

Qualität: warum eigentlich nicht?

I. Der Wahn vom UVW-PQ^a

X. Qualidis

An einem Verrückten erschreckt uns am meisten die vernünftige Art, auf die er sich unterhält.

Anatole France

Das medizinisch-psychologische Bewertungssystem für Unternehmensberater^b, Wirtschaftsfachleute, Versicherungskader, Politiker und Qualitätskontrolleure (UVW-PQ) dient der Aufgabe, die Arbeitsweise, die Effizienz, die Praktikabilität und die Resultate von Vorgängen zu untersuchen, die von den erwähnten Persönlichkeiten als Leistungen erbracht werden.

1. Begründung

Die Notwendigkeit einer solchen Massnahme ergibt sich aus der Tatsache zunehmender physischer und psychischer Gesundheitsprobleme bei diesen Fachleuten. Gesundheitliche Störungen können sich auf die Resultate so auswirken, dass deren Wissenschaftlichkeit, Zweckmässigkeit und Wirtschaftlichkeit bedroht, unverhältnismässig oder irrtümlich sind.

Die Öffentlichkeit hat ein Recht auf Schutz vor Desinformation. Das vorliegende Bewertungssystem UVW-PQ stellt eine wirksame Massnahme zur Wahrung dieses Rechtes dar und ist in der Lage, die Einhaltung qualitativ hochstehender Funktionen der obenerwähnten Probanden zweckmässig zu überprüfen.

2. Aufgabenbereich

Die Untersuchung umschliesst nicht nur die gesundheitliche Eignung, sondern auch Fähigkeiten wie Fachkompetenz, Ausdrucksweise und Verhaltensmuster (Adäquanz). Des weiteren wird spezifisch erfasst, ob die Fähigkeit besteht, nicht nur Zusammenhänge zu erkennen und praxisrelevant einzuschätzen (Kohärenz), sondern auch ob das Erkennen von Zusammenhängen mit den Umständen der Praxis tatsächlich konkordiert oder nicht (Konkordanz), und inwiefern persönliche Erfahrungen zur Umsetzung vorliegen (Konfidenz).

3. Experten

Die Voraussetzung zum Experten UVW-PQ ist ein abgeschlossenes Medizinstudium, ein Jahr Praxiserfahrung mit Patientinnen und Patienten und ein gerüttelt Mass an gesundem Menschenverstand. Psychologiekennntnisse sind erwünscht. Zur Wahrung der Unabhängigkeit ist Fernsehastinenz von Vorteil.

Hochmut ist, wenn der Mensch sich eine Vollkommenheit beimisst, die bei ihm nicht zu finden ist.

Spinoza

4. Methoden

Der Proband wird vom Experten persönlich aufgesucht. Nach der medizinischen Anamnese erfolgt der körperliche und psychologische Status. Anhand eines offenen und eines strukturierten Gespräches, letzteres gestützt durch Fragebogen und Formulare, findet nach der medizinischen Untersuchung die Erfassung der Aus-, Weiter- und Fortbildung statt. Spezifische Verfahren werden zur Erfassung der unter 2. erwähnten Parameter verwendet. Die Resultate sind in der schriftlichen Zusammenfassung festgehalten, die die Auswertung und die Beurteilung enthält.

Ausserdem werden Adäquanz, Kohärenz und Konfidenz anhand von sogenannten Kundenbefragungen detailliert erfasst (offenes Gespräch, Evaluationsdokumente UVW-PQ). Es wird geprüft, inwiefern der Proband betreffend der Konsequenzen seiner Beratungen und Entscheide zu Verantwortungsübernahme (moralisch, psychologisch, finanziell) in der Lage ist (Respons). Deshalb werden auch seine finanziellen Verhältnisse und Beteiligungen eingesehen und offengelegt (Transparenz). Insofern wirtschaftlich keine Relevanz besteht, unterstehen die persönlichen Verhältnisse des Probanden der Schutzzone (Diskrenz).

a La version française suivra. Notez pourtant que le postfixe «-PQ» se réfère aux personnes sensibles aux langues brunes.

b Wenn nicht explizit erwähnt, ist die weibliche Form jeweils eingeschlossen.

5. Zertifizierung, Massnahmen

Der UVW-PQ-Experte stellt nach erfolgter Evaluation des Probanden den Antrag auf ein Legitimationszertifikat an die Geschäftsführung UWW-PQ. Erteilt diese das Zertifikat, so ermächtigt es den Inhaber zur Ausübung seiner Tätigkeit. Das Zertifikat ist die ausschliessliche Voraussetzung dazu.

Eine Rezertifizierung erfolgt alle drei Jahre (siehe Reglement UVW-PQ).

Zuwiderhandlungen der betroffenen Berufsgruppen werden geahndet und mit Busse bestraft. Im Wiederholungsfall erfolgt der Entzug der Berufs- oder Funktionsausübungsbewilligung durch die entsprechende Vollzugsinstanz.

6. Finanzierung

Die Kosten richten sich nach den geltenden Tarifen und gehen zu Lasten des Probanden.

7. Einführung

Aus Gründen der ernsthaften Bedrohung der Öffentlichkeit tritt UVW-PQ mit sofortiger Wirkung in Kraft. Das Wahrnehmen der Verantwortung verbietet den Initianten die Gewährung einer Übergangsfrist.

Es bringt uns nichts näher dem Wahnsinn, als wenn wir uns vor andern auszeichnen, und nichts erhält so sehr den gemeinen Verstand, als im allgemeinen Sinne mit vielen Menschen zu leben.

Goethe

Qualität: warum eigentlich nicht?

II. Kritische Würdigung von UVW-QP

B. Riggenbach

Qualität

Qualität bedeutet Beschaffenheit, Artigkeit, die Eigenart, das sich Auszeichnende, Besondere und damit gewissermassen das Einzigartige.

Qualität ist eine Eigenschaft, die dem Einsatz der menschlichen Sinne – einige sprechen von fünf, andere von bis zu zwölf Sinnen – zugänglich ist. Qualitätserfassung setzt entwickelte Sinnesfunktionen und ihre Aktivität voraus.

Qualität wird heute in bezug auf soziale Systeme mit einer Ansammlung quantitativer Daten verwechselt. Der Glaube, durch quantitative Elemente einen intellektuellen Zugang zur Qualitätserfassung oder zum Nachweis einer Qualität zu schaffen, ist ein Irrtum. Das Messen, Zählen und Wägen von Daten führt nämlich notwendigerweise anstatt zur Qualität zur Quantität und entfernt sich damit von der ersteren. Begründungsstrategien, die Qualität mit Quantitäten erklären, entsprechen einer bewussten oder unbewussten Irreführung. Das Unterstellen einer bestimmten Population unter eine ent-

sprechende Reglementation ist eine Augenschere und bedeutet Missbrauch der Gutgläubigkeit.

Qualitätsnachweis setzt Sinnesschulung voraus. Von den allermeisten Vorschul-, Schul-, Berufs- und Hochschulausbildungen wird eine solche zugunsten der Entwicklung intellektueller Fähigkeiten vernachlässigt. Die weitverbreitete virtuelle Aufbereitung von Informationsmethoden und Freizeitangeboten bedient sich einerseits des emotionalen Lustgewinns des Konsumenten und andererseits der prinzipiellen Sinnestäuschung. Dadurch werden die Voraussetzungen für eine Sinnesschulung praktisch ausgeschlossen. Entsprechend reduziert sich die Fähigkeit zum Erfassen von Echtheit und Qualität.

Dieser Umstand erklärt aber den Wunsch nach einem Surrogat, nämlich, durch die statistische Ansammlung und Auswertung quantitativer Daten einen «Qualitäts»-nachweis zu produzieren.

Korrespondenz:
Dr. med. Björn Riggenbach
Faubourg de la Gare 29
CH-2000 Neuchâtel
Tel. 032 721 40 30
Fax 032 721 43 23

E-Mail: riggenb@freesurf.ch

Angst

Als Begleiterscheinung von unvollständigen Sinnesfunktionen tritt oft Angst auf. Beispiele bei Seh- oder Hörbehinderten sind zur Genüge bekannt. Angst ist ein natürliches Begleitsymptom von Orientierungslosigkeit, wenn das Bewusstsein – durch ungenügend ausgebildete Sinnesfunktionen – die Beurteilungskompetenz einbüsst.

Im besprochenen Zusammenhang wird diesem Umstand mit dem obenerwähnten Surrogat einer Qualitätserfassung begegnet, die aber das Problem weder löst noch die Angst vermindert: Das Gegenteil ist der Fall, denn die eingesetzten Kontrollsysteme erzeugen ihrerseits neue Unsicherheiten, Zweifel, Misstrauen, Leistungsdruck usw. und damit verbundene Angst.

Dadurch wird Angst potenziert: Sie verstärkt einerseits die unterbewusste Lebensangst und andererseits wird sie zu einer Art Überbewusstsein, das Lebenswerte diktiert. Vergleichsweise wird Angst zum immateriellen Koordinator und Supervisor und lenkt mit unsichtbaren Fäden die menschlichen Akteure aus dem Hintergrund. Das Unterbewusste manifestiert sich durch die eigentümlichen Umstände, dass zuletzt niemand mehr weiss – je gewusst hat? –, wer eigentlich die ganzen Kontroll- und Überwachungssysteme in-anguriert hat.

Sicherheiten

Sicherheit entsteht letztendlich (nur) durch zwischenmenschliche Verbindlichkeit und den Ausschluss von Anonymität. Vertrauensvolle Beziehungen dienen unmittelbar der Angstverminderung. Beispiele kennen wir aus der Alzheimerpflege, Stichwort Validation [1].

Abgesehen davon und von spirituellen Werten ist praktisch alles andere – wie «Lebens»- und «Kranken»-versicherungen, Finanzen und sonstige materielle Werte, Statistiken, Qualitätskontrollen usw. – mit Scheinsicherheit gleichzusetzen. Solche Ersatzwerte sind meistens die Folge von anonymen oder anonymisierten Sozialsystemen. Konsequenzen davon sind Missverständnisse und Misstrauen und die daraus hervorgehenden Kontroll- und Überwachungssysteme.

Oft wird Anonymisierung mit Objektivierung gleichgesetzt. Individuelle menschliche Verhältnisse sind aber weder objektiv noch vergleichbar, schon gar nicht durch Anonymisierung. Dadurch verlieren sie nachgerade die Objektivität, denn unter Objektivität ist zu ver-

stehen, was der Wirklichkeit entspricht. Wissenschaftliche Studien kennen alle das Dilemma der Tatsachenentfremdung im Vergleich zu den Umständen des Einzelfalles.

Die versuchte Vertrauensbildung unter Beibehaltung von Anonymität und Unverbindlichkeit, wie z. B. Konzepte von «objektiver Qualitätserfassung», sind weder als Sicherheits- noch als Vertrauensfaktor brauchbar. Auch für sie gilt die Eigenschaft der Augenwischerei.

Neues

Es gibt grundsätzlich Neues, noch nie Dagewesenes. Neue Ideen, neue Entdeckungen und Erfindungen, neue Viren, neue Gefühle und weshalb nicht neue Materie. Das widerspricht zwar gewissen Axiomen, doch sind Axiome Gedanken, und es gibt auch neue Gedanken. Unser Vorstellungsleben kennt Beschränkungen. Das Gesetz von der Erhaltung der Materie ist ein Beispiel davon.

Völlig Neues, nie Dagewesenes überfordert oft das Denken und Erleben der nach Sicherheit strebenden Individuen. (Das lehren z. B. in Arztpraxen immer wieder die Patienten den Ärzten). Dabei kann das Reglementieren von Standardzusammenhängen den Zugang zu Neuem und zu innovativen Lösungen weitgehend verhindern. Typischerweise gehören Statistiken dazu. Für viele sind sie die Repräsentanten des heutigen Credos. Sie haben den Nachteil, dass sie individuelle, spezifische und, genau betrachtet, unvergleichbare Umstände verkennen. Diesen aber entspricht oft ein innovatives oder kreatives Prozedere, das sich schliesslich, wenn es auf Fachkompetenz beruht, als die zweckmässigste (da sachlichste und damit wissenschaftlichste), effizienteste und wirtschaftlichste (billigste) Lösung erweist.

Evaluation

Im Sinne verschiedener Autoren dieser Zeitschrift fügt sich diese Würdigung in die Reihe derjenigen Stimmen ein, die die Unzulänglichkeit von Modellen aufzeigen, wie sie Kollege X. Qualidis im vorigen Beitrag vorstellt. Leider grassiert die heutige Zeit davon.

Es müssen indessen Zielsetzungen an deren Stelle treten, die insbesondere:

- auf Vorschul-, Schul-, Berufs- und Hochschulebene die Förderung der Sinnesfunktionen realisieren;

1 Literatur beim Verfasser.

- gegenüber den virtuellen die authentischen Erlebniswelten erkennen, schaffen und schätzen lernen bzw. psychologische Anreize dazu entwickeln;
- in den gleichen Zusammenhängen Neugier, Interesse und Innovationspotential der Lernenden entwickeln und belohnen, anstatt davon abzuschrecken;
- kreative Methoden, wie sie in künstlerischen Zusammenhängen praktiziert werden, in Didaktik und Pädagogik integrieren;
- manuelle Methoden, wie z. B. handwerklichen Fertigkeiten, im Ausbildungsplan nicht vernachlässigen;
- unter Einsatz entsprechender Methoden verbindliche soziale Zusammenhänge fördern;
- die Einzelfalldokumentation als Goldstandard betrachten, denn ethisch ist sie Gold wert;
- Voraussetzungen herstellen für eine sinn-gemässe, d.h. zulässige Verwendung des Begriffes «Qualität».

c Für die Durchsicht des Manuskriptes möchte ich mich bei den Kollegen Peter Heuser, Bern, und Wilfried Schubert, Köln, herzlich bedanken.

In diesem Sinne kann zusammengefasst werden, dass die Arbeit von Kollege Qualidis gut gemeint, sogar wissenschaftlich gemeint war. Jedoch dient sie weder der Sicherung der Wissenschaftlichkeit, der Zweckmässigkeit noch der Wirksamkeit.

Wie unzählige ähnliche Systeme erweist sich auch das von Qualidis als widersprüchlich. Typische Beispiele stammen auch aus dem Pflege-sektor («mehr Qualität» = weniger denn je Zeit für den Patienten). Es wird postuliert, dass von inkompetenter Seite ein Beurteilungsprozedere stattfinden kann, das zum Mass für Qualität erhoben wird. Dieses kontradiktorische Konzept führt zu irrtümlichen Resultaten. Das Vorgehen ist inadäquat. Im sozialen Kontext grenzt es an ein kollektives Wahnsystem.

Zur wachsenden Enttäuschung der Initianten und Kostenträger riskieren paradoxe Systeme, sich selber ad absurdum zu führen. Unter der grössten Beteuerung des Bedauerns werden die Experimente dann abgebrochen. Wer hat von der Übung am meisten profitiert?^c