

## Ehrenamt und Qualität – kein Widerspruch

Vor gut zwei Jahren wurde es ernst. Die im Bayerischen Rettungsdienstgesetz festgelegte Forderung zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems bei der Wasserwacht, wurde durch die Landesleitung beschlossen. Ehrenamt und Qualität (EQ) sollte der Grundstein für einen professionelle Durchführung des Wasserrettungsdienstes werden. Doch was hieß das für die Ortsgruppen?

Der Weg der Kreiswasserwacht Rosenheim war ein sehr direkter. Mit den beiden EQ-Beauftragten auf Kreisebene Andreas Maurer und Andreas Mehlhart fand man zwei äußerst engagierte Wasserwachtler, die sich umgehend in die Thematik einarbeiteten und den notwendigen Lehrgang besuchten. Innerhalb weniger Wochen schafften sie es den Zeitplan für die Einführung in allen 13 Ortsgruppen aufzustellen und ihre EQ-Beauftragten in den Gemeinschaften vor Ort zu

finden. Mit einer ansprechenden Präsentation auf der Frühjahrstagung 2010 holten sie sich die Ortsgruppen ins Boot und starteten die Einführung. In regelmäßigen Sitzungen, dem „Q-Zirkel“, erarbeiteten sich die EQ-Beauftragten der Ortsgruppen ihr Handwerkszeug, das Qualitätsmanagementbuch (QMH) für das erste Modul Wachdienst. Die Entscheidung der KWW dies gemeinsam zu erarbeiten, erwies sich als goldrichtig, da sich die Wasserwachtler mit ihrer Arbeit besser identifizieren können und es so zu ihren Wasserwachtskollegen vor Ort tragen können. Mit viel Eifer und überdurchschnittlichem Engagement erarbeiteten sich die Ortsgruppen ihr QMH. In diesem Handbuch sind alle Abläufe vor, während und nach dem Wachdienst ordentlich beschrieben. Ortspezifische Checklisten erweitern es und machen es zum wichtigen Hilfsmittel für alle Wachhabenden. Ein großer Fortschritt.

Nun, eineinhalb Jahre später ist Zeit für ein erstes Fazit. Was sagen die Verantwortlichen dazu?



Andreas Maurer,  
EQ-Beauftragter  
und EQ-Auditor  
Kreiswasserwacht  
Rosenheim

*Das erste Modul ist beinahe fertig. Wie lautet dein Fazit?*

Es war ein ganz schöner Brocken Arbeit. Es hat aber Spaß gemacht zu sehen, wie das ganze wächst und reift. Das Ergebnis, das wir mit viel Arbeit sehr dünn gehalten haben, lässt sich sehen. Wir haben in fast jeder Ortsgruppe einen ausgebildeten EQ-Beauftragten (insgesamt 13 und zwei EQ-Auditoren) in der Kreiswasserwacht. Worauf wir sehr stolz sein können, das ist nämlich bayernweit einmalig.

*Die Kreiswasserwacht Rosenheim hat schon sehr viel erreicht bei der Einführung von EQ, wie begründest du den Erfolg Eurer Initiative?*

Die Lorbeeren darf ich weiterreichen an meinen Kollegen Andi Mehlhart, der von Anfang an wusste welchen Weg wir einschlagen müssen,

damit das Projekt ein Erfolg wird und mich stets mit seinem umfangreichen Fachwissen unterstützt hat. Und natürlich an den Q-Zirkel der unglaublich motiviert und fleißig war und in bisher 13 Arbeitssitzungen und vielen Hausaufgaben die letzten 1,5 Jahre zusätzlich zur normalen WW-Arbeit dieses Werk erstellt hat.

*Wie geht es nun weiter?*

Langweilig wird uns nicht, so viel steht fest. Da wären noch die Module SEG und Einsatzleiter zu erstellen, die Werke an der Basis einzuführen, und natürlich das Sahnehäubchen: Die Zertifizierung.



Andreas Mehlhart,  
EQ-Beauftragter  
Kreiswasserwacht  
Rosenheim

*Was war deiner Meinung nach die größte Herausforderung bei der Einführung von EQ?*

Die größte Herausforderung war es alle Ortsgruppen der KWW von klein bis groß an einen Tisch zu bringen und ein erstes Grundverständnis für den Sinn und Zweck eines Qualitätsmanagement-Systems in der Was-

serwacht zu schaffen. Dabei galt es besonders auf die Bedürfnisse der einzelnen Ortsgruppen einzugehen und vor allem auch die Bedenken vor solch einem System im Ehrenamtlichen Bereich auszuräumen. Wenn ich heute zurückblicke und mir den aktuellen Stand der Einführung ansehe, bin ich der Meinung, dass wir diese ersten Hürden zusammen gut gemeistert haben.

*Was bedeutet die Einführung von EQ für den Wasserwachtler vor Ort?* Aus meiner Sicht bedeutet es eine große Erleichterung im Dienst- und Einsatzgeschehen. Durch die Einführung von standardisierten Abläufen und einheitlichen Checklisten kann sich jedes Mitglied schnell in eine Materie einarbeiten und muss im Ernstfall nicht lange nachdenken, wie etwas noch gleich ging oder Angst davor zu haben etwas falsch zu machen. Dies führt auch dazu, dass sich unsere Mitglieder sich im Dienst- und Einsatzgeschehen immer sicherer fühlen und somit unsere Arbeit immer besser wird.

Fortsetzung auf Seite 18





Die Kreiswasserwacht Rosenheim hat mittlerweile 13 ausgebildete EQ-Beauftragte, die den Lehrgang des Bezirks Oberbayern mit Erfolg absolviert haben.

#### Ehrenamt und Qualität - Fortsetzung von Seite 17

##### Wie siehst du die Zukunft von EQ in den Gemeinschaften?

EQ ist genau der richtige Weg, um unsere professionelle ehrenamtliche Arbeit in den Gemeinschaften weiter auszubauen. Aber dennoch dürfen wir uns nicht auf unseren bereits geernteten kleinen Lorbeeren ausruhen, sondern müssen uns kontinuierlich weiter verbessern. Daher ist es umso wichtiger, dass auch nach den Wahlen im nächsten Jahr die neu gewählten Vorstandschaften EQ wieder zur Chefsache machen und ihre Mitglieder weiter dafür begeistern.



**Ralf Summerer,**  
EQ-Beauftragter  
Wasserwacht  
Bad Aibling und  
EQ-Auditor  
Kreiswasserwacht  
Rosenheim

##### Ehrenamt und Qualität – wie passt das zusammen?

Wie immer im Leben, wenn wir etwas machen, dann wollen wir es richtig machen. Hier gibt es die verschiedenen Berührungspunkte unserer ehrenamtlichen Tätigkeit zu beachten. Zum einen ist hier als wichtigstes der Patient, aber auch die Organisation Rotes Kreuz/Was-

serwacht, der Ehrenamtliche, und nicht zu vergessen, die Öffentlichkeitswirkung. Alle haben berechnete Erwartungen, die erfüllt werden sollten. Hervorzuheben ist hier natürlich die möglichst optimale Versorgung des Patienten. Dazu muss aber auch der Ehrenamtliche gut und ausreichend auf seinen Einsatz vorbereitet werden. Ebenso sollten das Material und die Arbeitsumgebung den Anforderungen entsprechen. Um dies sicherzustellen gilt es, den Dienstbetrieb und die Aufgaben einmal eindeutig und transparent zu definieren und zu beschreiben. „Des hamma scho immer so gmacht“, ist zwar gut gemeint, aber gerade junge Ehrenamtliche müssen sich in die Strukturen hineinfinden.

*Ralf, du bist einer von zwei ausgebildeten Auditoren in der Kreiswasserwacht. Was erwartest die Ortsgruppen bei deinem Besuch?*

Die eigentlichen Aufgaben eines EQ-Auditors bestehen in der Beratung der Ortsgruppen zur Vorbereitung und Durchführung eines Audits zur erfolgreichen EQ-Zertifizierung. Im Vorfeld eines Vor-Ort-Besuchs werden die Unterlagen dem Auditor zugesandt. Die Unterlagen werden bewertet und Hinweise zur Optimierung gegeben. Dies heißt nicht, dass hier unbedingt viel Pa-

pier notwendig ist. Im Gegenteil, der Schwerpunkt liegt auf Effizienz und Les- bzw. Lebbbarkeit. Das System soll im Dienstbetrieb umgesetzt und gelebt werden. Wenn dies dann vor Ort vom Auditor auch so erkannt wird, steht einer Zertifizierung nichts mehr im Wege.

**+EQ<sup>®</sup>**  
**Ehrenamt  
& Qualität**

##### Was siehst du als größte Herausforderung für die Zukunft von EQ?

Nun, die größte Herausforderung ist auf jeden Fall die Umsetzung des EQ-Systems in der Praxis. Hier gilt es, die beteiligten ehrenamtlichen Mitarbeiter von den Vorteilen der strukturierten Arbeitsweise zu überzeugen und vor allem dies dann auch glaubhaft in der Praxis zu leben. Hier sind dabei insbesondere auch die Führungskräfte gefragt.

##### Gerhard Eder, EQ-Beauftragter Wasserwacht Eggstätt

*Was war für Dich persönlich der Grund dich im Q-Zirkel zu engagieren und was hat es Dir gebracht?*

Der Grund ist sehr einfach erklärt. Das Einführen von QM-Standards hat bei fast allen Betroffenen erst mal einen negativen Beigeschmack, da alle einen extremen Bürokratismus darunter verstehen. Nicht anders war die erste Reaktion bei uns im Ortsverein. Da ich aber im beruflichen Bereich bereits mit der Einführung eines QM-Systems zu tun hatte, wir da im ersten Schritt gewaltig über das Ziel hinausgeschossen sind und uns durch viel zu viel Regulierungen zu stark eingeschränkt haben und dadurch auch sehr viel Akzeptanz verloren hatten, wollte ich meine Erfahrungen hier im Q-Zirkel mit einbringen.



EQ beginnt im kleinen: mit einem Griff hat man genau das, was benötigt wird.

*Eggstätt gehört zu den kleineren Ortsgruppen im Landkreis, ist das ein Vorteil oder eher ein Hemmnis gewesen bei der Einführung von EQ?*

Meiner Meinung nach ist dies ein großer Vorteil. Wir hatten ja bereits einige Checklisten (wie ja andere Ortsgruppen auch schon) um einen geordneten Ablauf im Wachdienst zu gewährleisten. Diese wurden nun

in eine einheitliche Form gebracht, um einige fehlende Punkte ergänzt und fehlende Aufgaben wurden und werden nun in schriftlicher Form hinterlegt, um die Infos für alle gleich bereitzustellen.

Der Aufwand ist bei uns natürlich wesentlich geringer, da wir ja keine Boote, Fahrzeuge, Schnelleinsatzgruppen und ähnliches haben.

##### Wie wird EQ bei Euch gelebt?

Der Ordner liegt bei uns über die Wachseason in der Wachhütte und wurde auch bereits rege in den Wachdienst integriert, da er ja nur in konzentrierter Form alle bereits vorher vorhandenen Infos zusammenfasst. Da es für den Einzelnen keine Mehrarbeit bedeutet, da er ja keine zusätzlichen Listen ausfüllen muss etc. sondern ihm bei seiner Arbeit Hilfestellung gibt, wird es auch akzeptiert und angewandt.

Im Frühjahr 2013 ist vor Wachseasonbeginn für alle aktiven Rettungsschwimmer ein Einweisungstag geplant, an dem alle in kleinen Gruppen von max. 3-4 Personen alle Checklisten aktiv umsetzen, um ihre Aktualität zu überprüfen und alle auf den gleichen Stand zu bringen.



**Jürgen Macha,**  
EQ-Beauftragter  
Wasserwacht  
Bezirk Obb.

*Vor gut zwei Jahren wurde die Einführung von EQ auf Landesebene beschlossen. Wie ist der heutige Stand?*

In fast allen oberbayerischen Kreiswasserwachten wurde mit der Einführung von EQ begonnen. In drei Lehrgängen des BRK-Bezirksverbandes Oberbayern wurden 35 EQ-Beauftragte für die Wasserwacht ausgebildet. Es ist noch keine Ortsgruppe zertifiziert, einige stehen aber kurz davor.

*Was waren ihrer Meinung nach die größten Herausforderungen bei der Einführung?*

Viele haben in ihrer beruflichen Tätigkeit mit Qualitätsmanagement zu tun oder zumindest schon davon gehört. Leider haben nicht alle positive Erfahrungen damit gemacht. Aussagen wie „ordnerweise Papier ohne Nutzen“ oder „müssen wir jetzt alles anders machen“ hört man in diesem Zusammenhang immer wieder. Gerade diese Leute davon zu überzeugen, dass EQ einen positiven Nutzen für die ehrenamtliche Arbeit hat, war schon eine Herausforderung. Ich habe aber durchaus den Eindruck, dass uns dies fast immer gelungen ist.

*Wie beurteilen Sie den eingeschlagenen Weg der Kreiswasserwacht Rosenheim und wie schätzen sie die Zukunft von EQ hier ein?*

Die regelmäßig stattfindenden Qualitätszirkel und die hohe Anzahl der ausgebildeten EQ-Beauftragten in den WW-Ortsgruppen zeigen, dass dieses Thema in der KWW Rosenheim ernst genommen wird. Wo es möglich ist, werden die Verfahren für die Ortsgruppen vereinheitlicht. Gewisse Verfahrensbeschreibungen werden daher nur einmal erstellt und gelten für alle Ortsgruppen. So ist zum einen eine ressourcenschonende Erstellung gegeben und zum anderen wird eine Standardisierung im Wasserrettungsdienst erreicht, dass sehr positiv einzuschätzen ist.

Mit Blick auf Oberbayern bin ich mir sicher, dass Ortsgruppen aus der KWW Rosenheim mit zu den Ersten gehören, die zertifiziert werden können.

Das Interview führte Sabine Mehlhart