

Lernsituation: Qualitätsmanagement aktiv unterstützen

Sandra Herrgesell, Andrea Runde

In diesem Beitrag wird die Lernsituation: „Qualitätsmanagement aktiv unterstützen“ vorgestellt. Zu diesem Zweck werden zunächst sowohl für die Gesundheits- und Krankenpflege als auch für die Altenpflege die aktuellen gesetzlichen Bestimmungen sowie Rahmenrichtlinien im Hinblick auf relevante Lernfelder und Inhalte analysiert. Im Anschluss daran wird die über die Lernsituation förderbare berufliche Handlungskompetenz ermittelt. Auf der Grundlage dieser beiden Bausteine ist ein Wochenplan für die Lernsituation erstellt worden; die einzelnen Tage werden in Artikulationen konkretisiert. Gestaltungsvorschläge zur Umsetzung der in den Artikulationen benannten Methoden und Inhalte runden die Vorstellung der Lernsituation ab.

1. Gesetzliche Herleitung der Lernsituation

1.1 Gesundheits- und Krankenpflege

Die Ausbildungs- und Prüfungsverordnung für die Berufe der Krankenpflege wird mit ihrem Themenbereich 7 (s. nächste Seite) als Ausgangslage unterlegt. Die Ausbildungsrichtlinie für die staatlich anerkannten Kranken- und Kinderkrankenpflegeschulen des Lan-

des NRW wurde hinsichtlich der dort formulierten Inhalte herangezogen. Die Inhalte, die für die nachfolgend vorgestellte Lernsituation relevant sind, sind durch **Fettdruck** gekennzeichnet. Der Ausbildungsrichtlinie ist ebenfalls zu entnehmen, wie die Verteilung der Lerneinheiten auf die Ausbildungsjahre vorzunehmen ist. Das explizit benannte Thema „Qualitätssicherung in der Pflege“ findet sich in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres.

Ausbildungsrichtlinie NRW	Ministerium für Gesundheit, Soziales, Frauen und Familie des Landes Nordrhein-Westfalen; Ausbildungsrichtlinie für die staatlich anerkannten Kranken- und Kinderkrankenpflegeschulen in NRW; Anpassung: G. Hundenborn / C. Kühn, Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e.V., November 2003		
Lernbereiche	LB I Pflegerische Kernaufgaben		LB II Ausbildungs- und Berufssituation von Pflegenden
Teilbereiche	Gespräche führen, beraten und anleiten	Organisieren, planen, dokumentieren	Die SchülerInnen als Angehörige der Pflegeberufe
Lerneinheiten	I.22 Gespräche mit KollegInnen und Vorgesetzten führen (20h)	I.26 Pflege nach einem Standard planen (6h)	II.13 Qualitätssicherung in der Pflege
Zielformulierung	Die Lerneinheit zielt besonders auf die Förderung von Konflikt- und Kritikfähigkeit ab. Im Rahmen von Gesprächsübungen sollen die SchülerInnen nach Möglichkeiten suchen, Ärger, Unmut, Kritik an anderen zunächst zu artikulieren. um dann einen konstruktiven Weg hierfür zu finden. Auch der Frage, wie all dies zu verarbeiten ist, wenn es die eigene Person betrifft, ist entsprechender Raum zu geben.	Zum einen sollen die Lernenden wissen, was ein Pflegestandard ist und welche Funktionen Standards im Vergleich zu individuellen Pflegeplänen haben. Zum zweiten sollen sie der Frage nachgehen, welchen Bezug Pflegestandards zur Verbesserung der Pflegequalität leisten können. Unter der Frage sTheorie hier. Praxis dort? sollen sie sich über ihre Praxiserfahrungen mit Pflegestandards austauschen sowie die Vor- und Nachteile nach Standards geplanter Pflege abwägen.	Die SchülerInnen sollen die Begriffe sStruktur-, Prozess- und Ergebnisqualität unterscheiden und im Blick auf Pflege einordnen lernen sowie einige ausgewählte Methoden und Instrumente kennen lernen, mit denen sich die Pflegequalität im stationären und ambulanten Bereich sichern und überprüfen lässt. Vor diesem eher theoretischen Hintergrund sollen sie sich über ihre Erfahrungen mit der Qualitätssicherung im Pflegealltag austauschen und eine eigene Position zum Thema formulieren.
Inhalte der Lerneinheiten	Rahmenbedingungen und Ablauf von Kritikgesprächen. Gefühle aussprechen (z.B. Enttäuschungen, Wut, Angst in Bezug auf KollegInnen und Vorgesetzte). Ich-Botschaften senden, konstruktives Feedback geben. Kritik empfangen und verarbeiten	Begriffsbestimmung Pflegestandard , Merkmale und Funktionen von Standard- und individuellen Pflegeplänen. Pflegestandards als Mittel der Qualitätskontrolle bzw. -verbesserung. Pflegestandards in der Praxis: Haben die SchülerInnen in ihrer praktischen Ausbildung die Arbeit mit/nach Pflegestandards erlebt, und wenn ja: wie war das? Diskussion: Pro und Kontra standardisierte/individualisierte Pflege. Die Bedeutung pflegewissenschaftlicher Erkenntnisse in Pflegestandards als Rahmen der Rechtsprechung	Begriffsbestimmung Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. DIN EN ISO 9000 ff. Was ist das? Methoden und Instrumente zur Sicherung und Überprüfung der Pflegequalität. Pflegequalitätssicherung im stationären und ambulanten Bereich. Qualitätssicherung in der Praxis: Was haben SchülerInnen in ihrer praktischen Ausbildung hierzu erlebt, und wie bewerten sie es? Qualitätssicherungsinstrumente, z.B. Qualitätszirkel, Leitlinien, Verfahrensanweisungen. Diskussion: Qualitätssicherung (in) der Pflege Schlagwort oder Notwendigkeit? Rechtliche Grundlagen zur Qualitätssicherung für Krankenhäuser sowie für ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen.
Ausbildungsjahr/ Zeitrichtwert	2/20 Stunden	2/6 Stunden	2/12 Stunden
Beteiligte Fachgebiete	Sozialwissenschaften	Pflege	Pflege

KrPflAPrV 10.11.2003	Themenbereich 7: Pflegehandeln an Qualitätskriterien, rechtlichen Rahmenbedingungen sowie wirtschaftlichen und ökologischen Prinzipien ausrichten. SchülerInnen und Schüler sind zu befähigen, <ul style="list-style-type: none"> ▪ an der Entwicklung und Umsetzung von Qualitätskonzepten mitzuwirken ▪ rechtliche Rahmenbestimmungen zu reflektieren und diese bei ihrem Pflegehandeln zu berücksichtigen ▪ Verantwortung für Entwicklungen im Gesundheitssystem im Sinne von Effektivität und Effizienz mitzutragen ▪ mit materiellen und personalen Ressourcen ökonomisch und ökologisch umzugehen.
---------------------------------------	--

Übersicht: Themenbereich 7 der KrPflAPrV vom 10.11.2003

1.2 Altenpflege

Zur gesetzlichen Herleitung der Lemsituation für die Altenpflege werden die Ausbildungs- und Prüfungsverordnung für die Altenpflege (AltPflAPrV), sowie exemplarisch die Rahmenrichtlinien der Länder Nordrhein-Westfalen und Niedersachsen herangezogen. Außerdem werden die Materialien des KDA, die in Brandenburg, Bremen und Mecklenburg-Vorpommern verwendet werden, vorgestellt. Berlin und Brandenburg verwenden (in Kombination mit den Materialien des KDA) die Rahmenrichtlinien des Landes NRW. Die anderen Bundesländer haben zum Teil eigene Richtlinien entwickelt oder befinden sich in der Entwicklung und in Erprobungssta-

dien. Einen Überblick zu den diesbezüglichen Aktivitäten bietet folgender Link: <http://www.altenpflege-lernfelder.de>

In den Ausbildungs- und Prüfungsverordnungen ist das Thema Qualitätsmanagement innerhalb des Lernbereichs „Rechtliche und institutionelle Rahmenbedingungen alternpflegerischer Arbeit“ verankert. Einige Inhalte aus den Richtlinien sind unterschiedlichen Lernfeldern zugeordnet, z.B. wird der Inhalt „Dienstplangestaltung in Niedersachsen der Qualitätssicherung zugeordnet während der gleiche Inhalt in NRW unter „Einrichtungsspezifische Rahmenbedingungen im alternpflegerischen Handeln berücksichtigen“ zugeordnet werden.

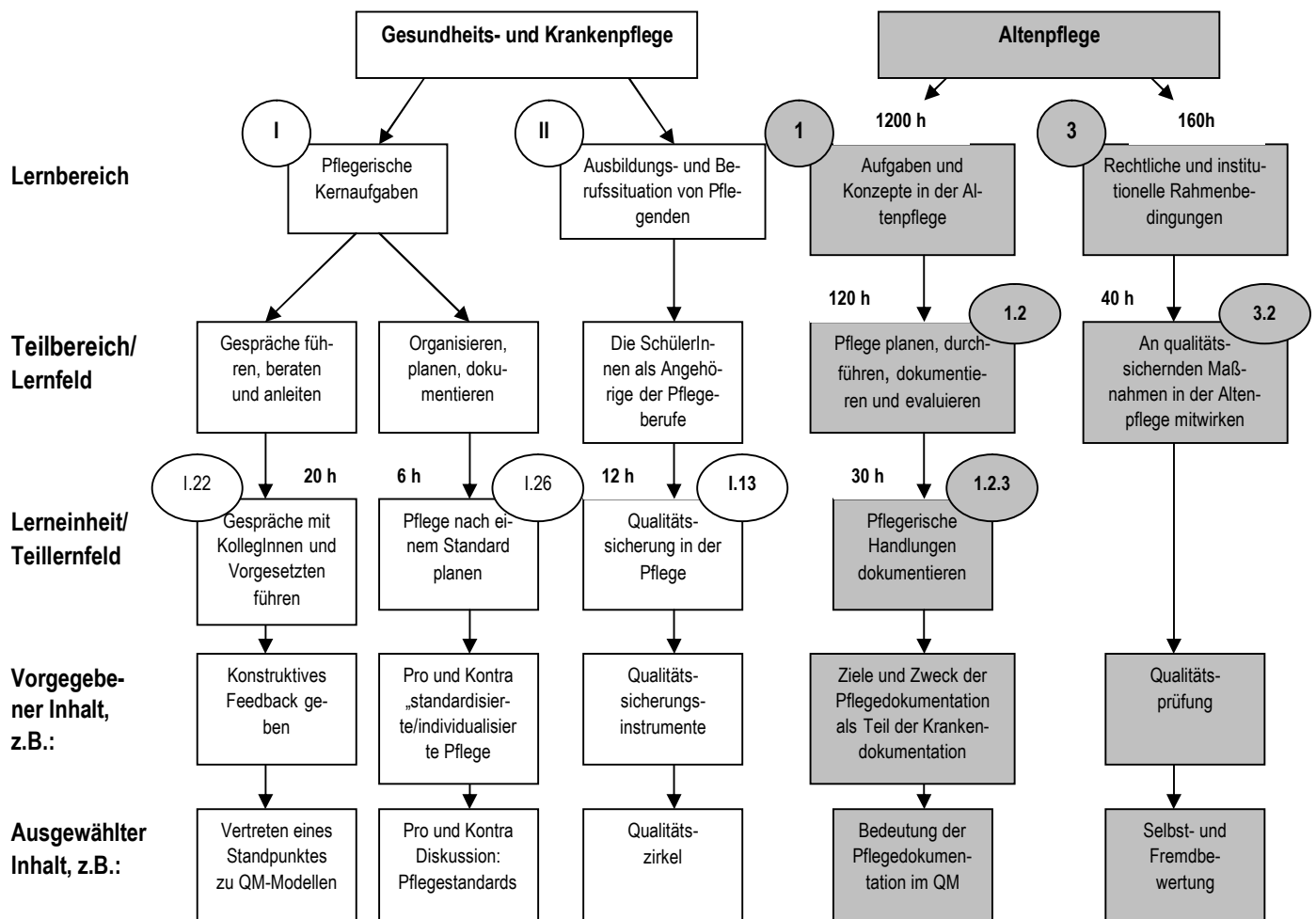
Richtlinien	Lernfeld	Inhalte	Zielformulierungen	Stunden
AltPflAPrV vom 11.05..2001	3.1 An qualitätssichernden Maßnahmen in der Altenpflege mitwirken	<ul style="list-style-type: none"> • rechtliche Grundlagen • Konzepte und Methoden der Qualitätssicherung • Fachaufsicht 	--	40
Entwurf einer empfehlenden Richtlinie für die Altenpflege Des Ministerium für Gesundheit, Soziales, Frauen und Familie des Landes NRW, Stand: Juni 2003	3.2 An qualitätssichernden Maßnahmen in der Altenpflege mitwirken	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Grundlagen • Verantwortlichkeiten in Qualitätsmanagementprogrammen • Qualitätsmanagementkonzepte, z.B. DIN EN ISO 9000ff., TQM, EFQM • Qualitätsprüfung; MDK, Heimaufsicht • Qualitätssicherungsinstrumente, z.B. Qualitätszirkel, Leitlinien, Verwahranweisungen, Fort- und Weiterbildung 	Die Schülerinnen und Schüler verstehen Qualitätsentwicklung als rechtlich verankertes und interdisziplinäres Anliegen. Sie kennen Hintergründe, Ursprung und Hauptausrichtungen unterschiedlicher Konzepte und Methoden der Qualitätsentwicklung und bewerten in diesem Rahmen den Beitrag der eigenen Berufsgruppe. Sie sind mit allen anfallenden Dokumentationsverpflichtungen sowie mit Kontroll- und Sanktionssystemen vertraut.	40
Rahmenrichtlinien für die Berufsfachschule –Altenpflege, Anhörungsentwurf Niedersächsisches Kultusministerium, Stand Oktober 2002	An qualitätssichernden Maßnahmen in der Altenpflege mitwirken	<p>Rechtliche Grundlagen aus Heimgesetz; SGB XI und V, Qualitätssicherungsgesetz Konzepte und Methoden der Qualitätsentwicklung u.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualitätsmanagementsysteme, z.B. EFQM, DIN ISO 9000, RAI • Qualitätsziele z.B. Kundenorientierung • Qualitätsdimensionen: Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität • Methoden/Maßnahmen der Qualitätssicherung, z.B. Qualitätszirkel, Evaluation, Standards <p>Fachaufsicht</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begutachtung von Pflege <p>Pflegemanagement u. a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigramme • Stellenbeschreibungen • Dienstplangestaltung • Führungsstile 	Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen die rechtlichen Grundlagen der Qualitätssicherung in der Altenpflege sowie unterschiedliche Qualitätsmanagementsysteme. Sie erkennen die Notwendigkeit und die Bedeutung der Qualitätssicherung in der alternpflegerischen Arbeit und erkunden verschiedene Formen der Qualitätsentwicklung. Sie veranlassen qualitätssichernde Maßnahmen und führen sie durch. Dabei führen sie über unterstellte Mitarbeiter die Fachaufsicht, indem sie deren Tätigkeit überwachen. Die Schülerinnen und Schüler evaluieren ihre eigene professionelle Tätigkeit und kooperieren mit der ihnen überstellten Fachaufsicht.	40

Übersicht: Qualitätsmanagement in den Rahmenrichtlinien von Altenpflegeausbildungen

Zielformulierungen	Die Schülerinnen und Schüler kennen die rechtlichen Grundlagen sowie verschiedene Konzepte, Methoden und Instrumente der Qualitätssicherung. Sie setzen sich mit der Bedeutung der Qualitätssicherung für die Altenpflege auseinander und wirken konstruktiv am Qualitätsmanagement der Einrichtung mit.
Vorgegebene Inhalte	-Rechtliche Grundlagen: SGB V, SGB XI, Heimgesetz, Pflegequalitätssicherungsgesetz -Konzepte und Methoden der Qualitätssicherung: Zielsetzung und Begriffe (z.B. Struktur, Prozess- und Ergebnisqualität), Externe Qualitätssicherung (Heimaufsicht, MDK, TÜV, Verbraucherschutz, Beschwerdestellen, Berufsorganisationen), Internes Qualitätsmanagement (z.B. innerbetriebliche Strategien), Methoden und Instrumente des Qualitätsmanagers (z.B. Zentrale Methoden, Dezentrale Methoden, Instrumente des Qualitätsmanagement), Ausgewählte Modelle und Maßnahmen des Qualitätsmanagements (z.B. im ambulanten und stationären Bereich) -Fachaufsicht: Aufgaben der Pflegedienstleitung
Zeitrhythmus	40 Stunden

Übersicht: Lernfeld „An qualitätssichernden Maßnahmen in der Altenpflege mitwirken“ der Materialien des KDA (2000)

1.3 Überblick über die gesetzliche Herleitung



Übersicht: Das Lernfeld/die Lerneinheiten in den Pflegeausbildungen

Die Übersicht (oben) zeigt aus den Lernbereichen I und II der Gesundheits- und Krankenpflege sowie den Lernbereichen 1 und 3 der Altenpflege Inhalte, die entweder als neue oder als anzuwendende Lerninhalte für eine Lernsituation zum Thema „Qualitätsmanagement“ in Frage kommen.

Inhalte wie „Konstruktives Feedback geben“, „standardisierter/individualisierter Pflegeplan“ sind als Lernvoraussetzung für das Verständnis und die Umsetzung von Qualitätssicherung/Qualitätsmanagement notwendig. Nicht zuletzt aus dieser Erkenntnis sollte dieses Thema nicht vor dem 2.Ausbildungsjahr in

Angriff genommen werden. Wenn das Thema ohne entsprechende Vorkenntnisse in den Unterricht aufgenommen wird, müssten diese Inhalte jeweils so weit konkretisiert werden, dass ein Verständnis bzw. eine angestrebte Umsetzung möglich wird. In diesem Fall müsste das zwischen 40 Stunden in der Altenpflege und 18 Stunden in der Gesundheits- und Krankenpflege angesiedelte Thema „Qualitätsmanagement“ ganz erheblich erweitert werden. Die in diesem Heft vorgeschlagenen Lernsituation umfasst 40 Stunden. Falls nur 18 Stunden, wie in der Gesundheits- und Krankenpflege vorgesehen sind, reichen müssen, wären eine Reihe von Anwendungsaufgaben zu streichen.

2. Ermittlung der zu fördernden beruflichen Handlungskompetenz

Die hier vorgestellte Lernsituation enthält zahlreiche vollständige berufliche Handlungen, die jedoch an dieser Stelle nicht umfassend analysiert werden können. Im Folgenden wird daher ein Qualifikationsprofil für die übergeordnete Handlung: „Das Qualitätsmanagement aktiv unterstützen“ erstellt. Zu diesem Zweck werden die einzelnen Handlungsschritte und Handlungsarten analysiert. Im Anschluss daran werden weitere Kompetenzaspekte der Lernsituation mit Hilfe einer 360°-Analyse transparent gemacht. Dabei werden

die Ergebnisse der gesetzlichen Herleitung berücksichtigt. Auf der Basis des Qualifikationsprofils und der 360°-Analyse wird zum Abschluss dieses Kapitels die berufliche Handlungskompetenz bestimmt, die mit Hilfe der Lernsituation angestrebt wird.

Der beschriebene Weg ist der Veröffentlichung von Schneider et al (2004) entnommen. Die gefundenen Ergebnisse gelten sowohl für die Gesundheits- und Krankenpflege als auch für die Altenpflege.

2.1 Qualifikationsprofil

Handlungsarten Handlungsschritte	Kognitiv	Sozial-kommunikativ	Gegenständlich-materiell	Emotional
Planung	-gesetzliche Grundlagen und geschichtlichen Hintergrund kennen -Instrumente der Qualitätsentwicklung kennen und sich an der Planung der Einführung beteiligen (z.B. Standardentwicklung) -Qualitätsmanagementsystemmodelle vergleichen	-an Teamgesprächen teilnehmen -sich in Arbeitsgruppen konstruktiv einbringen -interdisziplinär zusammenarbeiten -den Aufbau von Kommunikations- und Steuerungsstrukturen im Qualitätsmanagement beurteilen	-Grundlagen der QM-Dokumentation kennen	-eigene Einstellung zum Qualitätsbegriff klären und reflektieren -eigene Rolle im Qualitätsentwicklungsprozess reflektieren
Durchführung	-Bezugswissenschaften einbeziehen -sich aktiv an der Entwicklung von Qualitätsinstrumenten beteiligen -Instrumente der Qualitätsentwicklung anwenden -mit entwickelten Prozessen in der Praxis arbeiten	-an Teamgesprächen teilnehmen -sich in Arbeitsgruppen konstruktiv einbringen -interdisziplinär zusammenarbeiten -aktiv den Platz innerhalb der Kommunikations- und Steuerungsstrukturen ausfüllen	-sich am Aufbau der QM-Dokumentation beteiligen -mit der QM-Dokumentation in der Praxis arbeiten	-mit eigenen Ängsten, z.B. vor Kontrolle und Überforderung, konstruktiv umgehen
Evaluation	-Möglichkeiten der Selbst- und Fremdbewertung kennen und an ihrer Durchführung teilnehmen -Bedeutung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses kennen	-an Teamgesprächen teilnehmen -sich in Prüfungssituationen angemessen verhalten	-mit der QM-Dokumentation arbeiten	-eigene Gefühle im Zusammenhang mit Qualitätsmanagement reflektieren -eigene Haltung und Rolle im kontinuierlichen Verbesserungsprozess klären

2.2 360°-Analyse

Anforderungen durch	Beispielhafte Beantwortung	Handlungsarten für Kompetenzaspekte
Orientierung am Kunden Was sind die Bedürfnisse, Ängste, Gefühle des Kunden?	Ängste: Der Kunde hat Angst davor, nicht die aus seiner Perspektive bestmögliche Pflege zu erhalten. Gefühle: Der Kunde fühlt sich der Institution ausgeliefert. Bedürfnisse: Der Kunde wünscht sich, dass die Institution ihre Bemühungen bzgl. der Verbesserung der Qualität der Arbeitsprozesse transparent macht und dass er Möglichkeiten zur Selbst- und Mitbestimmung erhält. Der Kunde möchte die aus seiner Perspektive qualitativ beste Pflege.	- offene und verdeckte Ängste wahrnehmen - Bedürfnisse erkennen und ernst nehmen - Abgleich herstellen zwischen subjektiven Vorstellungen der Kunden von Qualität und objektiven Qualitätsstandards der Einrichtung - Möglichkeiten zur Selbst- und Mitbestimmung einräumen - Kunden über alle Prozesse, die mit ihm zu tun haben, informieren - eigenes Handeln unter Qualitätsgesichtspunkten reflektieren - Kundenprofile erstellen und qualitätsrelevante Tätigkeiten ermitteln können
Orientierung am Lernenden Was sind die Erfahrungen, Befürchtungen und Wünsche der Lernenden und was benötigen sie aus Sicht des Lehrerteams?	Erfahrungen: Die Lernenden verfügen über eine subjektive Vorstellung von Qualität, haben je nach Praxiseinsätzen unterschiedliche Erfahrungen mit Qualitätsmanagement gemacht. Befürchtungen: Die Lernenden haben Angst vor Überforderung, vor zu viel Dokumentation, vor Kontrolle. Wünsche: Die Lernenden wünschen sich Strategien, mit deren Hilfe sie in der Praxis aktiv das Qualitätsmanagement unterstützen können. Sie wünschen sich ausreichend Informationen, um Hintergründe und Bedeutung des Qualitätsmanagements zu verstehen.	- Klärung der subjektiven Vorstellungen von Qualität und Abgleich mit objektiven/messbaren gesetzlichen Vorgaben - Sinn und Nutzen von Qualitätsmanagement skizzieren - Qualitätsmanagement in der Praxis anwenden - konstruktiv mit Prüfungssituationen (z.B. durch staatliche Kontrollinstanzen) umgehen - Qualitätsmanagement aktiv unterstützen - Hintergründe und Bedeutung des Qualitätsmanagements verstehen - Methoden der Bewertung anwenden
Orientierung an der Pflegewissenschaft Welche Erkenntnisse/ Inhalte aus der Pflegewissenschaft können in die Thematik der beruflichen Handlung einfließen?	Handlungswissen Pflegesysteme, Pflegemodelle, Aktuelle Pflegestandards, Pflegeprozess, Pflegedokumentation, Konzept der Pflegevisite.	- Pflegemodelle kennen und eigenes Handeln daran ausrichten - Handlungen an neuen Erkenntnissen der Pflegewissenschaft ausrichten - Pflegestandards mit entwickeln und umsetzen - Pflegeprozess, Pflegedokumentation sowie die Pflegevisite als grundlegende Instrumente des Qualitätsmanagements erkennen und einsetzen
Orientierung an den Bezugswissenschaften Welche Erkenntnisse/Inhalte können in die Thematisierung der beruflichen Handlung einfließen?	Handlungswissen Rechtliche Grundlagen, Projektmanagement Instrumente des Qualitätsmanagements (z.B. Flussdiagramm).	- Rechtliche Grundlagen des Qualitätsmanagements wiedergeben - Instrumente des Qualitätsmanagements kennen und sich aktiv an ihrer Umsetzung beteiligen - Phasen des Projektmanagements kennen und sich aktiv daran beteiligen
Orientierung an der Zukunft Wie wird diese Handlung zukünftig aussehen?	Entwicklungstendenzen Zunehmende Bedeutung des Qualitätsmanagements im Zuge der gesetzlichen Verankerung der Notwendigkeit der Einführung von Qualitätsmanagementsystemen und Verpflichtung zur Qualitätsberichterstattung, zunehmende Qualitätskontrollen.	- Qualitätsmanagement als zum Beruf zugehörig begreifen - sich im Qualitätsmanagement aktiv einbringen - eigene Position in Bezug auf das Thema klären - über grundlegende Kenntnisse zum Thema verfügen

Die nachfolgende Tabelle enthält eine Zuordnung der Ergebnisse des Qualifikationsprofils und der 360°-Analyse zu den Subkompetenzen der beruflichen Handlungskompetenz. Wenn sich ein Ergebnis doppelt, wurde es jeweils nur 1x aufgenommen.

Aus ihnen werden Ergebnisse für die konkrete Gestaltung der Lernsituation ausgewählt. Sie sind durch **Fettdruck** gekennzeichnet.

In den Subkompetenzen Sozial-, Personal- und Methodenkompetenz werden Kompetenzaspekte berücksichtigt, die über die fachlichen Aspekte des Qualitätsmanagements hinausgehen und allgemeinbildende Aspekte integrieren.

Aus den Ergebnissen ergibt sich folgende anzustrebende berufliche Handlungskompetenz:

Die eigene Einstellung und Rolle im Zusammenhang mit Qualitätsmanagement reflektieren und Qualitätsmanagement als wichtigen Bestandteil des Berufs ansehen. Auf dieser Basis das Qualitätsmanagement innerhalb der eigenen Einrichtung unter Berücksichtigung gesetzlicher Grundlagen und des aktuellen wissenschaftlichen Standes aktiv handelnd unterstützen. Aktiv handelnd umfasst die Teilnahme an der Planung, Durchführung und Auswertung von Qualitätsentwicklungsprozessen.

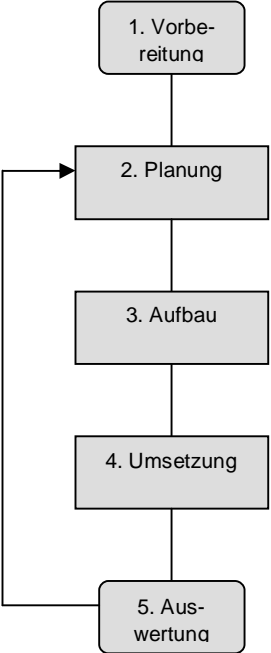
2.3 Zuordnung der Ergebnisse zu den Subkompetenzen der beruflichen Handlungskompetenz

Fachkompetenz	Sozialkompetenz	Personalkompetenz	Methodenkompetenz
<ul style="list-style-type: none"> • Instrumente der Qualitätsentwicklung nennen • gesetzliche Grundlagen und geschichtlichen Hintergrund darlegen • Instrumente des Qualitätsmanagements für die Planung der Einführung nutzen • QM-Systemmodelle vergleichen • den Aufbau von Kommunikations- und Steuerungsstrukturen im Qualitätsmanagement darlegen • Grundlagen der QM-Dokumentation nennen • Bezugswissenschaften einbeziehen • Sich an der Durchführung von Selbst- und Fremdbewertung kennen beteiligen • Bedeutung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses beurteilen • Abgleich herstellen zwischen subjektiven Vorstellungen von Qualität der Kunden und objektiven Qualitätsstandards der Einrichtung • Handlungen an neuen Erkenntnissen der Pflegewissenschaft ausrichten • Pflegestandards mit entwickeln und umsetzen • Pflegeprozess, Pflegedokumentation sowie die Pflegevisite als grundlegende Instrumente des Qualitätsmanagements einsetzen • Pflegemodelle kennen und eigenes Handeln daran ausrichten 	<ul style="list-style-type: none"> • an Teamgesprächen teilnehmen • sich in Arbeitsgruppen konstruktiv einbringen • interdisziplinär zusammenarbeiten • aktiv den Platz innerhalb der Kommunikations- und Steuerungsstrukturen ausfüllen • sich in Prüfungssituationen angemessen verhalten • offene und verdeckte Ängste der Kunden im Zusammenhang mit dem Qualitätsbegriff wahrnehmen • Bedürfnisse der Kunden in Bezug auf Qualität erkennen und ernstnehmen • den Kunden Möglichkeiten zur Selbst- und Mitbestimmung einräumen • Kunden über alle Prozesse, die mit ihm zu tun haben, aufklären 	<ul style="list-style-type: none"> • eigene Einstellung zum Qualitätsbegriff klären und reflektieren • eigene Rolle im Qualitätsentwicklungsprozess reflektieren • mit eigenen Ängsten und Gefühlen reflektiert umgehen • mit Ängsten vor Prüfungen und Gefühlen der Überforderung konstruktiv umgehen können • mit Prüfungssituationen konstruktiv umgehen • eigene Haltung und Rolle im kontinuierlichen Verbesserungsprozess entwickeln • eigenes Handeln unter Qualitätsgesichtspunkten reflektieren • subjektive Vorstellungen von Qualität klären und mit „objektiven“ messbaren gesetzlichen Vorgaben abgleichen • in den Sinn und Nutzen von Qualitätsmanagement Einsicht zeigen • Qualitätsmanagement als zum Beruf zugehörig begreifen 	<ul style="list-style-type: none"> • sich am Aufbau der QM-Dokumentation beteiligen • sich aktiv an der Entwicklung von Qualitätsinstrumenten beteiligen • Instrumente des Qualitätsmanagements anwenden • mit entwickelten Prozessen in der Praxis arbeiten • mit der QM-Dokumentation arbeiten • Qualitätsdokumentation in der Praxis anwenden • Phasen des Projektmanagements kennen und sich aktiv beteiligen • Kundenprofile erstellen und qualitätsrelevante Tätigkeiten ermitteln • Methoden zur Bewertung anwenden

3. Wissensstruktur der Lernsituation

Als Strukturierungshilfe für die Themen und Inhalte der Lernsituation bieten sich die Projektphasen für die Einführung eines QM-Systems an, da Lernende in der Lage sein sollten, in jeder Phase das Qualitätsmanagement zu unterstützen. Den jeweiligen Phasen lassen sich die Themen und Inhalte zuordnen, die sich aus der gesetzlichen Herleitung und der didaktischen Konstruktion herauskris-

tallisiert haben. Analog den Phasen lassen sich Schwerpunkte für die einzelnen Tage der Lernsituation innerhalb einer Woche setzen. Da die Lernsituation für 40 Unterrichtsstunden konzipiert ist und insgesamt 5 Tage umfasst, dient jede der 5 Projektphasen als Grundlage zur Strukturierung für einen Tag. Das folgende Flussdiagramm stellt diesen Zusammenhang dar.

Phasen der QM-System-Einführung	Themen und Inhalte	Bedeutung der einzelnen Phasen in der QM-Systementwicklung
 <pre> graph TD A[1. Vorbereitung] --> B[2. Planung] B --> C[3. Aufbau] C --> D[4. Umsetzung] D --> E[5. Auswertung] E --> B </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Annäherung an den Qualitätsbegriff <ul style="list-style-type: none"> - Grundbegriffe des Qualitätsmanagements - Geschichtliche Hintergründe - Gesetzliche Grundlagen - Unterschiedliche QM-System-Modelle - Steuerungsstrukturen im QM 2. Kundenbegriff <ul style="list-style-type: none"> - Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität - Ebenen der Zielentwicklung - Kundenprofile und qualitätsrelevante Tätigkeiten in der Pflege 3. Grundbegriffe der Prozessorientierung <ul style="list-style-type: none"> - Entwicklung von Prozesslandkarten/Modellen - Möglichkeiten der Prozessdarstellung - Kriterien für die Arbeit von Qualitätszirkeln - Ausgewählte Qualitätswerkzeuge 4. Prozessbewertung und Optimierung <ul style="list-style-type: none"> - Pflegevisite als Qualitätssicherungsinstrument - Umsetzung und Evaluation von Standards 5. Möglichkeiten der Selbst- und Fremdbewertung in der Gesundheits- und Krankenpflege und in der Altenpflege <ul style="list-style-type: none"> - Zukunftsorientierung: Kontinuierlicher Verbesserungsprozess - Lernerfolgskontrolle mittels Präsentation 	<ol style="list-style-type: none"> 1. In der Vorbereitungsphase geht es darum, eine eigene Definition von Qualität und QM zu entwickeln, sowie eine geeignete System-Grundlage auszuwählen. 2. In der Planungsphase wird geklärt, wer der Kunde ist, welche Anforderungen er hat, daraus werden Ziele abgeleitet, und es werden Maßnahmen zur Erreichung dieser Ziele benannt. 3. In der Aufbauphase wird festgelegt, welche Prozesse für die QM-Dokumentation beschrieben werden und wie das Zusammenspiel dieser Prozesse ist. Die Prozesse werden beschrieben und/oder neu entwickelt. Qualitätszirkel werden ins Leben gerufen. 4. In der Umsetzungsphase geht es darum, mit den erarbeiteten Prozessen in der Praxis umzugehen, sie zu bewerten und zu optimieren. 5. In der Auswertungsphase wird die Effektivität des QM-Systems bewertet. Im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses resultieren aus Selbst- und Fremdbewertungen Maßnahmenkataloge, die eine weiterführende Planung erforderliche machen.

Übersicht: Wissensstruktur der Lernsituation

4. Wochenplan für die Lernsituation

Die Organisation einer Lernsituation kann auf verschiedenen Wegen erfolgen. Einem sogenannten Wochenplan liegt die Überlegung zugrunde, dass eine komplette Lernsituation in einem zusammenhängenden Zeitstrang vermittelt wird, um vor allem den inhaltlichen Zusammenhängen Rechnung tragen zu können. Inhalte aus ehemaligen „Fächern“ wie Rechtskunde (hier z.B. die entsprechenden Paragraphen aus dem Pflegeversicherungsgesetz), Pflege (hier z.B. Pflegeprozess), Psychologie (hier z.B. Gesprächsregeln für Feedback) werden dabei in die Lernsituation integriert.

Hier gibt es vor allem organisatorische Hindernisse z.B. beim Einsatz von Fremddozenten, die nicht immer so einfach zeitlich eingebunden werden können. Der auf der folgenden Seite vorgestellte Wochenplan ist daher auf der organisatorischen Ebene ein Idealfall, der letztlich nicht von allen Schulen und für alle Lernsituationen realisierbar ist.

Ein solcher Wochenplan kann jedoch auch dann nützlich sein, wenn die einzelnen Unterrichtstage, die für die Vermittlung dieser Lernsituation vorgesehen sind, über mehrere Wochen auseinandergezogen sind. Vor allem auf der Ebene der Inhalte und der angestrebten Kompetenzen ist für jeden Lehrenden permanent ein

hohes Maß an Transparenz und Orientierung innerhalb der Lernsituation gegeben. Dies gilt auch für die Auswahl von Methoden und Sozialformen, die in der Übersichtlichkeit eines Wochenplanes eine Überprüfung hinsichtlich des Maßes an Handlungsorientierung wie an methodischer Vielfalt bieten.

Neben dem Wochenplan gibt es eine Reihe weiterer möglicher Einbindungen von Lernsituationen in den Schulalltag. Muster-Wäbs, Ruppel und Schneider (2005) unterscheiden dazu verschiedene Varianten.

Der folgende Wochenplan folgt der Handlungsstruktur zur Einführung des Qualitätsmanagements beginnend mit der Vorbereitungsphase am 1. Tag, der Planungsphase am 2. Tag, der Aufbauphase für den dritten Tag, der Umsetzungsphase am vierten Tag und der Auswertungsphase am fünften und letzten Tag. Diese Struktur wurde auch dem zugeordneten Grundlagenheft 17 „Qualitätsmanagement aktiv unterstützen“ unterlegt. Auf den ersten Seiten dieses Heftes ist eine „Lernlandkarte“ abgedruckt, hierdurch wird es auch bei einer Streckung der Lernsituation über mehrere Wochen immer wieder leicht möglich, den inhaltlichen Zusammenhang zur vorangegangenen Phase des Qualitätsmanagements herzustellen.

	Mo	Di	Mi	Do	Fr
Pflegewissenschaftliche Ebene					
Handlungsstruktur	Vorbereitungsphase	Planungsphase	Aufbauphase	Umsetzungsphase	Auswertungsphase
Thema/Motto	„Wo kämen wir hin, wenn alle sagten: Wo kämen wir hin?“ und niemand ginge um einmal zu schauen, wohin man käme wenn man ging?“ (Marti in Barnowski, 2004)	„Es ist unmöglich, Staub wegzublasen, ohne dass eine Menge Leute anfangen zu husten.“ (Prinz Philipp in Barnowski, 2004)	„Beschäftige dich mit den Ursachen, nicht mit dem Resultat.“ (unbekannt in Barnowski, 2004)	„Mit etwas Geschick kann man sich aus den Steinen, die einem in den Weg gelegt werden, eine Treppe bauen.“ (Lembke, in Barnowski, 2004)	„Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein.“ (Rosenthal in Barnowski, 2004)
Fächerintegrative Inhalte	Qualität und Qualitätsbegriff Geschichtliche und gesetzliche Grundlagen des QM QM-Systemmodelle Strukturen und Aufgaben im Qualitätsmanagement	Kundenbegriff Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität Kundenprofile Tätigkeitsprofile	Prozessdefinition Prozessarten und Prozesslandkarte Möglichkeiten der Prozessdarstellung Möglichkeiten der QM Dokumentation Qualitätszirkelarbeit	Prozessbewertung und Optimierung Pflegevisite als Instrument zur Überprüfung der Ergebnisqualität des Pflegeprozesses Erarbeitung, Umsetzung und Evaluation von Pflegestandards	Möglichkeiten der Selbst- und Fremdbewertung in der Gesundheits- und Krankenpflege und in der Altenpflege Crosswalk - Übergang zwischen den Systemen
Modell/Konzept	Phasen des Projektmanagements EFQM, KTQ und DIN EN ISO 9000:2000	Zielentwicklung Kundenprofile Tätigkeitsprofile	Prozessmanagement Qualitätszirkelarbeit	Prozessbewertung und Prozessoptimierung Pflegevisite Standards	Selbst- und Fremdbewertung (Audit) Crosswalk (EFQM, KTQ)
Berufsfelddidaktische Ebene					
Kompetenzen	Fachkompetenz Gesetzliche Grundlagen und geschichtlichen Hintergrund darlegen QM-Modelle vergleichen können Aufbau von Steuerungsstrukturen wiedergeben Sozialkompetenz Sich in Arbeitsgruppen konstruktiv einbringen Aktiv den Platz innerhalb von Steuerungsstrukturen ausfüllen Personalkompetenz Eigene Einstellung zum Qualitätsbegriff klären und reflektieren Eigene Rolle im QM-Entwicklungsprozess reflektieren Qualitätsmanagement als zum Beruf zugehörig begreifen Methodenkompetenz Phasen des Projektmanagements kennen und sich aktiv beteiligen	Fachkompetenz Bedeutung des Kundenbegriffes erläutern Ebenen der Zielentwicklung unterscheiden Sozialkompetenz Sich in Arbeitsgruppen konstruktiv einbringen Kunden über alle Prozesse, die mit ihm zu tun haben, aufklären Personalkompetenz Eigene Rolle im QM-Entwicklungsprozess reflektieren Eigenes Handeln unter Qualitätsgesichtspunkten reflektieren Methodenkompetenz Kundenprofile erstellen und qualitätsrelevante Tätigkeiten ermitteln	Fachkompetenz Instrumente der Qualitätsentwicklung nennen Sozialkompetenz Sich in Arbeitsgruppen konstruktiv einbringen Personalkompetenz Eigene Rolle im QM-Entwicklungsprozess reflektieren Eigenes Handeln unter Qualitätsgesichtspunkten reflektieren Qualitätsmanagement als zum Beruf zugehörig begreifen Methodenkompetenz Mit entwickelten Prozessen in der Praxis arbeiten	Fachkompetenz Grundlagen der QM-Dokumentation skizzieren Sozialkompetenz Sich in Arbeitsgruppen konstruktiv einbringen Personalkompetenz Eigene Rolle im QM-Entwicklungsprozess reflektieren Eigenes Handeln unter Qualitätsgesichtspunkten reflektieren Qualitätsmanagement als zum Beruf zugehörig begreifen Methodenkompetenz Qualitätsdokumentation in der Praxis anwenden	Fachkompetenz Möglichkeiten der Selbst- und Fremdbewertung erproben Bedeutung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses darlegen Sozialkompetenz Sich in Arbeitsgruppen konstruktiv einbringen Sich in Prüfungssituationen angemessen verhalten Qualitätsmanagement als zum Beruf zugehörig begreifen Personalkompetenz Eigene Rolle im QM-Entwicklungsprozess reflektieren Eigene Haltung und Rolle im kontinuierlichen Verbesserungsprozess reflektieren Methodenkompetenz Methoden zur Bewertung anwenden
Didaktische Prinzipien	Berufliche Handlungskompetenz fördern Erfahrungen einbeziehen	Berufliche Handlungskompetenz fördern	Berufliche Handlungskompetenz fördern Exemplarisches Lehren und Lernen umsetzen	Berufliche Handlungskompetenz fördern Pflegehandlung fokussieren	Berufliche Handlungskompetenz fördern
Methoden und Sozialformen	Bilanzierungsabfrage Sprechmühle Blitzlicht Reflexionsrunde nach TZI Punktabfrage Lehrervortrag Plenum Gruppenarbeit Einzelarbeit	Bilanzierungsabfrage Kugellager Kopfkino Reflexionsrunde nach TZI Punktabfrage Lehrervortrag Plenum Gruppenarbeit	Bilanzierungsabfrage Flussdiagramm Exkursion Blitzlicht Reflexionsrunde nach TZI Punktabfrage Lehrervortrag Plenum Gruppenarbeit	Bilanzierungsabfrage Rollenspiel Textanalyse Pro- & Contradiskussion Reflexionsrunde nach TZI Punktabfrage Lehrervortrag Plenum Gruppenarbeit Einzelarbeit	Bilanzierungsabfrage Vernissage Reflexionsrunde nach TZI Punktabfrage Lehrervortrag Plenum Gruppenarbeit Partnerarbeit

Übersicht: Wochenplan zur Lernsituation „Qualitätsmanagement aktiv unterstützen“

5. Artikulationen für die einzelnen Tage der Woche

Im Folgenden wird zu jedem Tag der Woche ein Artikulationsschema vorgestellt. Unter der Spalte „Medien/Materialien“ wird jeweils auf Gestaltungsvorschläge, Arbeitsvorschläge, Lösungsvorschläge und Informationen verwiesen, die sich wie folgt unterscheiden:

- **Gestaltungsvorschlag:** Richtet sich an Lehrende und beschreibt Vorschläge zur methodischen und inhaltlichen Gestaltung. **Sind im folgenden Beitrag „Gestaltungsvorschläge zur Lernsituation: „Qualitätsmanagement aktiv unterstützen“ ausgeführt.**
- **Arbeitsvorschlag:** Richtet sich an Lernende und findet sich im Grundlagenheft. Kann von den Lehrenden an die Lernenden ausgegeben werden, oder die Lernenden können sich mit ihrer Hilfe Inhalte eigenständig erarbeiten. **Sind in Grundlagenheft 17 enthalten.**
- **Lösungsvorschlag:** Stellt ein Beispiel für die mögliche Umsetzung eines Arbeitsvorschlages dar und dient so dem Lehrenden zur Orientierung bzgl. des erwarteten Ergebnisses. **Sind im folgenden Beitrag „Gestaltungsvorschläge zur Lernsituation: „Qualitätsmanagement aktiv unterstützen“ ausgeführt.**
- **Informationen:** Richtet sich an Lehrende und Lernende **und findet sich in Grundlagenheft 17.** Lehrende können die Informationen zur Unterstützung bei der Ausarbeitung von Lehrervorträgen heranziehen, Lernende können die Informationsblätter zum Selbststudium und zur Unterstützung bei der Bearbeitung der Arbeitsaufträge nutzen.

5.1 Montag, Vorbereitungsphase

„Wo kämen wir hin, wenn alle sagten: „Wo kämen wir hin?“, und niemand ginge um einmal zu schauen, wohin man käme wenn man ging?“ (Marti in Barnowski, 2004)

Zeit	Phasen	Methoden/Sozialformen	Erwartungshorizont	Medien/Materialien s. Seiten
20`	Einstieg	Bilanzierungsabfrage zum Ankommen und Orientieren	Lernende kommen in Ruhe an und können sich auf das Thema einstimmen Lernende äußern ihre Wünsche und Befürchtungen und reflektieren ihre eigenen Ziele in Bezug auf das Thema	Gestaltungsvorschlag I.1 Plakat zur Methode
15	Einstieg	Lehrervortrag: Vorstellen der Wissensstruktur für die Woche incl. der Phasen des Projektmanagements und der Ziele der Woche. Vorstellen des Tagesablaufs.	Lernende erhalten einen Überblick über die Woche und über den heutigen Tagesablauf. Sie lernen die Phasen des Projektmanagements kennen	Gestaltungsvorschlag I.2 Plakat mit der Wissensstruktur, Plakat mit Tagesablauf
35	Einstieg	Sprechmühle zum Thema Qualität in Einrichtungen im Gesundheitswesen	Lernende öffnen sich für das Thema und tauschen sich in kleinem Rahmen über ihre Erfahrungen und Vorstellungen in Bezug auf das Thema aus Lernende produzieren erste inhaltliche Ergebnisse, definieren ihre eigene Vorstellung von Qualität Lernende üben das aktive Zuhören	Gestaltungsvorschlag I.3 Tafel oder Flip Chart
30	Einstieg	Plenum: Blitzlicht zur Auswertung der Sprechmühle	Lernende verknüpfen eigene Erfahrungen mit ihrem Anspruch an Qualität in der Pflege	Gestaltungsvorschlag I.4 Sprechstein
5	Einstieg	Einführung des Fallbeispiels	Lernende lernen ein praxisorientiertes Fallbeispiel kennen, das sie auf die Fragestellungen des Tages einstimmt	Gestaltungsvorschlag I.5 Fallbeispiel Teil I, Gh 17, S. 4
60	Erarbeitung	Lehrervortrag oder Textarbeit: Qualität und Qualitätsbegriff, geschichtliche und gesetzliche Grundlagen	Lernende erhalten einen Rahmen, um den Begriff Qualität einordnen zu können. Sie erhalten einen Überblick über die geschichtlichen und gesetzlichen Grundlagen des QM	Gestaltungsvorschlag I.6 und I.7 Informationen Heft 17, S. 5-8
Pause				
70	Erarbeitung	Arbeitsgleiche Gruppenarbeit zu Strukturen und Aufgaben im Qualitätsmanagement	Lernende werten Informationen aus und gewinnen über eine Strukturierung der Inhalte mit anschließender Auswertungsphase einen aktiven Zugang zu Strukturen und Aufgaben im Qualitätsmanagement Lernende werden sich über die unterschiedlichen Positionen im QM klar und klären ihre eigene Rolle Lernende entwickeln zur Thematik ein eigenes Ordnungssystem. Lernende ermitteln in einer Textanalyse die wesentlichsten Aussagen.	Gestaltungsvorschlag I.8 Arbeitsvorschlag im Grundlagenheft 17, S. 8
Pause				
45	Erarbeitung	Ergebnisvorstellung: Vorstellung der Strukturlegepläne	Lernende tauschen sich über ihre Ergebnisse aus Lernende erkennen die Vielfalt der Lösungswege und Lösungsmöglichkeiten	Gestaltungsvorschlag I.9
5	Sicherung	Lehrervortrag: Zusammenfassung der Ergebnisse des heutigen Tages	Lernende erhalten einen zusammenhängenden Überblick über die Tagesergebnisse	Gestaltungsvorschlag I.10 Ergebnisplakate
25	Sicherung	Reflexionsrunde nach TZI	Lernende reflektieren den heutigen Tag Lernende üben, sich in der Gruppe zu artikulieren	Gestaltungsvorschlag I.11 Plakat mit TZI-Struktur und Leitfragen
5	Sicherung	Punktabfrage: s/Wo wohne ich?%	Lernende symbolisieren ihre momentane Einstellung zum Thema, Grundlage für die Visualisierung von Veränderungen der Einstellung im Laufe der Woche werden sichtbar	Gestaltungsvorschlag I.12 Plakat

5.2 Dienstag, Planungsphase

„Es ist unmöglich, Staub wegzublasen, ohne daß eine Menge Leute anfangen zu husten“ (Prinz Philipp in Barnowski, 2004)

Zeit	Phasen	Methoden/Sozialformen	Erwartungshorizont	Medien/Materialien
10`	Einstieg	Bilanzierungsabfrage zum Ankommen und Orientieren aufgreifen	Lernende und können sich auf den Tag einstimmen Lernende stellen dar, wie sich ihre Wünsche und Befürchtungen bisher entwickelt haben	Gestaltungsvorschlag II.1 Plakat zur Methode
10`	Einstieg	Lehrervortrag: Vorstellen des Tagesablaufs und Klären offener Fragen	Lernende erhalten einen Überblick über den Tagesablauf und können offene Fragen klären	Gestaltungsvorschlag II.2 Plakat mit dem Tagesablauf
5`	Einstieg	Weiterführung des Fallbeispiels	Lernende können sich auf die Fragestellungen des Tages einstimmen	Gestaltungsvorschlag II.3 Fallbeispiel Teil II, Gh 17, S-12

50'	Einstieg	Kugellager: Ideenansammlung zu unterschiedlichen Begriffen (Kunde, Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität, Leitbild)	Lernende äußern ihre Gedanken zu bestimmten Begriffen des QM Grundlage für die Weiterarbeit mit den Begriffen im Tagesverlauf ist geschaffen	Gestaltungsvorschlag II.4
15'	Erarbeitung	Lehrervortrag: Zielentwicklung beim Aufbau von QM-Systemen, Ebenen der Zielentwicklung	Lernende können die unterschiedlichen Ebenen der Zielentwicklung einordnen und erhalten Basiswissen zum Thema	Gestaltungsvorschlag II.5 Informationen Gh 17, S. 13
Pause				
15	Einstieg	Plenum, Tafelbild erstellen zur Frage: Wer ist Kunde im Krankenhaus / in der Pflegeeinrichtung?	Lernende ermitteln per Brainstorming mögliche Kunden	Gestaltungsvorschlag II.6 Lösungsvorschlag Tafel oder Flip Chart
15	Einstieg	Lehrervortrag: Kunde im Gesundheitswesen, Kundenanforderungen, Kundenwünsche, Kunde als wesentlicher Faktor im QM	Lernende setzen sich mit dem Kundenbegriff auseinander	Gestaltungsvorschlag II.7 Basisartikel (S. 2-7 in d. Heft) Informationen Gh 17, 14-16
20	Erarbeitung	Plenum, Tafelbild vervollständigen. Ermittlung interner und externer Kunden, Ermittlung von Kundenwünschen	Lernende kennen den Unterschied zwischen internen und externen Kunden. Lernende ermitteln per Brainstorming Kundenwünsche und ordnen diese zu. Lernende erkennen Unterschiede in Kundenwünschen und erwägen deren Bedeutung für die Praxis.	Arbeitsvorschlag II.7 Basisartikel Lösungsvorschlag
15	Erarbeitung	Lehrervortrag: Kundenprofile im Gesundheitswesen	Lernende lernen das Verfahren zum Erstellen von Kundenprofile kennen.	Gestaltungsvorschlag II.8 Informationen Gh 17, 17-18
60	Erarbeitung	Arbeitsteilige Gruppenarbeit zur Erarbeitung von Kundenprofilen (Beispiel: Entbindungsstation; Wohnbereich für Menschen mit Demenz)	Lernende erarbeiten exemplarisch die Anforderungen von Kunden. Lernende üben, ein Kundenprofil zu erstellen.	Gestaltungsvorschlag II.9 Arbeitsvorschlag Gh 17, S.18
Pause Diese Pause kann im Rahmen der vorherigen Gruppenarbeit flexibel durch die Lernenden eingesetzt werden.				
40	Erarbeitung	Ergebnisvorstellung: Vorstellung der erstellten Kundenprofile	Lernende tauschen sich über ihre Ergebnisse aus Lernende ergänzen und vergleichen die Ergebnisse	Lösungsvorschlag zu II.9
10	Erarbeitung	Lehrervortrag: Beschreibung der Tätigkeitsbereiche der Pflege	Lernende erhalten einen Überblick zum Vorgehen zur Beschreibung von Tätigkeitsbereichen der Pflege	Gestaltungsvorschlag II.10 Informationen Gh S. 19
Pause				
30	Erarbeitung	Arbeitsteilige Gruppenarbeit zur Beschreibung von bereichsspezifischen Tätigkeitsbereichen der Pflege (Entbindungsstation, Wohnbereich für Menschen mit Demenz)	Lernende ermitteln Tätigkeitsbereiche der Pflege exemplarisch für die benannten Kundengruppen	Gestaltungsvorschlag II.11 Arbeitsvorschlag Gh 17, S. 18 unten
20	Erarbeitung	Ergebnisvorstellung: Vorstellung der ermittelten Tätigkeitsbereiche	Lernende tauschen sich über ihre Ergebnisse aus Lernende ergänzen und vergleichen die Ergebnisse	Lösungsvorschlag zu II.11
35	Sicherung	Lernspiel im Plenum: Kopfkino	Lernende wiederholen die Themen des Tages, sie verknüpfen Neues mit Altbekanntem.	Gestaltungsvorschlag II.12
5'	Sicherung	Lehrervortrag: Zusammenfassung der Ergebnisse des heutigen Tages	Lernende erhalten einen zusammenhängenden Überblick über die Tagesergebnisse	Gestaltungsvorschlag II.13 Ergebnisplakate
25	Sicherung	Reflexionsrunde nach TZI	Lernende reflektieren den heutigen Tag Lernende üben, sich in der Gruppe zu artikulieren	Gestaltungsvorschlag II.14 Plakat mit TZI-Struktur und Leitfragen
5'	Sicherung	Punktabfrage: Δ Wo wohne ich?%	Lernende symbolisieren ihre momentane Einstellung zum Thema, Veränderungen der Einstellung werden sichtbar	Gestaltungsvorschlag II.15 Plakat

5.3 Mittwoch, Aufbauphase

„Beschäftige dich mit den Ursachen, nicht mit dem Resultat“ (unbekannt in Barnowski, 2004)

Zeit	Phasen	Methoden/Sozialformen	Erwartungshorizont	Medien/Materialien
10	Einstieg	Bilanzierungsabfrage zum Ankommen und Orientieren	Lernende können sich auf den Tag einstellen Lernende stellen dar, wie sich ihre Wünsche und Befürchtungen bisher entwickelt haben	Gestaltungsvorschlag III.1 Plakat zur Methode
10	Einstieg	Lehrervortrag: Vorstellen des Tagesablaufs und Klären offener Fragen	Lernende erhalten einen Überblick über den Tagesablauf und können offene Fragen klären	Gestaltungsvorschlag III.2 Plakat mit dem Tagesablauf
5	Einstieg	Weiterführen des Fallbeispiels	Lernende können sich auf die Fragestellungen des Tages einstellen	Gestaltungsvorschlag III.3 Fallbeispiel Teil III, Gh, S. 20
20	Erarbeitung	Lehrervortrag: Prozessdefinition, Prozessarten, Prozesslandkarte/Prozessmodell, Darstellungsform (Flussdiagramm)	Lernende erhalten einen Überblick über die Grundbegriffe des Prozessmanagements	Gestaltungsvorschlag III.4 OHP, Folien, Informationen Gh 17, S. 20-23
60	Erarbeitung	Arbeitsgleiche Gruppenarbeit : Darstellung eines Prozesses als Flussdiagramm	Lernende erstellen eigenständig ein Flussdiagramm zum Aufnahmeprozess	Gestaltungsvorschlag III.5 Arbeitsvorschlag, Gh17, S.24 oben Moderationsmaterialien
Pause				
30	Auswertung	Auswertung der Gruppenarbeit im Plenum	Lernende stellen nacheinander ihre Ergebnisse vor, üben dabei Präsentationstechniken ein und haben die Gelegenheit, offene Fragen zu klären	Gestaltungsvorschlag III.5 Lösungsvorschlag
15	Erarbeitung	Lehrervortrag: Möglichkeiten der QM-Dokumentation	Lernende lernen die Möglichkeiten der QM-Dokumentation kennen und erfahren, wie sie sich beim Aufbau der Dokumentation konstruktiv einbringen können	Gestaltungsvorschlag III.6 OHP, Folien Informationen Gh S. 25
90	Erarbeitung	Exkursion: QM-Dokumentation in der Praxis	Lernende verschaffen sich einen Überblick über den Einsatz der QM-Dokumentation innerhalb ihrer Einrichtung	Gestaltungsvorschlag III.6 Arbeitsvorschlag Gh17, S. 24 unten
Pause				
10	Erarbeitung	Blitzlicht: Auswertung der Exkursion	Lernende tauschen sich über ihre wichtigsten Eindrücke während der Exkursion aus	Gestaltungsvorschlag III.7

90	Erarbeitung	Plenum: Expertenbefragung	<ul style="list-style-type: none"> - Lernende bereiten sich inhaltlich auf eine Gesprächsrunde mit Fachkräften aus Qualitätszirkeln vor. Inhalte: Ursachen für Schwierigkeiten bei der Arbeit von Qualitätszirkeln, Kriterien für eine erfolgreiche Arbeit von Qualitätszirkeln (Nutzung eines Ursache-Wirkungs-Diagramms) - Vorbereitung einer Expertenbefragung durch Aufschreiben von Fragen und Festlegung des Ablaufs (Vorbereitung eines Plakats mit dem geplanten Ablauf) - Durchführung der Expertenbefragung mit eigener Moderation 	Gestaltungsvorschlag III.8 Informationen Gh 17, S. 26 Pinnwand Plakat, Stifte
5	Sicherung	Lehrervortrag: Zusammenfassung der Ergebnisse des heutigen Tages	Lernende erhalten einen zusammenhängenden Überblick über die Tagesergebnisse	Gestaltungsvorschlag III.9 Ergebnisplakate
10	Sicherung	Reflexionsrunde nach TZI	Lernende reflektieren den heutigen Tag Lernende üben, sich in der Gruppe zu artikulieren	Gestaltungsvorschlag III.10 Plakat mit TZI-Struktur und Leitfragen
5	Sicherung	Punktabfrage: s/Wo wohne ich?%	Lernende symbolisieren ihre momentane Einstellung zum Thema, Veränderungen der Einstellung werden sichtbar	Gestaltungsvorschlag III.11 Plakat

5.4 Donnerstag, Umsetzungsphase

„Mit etwas Geschick kann man sich aus den Steinen, die einem in den Weg gelegt werden, eine Treppe bauen“ (Lembke, in Barnowski, 2004)

Zeit	Phasen	Methoden/Sozialformen	Erwartungshorizont	Medien/Materialien
10	Einstieg	Bilanzierungsabfrage zum Ankommen und Orientieren	Lernende kommen in Ruhe an und können sich auf den Tag einstellen Lernende stellen dar, wie sich ihre Wünsche und Befürchtungen bisher entwickelt haben	Gestaltungsvorschlag IV.1 Plakat zur Methode
5	Einstieg	Lehrervortrag: Vorstellen des Tagesablaufs und Klären offener Fragen	Lernende erhalten einen Überblick über den Tagesablauf und können offene Fragen klären	Gestaltungsvorschlag IV.2 Plakat mit dem Tagesablauf
5	Einstieg	Weiterführen des Fallbeispiels	Lernende können sich auf die Fragestellungen des Tages einstellen	Gestaltungsvorschlag IV.3 Fallbeispiel Teil IV
20	Erarbeitung	Lehrervortrag zum Thema Prozessbewertung- und Optimierung, Abgrenzung der Begriffe Struktur- Prozess- und Ergebnisqualität	Lernende erhalten einen Überblick über Möglichkeiten der Prozessbewertung und die Bedeutung der Qualitätsdimensionen in diesem Zusammenhang	Gestaltungsvorschlag IV.4 Informationen
60	Erarbeitung	Gruppenarbeit: Bewertung eines Prozesses	Lernende üben ein Verfahren zur Prozessbewertung anhand eines ihnen bekannten Beispiels ein	Gestaltungsvorschlag IV.5 Arbeitsvorschlag Gh 17, S. 28
Pause				
30	Erarbeitung	Auswertung der Gruppenarbeit	Lernende üben sich im Präsentieren, lernen die Ergebnisse der anderen Gruppen kennen und klären offene Fragen	Gestaltungsvorschlag IV.5 Lösungsvorschlag
20	Erarbeitung	Lehrervortrag: Pflegevisite als Instrument zur Überprüfung der Ergebnisqualität des Pflegeprozesses	Lernende erhalten einen Überblick über Formen und Durchführungsmöglichkeiten der Pflegevisite	Gestaltungsvorschlag IV.6 Informationen Gh 17, S. 30-31
100	Erarbeitung	Arbeitssteilige Gruppenarbeit und anschließendes Rollenspiel zum Thema Pflegevisite	Lernende erproben die unterschiedlichen Formen der Pflegevisite.	Gestaltungsvorschlag IV.7
15	Einstieg	Lehrervortrag oder Textarbeit : Standards in der Pflege	Lernende erhalten einen Überblick zum Thema Standards, sie erfahren, wie der Begriff abzugrenzen ist.	Gestaltungsvorschlag IV.8 Informationen Gh 17, S. 32
30	Erarbeitung	Textanalyse in Einzelarbeit: Erarbeitung, Umsetzung und Evaluation von Standards	Lernende erhalten einen Überblick über die Möglichkeiten zur Entwicklung und zum Einsatz von Standards und ihre Stellung im QM-Entwicklungsprozess	Gestaltungsvorschlag IV.9 Arbeitsvorschlag Gh 17, S.32
45	Erarbeitung	Pro- und Contradiskussion zum Thema: Pflegestandards . Fluch oder Segen für die Pflege?	Lernende üben sich im Argumentieren und tauschen sich über das Für und Wider der standardisierten Pflege aus	Gestaltungsvorschlag IV.10 Arbeitsvorschlag Gh 17, S.32
5	Sicherung	Lehrervortrag: Zusammenfassung der Ergebnisse des heutigen Tages	Lernende erhalten einen zusammenhängenden Überblick über die Tagesergebnisse	Gestaltungsvorschlag IV.11 Ergebnisplakate
10	Sicherung	Reflexionsrunde nach TZI	Lernende reflektieren den heutigen Tag Lernende üben, sich in der Gruppe zu artikulieren	Gestaltungsvorschlag IV.12 Plakat mit TZI-Struktur und Leitfragen
5	Sicherung	Punktabfrage: s/Wo wohne ich?%	Lernende symbolisieren ihre momentane Einstellung zum Thema, Veränderungen der Einstellung werden sichtbar	Gestaltungsvorschlag IV.13 Arbeitsvorschlag

5.5 Freitag, Auswertungsphase

„Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein.“ (Rosenthal in Barnowski, 2004)

Zeit	Phasen	Methoden/Sozialformen	Erwartungshorizont	Medien/Materialien
10	Einstieg	Bilanzierungsabfrage zum Ankommen und Orientieren	Lernende kommen in Ruhe an und können sich auf den Tag einstellen. Lernende stellen dar, wie sich ihre Wünsche und Befürchtungen bisher entwickelt haben	Gestaltungsvorschlag V.1 Plakat zur Methode
10	Einstieg	Lehrervortrag: Vorstellung des Tagesablaufs und Klären offener Fragen	Lernende erhalten einen Überblick über den Tagesablauf und können offene Fragen klären	Gestaltungsvorschlag V.2 Plakat mit dem Tagesablauf
5	Einstieg	Weiterführen des Fallbeispiels	Lernende können sich auf die Fragestellungen des heutigen Tages einstellen	Gestaltungsvorschlag V.3 Fallbeispiel Teil V, Gh 17, S. 33

45	Erarbeitung	Schülervorträge: Möglichkeiten der Selbst- und Fremdbewertung	Lernende erhalten einen Überblick über die Möglichkeiten der Selbst- und Fremdbewertung	Gestaltungsvorschlag V.4 Arbeitsvorschlag Gh 17, S.36 Informationen Gh 17, S. 33-37
60	Erarbeitung	Arbeitsgleiche Kleingruppenarbeit: Selbstbewertungsbericht lesen und bewerten.	Lernende üben den Umgang mit Selbstbewertungsberichten. Lernende erfahren die Problematik einen Text einheitlich zu bewerten.	Gestaltungsvorschlag V.5 Informationen Gh 17, S. 37 Arbeitsvorschlag 1
Pause Diese Pause kann im Rahmen der vorherigen Gruppenarbeit flexibel durch die Lernenden eingesetzt werden.				
15	Erarbeitung	Lehrervortrag zur Struktur der QM-Modelle	Lernende finden sich im EFQM Modell und KTQ Modell zurecht. Lernende setzen sich gezielt mit den Kriterien des Systems auseinander.	Gestaltungsvorschlag V.6 Informationen Gh 17, S. 39-40
30	Erarbeitung	Arbeitsgleiche Kleingruppenarbeit/ zum Thema: Crosswalk . der Übergang zwischen EFQM und KTQ	Lernende üben den Umgang mit dem KTQ und EFQM Inhalten. Lernende setzen sich gezielt mit den Kriterien der Systeme auseinander.	Gestaltungsvorschlag V.7 Arbeitsvorschlag Gh 17, S.40
20	Erarbeitung	Partnerarbeit: Crosswalk	Aussagen aus einem Bericht den Kriterien der EFQM zuordnen.	Gestaltungsvorschlag V.8 Arbeitsvorschlag Gh 17, S.41 oben
Pause				
30	Sicherung	Plenum: Ergebnisvorstellung der Gruppenarbeiten aus den Arbeitsvorschlägen 7 und 8	Lernende tauschen sich über ihre Ergebnisse aus Lernende ergänzen und vergleichen die Ergebnisse	Gestaltungsvorschlag V.9
15	Sicherung	Einführung der Lernaufgabe: Unsere Einrichtung hat bis zum Jahr 2010 ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem	Lernende stimmen sich auf die Aufgabe ein, offene Fragen können geklärt werden	Gestaltungsvorschlag V.10 Arbeitsvorschlag Gh 17, S.41 unten
100	Sicherung	Arbeitsgleiche Gruppenarbeit: Erstellung eines Plakats zur Einführung eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems	Lernende übertragen die in der Woche erlernten Inhalte auf ein praktisches Beispiel Lernende üben Visualisierungstechniken ein	Gestaltungsvorschlag V.11 Moderationsmaterialien
Pause				
5	Sicherung	Lehrervortrag: Zusammenfassung der Ergebnisse der Woche	Lernende erhalten einen zusammenhängenden Überblick über die Tages- und Wochenergebnisse	Gestaltungsvorschlag V.12 Ergebnisplakate
10	Sicherung	Punktabfrage: Δ No wohne ich?%	Lernende symbolisieren ihre momentane Einstellung zum Thema, Veränderungen der Einstellung werden sichtbar und vom Lehrenden zusammengefasst	Gestaltungsvorschlag V.13 Plakat
15	Sicherung	Reflexionsrunde nach TZI	Lernende reflektieren den heutigen Tag Lernende üben, sich in der Gruppe zu artikulieren	Gestaltungsvorschlag V.14 Plakat mit TZI-Struktur und Leitfragen

Literatur

Entwurf einer empfehlenden Richtlinie für die Altenpflege des Ministerium für Gesundheit, Soziales, Frauen und Familie des Landes NRW, Stand: Juni 2003

<http://private.addcom.de/m.barni/zitate2.htm>. 14.11.2004

Kuratorium Deutsche Altershilfe, Bundeseinheitliche Altenpflegeausbildung, Materialien zur Umsetzung der Stundentafel, 2002, <http://www.kda.de/files/curriculum/curric-kda.pdf>

Lembke, R., in Barnowski: Zitatenschatz für Qualitätsmanager, Teil II: <http://private.addcom.de/m.barni/zitate2.htm>. 14.11.2004

Marti, in Barnowski: Zitatenschatz für Qualitätsmanager, Teil I: <http://private.addcom.de/m.barni/zitate.htm>. 14.11.2004

Ministerium für Gesundheit, Soziales, Frauen und Familie, Ausbildungs- und Qualifizierung in der Altenpflege, Arbeitshilfe für Theorie und Praxis, 2003, http://www.altenpflege-learnfelder.de/pdf/rahmenrichtlinien/nrw/richtlinien_altenpflegeausbildung_nrw.pdf

Muster-Wäbs, H., Ruppel, A., Schneider, K.: Lernfeldkonzept verstehen und umsetzen. Prodos Verlag. Brake 2005

Prinz Philipp, in Barnowski: Zitatenschatz für Qualitätsmanager, Teil II: <http://private.addcom.de/m.barni/zitate2.htm>. 14.11.2004

Rahmenrichtlinie NRW: Ministerium für Gesundheit, Soziales, Frauen und Familie des Landes Nordrhein-Westfalen; Ausbildungsrichtlinie für die staatlich anerkannten Kranken- und Kinderkrankenpflegesschulen in NRW; Anpassung: G. Hundenborn / C. Kühn,

Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e.V., November 2003

Rahmenrichtlinien für die Berufsfachschule –Altenpflege, Anhängungsentwurf Niedersächsisches Kultusministerium, Stand Oktober 2002

Schneider, K., Martens, M.: Pflegedidaktische Prinzipien. In: Martens, M., Sander, K., Schneider, K.: Didaktisches Handeln in der Pflegeausbildung. Prodos Verlag. Brake 1996

Schneider, K., Muster-Wäbs, H., Bohrer, A., Thranberend, T.: Vom Lernfeld zur Lernsituation – Pflege. Bildungsverlag EINS, Troisdorf 2004.

Unbekannt, in Barnowski: Zitatenschatz für Qualitätsmanager, Teil II: <http://private.addcom.de/m.barni/zitate2.htm>. 14.11.2004