

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Altenpflege im Wandel</b> .....	1
1.1 Pflege durch Angehörige .....	2
1.2 Professionelle Altenpflege .....	3
1.3 Veränderungen beeinflussen Pflegeansätze .....	8
1.4 Aufgaben des Managements .....	10
<b>2. Qualitätszirkel in der Altenpflege</b> .....	17
2.1 Qualitätszirkel als Instrument der Qualitätssicherung ..	18
2.2 Voraussetzungen .....	23
2.3 Das Bottom-up-Prinzip .....	28
2.4 Auswirkungen auf die Praxis .....	31
2.5 Themenauswahl .....	35
<b>3. Planung der Qualitätszirkel-Arbeit</b> .....	45
3.1 Leitungsaufgaben vor Einführung der Qualitätszirkel ..	46
3.2 Phasen der Qualitätszirkel-Arbeit .....	54
3.3 Organisatorische Voraussetzungen .....	57
3.3.1 Der finanzielle Rahmen .....	57
3.3.2 Der zeitliche Rahmen .....	60
3.3.3 Personelle Zusammensetzung von Qualitätszirkeln ..	62
3.3.4 Die Räumlichkeiten .....	70
3.3.5 Technische Hilfsmittel .....	71
3.4 Grundsätze zum Umgang miteinander .....	77
<b>4. Bestandsaufnahme</b> .....	83
4.1 Festlegung auf Themen .....	84
4.2 Gäste bei den Sitzungen .....	86
4.3 Die Moderation .....	87
4.3.1 Definition der Tätigkeit .....	87
4.3.2 Allgemeine Aufgaben des Moderators .....	89
4.3.3 Aufgaben des Moderators während der Sitzungen ..	92
4.3.4 Der externe Moderator .....	103
4.3.5 Aufgaben des Moderators vor Aufnahme der Tätigkeit	106
4.4 Das erste Zusammentreffen des Qualitätszirkels .....	109
4.4.1 Erste Tagesordnung .....	109
4.4.2 Erwartungen der Teilnehmer zu Beginn des Projekts ..	111
4.4.3 Widerstände .....	112

<b>5. Arbeitsschritte und Methoden zur Problembearbeitung</b> .....	115
5.1    Aufgreifen des Problems .....	116
5.2    Festlegung der Prioritäten .....	117
5.2.1    Mehrpunktabfrage .....	118
5.2.2    Einpunktabfrage .....	120
5.3    Ursachen ermitteln .....	121
5.3.1    Ursachen-Wirkungs-Diagramm .....	122
5.3.2    Umkehr-Diagramm .....	131
5.4    Entwicklung von Lösungsschritten .....	133
5.4.1    Brainstorming .....	135
5.4.2    Round Robin .....	138
5.4.3    Metaplan-Karten .....	138
5.4.4    Input-Output-Schema .....	141
5.5    Vereinbarung von Maßnahmen .....	145
<b>6. Arbeitsschritte und Methoden zur Umsetzung von Ergebnissen</b> .....	147
6.1    Erstellung eines Aktionsplans .....	148
6.2    Präsentation von Ergebnissen .....	153
6.2.1    Grundsätze für die Präsentation .....	153
6.2.2    Präsentationsverhalten .....	155
6.2.3    Visualisieren von Ergebnissen .....	160
6.2.4    Inhalt der Präsentation .....	166
6.3    Dokumentation der Qualitätszirkel-Arbeit .....	167
6.3.1    Dokumentation der Zwischenergebnisse .....	167
6.3.2    Abschlussbericht .....	171
6.4    Umsetzung der Ergebnisse .....	171
6.5    Erfahrungen im Qualitätszirkel .....	176
6.6    Bewältigung von Problemen, Konflikten und Krisen ..	187
6.6.1    Einschätzung von Situationen .....	188
6.6.2    Verhaltensweisen von Teilnehmern .....	192
6.6.3    Blockaden .....	197
<b>7. Verwendete und weiterführende Literatur</b> .....	203
<b>Index</b> .....	207