



Qualitätsmanagementhandbuch zur Qualitätssicherung bei der Durchführung von Blutspendeterminen im Deutschen Roten Kreuz

Qualitätsmanagement in der ehrenamtlichen Arbeit gewinnt immer mehr an Bedeutung. Ehrenamtliche möchten auch nach außen dokumentieren, dass in ihrem Handlungsfeld professionell gearbeitet wird. Diesem Gedanken folgt das System Ehrenamt & Qualität (EQ) des Deutschen Roten Kreuzes.

Zentrales Ziel ist die Einführung eines speziellen Qualitätsmanagementverfahrens oder Bestandteilen von diesem für die ehrenamtliche Arbeit, das zugleich anspruchsvoll und alltagspraktisch ist und zur Beschäftigung mit Qualitätssicherung und –entwicklung anregt. Zugleich soll es bereits vorhandene Bemühungen um Qualität in ehrenamtlichen Aufgabenfeldern unterstützen.

Es basiert auf den Leitprinzipien Freiwilligkeit, Machbarkeit und Praxis-Orientierung, Ressourcenschonung und Motivation. Der DRK-Blutspendedienst West arbeitet derzeit an einem EQ-Modul „Blutspende“. Es soll die Qualitätssicherung und -steigerung ehrenamtlicher Arbeit bei der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Blutspendeterminen fördern. Beschrieben werden

außerdem weitere relevante Bereiche wie Neuspenderbetreuung, Spendererehrungen, Kinderbetreuung und Spenderverpflegung. Das kostenlose System bietet die Möglichkeit, flexibel an die örtlichen Verhältnisse angepasst zu werden und so ohne großen Aufwand schon bestehende Handlungsabläufe zu optimieren oder neue Prozesse zu integrieren.

Marktgängige Systeme wie DIN ISO oder EFQM sind für ehrenamtliche Bereiche selten geeignet, da sie oftmals sehr komplex sind, hohe Zeitinvestitionen fordern und in aller Regel mit Kosten verbunden sind. Aus diesem Grund entwickelte das Kompetenzzentrum EQ in Schwaben das EQ-System, um das Bewusstsein für Qualitätsmanagement in Bereichen freiwilliger und ehrenamtlicher Arbeit zu wecken. Inzwischen gibt es eine Vielzahl an EQ-Modulen, die weite Bereiche ehrenamtlicher Arbeit abdecken. So wird EQ z. B. schon von der Wasserrettung, dem Sanitätsdienst, der Hygiene, in der Kinder- und Jugendarbeit bis hin zu Medizinprodukten und im Personalmanagement umgesetzt.

Letzte Meldung: **Emsdettener Frühjahrsmarkt** Zum fünften Mal mit Blutspendeaktion

Bereits zum fünften Mal beteiligen sich der DRK-Ortsverein Emsdetten und der Blutspendedienst West erfolgreich mit einer Blutspendeaktion am Emsdettener Frühjahrsmarkt. Der Emsdettener Frühjahrsmarkt ist ein Stadtfest mit Kirmes und Gewerbeschau, das einmal jährlich von freitags bis sonntags zahlreiche Aussteller und Besucher aus der Umgebung anlockt. Für die Blutspendeaktion wird extra eine kleine DRK-Zeltstadt neben der Showbühne direkt im Getümmel aufgebaut. Und trotz der Lautstärke macht es allen Beteiligten immer wieder Spaß und Freude.

Samstags und sonntags steht jeweils von 12:00 Uhr bis 18:00 Uhr das Entnahmemobil des Blutspendedienstes für die Blutspende bereit. In mehreren Zelten werden die Neuspenderinformation, die Anmeldung und der Imbiss durchgeführt. Für die ärztlichen Anamnesegespräche und die Imbissvorbereitungen durch den DRK-Ortsverein werden die Multifunktionsanhänger des Blutspendedienstes genutzt. Mit einer leckeren Suppe, frisch belegten Brötchen, Gemüseteller und Joghurt werden die Spender bewirtet. Natürlich stellt sich der DRK-Ortsverein auch mit seinen übrigen Leistungen und Aktivitäten dar. Durch die persönliche Ansprache von DRK-Helfern und den Promotoren des Blutspendedienstes werden die Ausstellungsbesucher auf die Bedeutung der Blutspende aufmerksam gemacht. Auf diese Weise können jedes Jahr zahlreiche Neuspender motiviert und viele Abbruchspender zurück gewonnen werden.



Präsente im Juni:

Die Saison der Aktivitäten im Freien und die Urlaubszeit beginnen. Damit verbunden sind oft erhöhte Verletzungsrisiken. Deshalb bietet der Blutspendedienst auf den Blutspendeterminen im Juni als Präsent eine Pflasterbox mit zehn Pflasterstreifen an. Die praktische Box passt in jeden Rucksack, in die Handtasche oder in den Sportbeutel.

Jahresplanung 2010

Alle zwölf Referenten der Abteilung Öffentlichkeitsarbeit haben innerhalb von zwei Wochen im Mai eine logistische Herausforderung zu meistern. Sie erstellen den Jahresplan für die rund 3600 Blutspendetermine im kommenden Jahr. Um den Bedarf von 1200 bis 1400 Blutkonserven an jedem Werktag und 400 Konserven an Sonn- und ausgewählten Feiertagen zu decken, stehen täglich 14 Entnahmeteams und drei mobile Entnahmestationen zur Verfügung. Auch die Besonderheiten vor Ort, in den über 220 DRK-Ortsvereinen und die Vorgaben der Spendelokale müssen bei der Planung der Blutspendetermine Berücksichtigung finden.



Das EQ-Gütesiegel

Das EQ-Gütesiegel kann jede dokumentierte Arbeitshilfe im DRK erhalten, die ehrenamtliche Arbeit in besonderer Art und Weise unterstützt und zugleich im Sinne des EQ-Systems förderlich ist. Das EQ-Gütesiegel kann unkompliziert und kostenfrei beim Kompetenzzentrum Ehrenamt und Qualität des DRK-Generalsekretariats mittels eines Antragformulars für eine Arbeitshilfe beantragt werden. Ausführliche Informationen im Internet unter: <http://www.equalitaet.de>. Die ersten Arbeitsunterlagen für das DRK-Ehrenamt aus der Hauptabteilung Seminar haben dieses Gütesiegel bereits erhalten.

Interview:

EQ im Ehrenamt

Zum Thema Qualitätsmanagement im Ehrenamt haben wir nachfolgendes Interview mit Volker Schmid, Leiter Servicestelle Ehrenamt geführt

Qualitätsmanagement im Ehrenamt des DRK. Muss das wirklich sein oder ist das nur eine Mode?

Eine Mode ist die Qualität von ehrenamtlich erbrachten Leistungen nicht, dies war auch ohne Ehrenamt & Qualität (EQ) nicht so. Aber aus meiner Sicht ist ehrenamtliches Engagement für das Deutsche Rote Kreuz wichtig und kostbar, so dass die ehrenamtlich zur Verfügung stehenden Ressourcen strukturiert und zielgerichtet eingesetzt werden müssen. Hinzu kommt, dass jede Aufgabenerfüllung im Deutschen Roten Kreuz professionell erfolgen muss. Dabei wird Professionalität nicht daran gemessen, ob jemand ehrenamtlich oder haupt- bzw. nebenberuflich im Verband tätig ist. EQ trägt aber dazu bei, dass diese Qualität mit System erreicht wird sowie nachvollziehbar und bewertbar ist.

Was ist der Anlass für das Projekt "Ehrenamt und Qualität"?

Wenn man das ehrenamtliche Engagement im Deutschen Roten Kreuz als wichtige und kostbare Ressource versteht, dann liegt der Schritt sehr nah, dass man z.B. Möglichkeiten bietet, die es den ehrenamtlichen Führungskräften ermöglichen, Qualitätsstandards zu beschreiben, Verfahrensabläufe festzulegen und Hilfsmittel für die Erfüllung der eigenen Aufgaben einzusetzen.

Was muss ein solches System erfüllen? (am Beispiel Blutspende)

Die Planung und Durchführung von Blutspendeterminen ist in vielen Bereichen Routine. Dennoch werden diese Termine mitunter spontan, nach nicht festgelegten Kriterien (aus Sicht der Rot-

kreuzgemeinschaften), d.h. ohne eine generell zugrundeliegende Konzeption durchgeführt. Durch die Beschreibung z.B. der Aufgaben, Festlegung der erforderlichen Ressourcen und Zeiträume wird Planungssicherheit geschaffen. So wird das für das Ehrenamt zur Verfügung stehende Zeitbudget der Führungskräfte, aber auch aller ehrenamtlich Tätigen, die an dieser Aufgabe mitwirken, zweckdienlich und schonend eingesetzt. Planungsfehler werden weitestgehend ausgeschlossen und Abläufe sowie Vorgaben rechtzeitig vor dem Termin mitgeteilt und abgestimmt.

Mit welchen Kosten muss ein DRK-Verband, eine Gemeinschaft rechnen?

EQ ist grundsätzlich ein unentgeltliches und freiwilliges Angebot. Lediglich bei einer angestrebten Zertifizierung, die nicht zwingend erforderlich ist, da jeder selbst entscheidet, wie weit man EQ nutzen möchte, müssten ggf. Kosten für die Qualifizierung eines sogenannten EQ-Beauftragten eingeplant werden.

Welche Rolle spielt der DRK-Landesverband?

Der Landesverband ist vom DRK-Generalsekretariat bestätigter Lizenznehmer für EQ und führt in Westfalen-Lippe alle Lizenzierungsverfahren durch. Ferner steht die Servicestelle Ehrenamt allen Leitungs- und Führungskräften, nicht nur auf dem Weg zur EQ-Lizensierung, sondern generell zum Thema EQ mit Rat und Tat zur Seite. Über die Rufnummer 0700 - Ehrenamt (34736268) und die E-Mail-Adresse:

Servicestelle-Ehrenamt@drk-westfalen.de sind wir zu erreichen.

Wir danken Herrn Schmid für dieses Interview.



Volker Schmid

Impressum

Herausgeber:

DRK-Blutspendedienst West, gemeinnützige Gesellschaft mit beschränkter Haftung, Zentrum für Transfusionsmedizin Münster
Verbreitungsgebiet: Reg.-Bez. Münster und Detmold

Inhalt:

Gregor Veltkamp, Leiter Abt. Öffentlichkeitsarbeit, Zentrum für Transfusionsmedizin Münster
Gestaltung: Thomas Blank, Hauptabteilung Seminar, DRK-Blutspendedienst West