHRITT 3



Nachdem die Gruppe einen Überblick über die Arbeit der einzelnen Moderatoren bekommen hat, geht es nun darum, aufgetretene Moderationsprobleme zu diskutieren.

Nutzen Sie dafür die Methode der strukturierten Moderation unter Verwendung der Moderationsplakate.

Empfohlene Moderationsmedien:

- MP 2a: Positive Erfahrungen der Moderationstätigkeit
- MP 2b: Negative Erfahrungen der Moderationstätigkeit

Methodische Hinweise:

In einer offenen Diskussion besteht häufig die Angst, eigene Schwierigkeiten zu benennen. Zum Teil sind diese den Betroffenen gar nicht bewusst. Eine formale Moderation zwingt jeden dazu, sich einzubringen und sich im Vergleich mit allen anderen als viel weniger problematisch zu erleben als vielleicht gedacht. Das offene Aussprechen von eigenen Problemen ermutigt andere Moderatoren, sich ehrlich in die Gruppe einzubringen.

SCHRITT 4



Wenn Sie die Plakate 2a und 2b bearbeitet haben, bringen Sie die Moderatoren wieder in einen Austausch.

- › Lassen Sie die positiven Erfahrungen diskutieren und priorisieren. Das soll dazu dienen, wirklich erfolgversprechende Erfahrungen zu definieren, von denen alle Gruppenmitglieder profitieren können.
- › Gleiches gilt für negative Erfahrungen. Die Gruppe kann so festlegen, womit sie sich zügig und intensiv beschäftigen möchte.

Empfohlene Moderationsmedien:

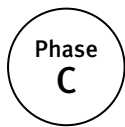
- MP 2a: Positive Erfahrungen der Moderationstätigkeit
- MP 2b: Negative Erfahrungen der Moderationstätigkeit

Methodische Hinweise:

Bitten Sie die Teilnehmer, alle Einträge in eine Rangfolge zu bringen, die ihre Relevanz für die Zirkelarbeit abbildet. Damit helfen Sie der Gruppe, relevante von weniger relevanten Aspekten zu unterscheiden.

**ZIELE
 PHASE B**

- › Tutor und Moderatoren haben einen Überblick über die Moderationserfahrungen der Teilnehmer gewonnen.
- › Kritische Erfahrungen in der Moderation von Qualitätszirkeln sind identifiziert.
- › Die Themen für die weitere Bearbeitung in der Moderatorengruppe sind herausgearbeitet.



PRAXISTRANSFER/WEITERES VORGEHEN

ZEITBEDARF: 15 MINUTEN

SCHRITT 1



In dieser Moderationsphase soll ein Abgleich der identifizierten Moderationsprobleme mit dem möglichen Angebot an Unterstützung durch den Tutor erfolgen. U.a. sind folgende Angebote denkbar:

- › vertiefende Übung zur Gruppenleitung
- › vertiefende Übung zur Moderation einer Patientenfallkonferenz (PFK)
- › Üben der Auswertung und Bewertung evidenzbasierter Leitlinien
- › Üben der Auswahl und Bewertung einer Originalarbeit mit den Methoden der EbM
- › vertiefende Übung zur Erstellung evidenzbasierter Verfahrensanweisungen

Empfohlene Moderationsmedien:

MP 3: Themen der nächsten Sitzung

Methodische Hinweise:

Durch die eigene Supervision und die unterstützenden Medien des Qualitätszirkel-Handbuchs sind Sie in der Lage, die in der Auflistung dargestellten Aufgaben zu meistern. Nutzen Sie dafür das Moderationsplakat 3. Mit ihm definieren Sie die Prioritätenliste der wichtigsten Moderationsprobleme und stellen ihnen mögliche Unterstützungsangebote gegenüber. Diesen Schritt nennt man Aushandeln des Arbeitsauftrages mit der Gruppe.

SCHRITT 2



Vereinbaren Sie nun die weiteren Termine und Themen der nächsten Treffen.

Empfohlene Moderationsmedien:

Kalender

Methodische Hinweise:

In diesem Schritt unterbreiten Sie Ihre Vorschläge für die Termine der Moderatorentreffen. Klären Sie, ob alle Moderatoren ihre Teilnahme an den Terminen ermöglichen können. Nachträgliche Terminänderungen sind möglich, müssen aber allen Moderatoren der Region mitgeteilt werden. Terminänderungen müssen so kommuniziert werden, dass auch neu interessierte Moderatoren zur Gruppe hinzustoßen können.

SCHRITT 3



Zum Abschluss legen Sie mit der Gruppe fest, welche Themen Sie in den nächsten beiden Treffen bearbeiten wollen. Tragen Sie die Termine in das Moderationsplakat 3 ein und markieren Sie dazugehörige Themen, die Sie in diesem Plakat erarbeitet haben!

Empfohlene Moderationsmedien:

MP 3: Themen der nächsten Sitzung

Methodische Hinweise:

- keine -

Übergreifende methodische Hinweise:

Sowohl bei der Festlegung der Termine als auch bei der Auswahl der Themen sollten Sie versuchen, einen Konsens unter allen Teilnehmern zu erzielen.

Optional können Sie im Anschluss ein Angebot direkt umsetzen.

ZIELE PHASE C

› Termine und Themen der nächsten Moderatorentreffen sind festgelegt.

UMGANG MIT KRITISCHEN MODERATIONSSITUATIONEN

Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass die Arbeit in den lokalen Moderatorengruppen i.d.R. ohne Probleme verläuft. Einige Tutoren berichten aber von kritischen Situationen, die dann auftreten können, wenn bei den Moderatorengruppen berufspolitische Themen angesprochen werden. In diesem Fall ist es hilfreich zu unterscheiden, ob die Themen etwas mit der Qualitätszirkelarbeit zu tun haben oder nicht. Solche Themen müssen Sie natürlich zulassen, da sich hier wichtige Kritiken und Anregungen für die Qualitätssicherungsarbeit Ihrer KV ergeben können. Alle anderen berufspolitischen Themen sollten vermieden werden.

Daneben wird das Zusammenarbeiten in der Moderatorengruppe auch dadurch bestimmt, ob es gelingt, in die Sitzungen immer wieder interessante Sachthemen einzubringen.

SPEZIELLE ANFORDERUNGEN AN DIE DOKUMENTATION

Es wird empfohlen, die Moderationsplakate der lokalen Moderatorengruppen vollständig auszufüllen und zu archivieren. Sie können bei der Erstellung der Qualitätsberichterstattung zum Thema Qualitätszirkelarbeit interessante Informationen über die Arbeit der QZ-Moderatoren und die inhaltlichen Schwerpunkte der lokalen Moderatorengruppen liefern.

HINWEISE ZUR PRODUKTION DER MODERATIONSPLAKATE

Die Moderationsplakate können Sie in jedem Copyshop als DIN A0-Ausdrucke herstellen lassen. Ein kleinerer Ausdruck ist nicht sinnvoll, da dann nicht mehr in den Plakaten geschrieben werden kann. Alternativ können Sie die Plakate mittels Beamer direkt projizieren und in ihnen dokumentieren. In diesem Fall kann aber immer nur ein Plakat bearbeitet werden, der „Rote Faden“ der Moderation wird dann nicht unterstützt.

UNTERSTÜTZENDE MATERIALIEN

ECKDATEN DER BISHERIGEN QUALITÄTSZIRKELARBEIT

MODERATOR (NAME)	GRÜNDUNG	SITZUNGEN/ JAHR	Ø TN-ZAHL/ SITZUNG	OFFENE/ GESCHL. GRUPPE	SPONSO-RING	THEMEN-SCHWERPUNKTE

ERFAHRUNGEN MIT DER EIGENEN MODERATION

NAME	WAS LÄUFT GUT IN DER MODERATION?	WERTUNG

ERFAHRUNGEN MIT DER EIGENEN MODERATION

NAME	WAS LÄUFT <u>NICHT</u> GUT IN DER MODERATION?	DRINGEND	LÖSBAR

MP 2b: Negative Erfahrungen der Moderationstätigkeit

THEMEN DER NÄCHSTEN SITZUNGEN

Achtung Tutor: Hier sofort dokumentieren. Übernehmen Sie in die Spalte „Wichtige Probleme“ die Ergebnisse der Spalte „Läuft nicht gut in der Moderation“ aus MP 2b		
WICHTIGE PROBLEME „WAS LÄUFT NICHT GUT IN DER MODERATION“	ANGEBOTE DES TUTORIS	THEMA AM

KURZVERSION

LEITUNG LOKALER MODERATORENGRUPPEN

PHASE A: EINFÜHRUNG

30
MINUTEN

- › Vorstellungsrunde: Name, Fachrichtung, Praxisart und -größe, Moderatorenausbildung, Dauer der Moderatorentätigkeit, Thema des Qualitätszirkels
- › Informieren Sie über den organisatorischen Rahmen der Moderatorentreffen.
- › Erläutern Sie die Ziele der Moderatorentreffen.
- › Bringen Sie die Teilnehmer in ein Gespräch über Ihre Erwartungen bzw. die Erwartungen der QZ-Teilnehmer an das Moderatorentreffen.

PHASE B: PRAKTISCHE ARBEIT AM THEMA

45
MINUTEN

- › Lassen Sie die Moderatoren über ihre Erfahrungen in der Moderation von Qualitätszirkeln berichten.
- › Die Gruppe soll sich über formale Rahmenbedingungen und Inhalte der Qualitätszirkelarbeit austauschen.
- › Erfragen Sie die in den Zirkeln aufgetretenen Moderationsprobleme.
- › Diskutieren Sie mit der Gruppe positive und negative Erfahrungen und legen Sie eine Prioritätenliste fest.

PHASE C: PRAXISTRANSFER/WEITERES VORGEHEN

15
MINUTEN

- › Gleichen Sie die identifizierten Moderationsprobleme mit Ihren Unterstützungsangeboten ab.
- › Vereinbaren Sie mit der Gruppe die weiteren Treffen und Themen.
- › Wählen Sie mit der Gruppe das Thema des nächsten Treffens aus.

OPTIONAL: BEARBEITEN EINES MODERATIONSPROBLEMS60
MINUTEN

Denkbare Themen (vertiefende Übungen):

- › Gruppenleitung
- › Patientenfallkonferenz
- › Auswertung/Bewertung evidenzbasierter Leitlinien
- › Auswahl und Bewertung einer Originalarbeit mit Methoden der EbM
- › Erstellung evidenzbasierter Verfahrensanweisungen

IMPRESSUM

Herausgeber und Copyright:

Kassenärztliche Bundesvereinigung
Dezernat Versorgungsqualität
Herbert-Lewin-Platz 2
10623 Berlin

Verantwortlich:

Ingrid Quasdorf
Ulrike Schmitt
Dr. med. Franziska Diel

Kontakt:

Telefon 030 4005-1230, iquasdorf@kbv.de, www.kbv.de

4. Auflage 2018

Wichtige Hinweise:

Die Medizin und das Gesundheitswesen unterliegen einem fortwährenden Entwicklungsprozess, sodass alle Inhalte immer nur dem Wissensstand zum Zeitpunkt der Erarbeitung des Moduls entsprechen können. Alle Angaben wurden sorgfältig geprüft. Dennoch können die KBV und die Autoren keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Inhalte geben. Der Nutzer selbst bleibt verantwortlich für jede diagnostische und therapeutische Applikation, Medikation und Dosierung. Autoren und Herausgeber übernehmen infolgedessen keine Verantwortung und Haftung für Schäden, die auf irgendeine Art aus der Benutzung der in dem Werk enthaltenen Informationen oder Teilen davon entstehen.

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Genehmigung der KBV. Das gilt gleichermaßen für Präsentationen und andere Moderationsmedien, die ergänzend zu dem Modul auf der Website der KBV zum Download zur Verfügung stehen.

Das Modul ist für Vertragsärzte und -psychotherapeuten gleichermaßen entwickelt worden. Sofern im Text nur von Ärzten beziehungsweise Vertragsärzten gesprochen wird, sind immer beide Berufsgruppen gemeint. Im Sinne einer besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Bezeichnungen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen betreffen beiderlei Geschlecht.