

## 3 Tutorenausbildung

### 3.1 Grundlagen der Leitung lokaler Moderatorengruppen

Marcus Siebolds, Ingrid Quasdorf

#### Inhaltsverzeichnis

3.1.1	Arbeitsziele .....	1
3.1.2	Themenhintergrund .....	1
3.1.3	Strukturelle Vorgaben für die QZ-Moderation und QZ-Arbeit .....	2
3.1.4	Spezielle Vorgaben für die Moderation .....	3
3.1.5	Moderationsmedien .....	6

#### 3.1.1 Arbeitsziele

##### Für Tutoren:

- ▲ Nach Ausbildung in der vorliegenden Dramaturgie ist der Tutor in der Lage, lokale Qualitätszirkel-Moderatorentreffen vorzubereiten und zu moderieren.

##### Für Moderatoren:

- ▲ Die Moderatoren sind in der Lage, ihre bisherige Moderationspraxis zu reflektieren.
- ▲ Sie haben Probleme in der eigenen Moderation identifiziert und bearbeitet.
- ▲ Die Moderatoren sind in neuen Qualitätszirkeldramaturgien oder speziellen Moderations- und Gruppenleitungstechniken geschult.

#### 3.1.2 Themenhintergrund

##### Bisherige Erfahrungen

Die Durchführung lokaler Moderatorentreffen, die von ausgebildeten Tutoren geleitet werden, ist eine geeignete Möglichkeit, Qualitätszirkelarbeit zu unterstützen, zu verstetigen und weiterzuentwickeln. Während die Kassenärztlichen Vereinigungen in der Vergangenheit die Informationsvermittlung für und den Erfahrungsaustausch unter den Moderatorenkollegen i.d.R. im Rahmen von Informationsveranstaltungen durchgeführt haben, steht seit einigen Jahren die Frage im Mittelpunkt, wie man die Qualitätszirkel-Moderatoren bei ihrer Arbeit unterstützen kann. Infrage kommt dabei sowohl das Modell der Supervision von QZ-Moderatoren durch supervisorisch qualifizierte Kollegen als auch das Modell sogenannter Tutoren oder lehrender Vertragsärzte. In diesem Konzept bilden die Kassenärztlichen Vereinigungen oder die KBV sehr erfahrene QZ-Moderatoren in speziellen Programmen zu Tutoren aus. Beide Vorgehensweisen haben sich als pragmatisch und tragfähig erwiesen. Für eine flächendeckende Betreuung der QZ-Moderatoren sowie für die nachhaltige Entwicklung von speziellen Betreuungsstrukturen für die Moderatoren bietet aber das Tutorenmodell 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 im Verhinderungsfalle gegenseitig vertreten 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 Geschlossenheit).
- ▲ Die zuständigen Fachabteilungen der KVen sollten jährlich eine Übersicht über die einzelnen Moderatorengruppen sowie Termin und Ort der Treffen erstellen und an alle QZ-Moderatoren versenden. Gerade diese rechtzeitige und flächendeckende Information ist außerordentlich wichtig für die nachhaltige Durchsetzung des Modells des lokalen Moderatorentreffens.
- ▲ Die lokalen Moderatorentreffen sollten sich nicht ausschließlich mit der Reflexion der eigenen Moderatorenaktivität oder Supervision von Moderationsproblemen beschäftigen. Angebote zu inhaltlichen Fragen der QZ-Arbeit werden von den Moderatoren eingefordert. Die Vermittlung neuer QZ-Dramaturgien steht dabei im Vordergrund des Interesses.
- ▲ Bewährt hat sich außerdem die Durchführung jährlicher oder halbjährlicher Moderatorentreffen durch die KVen. Diese Veranstaltungen bieten ebenfalls eine Plattform für die Vermittlung neuer Dramaturgien der QZ-Arbeit.

### **Bedeutung für die Arbeitspraxis der Tutoren**

Die Umsetzung der oben vorgestellten Vorgaben bedarf einer kontinuierlichen Betreuung der Tutoren durch die Fachabteilungen Qualitätssicherung der KVen. Die oben beschriebene flächendeckende Information der Moderatoren sowie die Unterstützung der Tutoren bei Organisation, Einladung und Durchführung dieser Treffen durch die KVen sind eine unverzichtbare Voraussetzung für den Erfolg der Treffen und die nachhaltige Verankerung der Tutorenidee auf der Ebene der Betreuung der Qualitätszirkel-Moderatoren.

Neben der logistischen Problematik 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 QZ-Moderatoren können diese dann ihr erstes lokales Moderatorentreffen vereinbaren.

### **3.1.3 Strukturelle Vorgaben für die QZ-Moderation und QZ-Arbeit**

#### **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 dem Rückmeldesystem oder wissenschaftliche Daten aus dem Kontext der evidenzbasierten Medizin von Interesse sein, so können die Tutoren sie auf gleiche Weise beschaffen, wie dies in den nachfolgenden Dramaturgien „Arbeit mit Rückmeldesystemen“ oder „Methoden und Techniken der evidenzbasierten Medizin“ 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 3 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 entsprechend den Wünschen der Teilnehmer. Pro Jahr sollten i.d.R. in einer Gruppe nicht mehr als zwei Treffen durchgeführt werden.

### 3.1.4 Spezielle Vorgaben für die Moderation

#### Phasenablauf der Moderation

##### Phase I

Begrüßung/Einführung Vorstellungsrunde der Teilnehmer		
Zeitbedarf: 30 Min. in Abhängigkeit davon, ob sich die Teilnehmer bereits kennen		
Schritte		Hinweis Moderationsplakat (MP) Dokumente/Instrumente
1	<p>Bitten Sie die Teilnehmer, sich reihum kurz vorzustellen und dabei</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Name,</li> <li>• Fachrichtung,</li> <li>• Praxisart und -größe,</li> <li>• Moderatorenausbildung (KV oder externer Anbieter),</li> <li>• Dauer der Moderatorentätigkeit,</li> <li>• Thema des Qualitätszirkels zu nennen.</li> </ul> <p><b>Methodische Hinweise:</b> 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 Diskussionen und das Kennenlernen einzuplanen.</p>	<b>Achten Sie darauf, dass alle Teilnehmer ihre Namensschilder deutlich lesbar vor sich stehen haben.</b>
2	<p>Geben Sie die folgenden Informationen zum organisatorischen Rahmen der Moderatorentreffen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teilnehmerzahl: maximal 15 Moderatoren</li> <li>• Termine und Ort</li> <li>• Dauer: 3 Stunden</li> <li>• Frequenz: 2 Treffen im Jahr</li> </ul> <p><b>Methodische Hinweise:</b> Die Rahmenbedingungen sind gesetzt und sollten nicht diskutiert werden. Nach Möglichkeit die nächsten Termine der Treffen abstimmen.</p>	<b>Veranschaulichen Sie die strukturellen Rahmenbedingungen auf einem Flipchart.</b>
3	<p>Erläutern Sie die Ziele der Moderatorentreffen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Austausch über Erfahrungen und Probleme in der QZ-Moderation</li> <li>• Bearbeitung von aktuellen Moderationsproblemen</li> <li>• Erlernen neuer Moderationstechniken</li> <li>• Vermittlung neuer Inhalte zur Gestaltung der eigenen QZ-Sitzungen</li> </ul> <p><b>Methodische Hinweise:</b> Hier geht es zunächst um eine reine Information.</p>	<b>Hierzu eignet sich eine kurze Powerpointpräsentation.</b>
4	<p>Bringen Sie jetzt die Gruppenmitglieder in ein Gespräch untereinander. 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?</p> <p><b>Methodische Hinweise:</b> Bitten Sie reihum alle Moderatoren, diese Frage kurz zu beantworten. Wenn die Runde abgeschlossen ist, beginnen Sie mit der nächsten Moderationsphase.</p>	<b>Visualisieren Sie die Erwartungen!</b>
<b>Übergreifende Hinweise zur Phase I</b> Achten Sie darauf, dass sich alle Teilnehmer in das Gespräch einbringen.		
<b>Ziele der Phase I</b>		
1.	Die Teilnehmer lernen sich kennen.	
2.	Der Moderator erhält einen ersten Überblick über die Vorerfahrungen der Teilnehmer.	
3.	Es besteht Klarheit über die Ziele der Treffen.	
4.	Die nächsten Termine sind abgestimmt.	
5.	Der erste Kontakt unter den QZ-Moderatoren ist hergestellt.	

## Phase II

Erhebung der Erfahrungen der Moderatoren in der QZ- Moderation		
Zeitbedarf: 45 Min.		
Schritte		Hinweis Moderationsplakat Dokumente/Instrumente
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.  <b>Methodische Hinweise:</b> Dieser Moderationsschritt dient dazu, dass sich die Gruppe einen Überblick verschafft, wie in den einzelnen QZ gearbeitet wird.	MP 1: Bisherige QZ-Arbeit
2	Nachdem Sie das Plakat MP 1 bearbeitet haben, bringen Sie die Gruppe in einen Austausch über die formalen Rahmenbedingungen und Inhalte der Zirkelarbeit.  <b>Methodische Hinweise:</b> Achten Sie bei der kritischen Analyse darauf, dass sich kein Moderator bloßgestellt fühlt.	MP 2a und 2b: Positive/negative Erfahrungen
3	Nachdem die Gruppe einen Überblick über die Arbeit der einzelnen Moderatoren bekommen hat, geht es nun darum, die Moderatoren in einen Austausch über aufgetretene Moderationsprobleme zu bringen. Nutzen Sie dafür die Methode der strukturierten Moderation unter Verwendung der Moderationsplakate.  <b>Methodische Hinweise:</b> In einer offenen Diskussion besteht häufig die Angst, eigene Schwierigkeiten zu benennen; z.T. sind diese den Betroffenen gar nicht bewusst. Das kann dazu führen, dass nur Wenige über Belangloses reden. Eine formale Moderation zwingt jeden dazu, sich einzubringen und sich im Vergleich mit allen anderen als viel weniger problematisch zu erleben, als man selber dachte. Das offene Ausprechen von eigenen Problemen ermutigt andere Moderatoren, sich ehrlich in die Gruppe einzubringen.	MP 2a und 2b: Positive/negative Erfahrungen
4	Wenn Sie die Plakate (MP 2a und 2b) bearbeitet haben, bringen Sie die Moderatoren wieder in einen Austausch. <ul style="list-style-type: none"> <li>Lassen Sie die positiven Erfahrungen diskutieren und priorisieren. Das soll dazu dienen, wirklich Erfolg versprechende Erfahrungen zu definieren, von denen alle Gruppenmitglieder profitieren können.</li> <li>Gleiches gilt für negative Erfahrungen. Die Gruppe kann so festlegen, womit sie sich zügig und intensiv beschäftigen möchte.</li> </ul> <b>Methodische Hinweise:</b> 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!	MP 2a und 2b: Positive/negative Erfahrungen
<b>Übergreifende Hinweise zur Phase II</b> – keine –		
Ziele der Phase II		
1.	Sie haben einen Überblick über die Moderationserfahrungen der Teilnehmer.	
2.	Kritische Erfahrungen in der Moderation von Qualitätszirkeln sind identifiziert.	
3.	Die Themen für die weitere Bearbeitung in der Moderatorengruppe sind herausgearbeitet.	

**Phase III**

<b>Abstimmen des weiteren Vorgehens</b>	
<b>Zeitbedarf: 15 Min.</b>	
<b>Schritte</b>	<b>Hinweis Moderationsplakat (MP) Dokumente/Instrumente</b>
<b>1</b> In dieser Moderationsphase soll ein Abgleich der identifizierten Moderationsprobleme mit dem Angebot an Unterstützung durch den Tutor erfolgen. U.a. sind folgende Angebote denkbar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• vertiefende Übung zur Gruppenleitung</li> <li>• vertiefende Übung zur Moderation einer Patientenfallkonferenz (PFK)</li> <li>• Üben der Auswertung und Bewertung evidenzbasierter Leitlinien</li> <li>• Üben der Auswahl und Bewertung einer Originalarbeit mit den Methoden der EbM</li> <li>• vertiefende Übung zur Erstellung evidenzbasierter Verfahrensanweisungen</li> </ul>	<b>MP 3: Themen der nächsten Sitzung</b>
<b>Methodische Hinweise:</b> Durch Ihre eigene Supervision und die unterstützenden Medien dieses QZ-Handbuchs sind Sie in der Lage, die in der Auflistung dargestellten Aufgaben zu meistern. Bedienen Sie sich in der Moderation des Plakates 3. Mit ihm definieren Sie die Prioritätenliste der wichtigsten Moderationsprobleme und stellen ihnen Ihre Unterstützungsangebote gegenüber. Diesen Schritt nennt man Aushandeln des Arbeitsauftrages mit der Gruppe.	
<b>2</b> Vereinbaren Sie nun die weiteren Termine und Themen der nächsten Treffen!	<b>Kalender</b>
<b>Methodische Hinweise:</b> In diesem Schritt stellen Sie noch einmal Ihren Jahresplan für die Moderatortreffen vor. 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.	
<b>3</b> Zum Abschluss legen Sie mit der Gruppe fest, welche Themen Sie zu 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!	<b>MP 3: Themen der nächsten Sitzung</b>
<b>Methodische Hinweise:</b> – keine –	
<b>Übergreifende Hinweise zur Phase III</b> Sowohl bei der Festlegung der Termine als auch bei der Auswahl der Themen sollten Sie darauf achten, möglichst einen Konsens unter allen Teilnehmern zu erzielen.	
<b>Ziele der Phase III</b>	
<b>1.</b> Termine und Themen der nächsten Moderatortreffen sind festgelegt.	

**Umgang mit kritischen Moderationssituationen**

Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass die Arbeit in den lokalen Moderatortreffen i.d.R. ohne Probleme verläuft. Einige Tutoren berichten aber von kritischen Situationen, die dann auftreten können, wenn in den lokalen Moderatortreffen 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 vermeiden 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 Moderatortreffen vollständig auszufüllen und zu archivieren. Sie können bei der Erstellung der Qualitätsberichterstattung zum Thema Qualitätszirkelarbeit interessante Informationen über die Arbeit der QZ-Moderatoren und der lokalen Moderatortreffen liefern.

**Hinweise zur Produktion der Moderationsplakate**

Die Moderationsplakate können Sie in jedem Copyshop als DIN A0-Ausdrucke herstellen lassen. Ein kleinerer Ausdruck macht wenig Sinn, da dann nicht mehr sinnvoll 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.