



03.12.2014

Anforderungen an das Qualitätsmanagement im DRK

Präambel

Qualitätsmanagement (QM) findet in den unterschiedlichen Geschäfts- und Aufgabenfeldern des DRK in unterschiedlicher Form und in unterschiedlichem Ausmaß statt. Mit den hier vorgelegten "Anforderungen an ein Qualitätsmanagement im DRK" positioniert sich das DRK zum Thema, um

- ein gemeinsames Grundverständnis zu erzielen,
- eine Basis für die Zusammenarbeit hinsichtlich QM im gesamten DRK zu schaffen
und
- eine gemeinsame Außendarstellung zu ermöglichen.

I.1 Qualitätsverständnis des DRK

Die spezielle Qualität des DRK leitet sich aus den Rotkreuz-Grundsätzen und dem Selbstverständnis des DRK ab, wie sie in Satzung und Leitbild niedergelegt sind.

Qualität im DRK ist das Vermögen, den in Satzung und Leitbild dargelegten Auftrag umzusetzen und sich für Menschen folgendermaßen einzusetzen:

- durch unmittelbare, umfassende und kompetente Hilfeleistung
- durch anwaltschaftliche Vertretung der "most vulnerable" und
- durch Arbeit an dem gemeinsamen Ziel einer gerechteren und menschlicheren Welt.

Ein besonderes Merkmal bzw. eine besondere Qualität des DRK ist die unmittelbare Hilfsbereitschaft gegenüber allen Menschen. Menschen engagieren sich aus eigenem Antrieb für Menschen. Das ehrenamtliche Engagement von Menschen für Menschen ist ein weiteres qualitätsbestimmendes Charakteristikum des DRK.

Sämtliche Ziele, Maßnahmen, Leistungen, Prozesse und Strukturen und jegliches Qualitätsmanagement des DRK sind nicht Selbstzweck oder Ziel an sich, sondern Mittel zu dem Zweck, der sich aus diesem Verständnis ergibt. Dies bedeutet auch die ständige Weiterentwicklung und Anpassung des Verständnisses an langfristige Entwicklungen.

Für das DRK besteht Qualität darin, Bedürfnisse der vom DRK angesprochenen, vertretenen und betreuten Menschen zu erfüllen und dies im Einklang mit fachlichen Erfordernissen zu tun. Das DRK wirkt auf allen Ebenen auf die Strukturen und Rahmenbedingungen im Sinne dieser Zielsetzung ein und wirkt an der Gestaltung der gesellschaftlichen Realität

mit.

Auf der Basis dieses Verständnisses erfüllt das DRK die vom Gesetzgeber und den Kostenträgern vorgegebenen Qualitätsanforderungen.

I.2 Qualitätsmanagement im DRK

Aus den Grundsätzen, der Satzung und dem Leitbild des DRK ergeben sich besondere Ziele, denen Qualitätsmanagementsysteme sowie die Art und Weise ihrer Anwendung entsprechen müssen.

Das DRK betrachtet QM als hierarchieübergreifende Aufgabe aller Strukturen, Ebenen und Fachbereiche eines föderal strukturierten Verbandes: Alle Strukturen des DRK sind in ihrer jeweils spezifischen Weise mit der Erhaltung und Verbesserung der Qualität befasst.

Qualitätsmanagement fördert hauptsächlich die gewünschte Wirkung auf den Empfänger / Adressaten. Unabdingbar ist es dazu, die gewünschten Ziele und Wirkungen klar, überprüfbar und aus der Sicht der Empfänger / Adressaten dialogisch zu definieren. Sie urteilen entscheidend über den Erfolg und die Qualität einer Leistung. Dieses Qualitätsmanagement, das Empfänger / Adressaten von Leistungen bei der Bewertung von Ergebnisqualität einbezieht, bedeutet, dass das DRK die Qualität und Wirksamkeit seiner Arbeit an den tatsächlichen Erfordernissen und Bedürfnissen misst.

Die Ausrichtung der jeweiligen Einrichtungen und Dienste auf die wirkungsorientierte Steuerung – im Zusammenhang mit Qualität – und die Einbindung dieser QM-Systeme in ein ganzheitliches QM-System ist Führungsaufgabe auf allen Ebenen.

Schließlich soll Qualitätsmanagement im DRK anhand von standardisierten und transparenten Systemen erfolgen.

Diese Anforderungsmerkmale sind unverzichtbar für alle im DRK zu verwendenden QM-Systeme: QM-Systeme müssen wirkungsorientiert, anwendbar, verhältnismäßig, nachvollziehbar, gegenstandsangemessen, sach- und faktenbezogen und beteiligungsorientiert sein.

I.3 Instrumente des QM im DRK

Auf den verschiedenen verbandlichen Ebenen und in den verschiedenen Aufgaben- und Geschäftsfeldern des DRK werden unterschiedliche Instrumente eingesetzt, um durchgängig eine hohe Qualität im Sinne des DRK zu erreichen.

Für den Gesamtverband gelten das Leitbild und die DRK-Strategie als Ausdruck eines gemeinsamen Verständnisses und Vorgehens. Diese legen Qualitätsmanagement als Führungsaufgabe fest, die nicht auf Einrichtungen und Dienste beschränkt bleibt. Davon abgeleitet werden Führungsgrundsätze und Teilstrategie, die schließlich auf operativ tätigen Ebenen (aber durchaus auch in Geschäftsstellen) in systematischer Art und Weise durch praxisbezogene Instrumente umgesetzt werden.

II. Anforderungen an QM-Systeme im DRK

Für das DRK wird kein bestimmtes QM-System allgemein für verbindlich erklärt. Die Auswahl eines QM-Systems wird sich an den jeweils fachlich gebotenen Anforderungen sowie den unverzichtbaren verbindlichen Anforderungsmerkmalen des DRK orientieren. Werden in einzelnen Fachbereichen durch das DRK und seine Gremien bestimmte Systeme (z.B. Zertifizierung nach DIN ISO, EFQM) empfohlen, sollte diese

Empfehlung berücksichtigt werden.

III. Qualitätsmanagement: Aufwand und Ertrag

Qualitätsmanagement ist Bestandteil der regulären Aufgabenerledigung des DRK und bedeutet Personal- und Finanzeinsatz. Der Nutzen eines vernünftig und adäquat eingesetzten Qualitätsmanagement wird jedoch den Aufwand an benötigten Ressourcen übertreffen.

Verabschiedet im Präsidium des Deutschen Roten Kreuzes

am 11.03.2004

Graf von Waldburg-Zeil

Generalsekretär

[Zum Seitenanfang](#)