

Inhaltsverzeichnis

1. Altenpflege im Wandel	1
1.1 Pflege durch Angehörige	2
1.2 Professionelle Altenpflege	3
1.3 Veränderungen beeinflussen Pflegeansätze	8
1.4 Aufgaben des Managements	10
2. Qualitätszirkel in der Altenpflege	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
3. Planung der Qualitätszirkel-Arbeit	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
4. Bestandsaufnahme	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

5. Arbeitsschritte und Methoden zur Problem-	
bearbeitung	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
6. Arbeitsschritte und Methoden zur Umsetzung	
von Ergebnissen	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
7. Verwendete und weiterführende Literatur	203
Index	207