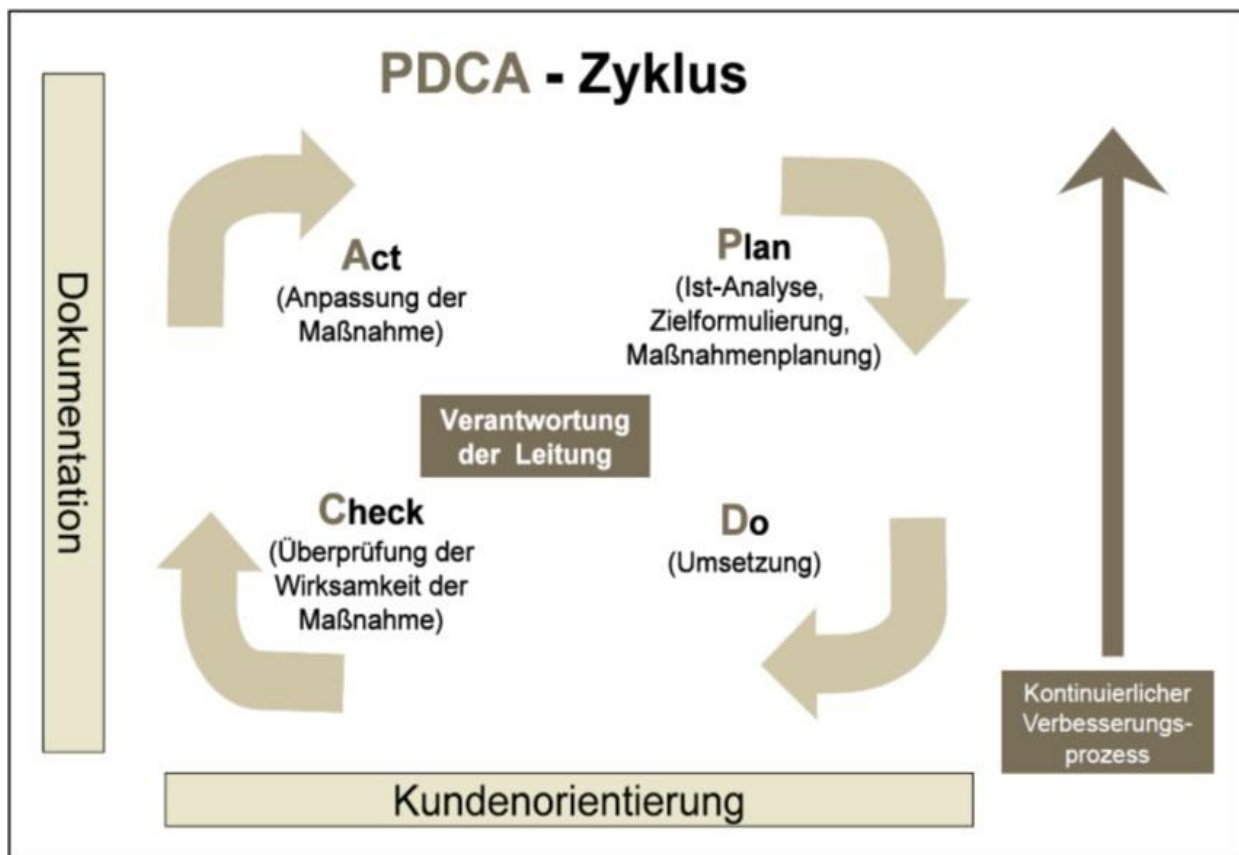


## I . Der PDCA-Zyklus in der Pflege

- entwickelt von William Edwards Deming in den 50er Jahren, auch bekannt als Deming- Kreis, Regelkreis
- zur Sicherstellung eines **planvollen** und **systematischen** Vorgehens
- strukturiert das QM-System.
- beschreibt einen iterativen (Iteration vom lat. iterare, wiederholen) vierphasigen Problemlösungsprozess, der seine Ursprünge in der Qualitätssicherung hat.
- Ausgehend von Ergebnissen und ihrer Bewertung
  - wird Handeln geplant (P = plan),
  - anschließend systematisch und nachvollziehbar umgesetzt (D = do),
  - um dann überprüft (C = check)
  - und ggf. verbessert zu werden (A = act).
- Im Rahmen des QM beschreibt der PDCA-Zyklus die Phasen im kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP). (KVP ist die Grundlage aller Qualitätsmanagement- Systeme.)
- Damit wird in der Einrichtung eine **stetige Verbesserung der Prozesse** und Abläufe verfolgt mit dem Ziel, die Effizienz, Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit zu verbessern.
- **Alle Vorgänge in einem Unternehmen werden zur Qualitätsverbesserung als Prozesse betrachtet, die genau in diesen vier Schritten ablaufend gesteuert werden sollen.**
- Mit dem PDCA-Zyklus kann nachgewiesen werden, dass **planvoll** gearbeitet wird, die Prozesse nach festen Vorgaben durchgeführt werden, **ressourcenorientiert** gestaltet werden, die Prozesse permanent **überprüft** werden, Fehler **ausgewertet** werden, Prozesse kontinuierlich angepasst bzw. **verbessert** werden...
- In Industrieunternehmen und im Dienstleistungssektor gehört er zu den Standardverfahren.
- Eine Organisation, welche ein Qualitäts- Zertifikat nach ISO 9001 erhalten will, muss u.a. erklären, welche organisatorischen Maßnahmen sie festgelegt hat, damit kontinuierliche Verbesserung gezielt und regelmäßig stattfindet.



---

## II. Prozesse steuern mit dem PDCA-Zyklus

### Plan (planen)

- der jeweilige Prozess muss vor seiner eigentlichen Umsetzung geplant werden:

Plan umfasst i.d.R.:

- die Analyse des aktuellen Zustands, der Situation
- Die Informationssammlung
- das Erkennen von Verbesserungspotentialen
- Problemauswahl und Planung der Verbesserungsaktivitäten
- Planung erforderlicher Maßnahmen
- Zielbestimmung, Festlegung der Prozesse oder das Entwickeln eines neuen Konzeptes (unter intensiver Einbindung der Prozesseigner, der Unternehmungspolitik und der Kundenanforderungen)
- den Plan, um vom SOLL zum IST zu kommen

Beispiele aus der eigenen Einrichtung:

s. QM-Handbuch: Dienstplan, Pflegekonzept, Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Einzug neuer Bewohner, Fort- und Weiterbildungsplan, Beschwerdemanagement, Erste – Hilfe - Maßnahmen – Notfallstandards, Dekubitusprophylaxe, Medikamentenmanagement, Pflegedokumentation, Hygienestandards, -plan, Teambesprechungen, Interne Kommunikation, Arbeits- und Gesundheitsschutz usw. usw.

### Do (tun, durchführen)

Bedeutet

- Ausführen der Prozesse
- die Einführung und Umsetzung in die Praxis
- die Durchführung der geplanten Maßnahmen - Umsetzung konkreter Maßnahmen zur Lösung des Problems - unter Einhaltung des Zeit- und Ressourcenplan
- Dokumentation der Maßnahmen
- Bei einem Projekt z.B. auch das Ausprobieren, Testen zur praktischen Optimierung des Konzeptes mit schnell realisierbaren, einfachen Mitteln (z.B. provisorische Vorrichtungen) immer unter starker Einbindung des Prozesseigners.

### Check (überprüfen, kontrollieren)

Heißt:

- Bewertung der Ergebnisse und Zielkontrolle
- Ergebnisse der Maßnahmen nach geplanten Messgrößen bewerten - Vergleich der Ergebnisse mit der Zielsetzung
- Den Prozessablauf und seine Resultate (nach einem bestimmten definierten Durchführungsablauf) sorgfältig überprüfen
- Darstellung und Überprüfung der Ergebnisse
- Anpassung bei Abweichungen

Beispiele aus der eigenen Einrichtung:

- Audits, Pflegevisiten, Hygienevisiten, Mitarbeitervisiten, Kundenbefragungen etc.

### Act (Action, handeln, anpassen)

Heißt:

- Reflexion des Prozesses
- Die Leistung der Organisation bewerten und Maßnahmen zur ständigen Verbesserung ergreifen
- den Stand der Zielerreichung bewerten
- und bei Erfolg für die Umsetzung auf breiter Front als Standard freigeben
- Erneute Überarbeitung der Ziele oder Maßnahmen
- Anpassung an evtl. Situationsveränderungen
- Übergang in eine erneute Plan-Phase
- Standardisierung erfolgreicher Vorgehensweisen
- Anstoß von Folgeaktivitäten

---

### III. Anwendung des PDCA-Zyklus

- Der Pflegeprozess beinhaltet die kontinuierliche Analyse der Ist-Situation im Hinblick auf die Erreichung der Soll-Situation.
- Dabei werden Prozesse (z. B. Pflegeabläufe) durch Standards, Richtlinien und Verfahrensanweisungen beschrieben, die für alle Mitarbeiter verbindlich sind. (Durch die Standardisierung von Abläufen (Prozessen) hat jeder Mitarbeiter zu jeder Zeit Informationen, was er wann und wie zu tun hat.)
- Die kontinuierliche Dokumentation der Arbeitsschritte unterstützt dabei die qualitätssichernde Funktion des Pflegeprozesses.
- Die Ergebnisse werden regelmäßig überprüft und in die Weiterentwicklung der Durchführungsplanung eingearbeitet, um den weiteren Prozessablauf nachhaltig zu verbessern (Standards werden angepasst)
- Diese neuen Standards werden auf breiter Basis eingeführt, festgeschrieben und weiterhin regelmäßig auf Einhaltung überprüft (durch Audits, Pflegevisiten)...
  - Aktionen, die im Einzelfall umfangreiche organisatorische Aktivitäten z.B. Änderung von Arbeitsplänen, Verfahrensanweisungen, die Durchführung von Schulungen, Anpassung von Aufbau- und Ablauforganisation, u. U. auch Investitionen umfassen kann!
  - Kontinuierlicher Verbesserungsprozess → Die Verbesserungen sind ständig und kontinuierlich anzustreben.

#### QM- Modelle folgen meist der Logik des PDCA-Zyklus

- **(P)** Wie werden Prozesse geplant und begründet?
- **(D)** Wie werden die geplanten Prozesse strukturiert umgesetzt?
- **(C)** Wie erfolgt die Überprüfung und Messung der Abläufe?
- **(A)** Welche Verbesserungen erfolgen aus den Überprüfungen?

---

## IV. Beispiele für die Anwendung des PDCA-Zyklus

### a) Pflegedokumentation

- **Plan:** Festlegung von Abläufen und Zuständigkeiten - Standard Pflegedokumentation
- **Do:** durchführen der Maßnahmen
- **Check:** Pflegevisite, externe Kontrolle (MDK- Qualitätsprüfung)
- **Act:** Bewertung der Ergebnisse, ggf. Anpassung der Vorgaben, Standards, Korrekturmaßnahmen

### d) Einführung Expertenstandards

#### Plan:

- Eine Arbeitsgruppe/ Qualitätszirkel mit diesem Auftrag einsetzen:
- Was fordert der Standard? Was wurde davon schon in die Praxis umgesetzt? Was fehlt noch (Defizite)?
- Wie kann man Defizite abbauen?
- Planung von Maßnahmen. Eine wesentliche Maßnahme ist ggf. konkrete Verfahrensanweisung zur Umsetzung des Expertenstandards

#### Do:

- Umsetzung der VA in die Praxis
- Im Vorfeld: Information und Schulung der MA. Teilnahme verpflichtend → im Dienstplan geplant
- Alternativ auch im Rahmen einer Dienstbesprechung vorgestellt und diskutiert
- Die Mitarbeiter sollen auch bei der praktischen Umsetzung begleitet werden (Pflegevisite, Fallbesprechung, regelmäßige Schulungen)

#### Check:

- Der Erfolg der Umsetzung sollte überprüft werden.
- Die Überprüfung kann im Rahmen einer Pflege- und Dokumentationsvisite oder eines Prozessaudits erfolgen.

#### Act:

- Die Überprüfungen müssen danach ausgewertet und bei Bedarf müssen Maßnahmen zum Abbau erkannter Defizite geplant und durchgeführt werden.
- Was bereits gut klappt, wird nicht mehr geändert. Defizite müssen konkret festgestellt werden (z.B. mangelhafte Risikoerkennung, fehlende Beratung)
- Eine mögliche Verbesserungsmaßnahme könnte z.B. eine weitere, zielgerichtet auf die Defizite ausgerichtete Mitarbeiterschulung sein.