

MODERATORENAUSBILDUNG ONLINE ERGÄNZUNG ZUM MODUL FÜR TUTORINNEN UND TUTOREN SEPTEMBER 2021



INHALT

PROLOG	3
ARBEITSZIELE	4
THEMENHINTERGRUND	5
EMPFEHLUNGEN FÜR TUTOREN	6
UNTERSTÜTZENDE MATERIALIEN	19
KURZVERSION SITZUNGSABLAUF	20
INFORMATIONSQUELLEN	22
IMPRESSUM	23

Autoren und Mitwirkende:

Dr. Stephan L. Gotsmich
Facharzt für Allgemeinmedizin, Landshut

Norbert Mülleneisen
Facharzt für Lungen- und Bronchialheilkunde,
Leverkusen

Dipl.-Psych. Evelyn Rasper
Psychologische Psychotherapeutin, Düsseldorf

„LERNEN IST WIE RUDERN GEGEN DEN STROM. HÖRT MAN DAMIT AUF, TREIBT MAN ZURÜCK.“

Chinesisches Sprichwort

AUF BEWÄHRTEM AUFBAUEN

Die Qualitätszirkelarbeit im vertragsärztlichen Bereich ist ein Erfolgsmodell: Ärzte und Psychotherapeuten erwerben gemeinsam Wissen und setzen es praktisch zum Wohl der Patienten um. Einen wesentlichen Anteil haben dabei zahlreiche engagierte Ärzte und Psychotherapeuten, die als Moderierende die Leitung der Qualitätszirkel übernehmen. Das seit Jahren erfolgreich angewandte Modul zur Moderatorenausbildung wird nun um den Baustein einer Online-Ausbildung ergänzt.

Der vorliegende Leitfaden ermöglicht erfahrenen Tutorinnen und Tutoren die Durchführung der Moderatorenausbildung als Videokonferenz. Sie können hierbei direkt auf ihre Kenntnisse aus Präsenzveranstaltungen aufbauen.

Die Umsetzung dieses Leitfadens ist plattformunabhängig. Basis für die Online-Ausbildung sind die Inhalte des Moduls „Moderatorenausbildung“ (www.kbv.de/qz, Stichwort: „Module“). Es empfiehlt sich, dieses Modul in Vorbereitung zu lesen, sofern nur wenig Erfahrung in der Ausbildung von Moderierenden vorliegt.

FÜR TUTOREN

- › Die Tutoren sind in der Lage, eine Moderatorenausbildung für Vertragsärzte/-psychotherapeuten online durchzuführen und dabei verschiedene Methoden und Tools zu nutzen.
- › Sie können neben Grundkenntnissen auch die drei für Videokonferenzen geeigneten Module beispielhaft vermitteln: Patientenfallkonferenz, Experteninterview und Differentialdiagnostik.

FÜR TEILNEHMENDE

- › Die Teilnehmenden haben die im Modul „Moderatorenausbildung“ geforderten Kenntnisse erworben.
- › Sie sind in der Lage, eine Qualitätszirkelsitzung mit den Modulen Patientenfallkonferenz, Experteninterview und Differentialdiagnostik durchzuführen – sowohl in Präsenz als auch online.
- › Spezielle Tools des Online-Lernens sind bekannt und können angewendet werden.

QUALITÄTSZIRKELARBEIT

Die Qualitätszirkelarbeit im Bereich der vertragsärztlichen Versorgung ist seit Jahrzehnten ein etabliertes Instrument. Im Gegensatz zu Fortbildungen mit Vortragscharakter entsteht der Lerneffekt im Austausch untereinander; angestoßen und ergänzt durch Publikationen und Wissen, das von außen an die Praxen herangetragen wird. Praktische Fragen des Praxisalltags stehen im Vordergrund und dienen der Verbesserung der Patientenversorgung.

Wesentlich für die Durchführung der Qualitätszirkelsitzungen sind die Qualitätszirkel-Moderierenden. Sie bereiten die Treffen vor und sorgen während der Sitzung für den geordneten, zielorientierten Ablauf des Austausches. Basis für ihre Ausbildung ist das im Rahmen des Qualitätszirkelkonzepts der KBV entwickelte Modul „Moderatorenausbildung“ (www.kbv.de, Stichwort „Module“). Neben den Grundlagen der Moderation wird in die Anwendung der sogenannten Module, die eine strukturierte Qualitätszirkelarbeit erleichtern, eingeführt. In den meisten Kassenärztlichen Vereinigungen (KV) liegt die Aus- und Fortbildung der Qualitätszirkel-Moderatoren in den Händen von Tutorinnen und Tutoren.

Module stellen strukturierte Handlungsempfehlungen für die Qualitätszirkelsitzung dar, die durch Moderierende entsprechend den individuellen Erfordernissen angepasst werden können und sollen. Diese gibt es inzwischen zu mehr als 40 Themen von Coaching-Techniken im Qualitätszirkel über Hygienemanagement bis zu Interventionsmöglichkeiten bei häuslicher Gewalt.

ONLINE-QUALITÄTSZIRKEL

Qualitätszirkel werden üblicherweise von Vertragsärzten/-psychotherapeuten in ihrer Freizeit durchgeführt, meist am Abend, manchmal an Wochenenden. Mit den zunehmenden formellen Anforderungen in der Praxis und steigendem Patientenaufkommen sind gemeinsame Treffen vor Ort zunehmend aufwendiger.

Gesetzliche Vorgaben zur Corona-Pandemie von 2020 haben zudem persönliche Kontakte erschwert bzw. gänzlich untersagt. Dennoch ist der Austausch untereinander auch weiterhin wichtig. Es ist daher ein Anliegen, die motivierten Kolleginnen und Kollegen aktiv zu unterstützen und eine videokonferenzgestützte Qualitätszirkelarbeit zu ermöglichen.

Dabei liegt der Fokus auf der Einbindung und Aktivierung der Teilnehmenden durch den Einsatz verschiedener Tools wie Kleingruppenarbeit, virtueller Pinnwand oder Mindmap. Reine Wissensvermittlung per Präsentation wirkt gerade im Setting einer Videokonferenz schnell ermüdend.

AUSBILDUNG VON ONLINE-QUALITÄTSZIRKEL-MODERIERENDEN

Viele Kassenärztliche Vereinigungen haben daher entschieden, die Ausbildung online anzubieten. Hierbei sollen wesentliche Inhalte der Präsenzveranstaltung enthalten sein, gleichzeitig aber auch eine Vorbereitung der Teilnehmenden auf die digitale Variante stattfinden.

Das Ziel: Die Teilnehmenden sollen die erlernten Instrumente sowohl in Präsenzzirkeln als auch digital nutzen und anwenden können. Gleichzeitig stellt diese Online-Ausbildung sicher, dass am Ende im Wesentlichen die gleichen Kenntnisse wie im Präsenzkurs vermittelt werden.

Die Online-Ausbildung von Qualitätszirkel-Moderatoren setzt einen souveränen, fachlich fundierten Kenntnisstand der Inhalte der Moderatorenausbildung voraus. Daher sollte eine Moderatorenausbildung möglichst nur dann online angeboten werden, wenn diese bereits mehrmals sicher von dem Tutor als Präsenzveranstaltung durchgeführt wurde. Alternativ kann eine Hospitation bei einem erfahrenen Tutor, der die Online-Ausbildung nach diesem Konzept bereits mehrfach durchgeführt hat, hilfreich sein.

DATEN- UND INFORMATIONSBESCHAFFUNG

Der durchführende Tutor sollte mit den fachlichen Inhalten der Moderatorengrundausbildung und der Videokonferenztechnik vertraut sein.

FACHLICHE INHALTE

Die fachlichen Inhalte der Online-Moderatorenausbildung sind identisch mit den Inhalten im Präsenzkurs. Sie sind in den entsprechenden Modultexten nachzulesen (<https://www.kbv.de/qz>, Stichwort „Module“):

- › Moderatorenausbildung
- › Patientenfallkonferenz
- › Experteninterview
- › Differentialdiagnostik

TECHNISCHES HINTERGRUNDWISSEN

Die besondere Herausforderung liegt hier im sicheren Umgang mit den Instrumenten, die im Seminar verwendet werden:

- › Videokonferenz-Software
- › Virtuelle Pinnwand
- › Virtuelle Mindmap

Der Tutor sollte die gewählte Software sicher anwenden können. Ein Testlauf und ggf. die Unterstützung durch einen erfahrenen Co-Tutor stellen dies sicher. Das Videokonferenz-Tool sollte auch für die Teilnehmenden leicht zugänglich sein. Es gibt unterschiedliche Anbieter und unterschiedliche Konditionen, die von Abo-Modellen bis kostenfreien Testversionen reichen.

SETTING UND ABLAUF

VORBEREITUNG

Die Einladung zur Veranstaltung sollte kurze Erläuterungen zum Videokonferenztool enthalten. Das Angebot eines kurzen Testlaufs kann bei unsicheren Teilnehmenden hilfreich sein.

Als Einstieg kann der Leitfaden „Qualitätszirkel online durchführen“ (https://www.kbv.de/media/sp/QZ_online.zip) oder ein Erfahrungsbericht zur Durchführung von Online-Qualitätszirkeln (<https://www.aerzteblatt.de/pdf.asp?id=216466>) vorbereitend gelesen werden. Wie auch bei Moderatorenausbildungen in Präsenz profitieren die Teilnehmenden von einer heterogen zusammengesetzten Gruppe (ärztlich und psychotherapeutisch Tätige, verschiedene Fachrichtungen). Insbesondere bei der Patientenfallkonferenz wird so der Fall zuverlässig ganzheitlich betrachtet und der fachübergreifende Lerneffekt genutzt.

Der Tutor könnte eine telefonische „Hotline“ anbieten, um Teilnehmenden mit während der Veranstaltung auftretenden Problemen einen direkten Kontakt zu ermöglichen. Dies kann beispielsweise die eigene Praxis- oder Mobilnummer sein.

SETTING

Die Zahl der Teilnehmenden soll 12 Personen nach Möglichkeit nicht überschreiten. So können sich die Einzelnen aktiv einbringen und können auf dem Bildschirm in der Galerieansicht auf einer Seite sichtbar sein.

Wichtig sind fest eingeplante Bildschirmspausen, da die Konzentration am Bildschirm wesentlich höher ist und die Ermüdung nach 45 Minuten stark zunimmt. Diese Auszeiten können auch als Pause mit anschließender Aktivierung („aktive Pause“) genutzt werden. Hier kann beispielsweise das digitale Plakat unter https://www.kbv.de/media/sp/Aktive_Pause_Platat_1.0.ppsx mit zahlreichen Übungen und Videos Anwendung finden. Alternativ können auch kleinere Gruppenräume eingerichtet werden, in denen die Teilnehmenden in der Pause Gelegenheit zum Austausch haben.

Der Tutor soll vorab seinen Arbeitsplatz so einrichten, dass alle notwendigen Materialien und Internet-Links schnell und zuverlässig verfügbar sind, z. B. in der Taskleiste o. ä. Manchmal ist auch die Vorbereitung von einer virtuellen Pinnwand bzw. Whiteboards sinnvoll.

EINTRITT IN DEN VIRTUELLEN VERANSTALTUNGSRAUM

Für die Veranstaltung ist es zunächst erforderlich, dass alle Teilnehmenden sich zuverlässig in der Videokonferenz zusammenfinden. Üblicherweise geschieht dies durch vorherige Übermittlung von Login-Daten. Alle sollten über einen PC-Arbeitsplatz/Notebook mit Webcam und Mikrofon sowie eine stabile sichere Internet-Verbindung (zum Beispiel per LAN-Kabel) verfügen.

Bitte Sie die Teilnehmenden ihren Klarnamen zu verwenden, um sich gegenseitig ansprechen zu können. Erklären Sie ggf. kurz, wie der Name geändert werden kann.

ABLAUF DER SITZUNGEN

Die Online-Moderatorenausbildung ist für zwei Tage konzipiert. Da Online-Veranstaltungen schnell als ermüdend empfunden werden, sind pro Tag maximal 4,5 Stunden vorgesehen. Auf regelmäßige Pausen nach jeweils 60 bis 90 Minuten ist unbedingt zu achten.

SITZUNG 1

PHASE A: EINFÜHRUNG



SCHRITT 1: TEILNEHMENDE BEGRÜSSEN

Begrüßen Sie die Teilnehmenden bzw. lassen Sie diese durch die KV-Mitarbeitenden begrüßen.

Methodische Hinweise

Prüfen Sie, ob alle Teilnehmenden anwesend sind, machen Sie ggf. einen Screenshot, damit die Anwesenheit als Nachweis für den Erhalt von Fortbildungspunkten dokumentiert ist. Fragen Sie, ob alle Sie hören und sehen können.

SCHRITT 2: QUALITÄTSZIRKEL-GRUNDSÄTZE VORSTELLEN

Stellen Sie oder ein/e Mitarbeitende/r der KV die regionalen Qualitätszirkel-Regelungen vor.

Empfohlene Moderationsmedien

› Von Ihrer KV zusammengestellte Präsentation zu den QZ-Regelungen

Methodische Hinweise

Alle Länder-KVen haben spezielle Regelungen für die Qualitätszirkelarbeit getroffen – die Qualitätszirkel-Grundsätze bzw. -Leitlinien. Die Vorstellung durch KV-Mitarbeitende hat den Vorteil, dass so allen die Ansprechperson für Qualitätszirkel bekannt ist.

ZIELE PHASE A



- › Die Teilnehmenden haben Zugang zum Seminar, ihre Anwesenheit ist dokumentiert und die technischen Funktionen geprüft.
- › Die Vorgaben Ihrer KV zur Qualitätszirkelarbeit sind den Teilnehmenden bekannt.



SCHRITT 1: VORSTELLEN UND FUNKTION DER VIDEO- KONFERENZ ERKLÄREN

Stellen Sie sich kurz vor: Name, Fachrichtung, Wohnort und Rolle/Bezug zur Qualitätszirkelarbeit als Tutor.

Anschließend erläutern Sie die Settingregeln für diese Veranstaltung. Gehen Sie dann auf die wichtigsten Funktionen des verwendeten Videokonferenzsystems ein:

- › Mikrophon an/aus
- › Kamera an/aus
- › Ansicht (Galerie, Sprecher)
- › Chatfunktion
- › Bildschirm teilen
- › Handheben
- › Hintergrund ändern

Treffen Sie eine Regelung, wie die Teilnehmenden verfahren sollen, wenn die Verbindung abbricht (beispielsweise Anruf der „Hotline“, s. o.).

Empfohlene Moderationsmedien

- › Folie Settingregeln für die Veranstaltung

Methodische Hinweise

Konsentieren Sie die Settingregeln, ggf. modifizieren Sie diese vorab.

Bei der Erläuterung beschreiben Sie lediglich die Funktion („Button links unten“, „Symbol dort“).

SCHRITT 2: VORSTELLUNGSRUNDE UND ERWARTUNGEN ABFRAGEN

In der Vorstellungsrunde nennen alle Teilnehmenden reihum:

- › Vor- und Nachname
- › Fachrichtung
- › Wohnort
- › Erwartung an die Veranstaltung

Empfohlene Moderationsmedien:

- › Virtuelle Pinnwand: Erwartungen

Methodische Hinweise

Lassen Sie die Erwartungen der Teilnehmenden von diesen auf der virtuellen Pinnwand in Stichpunkten nach der jeweiligen Vorstellung festhalten – notfalls erfassen Sie diese für die Teilnehmenden. Am Ende ordnen Sie alle Erwartungen nach Clustern.

Hinsichtlich der Reihenfolge können Sie auch die Technik „Virtuellen Ball zuwerfen“ aus dem digitalen Plakat zur Aktiven Pause (https://www.kbv.de/media/sp/Aktive_Pause_Plakat_1.0.ppsx) nutzen.

Wenn Sie sich die Verwendung der virtuellen Pinnwand nicht zutrauen, verwenden Sie dafür den Chat. In diesem Fall müssen Sie allerdings die Angaben per Screenshot festhalten, um am Ende der Veranstaltung wieder darauf zugreifen zu können.

SCHRITT 3: ABLAUF VORSTELLEN

Stellen Sie den Ablauf der Veranstaltung kurz anhand der Folie vor.

Empfohlene Moderationsmedien

- › Folie Fahrplan Moderatorenausbildung online

SCHRITT 4: INPUT ZUM ROLLEN- UND PROFESSIONSMODELL GEBEN

Vermitteln Sie Grundkenntnisse zum Rollen- und Professionsmodell. Dies ist wichtig, um den Kontext und die Mechanismen der Qualitätszirkelarbeit zu verstehen. Sie können dafür die Folien aus den unterstützenden Materialien verwenden.

Empfohlene Moderationsmedien

- › Folie Rollenmodell
- › Folie Professionsmodell

Methodische Hinweise

Achten Sie darauf, den Bezug zur praktischen Qualitätszirkelarbeit zu wahren.

Tip: Anschließend ist ein guter Zeitpunkt für eine „Aktive Pause“. Hierfür können Sie das in Schritt 2 genannte digitale Plakat verwenden.

ZIELE PHASE B



- › Der Ablauf der Veranstaltung und die Settingregeln sind bekannt.
- › Die Teilnehmenden kennen wesentliche Funktionen der Videokonferenz.
- › Sie und die Teilnehmenden haben sich vorgestellt und ihre Erwartungen genannt.
- › Das Rollen- und Professionsmodell ist den Teilnehmenden bekannt, sie verstehen den praktischen Bezug zur Qualitätszirkelarbeit.

PHASE C: ORGANISATION DES QUALITÄTSZIRKELS



SCHRITT 1: SETTINGVEREINBARUNGEN SAMMELN

Erläutern Sie vorab die Definition und Nutzen von Settingregeln für Moderierende eines Qualitätszirkels. Teilen Sie dann die Gruppe in zwei Untergruppen, die jeweils Settingregeln sammeln.

- › Gruppe 1: Aus Sicht der Teilnehmenden
- › Gruppe 2: Aus Sicht des Moderators

Basis hierfür können positive oder negative Erfahrungen als Teilnehmende eines Qualitätszirkels sein, aber auch eigene Vorstellungen. Dabei können auch widersprüchliche Vereinbarungen festgehalten werden.

Anschließend stellt eine Person je Gruppe das Ergebnis kurz vor. Ergänzen Sie dann weitere, hilfreiche Vereinbarungen und weisen Sie darauf hin, dass alle Settingregeln von den Teilnehmenden des Zirkels akzeptiert werden müssen. Sie sind die Grundlage für die Arbeit der Moderierenden und Qualitätskriterium eines guten Zirkels.

Empfohlene Moderationsmedien

- › Folie Settingregeln
- › Virtuelle Pinnwand: Settingregeln

Methodische Hinweise

Stellen Sie sicher, dass alle vor der Gruppenaufteilung den Auftrag verstanden haben. Sie können die Gruppen bei manchen Videokonferenztools direkt z. B. als Breakout-Räume einteilen, bei anderen müssen Sie separate Sitzungsräume erstellen, in die sich die Teilnehmenden einloggen. Vereinbaren Sie in jedem Fall einen Zeitpunkt, zu dem alle wieder zusammenkommen. Suchen Sie zwischenzeitlich die einzelnen Räume auf, bieten Sie ggf. Hilfestellung an. Günstig ist es, zum Beispiel fünf Minuten und eine Minute vor Ablauf der Gruppenzeit eine kurze Nachricht in die Gruppe zu schicken („noch xx Minuten, bitte einigen Sie sich auf eine vorstellende Person“). Kalkulieren Sie für die Gruppenarbeit etwa 20 Minuten ein.

Beide Gruppen sollten simultan an einer virtuellen Pinnwand arbeiten, die Sie ggf. vorbereiten. Falls dies nicht möglich ist, können Sie anschließend auch beide Pinnwände (Sicht Teilnehmer/Sicht Moderator) als Screenshot für die Ergebnispräsentation zusammenführen. Dazu kann die Gruppe per Chat oder E-Mail das Ergebnis an Sie weiterleiten.

Die Präsentation erfolgt über das Teilen des Bildschirms. Ihre Ergänzungen erfolgen auf der gleichen virtuellen Pinnwand.

SCHRITT 2: YALOM UND VIER-OHREN- MODELL VORSTELLEN

Erläutern Sie anhand der Folien das Modell von Yalom und das Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun. Achten Sie auch hier auf den Bezug zur Moderationstätigkeit und klären Sie Fragen.

Empfohlene Moderationsmedien

- › Folie Yalom
- › Folie Vier-Ohren-Modell

Methodische Hinweise

Nach diesem Schritt ist eine gute Gelegenheit für eine „Aktive Pause“. Je nach Zeitplan ist auch eine längere Essenpause möglich. Entscheiden Sie, ob nur Kamera und Ton deaktiviert oder sich komplett neu eingeloggt werden soll. Eine andere Variante ist das Aufteilen in kleine Gruppenräume, in denen die Teilnehmenden informelle Gespräche führen können.

ZIELE PHASE C



- › Die Teilnehmenden kennen Settingregeln und ihren Nutzen.
- › Sie haben das Bildschirmteilen, die Online-Gruppenarbeit und die Anwendung einer virtuellen Pinnwand ausprobiert.
- › Der Nutzen der Modelle von Yalom und Schulz von Thun für die Moderation eines Qualitätszirkels ist den Teilnehmenden bekannt.



SCHRITT 1: AKTIVIERUNGSTECHNIKEN KENNENLERNEN

Erläutern Sie anhand der Folien die einzelnen Techniken und weisen Sie darauf hin, dass diese sich bei der Durchführung von Qualitätszirkeln in Präsenz seit Jahren bewährt haben. Erklären Sie den Sinn und die Technik der Priorisierung. Kommen Sie auf die virtuelle Pinnwand mit den Erwartungen in Phase A zurück und lassen Sie die Erwartungen dort priorisieren.

Empfohlene Moderationsmedien

- › Folien Co-Moderator, Lesearbeit, Brainstorming, Kartenabfrage sowie Priorisierung
- › Virtuelle Pinnwand: Erwartungen

Methodische Hinweise

Ergänzen Sie die Folien mit Erfahrungen aus Ihrer eigenen Tütoentätigkeit. Die Priorisierung auf der virtuellen Pinnwand kann über Eingabe einfacher Striche oder Symbole erfolgen.

Übrigens ist das Ergebnis der Priorisierungsübung auch ein guter Hinweis darauf, was während des weiteren Seminars noch berücksichtigt werden sollte.

SCHRITT 2: MINDMAP ERSTELLEN

Lassen Sie die Teilnehmenden eine zusammenfassende Mindmap als Checkliste für die Vorbereitung ihrer ersten Zirkelsitzung als Moderierende erstellen. Hilfreiche Primäräste sind:

- › Zeitliche Organisation
- › Räumliche Organisation
- › Settingregeln (Moderator)
- › Protokollführung
- › Ausrüstung
- › Nachbereitung
- › Sonstiges

Empfohlene Moderationsmedien

- › Virtuelle Mindmap: Checkliste erste QZ-Sitzung

Methodische Hinweise

Sie können zur Darstellung der Mindmap ein übliches Programm auf Ihrem Rechner nutzen und schrittweise auf Zuruf die Äste ausfüllen. Dabei kann es hilfreich sein, die Mindmap vorbereitet zu haben, die Sie dann über Bildschirm teilen. Es gibt aber auch direkte Online-Varianten einer Mindmap. Eine weitere Möglichkeit ist es, vorbereitend zur Mindmap wieder kleine Gruppen (z. B. einen Ast pro Gruppe) zu bilden, die dann die Ergebnisse in eine gemeinsame Mindmap einfügen bzw. Sie fügen diese nach Übermittlung im Chat in eine gemeinsame Mindmap ein.

SCHRITT 3: PATIENTENFALLKONFERENZ VORBEREITEN

Informieren Sie darüber, dass am Folgetag eine Patientenfallkonferenz simuliert werden soll. Hierzu wird bereits heute festgelegt, wer aus dem Kreis der Teilnehmenden die drei Funktionen in der Simulation (kein Rollenspiel!) übernehmen möchte:

- › Die vorstellende Person:
Es soll ein realer, bislang ungelöster Fall eines Patienten vorgestellt werden, der für diese Simulation möglichst viele offene Lösungen (gerne auch Mischung somatisch/nicht somatisch) hat. Es muss ansonsten explizit nichts vorbereitet werden, evtl. die Patientenakte bereitliegen. Mit den anderen Teilnehmenden darf im Vorfeld nicht über den Fall gesprochen werden.

- › Die moderierende Person:
Diese soll den Verlauf der Patientenfallkonferenz sicherstellen. Dabei kann sie sich vollständig auf die Methodik konzentrieren und erhält bei Bedarf auch Unterstützung durch Sie.
- › Die dokumentierende Person:
Diese übernimmt die Dokumentation nach Maßgabe des Moderierenden auf einem Worddokument, das über den Bildschirm geteilt wird.
Notieren Sie die Namen der Teilnehmenden, die die jeweilige Funktion übernehmen.
Wenn Sie möchten, führen Sie ein kurzes Blitzlicht-Feedback zur bisherigen Veranstaltung durch und geben den Ausblick für die zu vermittelnden Module des Folgetags.
Verabschieden Sie die Teilnehmenden und benennen Sie den Zeitpunkt für die Fortsetzung.

Empfohlene Moderationsmedien

- › ggf. Video Patientenfallkonferenz (s. u.)

Methodische Hinweise

Üblicherweise benötigt es etwas Zeit, bis sich die einzelnen Teilnehmenden dazu durchringen können, sich für die Rolle bereitzuerklären. Diese Festlegung ist vor Ende des ersten Tages unverzichtbar, um den reibungslosen Ablauf für den Folgetag sicherzustellen.

Unterstützend können die Teilnehmenden das Video zur Patientenfallkonferenz (<https://www.kbv.de/html/22790.php>) ansehen.

ZIELE PHASE D



- › Die Teilnehmenden kennen verschiedene aktivierende Techniken, das Instrument „Priorisierung“ und die Methodik der Mindmap.
- › Sie verfügen über eine selbsterstellte Checkliste zur Vorbereitung ihrer ersten Qualitätszirkelsitzung (in Präsenz- oder Onlineform).
- › Die Rollen für die Simulation der Patientenfallkonferenz sind festgelegt.



SCHRITT 1: IN QUALITÄTSZIRKEL-MODULE EINFÜHREN

Nach Begrüßung der Teilnehmenden wiederholen Sie kurz wesentliche Inhalte des Vortages und klären Sie ggf. noch offene Fragen. Führen Sie dann anhand der Folien in die Theorie der Qualitätszirkel-Module ein und erläutern Sie am Modul „Qualitätszirkelgründung“ beispielhaft den Aufbau des Moduls und die Verwendung von unterstützenden Materialien.

Empfohlene Moderationsmedien

- › Folie Theorie der Qualitätszirkel-Module
- › Folie Übersicht Modul Qualitätszirkelgründung
- › Folie Übersicht Qualitätszirkel-Module

Methodische Hinweise

Vermeiden Sie es, zu tief in den Aufbau der Module zu gehen. Es geht hier nur um einen ersten Eindruck, wie diese genutzt werden und die Moderierenden unterstützen. Zeigen Sie, wo die Module im Internet zu finden sind, und erläutern Sie, dass es sich lediglich um Handlungsempfehlungen handelt, die auf die Bedürfnisse des eigenen Zirkels angepasst werden können.

Das Modul zur Qualitätszirkelgründung ist ein gutes Beispiel für die bevorstehende erste Sitzung der neuen QZ-Moderierenden, bei der sie alle erlernten Techniken inkl. Kartenabfrage, Settingregeln und Moderationsplakate anwenden können. Dies funktioniert auch online. Die Kartenabfrage kann beispielsweise im Chat erfolgen oder auf einem freigegebenen Bildschirm, auf den die Teilnehmenden ihre Beiträge schreiben.

Am Ende dieser Phase bietet sich wieder eine kurze aktive Pause an, bevor die Teilnehmenden in die Simulation der Patientenfallkonferenz einsteigen.

ZIELE PHASE A



- › Die Teilnehmenden haben den Aufbau eines Qualitätszirkel-Moduls verstanden, haben den Vorteil für die Qualitätszirkelarbeit erkannt und wissen, wo sie die Module finden.
- › Sie kennen die verschiedenen Formen von unterstützenden Materialien und wissen von der Möglichkeit der Anpassung an den eigenen Zirkel.
- › Die Teilnehmenden kennen das Modul „Qualitätszirkelgründung“ und sind in der Lage, dieses für ihre erste Sitzung anzuwenden.



SCHRITT 1: PATIENTENFALLKONFERENZ ERLÄUTERN

Erläutern Sie den Ablauf der Patientenfallkonferenz anhand der einführenden Folie und der Moderationsplakate. Geben Sie hierzu auch einen orientierenden Zeitrahmen.

Stellen Sie sicher, dass die dokumentierende Person über die Vorlagedatei der Moderationsplakate verfügt (ggf. im Vorfeld oder im Chat zusenden) und die Plakate über Bildschirm teilen kann.

Betonen Sie nochmals, dass es sich um eine Simulation handelt und Sie nur im Ausnahmefall eingreifen werden. Sollte eine Person Unterstützung benötigen, soll sie ein kurzes Signal geben (z. B. Heben beider Hände). Starten Sie dann die Simulation und lassen Sie den Moderierenden die Teilnehmenden begrüßen.

Empfohlene Moderationsmedien

- › Folie Patientenfallkonferenz
- › Moderationsplakate des Moduls Patientenfallkonferenz
- › ggf. Video zum Modul Patientenfallkonferenz

Methodische Hinweise

Verdeutlichen Sie den Unterschied zwischen der gewünschten Simulation und einem Rollenspiel. Weitere Ausführungen finden Sie in den Modulen zur Moderatorenausbildung und zur Patientenfallkonferenz. Ergänzen Sie den Foliensatz nach Ihren Erfordernissen.

Alternativ zu Ihren Erläuterungen (oder in Ergänzung) kann auch das Video zur Patientenfallkonferenz (www.kbv.de/html/22790.php) als Einführung dienen. Die Moderationsplakate können auch direkt von der Website der KBV heruntergeladen werden.

SCHRITT 2: PATIENTENFALLKONFERENZ SIMULIEREN

Lassen Sie die Patientenfallkonferenz laufen, greifen Sie nur ein, wenn:

- › die Reihenfolge der Plakate nicht eingehalten wird
- › die Simulation zum Rollenspiel wird
- › ein Akteur Ihre Unterstützung benötigt
- › der Zeitrahmen ausufert.

Wenn während der Patientenfallkonferenz einzelne Aspekte nicht gelöst werden können oder Ihrer Einschätzung nach eine weitere thematische Vertiefung hilfreich wäre, notieren Sie dieses Thema als Frage an einen möglichen Experten auf dem Moderationsplakat des Experteninterviews. Die Teilnehmenden sollen davon nichts mitbekommen, es reichen auch ein paar wenige Fragen.

Schließen Sie die Simulation eindeutig ab.

Empfohlene Moderationsmedien

- › Moderationsplakate des Moduls Patientenfallkonferenz
- › Moderationsplakate des Moduls Experteninterview

Methodische Hinweise

Unterbrechen Sie möglichst wenig. Das Notieren der Fragen bereitet die nächste Phase („Modul Experteninterview“) vor.

Beim Abgleich der Evidenzen suchen Sie nebenher im Internet nach einer hilfreichen Publikation, z. B. einer Leitlinie, und geben dann ergänzenden Input.

SCHRITT 3: SIMULATION AUSWERTEN

Ist die Simulation abgeschlossen, bitten Sie um kurzes Feedback der Akteure. Klären Sie dann noch offene Fragen der Teilnehmenden zur Patientenfallkonferenz, geben Sie ggf. Tipps für die Durchführung in Präsenzform.

Empfohlene Moderationsmedien

› keine

Methodische Hinweise

Zur Entlastung sprechen Sie immer zuerst die Akteure an. Achten Sie darauf, dass die Teilnehmenden auch verstehen, wie eine Patientenfallkonferenz in Präsenz vor Ort durchgeführt wird und hierzu die Moderationsplakate genutzt werden (s. Modul Patientenfallkonferenz).

ZIELE PHASE B



- › Die Teilnehmenden kennen den Aufbau, Ablauf und unterstützende Moderationsmedien des Moduls Patientenfallkonferenz.
- › Die Rollen der wesentlichen Akteure sind bekannt.
- › Sie haben eine vollständige Patientenfallkonferenz simuliert und sich hierzu ausgetauscht.

PHASE C: MODUL EXPERTENINTERVIEW



SCHRITT 1: EXPERTENINTERVIEW ERKLÄREN

Erklären Sie kurz den Ablauf des Moduls Experteninterview anhand der Folie und des von Ihnen während der Simulation der Patientenfallkonferenz ausgefüllten Moderationsplakates.

Empfohlene Moderationsmedien

- › Folie Modul Experteninterview
- › Ausgefülltes Moderationsplakat zum Modul Experteninterview

Methodische Hinweise

Nähere Erläuterungen finden Sie im Modul Experteninterview und den unterstützenden Materialien

SCHRITT 2: KURZSIMULATION DURCHFÜHREN

Simulieren Sie als Moderierender eines Qualitätszirkels kurz den Einstieg mit dem vorliegenden ausgefüllten Moderationsplakat und einem Experten aus der Runde der Teilnehmenden.

Klären Sie offene Fragen der Teilnehmenden.

Empfohlene Moderationsmedien

- › Ausgefülltes Moderationsplakat zum Modul Experteninterview

Methodische Hinweise

Es geht hierbei nur um einen ersten Eindruck, wie das Experteninterview im Qualitätszirkel ablaufen könnte.

ZIELE PHASE C



- › Die Teilnehmenden kennen Aufbau, Ablauf und unterstützende Materialien des Moduls Experteninterview.
- › Sie haben einen Teil des Experteninterviews als Teilnehmende simuliert und sich hierzu ausgetauscht.

PHASE D: MODUL DIFFERENTIALDIAGNOSTIK



SCHRITT 1: MODUL DIFFERENZIAL- DIAGNOSTIK ERKLÄREN

Erläutern Sie den Ablauf des Moduls Differentialdiagnostik. Stellen Sie auch den Zusammenhang sowie Schnittstellen zu weiteren Modulen dar, zum Beispiel zur Patientenfallkonferenz, Evidenzbasierter Medizin oder Evidenzbasierten Verfahrensanweisungen.

Empfohlene Moderationsmedien

- › Folie Modul Differentialdiagnostik

Methodische Hinweise

Nutzen Sie beispielhaft die Moderationsplakate oder auch Fotoaufnahmen der von Ihnen durchgeführten Sitzungen.

SCHRITT 2: MODUL SIMULIEREN

Simulieren Sie die Sitzung anhand eines für möglichst viele Teilnehmende interessanten Leitsymptoms. Es ist oft ausreichend nur 2-3 Aspekte durchzugehen.

Empfohlene Moderationsmedien

- › Folie Modul Differentialdiagnostik

Methodische Hinweise

Sie können die Sitzung selbst moderieren oder die Moderation übernehmen lassen. Wenn eine andere Person dokumentiert, können Sie wie folgt vorgehen:

- › Sammeln der Differentialdiagnosen auf vorbereiteter, virtueller Pinnwand
- › Schritte der Diagnostik auf vorbereiteter Mindmap darstellen

Alternativ können Sie auch eine Aufteilung in Untergruppen vornehmen und direkt in der Datei dokumentieren bzw. direkt auf der virtuellen Pinnwand sammeln.

SCHRITT 3: FEEDBACK EINHOLEN

Am Ende der Simulation holen Sie Feedback der Teilnehmenden ein und klären offene Fragen.

ZIELE PHASE D



- › Die Teilnehmenden sind mit dem Modul Differentialdiagnostik vertraut.
- › Sie haben das Modul Differentialdiagnostik (ggf. in Auszügen) simuliert und sich hierzu ausgetauscht.



SCHRITT 1: INHALTE ZUSAMMENFASSEN

Fassen Sie wesentliche Inhalte der Veranstaltung zusammen: Grundlagen der Moderation und Arbeit mit Qualitätszirkel-Modulen anhand der im Kurs verwendeten Materialien.

Empfohlene Moderationsmedien

› Verwendete Kursmaterialien in Auszügen

Methodische Hinweise

Dies ist auch die Gelegenheit, offene Fragen der Teilnehmenden zu klären und auf die anfangs gesammelten Erwartungen zurückzukommen.

SCHRITT 2: FEEDBACK EINHOLEN

Bitten Sie die Teilnehmenden um ein kurzes Feedback zur Veranstaltung mit Leitfragen wie: Was nehmen Sie mit? Was fanden Sie hilfreich? Was war weniger gut?

Methodische Hinweise

Kommentieren Sie das Feedback nicht, sondern nehmen Sie es konstruktiv auf.

SCHRITT 3: TEILNEHMENDE VERABSCHIEDEN

Kündigen Sie den Versand der Teilnahmebestätigung an, ggf. auch weitere Schritte wie zum Beispiel Registrierung des Qualitätszirkels nach den Grundsätzen/Leitlinien Ihrer KV.

Weisen Sie auf regelmäßig stattfindende Moderatorentreffen hin, zu denen Ihre regionale KV einlädt, sowie auf den Qualitätszirkel-Newsletter der KBV.

Bedanken Sie sich für die Aufmerksamkeit und verabschieden Sie sich. Verlassen Sie den virtuellen Lehrraum als Letzter.

Methodische Hinweise

Machen Sie vor allem deutlich, dass KV und Qualitätszirkel-Tutoren die Moderierenden auch nach der Moderatorenausbildung unterstützen.

ZIELE PHASE E



- › Die Teilnehmenden haben eine Zusammenfassung aller vermittelten Inhalte erhalten.
- › Offene Fragen sind geklärt.
- › Der Tutor hat Feedback zur Veranstaltung erhalten.
- › Die Teilnehmenden wissen über die künftige Unterstützung der Moderierenden durch die regionale KV Bescheid.

UNTERSTÜTZENDE MATERIALIEN

Alle Materialien
stehen unter
www.KBV.de/qz
zum Download
zur Verfügung



Präsentation

SITZUNG TAG 1: GRUNDLAGEN

PHASE A: EINFÜHRUNG



- › Begrüßung

- › Qualitätszirkel-Grundsätze der jeweiligen Kassenärztlichen Vereinigung

PHASE B: ABLAUF UND ERWARTUNGEN



- › Grundlegende Funktionen der Videokonferenz

- › Vorstellungsrunde mit Erwartungsabfrage

- › Vorstellung des Ablaufes

- › Rollen-, Professionsmodell

PHASE C: ORGANISATION DES QUALITÄTSZIRKELS



- › Settingregeln

- › Modell von Yalom

- › Vier-Ohren-Modell

PHASE D: MODERATIONSTECHNIKEN



- › Aktivierungstechniken: Lesearbeit, Co-Moderation, Brainstorming, Kartenabfrage, Priorisieren

- › Zusammenfassende Mindmap

- › Vorbereitung Patientenfallkonferenz: Rollenverteilung

SITZUNG TAG 2: ARBEIT MIT MODULEN

PHASE A: EINFÜHRUNG QUALITÄTSZIRKEL-MODULE



- › Einführung in die Arbeit mit Qualitätszirkel-Modulen anhand der Gründungssitzung

PHASE B: MODUL PATIENTENFALLKONFERENZ



- › Ablauf Modul Patientenfallkonferenz

- › Simulation Patientenfallkonferenz

- › Parallel: Sammeln von möglichen Fragen in Vorbereitung Modul Experteninterview

- › Auswertung der Simulation

PHASE C: MODUL EXPERTENINTERVIEW



- › Ablauf Modul Experteninterview

- › Kurzsimulation

PHASE D: MODUL DIFFERENTIALDIAGNOSTIK



- › Ablauf Modul Differentialdiagnostik

- › Simulation

- › Auswertung der Simulation

PHASE E: ABSCHLUSS



- › Zusammenfassung

- › Feedback

- › Verabschiedung unter Hinweis auf Moderatorentreffen

ZIELE DER SITZUNGEN



- › Die Teilnehmenden kennen den Hintergrund der Qualitätszirkelarbeit, verfügen über Grundkenntnisse der Moderation in Präsenz und online und können Module aktiv nutzen.

IMPRESSUM

Herausgeberin und Copyright

Kassenärztliche Bundesvereinigung
Herbert-Lewin-Platz 2, 10623 Berlin
Telefon 030 4005-1208
qpp@kbv.de, www.kbv.de

Redaktion

Dezernat Versorgungsqualität,
Abteilung Qualitätsmanagement, Qualitätszirkel,
Patientensicherheit

Ansprechpartnerinnen

Tanja Klein-Reick, TKlein-Reick@kbv.de
Ulrike Schmitt, USchmitt@kbv.de

Stand

September 2021

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. Aus Gründen der Lesbarkeit wurde meist nur eine Form der Personenbezeichnung gewählt. Hiermit sind selbstverständlich auch alle anderen Formen gemeint.

