



KASSENÄRZTLICHE
BUNDESVEREINIGUNG



QUALITÄTSZIRKEL ONLINE GESTALTEN

LEITFADEN UND CHECKLISTE FÜR MODERIERENDE

AUGUST 2020

Der Austausch im Qualitätszirkel ist wichtig und wird von den Teilnehmenden geschätzt. Doch nicht immer ist ein persönliches Treffen möglich. Videokonferenzen können eine Alternative sein.

Die KBV unterstützt seit vielen Jahren die strukturierte Qualitätszirkelarbeit. Inzwischen sind über 40 Module zur Gestaltung der Sitzungen bereitgestellt worden. Diese stehen allen Interessierten unter www.kbv.de/qz kostenfrei zur Verfügung.

Viele dieser Module sind auch zur Durchführung einer videokonferenzgestützten Qualitätszirkel-Sitzung geeignet. So lassen sich beispielsweise die Module Patientenfallkonferenz, Experteninterview oder Journal Club online anwenden. Aber auch viele andere Themen, zum Beispiel Arzneimittelmonographie oder ambulante Notfallversorgung, sind geeignet. Da sich alle Module als Handlungsempfehlung verstehen, können sie individuell auf die Bedürfnisse und (technischen) Gegebenheiten angepasst werden.

Online-Qualitätszirkel stellen eine sinnvolle Variante zur Zirkelarbeit in Präsenzform dar. Viele Teilnehmende sind neugierig und von dieser Alternative begeistert. Lange Anfahrten zu Fortbildungsveranstaltungen entfallen. Die verwendeten Unterlagen sind für alle auf dem Bildschirm sichtbar.

Technische Probleme lassen sich nicht immer vermeiden. Eine kurze technische Einführung ist daher vor der Zirkelsitzung oder zu Beginn hilfreich.

Das vorliegende Dokument gibt Ihnen als Moderierende Tipps für ein virtuelles Treffen Ihres Qualitätszirkels. Hierbei wird eine Auswahl von Internet-Plattformen beispielhaft genannt, die ohne Gebühren bzw. gegen ein geringes Entgelt nutzbar sind und die meist unabhängig von der Art des Betriebssystems des Rechners funktionieren. Die genannten Anbieter sind beispielhaft ohne Anspruch auf Vollständigkeit aufgeführt und stellen keine Empfehlung dar. Eine Prüfung der datenschutzrechtlichen Aspekte ist nicht erfolgt.

DIE VORBEREITUNG

Eine Videokonferenz ermöglicht allen Teilnehmenden, sich gegenseitig vor dem Bildschirm sehen und hören zu können. Viele Videokonferenz-Anbieter, wie beispielsweise www.skype.com, www.zoom.us, www.jitsi.org, www.fastviewer.com, www.gotomeeting.de, www.webex.de, Apple FaceTime oder Microsoft Teams, bieten zum Einstieg kostenfreie Varianten an, die kostenpflichtig erweitert werden können.

Je nach Auswahl des Anbieters müssen sich die Teilnehmenden erst einzeln registrieren (z. B. bei Skype) oder können unmittelbar über einen Link im Browser (z. B. bei Zoom) in Kontakt treten. FaceTime nutzt die Erreichbarkeit über die Handy-Nummer, funktioniert jedoch ausschließlich zwischen Apple-Geräten (iPhone, iPad, MacBook). In jedem Fall sollte die Verbindung (insbesondere bei WLAN) stabil sein.

Für eine online durchgeführte Qualitätszirkelsitzung benötigt jeder Teilnehmende einen Internetzugang mit möglichst hoher Bandbreite und ein internetfähiges Gerät mit Browser. Nutzen alle den gleichen Browser (z. B. Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari), reduzieren sich technische Probleme.

Außerdem werden eine Webcam und ein Mikrofon benötigt. Beide Geräte können entweder integriert (meistens bei Laptops, Tablets wie iPad oder Smartphones Android/iOS) oder separat angeschlossen sein. Es sollte möglichst nicht der Praxis-PC, sondern ein separater Rechner/Laptop genutzt werden. Ein aktueller Virenschutz (Virens Scanner, Firewall) ist unabdingbar.

Sie benötigen von jedem Teilnehmenden eine E-Mail-Adresse, über die Sie, neben den Zugangsdaten für die Videokonferenz, auch den Termin und Zeitrahmen des virtuellen Treffens mitteilen. Hierzu können Sie Online-Tools wie z.B. <https://doodle.com/>, www.kulibri.com oder www.planiteasy.de verwenden.

Machen Sie sich vorab mit dem von Ihnen gewählten Videokonferenzprogramm vertraut, wenn möglich testen Sie es vorher mit einer dritten Person. Videokonferenzsysteme ermöglichen bzw. erfordern Voreinstellungen zu den Modalitäten der Sitzung, zum Beispiel Zugriffsmöglichkeiten, Zugang zur Konferenz, Stummschaltung usw. Diese Optionen sollten Sie als Moderierende systematisch durchgehen und festlegen. Änderungen während einer Sitzung sind häufig nicht möglich oder störend, sowohl für die Moderierenden als auch die Teilnehmenden.

Wenn möglich, sollte den Teilnehmenden ein technischer Support (Telefonnummer, E-Mail-Adresse) angeboten werden.

Wie für jede andere Zirkelsitzung wird auch für die Online-Sitzung eine Agenda mit Zeitplan benötigt. Dafür kann die jeweilige Kurzversion der Qualitätszirkel-Module verwendet werden.

Erinnern Sie die Teilnehmenden an die Settingregeln des Zirkels. Zusätzlich können für einen reibungslosen Ablauf einer Online-Sitzung spezielle Settingregeln sinnvoll sein. Stimmen Sie sich dazu mit den Teilnehmenden ab. Dies kann im Vorfeld oder kurz zu Beginn der eigentlichen Sitzung erfolgen.

Mögliche Settingregeln sind:

- › Die Teilnehmerzahl ist begrenzt.
- › Die Teilnehmenden sind mit der Weitergabe ihrer Namen und E-Mail-Adressen innerhalb des Teilnehmerkreises einverstanden.
- › Die Videokonferenz wird von niemandem ohne Zustimmung aufgezeichnet, ohne Genehmigung werden keine Screenshots gemacht.
- › Alle lassen die Videokamera eingeschaltet. So können alle Teilnehmenden sicher identifiziert werden.
- › Mit dem erstellten Protokoll müssen vor Freigabe alle einverstanden sein.
- › Es befindet sich jeweils nur eine Person vor dem Rechner, es sind keine weiteren Personen im Raum.
- › Wir nennen keine Namen von Patienten oder Kollegen.
- › Alle Mikrofone sind vor Beginn stumm geschaltet.
- › Der/die Moderierende vergibt das Rederecht.
- › Ggf. wird ein „Zeitüberwacher“ bestimmt.
- › Teilnehmende werden nicht unterbrochen.
- › Nonverbale Zeichen (z. B. Wortmeldung) werden verwendet.
- › Die Chatfunktion wird verwendet. Dabei kann der/die Moderierende Unterstützung in Anspruch nehmen.
- › Wir vermeiden zu gestikulieren.

Weisen Sie die Teilnehmenden explizit darauf hin, dass der Datenschutz oberste Priorität besitzt. Namen oder Daten von Patienten oder nicht anwesenden Kolleginnen und Kollegen, die eine Identifizierung der Person möglich machen, dürfen nicht genannt werden.

DURCHFÜHRUNG DES QUALITÄTSZIRKELS

Die Teilnehmenden sollen pünktlich sein und auf einen ruhigen Hintergrund achten. Stark gemusterte Kleidung, Tapeten, Bilder usw. können zu einem Flimmern auf dem Bildschirm führen. Viele Videokonferenzsysteme bieten die Möglichkeit, den Hintergrund individuell zu gestalten. Wählen Sie den Hintergrund sorgfältig aus und verzichten Sie auf den Einsatz von Videos, da diese die anderen Teilnehmenden irritieren und den Datentransfer beeinträchtigen können. Akustische Störungen sind zu minimieren (zum Beispiel Straßenlärm durch das offene Fenster). Der Sitzplatz sollte nicht gegen das Licht gerichtet und ein direkter Blick in die Kamera möglich sein.

Der Beginn der Sitzung, wenn sich die einzelnen Teilnehmenden zuschalten, kann etwas holprig sein. Stellen Sie zum Beispiel durch eine Abfrage reihum sicher, dass alle Sie sehen und hören. Wie auch in einer normalen Qualitätszirkel-Sitzung können Einzelne direkt angesprochen und auch Aufgaben (Protokollführung, Zeitüberwachung etc.) verteilt werden.

BILDSCHIRM TEILEN

Bei den meisten Videokonferenzplattformen können Sie den Bildschirm teilen. Dies bedeutet, dass alle auf den Bildschirm einer Person sehen. Sie können dies beispielsweise nutzen für

- › einführende Präsentationen,
- › das Ausfüllen von Moderationsplakaten oder
- › die Demonstration spezieller Quellen (angepasste Videos/Fotos/Ausdrucke der Patientenakte/radiologische Diagnostik) von allgemein zugänglichen Plattformen oder aus der Praxis der Qualitätszirkelmitglieder. Beispielsweise sind die Kongressplattformen der (inter-)nationalen Fachgesellschaften wie www.escardio.org, <https://www.esmo.org>, aber auch breitere Plattformen wie www.youtube.com, www.ted.com, www.khanacademy.org dafür geeignet.

Neben Microsoft PowerPoint bieten hier zum Beispiel auch Apple Keynote oder Microsoft Word bzw. Apple Pages als gleichwertige Programme eine Vielzahl von Möglichkeiten. So können unter anderem gemeinsam Präsentationen bearbeitet werden.

Dabei muss es nicht immer der geteilte Bildschirm der Moderierenden oder des Protokollführenden sein. Jeder kann – meist durch die Moderierenden – seinen Bildschirm für alle freischalten lassen und etwas präsentieren.

CHATFUNKTION

Bei intensivem Austausch empfiehlt sich die Nutzung der Chatfunktion. Diese ist bei den meisten Programmen integriert und oft an einem Sprechblasen-Piktogramm zu erkennen. Damit können die Sprecherreihenfolge, aber auch ergänzende Kommentare zur aktuellen Diskussion an die Moderierenden oder an alle gesendet werden, ohne den eigentlichen Gesprächsverlauf zu unterbrechen.

INTERAKTIVE WHITEBOARDS

Bei interaktiven Whiteboards werden weiße Flächen wie eine Schultafel genutzt, in die entweder eine oder mehrere Personen schreiben können. Diese Whiteboards sind entweder in Videokonferenzen integriert oder gänzlich unabhängig. Es gibt hierfür eigene Apps für Tablets/iPads, aber auch Programme, die im Browser aufgerufen werden, wie zum Beispiel www.classroomscreen.com. Dabei ist es günstig, wenn das verwendete Gerät über einen Touchscreen verfügt. Auch für virtuelle Whiteboards sind zahlreiche Apps verfügbar. Es besteht auch hier die Möglichkeit, den Bildschirm zu teilen.

Zur Protokollierung eines gemeinsam erarbeiteten Whiteboards ist ein Screenshot (beispielsweise über die Taste „Druck“) möglich.

FLEXIBILITÄT UND KREATIVITÄT

Module oder Themen, die auf den ersten Blick nicht für eine Videokonferenz geeignet scheinen, können mit entsprechenden Modifizierungen durchaus angewendet werden.

- › Beispielsweise kann Kleingruppenarbeit durch die Diskussion in der Gruppe ersetzt werden. Mit „breakout rooms“ besteht bei einigen Anbietern die Möglichkeit, die Teilnehmenden in kleine Gruppen aufzuteilen und so Gelegenheit für individuelle Gespräche zu schaffen.
- › Ein Brainstorming oder eine Kartenabfrage kann anstatt durch Zurufe oder Abgabe der Karten an die Moderierenden durch Eintragungen im Chatbereich erfolgen.
- › Sie können gemeinsam eine Mindmap erstellen, zum Beispiel mit FreeMind.
- › Möglicherweise bereiten einzelne Teilnehmende auch etwas vor und präsentieren ihre Ergebnisse – das belebt die Sitzung zusätzlich.
- › Mit dem Handy aufgenommene Kurzvideos der Teilnehmenden können genutzt werden. Zeigen Sie sich doch einmal gegenseitig Ihre Praxen, sprechen Sie zum Beispiel über den Abbau von Barrieren. Oder tauschen Sie sich mit Ihren Kolleginnen und Kollegen über innovative Geräte oder Materialien aus.

WEITERE HILFREICHE TIPPS

Die Ankommens- und Verabschiedungsphasen einer Online-Sitzung sollten nicht zu knapp bemessen sein, um dem informellen, persönlichen Austausch unter den Teilnehmenden, die sich in der Regel kennen, Raum zu geben.

Schauen Sie beim Moderieren immer wieder in die Kamera, die Teilnehmenden empfinden so mehr Aufmerksamkeit.

Im Vergleich zu einer Präsenzsitzung können Ihnen, aber auch den Teilnehmenden, subtile Informationen wie Mimik, Gestik, Nonverbales zum Teil entgehen. Deshalb sind ggf. Rückfragen hilfreich („Ich hätte jetzt gern eine kurze Rückmeldung von ... (direkte Ansprache) oder von jedem einzelnen zu dieser Frage/Aussage/diesem Thema.“, „Was gibt es dazu für Fragen?“, „Habe ich Sie richtig verstanden, wenn ich das so zusammenfasse...?“)

Verzögerungen in der Bildübertragung können zu Irritationen führen. Deshalb ist es besonders wichtig, Durcheinanderreden zu vermeiden und die Kommunikation insgesamt zu verlangsamen.

Ganz wichtig: Begrenzen Sie die Zirkeldauer (90-120 Minuten) und planen Sie Pausen ein. Eine zeitliche Begrenzung und Pausen für ausgleichende Bewegung sind gerade bei Videokonferenzen, bei denen man recht unbeweglich im Kamerabereich verharren muss, besonders wichtig. Nach jeweils 45 Minuten wird eine 15-minütige Unterbrechung empfohlen. Verbindliche Pausenzeiten sind auch deshalb wichtig, damit sich nicht einzelne Teilnehmer zu unterschiedlichen Zeiten aus- und einblenden, was Unruhe in die Sitzung bringen kann.

NACHBEREITUNG

Die Nachbereitung eines per Videokonferenz durchgeführten Qualitätszirkels entspricht der einer normalen Sitzung, zum Beispiel das Versenden von Protokoll und Materialien an die Beteiligten.

ANERKENNUNG VON ONLINE-QUALITÄTSZIRKELN

Wenn der online durchgeführte Qualitätszirkel den Kriterien der jeweiligen regionalen Qualitätszirkel-Richtlinie entspricht, ist eine Anerkennung möglich. Bitte kontaktieren Sie vorab Ihre Ansprechpartner der Kassenärztlichen Vereinigungen.

Über die Vergabe von CME-Punkten entscheiden die jeweiligen Ärzte- und Psychotherapeutenkammern.

Wir danken [Dr. Stephan Gotsmich](#), Facharzt für Allgemeinmedizin und Qualitätszirkel-Moderator aus Landshut für die Idee und seine Mitwirkung sowie Frau [Dr. Friederike Bressel](#), Fachärztin für Allgemeinmedizin und Qualitätszirkel-Tutorin aus Falkensee für ihre Unterstützung.

Ansprechpartner:

Dezernat Versorgungsqualität
Abteilung Qualitätsmanagement, Qualitätszirkel,
Patientensicherheit

Tanja Klein-Reick, TKlein-Reick@kbv.de

Ingrid Quasdorf, IQuasdorf@kbv.de

Kassenärztliche Bundesvereinigung
Herbert-Lewin-Platz 2, 10623 Berlin
Tel.: 030 4005-1208, qqp@kbv.de, www.kbv.de



AN ALLES GEDACHT?

CHECKLISTE FÜR QUALITÄTSZIRKEL-SITZUNGEN PER VIDEOKONFERENZ

Vorbereitung

- Videokonferenzsystem auswählen und testen
- Systemeinstellungen prüfen und ggf. modifizieren
- Agenda und Zeitplan aufstellen, didaktische Methoden ggf. an die technischen Möglichkeiten anpassen
- E-Mail-Adressen von allen Teilnehmenden zusammenstellen
- Telefonnummern der Moderierenden, besser eines technisch versierten Qualitätszirkel-Teilnehmenden für den technischen Support bei Schwierigkeiten mitteilen
- Einladung: Informationen zum Thema sowie zu Sitzungszeit, Dauer, benötigter technischer Ausstattung, verwendetem Videokonferenzsystem, ggf. Zugangsdaten
- Vorschlag für Settingregeln erarbeiten, ggf. bereits mit Teilnehmenden im Vorfeld abstimmen
- Fortbildungspunkte bei Kassenärztlicher Vereinigung oder Berufskammer beantragen

Durchführung

- Videokonferenzsystem starten, Anwesenheit der Teilnehmenden abfragen, EFN-Codes erfassen
- Aufgaben (Protokoll, Zeitnahme) verteilen
- Hinweis, dass keine Namen oder Daten genannt werden, die zu einer Identifikation Dritter führen
- Qualitätszirkel-Sitzung durchführen: Bildschirm teilen/zuweisen, Chatfunktion nutzen
- Feedback einholen

Nachbereitung

- Protokoll von allen Teilnehmenden freigeben lassen
- Protokoll, Materialien, Links etc. versenden
- Ggf. nächsten Termin vereinbaren
- EFN-Codes weiterleiten