

Inhaltsverzeichnis

Kurzinformation zur Autorin	9
1 Kleingruppenarbeit im Krankenhaus	11
1.1 Historische Entwicklung von Qualitätszirkeln	11
1.2 Formen der Kleingruppenarbeit	13
1.3 Kleingruppenarbeit als Kern des Qualitätsmanagements	14
2 Voraussetzungen für erfolgreiche Kleingruppenarbeit im Krankenhaus	15
2.1 Bezug zum EFQM-Modell für Excellence	17
2.2 Bezug zum KTQ-Modell	18
2.3 Einbindung der Kleingruppenarbeit ins Krankenhaus	20
2.3.1 Definition und Abgrenzung	21
2.3.2 Aufbauorganisation	24
2.3.3 Strukturen und ihre Aufgaben	25
2.4 Arbeit in Kleingruppen	28
2.4.1 Auswahl eines Gruppenleiters	28
2.4.2 Ausbildung und Rolle des Moderators	28
2.4.3 Zusammensetzung einer Kleingruppe	29
2.4.4 Arbeitsweise von Qualitätszirkeln und Projektgruppen	32
2.5 Schulungsplan für die Professionalisierung von Kleingruppenarbeit im Krankenhaus	36
2.6 Die Auswahl von Projekten	37
2.6.1 Auswahl erster Projekte	38
3 Werkzeuge für die Kleingruppenarbeit	41
3.1 Arten von Werkzeugen	41
3.1.1 Zuordnung von Werkzeugen zu den einzelnen Phasen der Problembearbeitung	42
3.1.2 Auswahlkriterien für Werkzeuge	44
3.2 Die sieben elementaren Qualitäts-Werkzeuge	45
3.2.1 Fehlersammelliste	45
3.2.2 Histogramm (Säulen-Diagramm)	46
3.2.3 Korrelations-(Streuungs-)Diagramm	47
3.2.4 Qualitätsregelkarte	47
3.2.5 Pareto-Diagramm	49
3.2.6 Brainstorming	50
3.2.7 Ursache-Wirkungs-(Ishikawa-)Diagramm	51
3.3 Weitere Werkzeuge für die Gruppenarbeit	53

3.3.1	Themenspeicher – Problemrangliste	53
3.3.2	Problembeschreibung	54
3.3.3	Aktionsplan	55
3.3.4	Ablaufdiagramm	56
3.3.5	Ereignisgesteuerte Prozesskette	58
3.3.6	Kraftfeldanalyse	61
3.3.7	Entscheidungsmatrix	63
3.3.8	Fehler-Möglichkeiten und -Einfluss-Analyse	64
3.4	Ergebnispräsentation vor der Krankenhausbetriebsleitung	67
4	Moderation von Gruppen mit Kartentechnik	69
4.1	Rahmenbedingungen für die Gruppenarbeit	69
4.2	Moderation mit der Kartentechnik	71
4.2.1	Vorteile der Kartentechnik	72
4.2.2	Chancen der Kartentechnik	72
4.2.3	Grenzen der Kartentechnik	73
4.2.4	Allgemeine Regeln für die Kartentechnik	74
4.2.5	Ablauf einer schriftlichen Kartenabfrage	74
4.2.6	Ablauf einer Zurufabfrage	79
4.2.7	Vorstrukturierte Abfragen	79
4.2.8	Arbeitsmittel für die Kartenmoderation	80
5	Sitzungen leiten und Besprechungen moderieren	82
5.1	Die Rolle des Sitzungs- und Besprechungsleiters	82
5.2	Sitzungsvorbereitung	83
5.2.1	Ziel definieren	83
5.2.2	Grad der Beteiligung bestimmen	84
5.2.3	Beiträge zur Vorbereitung durch die Teilnehmer definieren	85
5.2.4	Werkzeuge auswählen	86
5.2.5	Den Zeitlichen Ablauf planen	86
5.2.6	Art und Zuständigkeit für die Dokumentation der Ergebnisse klären	87
5.3	Die Moderation einer Gruppendiskussion	88
5.3.1	Einbindung aller Gruppenmitglieder in den Austausch	89
5.3.2	Sichtbarmachen aller Informationen, Argumente und Meinungen	89
5.3.3	Unterstützung zahlenmäßig oder kommunikativ unterlegener Teilnehmer(-gruppen)	90
5.3.4	Zusammenfassung und ausgewogene Formulierung aller Argumente	91
5.3.5	Strukturierung der Diskussion bzw. des Austausches	91
5.3.6	Herbeiführung eines Konsenses	92
5.3.7	Hinführung auf ein Ergebnis	92
5.3.8	Zusammenfassung des Ergebnisses	93
5.3.9	Visualisierung	93
5.4	Umgang mit kritischen Situationen	93

6	Anwendungsbeispiele von Moderations- und Projektmanagement-Werkzeugen im Verlauf einer Problemlösung	96
6.1	Entwicklung geplanter Behandlungsabläufe für die klinische Versorgung	96
6.1.1	Auswahl geeigneter Krankheitsbilder und Patientengruppen	97
6.1.2	Entwicklungsprozess	99
6.2	Moderation zur Entwicklung von Qualitätsindikatoren für die medizinische Behandlung	112
6.2.1	Pfad der Indikatorenentwicklung	113
6.3	Die Entwicklung eines Leitbildes	117
6.3.1	Der Entwicklungsprozess: aus Leitbildern werden Leidbilder	118
6.3.2	Betroffene zu Beteiligten machen – die Zusammensetzung der Entwicklungsgruppe	119
6.3.3	Ablauf der „Zukunftswerkstatt“	120
6.3.4	Vorbereitung und Durchführung der „Zukunftswerkstatt“	122
6.3.5	Moderationsschritte in einer „Zukunftswerkstatt“	123
6.4	Moderationsplan für die erste Projektgruppensitzung „Vorbereitung Tag der offenen Tür“	129
6.5	Die Durchführung einer EFQM-Selbstbewertung mit der Workshop-Methodik	132
6.5.1	Vorbereitung der Selbstbewertung mit der Workshop-Methodik	133
6.5.2	Ablauf des „Selbstbewertungs-Workshops“	137
6.5.3	Moderationsschritte bei einem „Selbstbewertungs-Workshop“	139
6.5.4	Nachbereitung des „Selbstbewertungs-Workshops“	143
7	Fazit	144
	Literatur	145