

# Qualität bei der Organisation und Gestaltung von medizinischen Tagungen und Kongressen

Die Planung von Tagungen und Kongressen stellt hohe Anforderungen an Veranstalter, Referenten und Moderatoren. Wenn es um die Frage der Qualität geht, so ist der wichtigste Erfolgsmaßstab die Zufriedenheit der Kongressteilnehmer. Sie hängt davon ab, ob deren Erwartungen und Interessen bei der Gestaltung der Veranstaltung in ausreichendem Maße berücksichtigt worden sind.

Wir nehmen den Besuch eines Mediziner-Kongresses in jüngerer Vergangenheit zum Anlass, aus der Perspektive von interessierten Zuhörern, aber auch aus der von professionellen Moderatoren mit einem geschärften Blick für die Kommunikation, zu betrachten, in welchem Ausmaß Qualitätsaspekte angelegt wurden. Wir gehen dabei auf Planung, Durchführung und Auswertung von Veranstaltungen ein. Vermutlich hat jeder Leser positive und negative Beispiele in genügender Anzahl erlebt, um unsere Betrachtungsweisen mit den eigenen Erfahrungen vergleichen zu können.

## Qualitätsaspekte bei der Planung von Tagungen und Kongressen

Nach der DIN EN ISO 9000-2005 ist Qualität der Grad, in welchem Maß ein Produkt oder eine Dienstleistung den bestehenden Anforderungen entspricht. Qualität ist definiert: Hohe Qualität wird attestiert, wenn die vertraglich formulierten und in weiteren Vorgesprächen ermittelten Erwartungen und Interessen der Auftraggeber oder Kunden erfüllt

und befriedigt werden konnten. Hier begegnen wir aber dem ersten Dilemma von medizinischen Kongressen: Wie können die Erwartungen der Teilnehmenden, der Referenten und der Aussteller angemessen ermittelt werden? Faktisch sind sie oft nicht bekannt. Sie werden meist auf der Grundlage von Hypothesen formuliert.

Die meisten Leser kennen vermutlich den Zyklus **Plan-Do-Check-Act (PDCA)** aus dem Qualitätsmanagement. An diesem Zyklus wollen wir uns bei unseren Betrachtungen orientieren und fragen, inwieweit er bei der Gestaltung von Tagungen und Kongressen im chirurgischen

Umfeld tatsächlich angewendet wird. Denn wir haben Anlass zu befürchten, dass das Thema Qualität eher nur intellektuell behandelt wird. Die Frage ist also, ob die hochgehaltenen Qualitätsansprüche den medizinischen Alltag und insbesondere Veranstaltungen von Medizinerinnen für Mediziner tatsächlich bestimmen?“

## Qualitätszyklen von Veranstaltungen

Von der **Planungsphase** einer Tagung oder eines Kongresses hängt vieles ab. Sie entscheidet über Erfolg oder Misserfolg. Dabei geht es zunächst um die Vor-

AUTOREN



◀ **Dr. Ulrike Schlein**  
Chirurgin, Beraterin und Coach  
Am Bahnhof 1, 34537 Bad Wildungen  
E-Mail: info@dr-schlein.de

▶ **Jens Hager-van der Laan**  
Soziologe, Unternehmensberater und Coach  
Schillerstraße 15, 10625 Berlin  
E-Mail: van-der-laan@t-online.de



tragsthemen, die Auswahl des Tagungs-ortes, die Einladung von Teilnehmern, die Organisation der Anreise und vielleicht auch das Begleitprogramm. Mindestens ebenso wichtig sind aber andere Fragen:

Wer ist die Zielgruppe und was sind deren Erwartungen und Interessen? Welche Referenten kommen in Frage? Was weiß man von ihnen? Was erwartet man von ihnen bei dem angestrebten Kongress und wie definieren sie ihre eigene Rolle? Sehen sie sich vor allem als Dienstleister während der Veranstaltung, stellen sie also in Fachvorträgen ihr Wissen und ihre Erkenntnisse zur Verfügung? Oder haben sie selbst Interessen, die berücksichtigt werden müssen? Ein detailliertes Klärungsgespräch mit den Referenten vor der Tagung ist deshalb unvermeidlich.

### Die wichtige Frage nach dem Ziel der Veranstaltung

Dass diese Frage nicht wirklich geklärt worden war, wurde auf dem Kongress, der den Anstoß zu diesen Ausführungen gegeben hat, an einer prägnanten Stelle besonders deutlich. Es war eine Gruppe von Teilnehmern zu einem Workshop zusammen gekommen, dessen Ziel es sein sollte, sich auf eine gemeinsame Umgangsweise mit einem Thema im Fachgebiet der Chirurgie zu verständigen. Dazu sollte zunächst ein theoretischer Input mit Meinungsaustausch stattfinden und am Ende sollten Abstimmungsprozesse eingeleitet werden. Aber die Teilnehmer fanden sich von den Veranstaltern in einen klassischen Hörsaal mit hoch aufsteigenden Pulten platziert. Verschiedene Höhen wie im Hörsaal sind aber für einen gemeinsamen Entwick-

lungsprozess ungünstig. Der gewählte Raum darf weder beengend noch zu weitläufig sein. Die Teilnehmer müssen die Möglichkeit haben, sich anzusehen und anzusprechen. Für Vorklärungsarbeit in kleinen Gruppen sind zusätzliche Räume von Vorteil. Möglichkeiten zur aktuellen Dokumentation wie Metaplanwände und Flipcharts verhelfen zu größerer Effizienz. Das notwendige Gespräch „auf Augenhöhe“ war hier nahezu unmöglich. Und die zur Verfügung stehende Zeit war mit Vorträgen verplant. Die Zeit zur Diskussion und Entwicklung von gemeinsamen Vorgehensmöglichkeiten stand nicht zur Verfügung. Die Qualität der Veranstaltung hätte – zumindest angesichts des zuvor formulierten Ziels – an dieser Stelle „schlechte Noten“ bekommen.

Je nach Ziel muss ein geeignetes „Setting“ gewählt werden, also eine Raumarchitektur, die das jeweilige Ziel unterstützt. Geht es beispielsweise nur um die Präsentation von Informationen aus der Forschung oder aus Praxis-Projekten, kann das klassische Schulsetting sinnvoll sein. Ein Hörsaal mit entsprechender Technik eröffnet dem Redner seinen Kontakt zum Auditorium. Diskussionen und Interaktionen sind in diesem Setting fachbezogen in eingeschränktem Umfang möglich. Die einzelnen Diskussionsbeiträge stehen oft nebeneinander und nehmen relativ wenig Bezug aufeinander. Neue Gedanken werden bei den Zuhörern individuell angeregt und teils in Pausengesprächen vertieft. Insgesamt weiß man, dass diese Form der puren Wissensvermittlung per Vortrag nicht effektiv ist. Es wird vom Zuhörer nur ein Bruchteil in die eigene berufliche Praxis überführt.

Für die inhaltliche Planung sind folgende Fragen wichtig: Erfüllen die Vorträge die Erwartungen des Publikums? Ist vorab eine Abstimmung zwischen den Referenten möglich, damit Redundanzen vermieden werden können? Hat der Moderator der Sitzung die Möglichkeit, gestaltend Einfluss zu nehmen und etwas zur Sicherung des Erfolgs zu tun?

Bereits in der Planungsphase sollten die Kenntnisse von professionellen Moderatoren herangezogen werden. Ebenso sollte überprüft werden, ob es relevante Erfahrungen aus früheren Veranstaltungen gibt, die genutzt werden könnten, um gemäß den PDCA-Zyklen Fehler zu vermeiden?

### Die DO-Phase

Die DO-Phase oder Handlungsphase wird sehr von der Planungsphase beeinflusst. Hier stehen die Moderatoren noch mehr im Mittelpunkt. Sie steuern die laufenden Prozesse so, dass für die Teilnehmer konkrete Ergebnisse erkennbar sind. Schon aus diesem Grund ist es sinnvoll, sie bereits in der Planungsphase einbezogen zu haben. Die Moderatoren sind für die Prozesse in der laufenden Veranstaltung verantwortlich.

In einer klassischen Frontalveranstaltung hat der Moderator die Aufgabe, auf die Zeitstruktur und die Diskussion und das Schaffen einer geeigneten Gesprächsatmosphäre zu achten. Er muss sich fragen, was er zulässt an thematischen Nebengleisen und Profilierungsanstrengungen Einzelner und welche Fragestellungen im Anschluss an einen Vortrag die Diskussion weiterbringen.

### Die Rolle der Referenten

Planer und Moderatoren können zwar vieles tun, um eine Veranstaltung zum Erfolg zu führen. Aber sie sind in der Rolle von Regisseuren. Den Stoff bringen die Referenten mit. Eine Grundfrage ist, in welcher Rolle sie auftreten wollen, ob als „Dienstleister“ für die Kollegen oder beispielsweise als Vertreter von berufspolitischen Interessen bzw. Firmeninteressen. Das hat Einfluss auf die Art des Vortrags. Die Zuhörer sollten frühzeitig wissen, was Ziel eines Vortrages ist.

Zum anderen geht es um den Aufbau des Vortrags: Wie stellt sich der Vortragende auf die Zuhörer ein? Welche Themenauswahl trifft er? Wie gelingt es ihm, das unterschiedliche Vorwissen der Teilnehmenden zu berücksichtigen? Wie viel



Veranstaltung im Hörsaal des Langenbeck-Virchow-Hauses 2008

Überblick darf er geben, ohne die überwiegende Zahl der Anwesenden zu langweilen? Wie viel Detailwissen ist für die Zuhörer interessant? Welchen Kontakt bekommt der Vortragende zu seinen „Kunden?“ Oder vermeidet er diesen, indem er intensiv mit der Projektionsfläche seiner Präsentation ‚in Verbindung‘ tritt? Wie gelingt es dem Redner, in Korrespondenz zu den Vorrednern zu treten, die ‚Bälle‘ aufzunehmen und Anknüpfungspunkte zu thematisieren? Ist der Vortragende in der Lage, situationsangemessen von seiner ursprünglichen Ausrichtung abzuweichen und flexibel auf die Inhalte der Sitzung zu reagieren? Und wie groß ist seine Bereitschaft, sich an Absprachen und Vorgaben zum Beispiel zur Redezeit zu halten? Wie gelingt es ihm, das eigene Darstellungsbedürfnis und seine Verantwortung für den sachlichen Ertrag in eine verkräftere Balance zu bringen? Ist er bereit, die Gesamtverantwortung für eine Veranstaltung mitzutragen, in dem er als Redner am Ende einer Sitzung ergänzt oder zusammenfasst, nicht aber erneut Inhalte darstellt, die bereits schon ausführlich genannt wurden?

Mit dieser „Qualitäts-Brille“ betrachtet erwies sich ein Vortrag auf der Tagung, die den Anlass zu diesen Ausführungen gab, als geradezu musterhaft. Der Redner war in der Art, im Umfang und in der Darstellung seinem Redeauftrag exakt nachgekommen. Er hatte den Auftrag angenommen, als Grundlage für die weiterführende Diskussion die ‚Pro-Argumente‘ zu Patientenbefragungen vorzutragen. Sein Vortrag war kurz, sachorientiert und mit einer ansprechenden Portion Würze ausgestattet. Mit der Auswahl und Art der Darstellung gelang es ihm, das Thema und nicht sich selbst in den Vordergrund zu rücken. Es war ein Vergnügen, ihm zuzuhören.

### Der „Check“ am Schluss: Sinn und Vorgehen

Wer bestrebt ist, sich bei der Gestaltung eines Kongresses oder einer ähnlich dimensionierten Veranstaltung auch an den Erwartungen der Teilnehmer zu orientieren, der ist gut beraten, wenn er sie am Schluss nach ihrem Urteil über den Verlauf befragt. Das ist die wesentliche Basis für Verbesserungsüberlegungen hinsichtlich der nächsten Veranstaltung, die zu planen und zu gestalten ist. Rückmeldungen zur Qualität einer Tagung



Seminar auf dem Chirurgentag 2008

kann sich der Veranstalter oder dessen Auftraggeber auf sehr unterschiedliche Art holen. Soll das im Rahmen einer formellen Befragung auf der Grundlage eines geeigneten Fragebogen geschehen oder aktuell, am Ende der Veranstaltung, indem der Veranstalter noch einmal seine Ziele und Absichten erläutert und dann die Teilnehmer zu einer kurzen Prozessreflexion einlädt und sie bittet, ihre Eindrücke und Urteile zu formulieren. Diese direkte Befragung hat den Vorteil der Spontaneität. Die Ergebnisse einer schriftlichen Befragung sind gesetzter, umfangreicher, meist interpretationsbedürftig und deshalb nur mit einigem Arbeitsaufwand auszuwerten.

Auf jeden Fall ist ein solcher Check am Ende einer Veranstaltung die beste Voraussetzung für Veranstalter und Moderatoren, um die nächste **Act-Phase zu planen**. Die Erkenntnisse können zur Justierung des nächsten Schrittes oder der ganzen nächsten Veranstaltung genutzt werden. Eine permanente Qualitätsverbesserung und ein sinnvoller Aufbau für die Nachhaltigkeit im Entwicklungsprozess sind die Ergebnisse. Mit diesem Schritt ist der Regelkreis des **Plan-Do-Check-Act-Prozesses** abgeschlossen. Für diesen Präventionsteil sollte deshalb am Ende einer Veranstaltung noch genug Zeit übrig sein.

Artikel bei BDC|Online unter [www.bdc.de](http://www.bdc.de),  
Rubrik Themen|Fortbildung|Führung

## Workshop zur Kommunikation auf dem Chirurgenkongress in München

Dr. U. Schlein  
1.5.09, 12.30 – 15.30 Uhr  
Raum Schliersee

### „Kommunikation im interdisziplinären Berufsalltag“

Die Kommunikation an den Schnittstellen im Krankenhaus ist sehr komplex. Missverständnisse und Fehler können zu katastrophalen Auswirkungen für die Patienten führen.

Notfallaufnahmebereiche, OP und interdisziplinäre Intensivstationen sind besondere Kristallisationspunkte in der Kommunikation mit anderen Fach- und Berufsgruppen. Aber auch die Gesprächsführung mit den Pflegekräften auf der Normalstation ist unter dem zunehmenden Zeitdruck sehr anspruchsvoll.

Der kurze Workshop befasst sich in Kurzvorträgen und vor allem kollegialem Austausch mit dieser spannungsreichen Thematik.

Referentin:  
Dr. Ulrike Schlein  
Chirurgin, freiberufliche Beraterin und Trainerin