

Fort- und Weiterbildung im Deutschen Verein
Arbeitsschwerpunkt Altenhilfe

Ria Severijns

Wie einen Stein ins Wasser werfen

**Ein Leitfaden für die Methode des
Qualitätszirkels in der stationären Altenhilfe**

Die deutsche Ausgabe bearbeitet von Klaus Titz und übersetzt von Dieter Maenner



Das Niederländische Institut für Fürsorge und Soziales (NIZW)	9
Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung in der Altenhilfe	
- die fortwährende Frage nach dem Wie und Warum	10
<i>Klaus Titz</i>	
An wen richtet sich „Wie einen Stein ins Wasser werfen“?	13
Lesehinweis	15

Einleitung

A	Interne Qualitätssicherung und-entwicklung	16
A.1	Definition	16
A.2	Gründe für Qualitätssicherung und -entwicklung	17
B	Die Methode des Qualitätszirkels	18
B.1	Was versteht man unter einem Qualitätszirkel?	18
B.2	Gründe für die Einrichtung eines Qualitätszirkels	19
C	Kapitelübersicht	21

TEIL1

Allgemeine Informationen zur Methode des Qualitätszirkels	23	
1.1	Kurze Darstellung der methodischen Arbeitsweise	23
1.2	Die Themen	24
1.2.1	Das Thema muß weitestmöglich konkret sein	24
1.2.2	In die Themenauswahl muß die tägliche Praxis der Mitarbeiter mit eingehen	24
1.2.3	Das Thema muß auch für die Bewohner relevant sein	24
1.2.4	Die Teilnehmer müssen für das Thema verantwortlich sein	25
1.2.5	Das Thema muß in einem bestimmten Zeitraum zu bearbeiten sein	25
1.3	Durchführung der Themenauswahl	27
1.4	Teilnahme am Qualitätszirkel	28
1.4.1	Freiwilligkeit	28
1.4.2	Beteiligung und Betroffenheit	28
1.4.3	Verantwortlichkeit	29
1.4.4	Persönliche Eigenschaften	29
1.4.5	Verschiedene hierarchische Ebenen	29
1.5	Die Bewohner und der Qualitätszirkel	30
1.5.1	Informationserteilung an die Bewohner	30
1.5.2	Konsultierung der Bewohner	31
1.5.3	Teilnahme der Bewohner am Qualitätszirkel	31
1.6	Andere Methoden	32
1.6.1	Die Arbeitsbesprechungen	32
1.6.2	Eine Arbeitsgruppe	33
1.6.3	Themenversammlungen	34

TEIL 2

Ein Leitfaden für das Leitungsteam	35
2.1 Voraussetzungen für den Beginn der Arbeit mit Qualitätszirkeln	35
2.1.1 Die Motivation	35
2.1.2 Konzeptionelle Vorgaben und Überlegungen zur Qualität der Dienstleistungen	36
2.1.3 Breite Akzeptanz und Transparenz	36
2.1.4 Führungsstil	37
2.1.5 Kommunikationsstruktur	37
2.1.6 Ruhe und Stabilität	37
2.1.7 Kontinuierliche Einschätzung der Qualität	37
2.1.8 Fragen der Budgetierung	38
2.2 Die Koordination	38
2.2.1 Weshalb ist eine Koordination wichtig?	39
2.2.2 Die zu koordinierenden Aufgaben	39
2.2.3 Durchführung der Koordination	40
2.3 Der Moderator	42
2.3.1 Die Aufgaben des Moderators	42
2.3.2 Qualifikationen und Anforderungen	43
2.3.3 Überlegungen zur Auswahl des Moderators	44
2.3.4 Organisatorische Punkte	45
2.4 Kontinuierliche Motivierung der Mitarbeiter	47
2.4.1 Information	47
2.4.2 Feedback	48
2.4.3 Mit gutem Beispiel voran	48
2.4.4 Führungsstil	48
2.4.5 Schrittweises Vorgehen	48
2.4.6 Ausgleichsregelungen	49
2.4.7 Positives Klima	49
2.5 Entscheidung über die vorgeschlagenen Maßnahmen	49
2.5.1 Besprechung des Qualitätsprofils	50
2.5.2 Entscheidung über die Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahmen	50
2.5.3 Auswertung der Vorschläge	51

TEIL 3

Leitfaden für den Moderator	52
3.1 Ihre Aufgaben als Moderator	52
3.1.1 Das Begleiten eines Qualitätszirkels	52
3.1.2 Ihre Rolle als Moderator im Gesamtzusammenhang	54
3.2 Nähere Ausarbeitung der methodischen Arbeitsweise	56
3.2.1 Abgrenzung des Themas	56
3.2.2 Bestandsaufnahme der aktuellen Situation	57
3.2.3 Bestimmung der Problempunkte und Defizite	59
3.2.4 Bestimmung eines Katalogs von Anforderungen und Zielen	60
3.2.5 Vorstellungen über die angestrebte Situation	60
3.2.6 Formulierung von Vorschlägen zur Erreichung der angestrebten Situation	61
3.2.7 Erstellung des Qualitätsprofils	62

3.3	Die Sitzungen des Qualitätszirkels	63
3.3.1	Dauer und Häufigkeit der Sitzungen	63
3.3.2	Der erste Termin	63
3.3.3	Die folgenden Sitzungen	64
3.3.4	Zur Arbeit während der Sitzungen	64
3.3.5	Die letzte Sitzung	65
3.4	Der Gruppenprozeß	67
3.4.1	Verbundenheit mit der Gruppe	67
3.4.2	Normen und Wertvorstellungen	67
3.4.3	Verbale Kommunikation	67
3.4.4	Nonverbale Kommunikation	68
3.4.5	Jeder muß an die Reihe kommen	68
3.4.6	Gemeinsame Prioritäten	68
3.5	Die Berichterstattung	69
3.5.1	Die Berichte über die Sitzungen	69
3.5.2	Das Qualitätsprofil	70
 NACHWORT		 71
LITERATUR		72
 ANLAGEN		
Anlage 1	Ein Stufenplan	73
Anlage 2	Informationsblatt für die Mitarbeiter	77
Anlage 3	Informationsblatt für die Bewohner	81