



Oktober 2005

## Sieben Briefe

### Dritter Brief

#### Qualitätssicherung – ein Fetisch?

„Ein Fetisch macht faßbar, was man nicht greifen kann. Er stellt das Fehlende dar, verdeckt das Nichts“ – diese Worte einer Psychoanalytikerin erinnerten mich an die Qualitätssicherung (QS).

Kann man einen Roman, eine Sonate ´qualitätssichern´? Kann man den Charme eines italienischen Dorfes qualitätssichern?

Ja, man kann es. Leider wird aus dem Roman dann aber ein Lore-Roman oder ein Standardkrimi. Und aus dem zuvor einzigartigen Dorf wird ein ISO-Dorf.

All das, was mit dem Menschen, seiner Einzigartigkeit und Subjektivität zu tun hat, kann man nicht qualitätssichern, ohne es zu verlieren. Übrig bleibt der Fetisch QS, der das Verlorene verdeckt.

Routinen kann man qualitätssichern – und alles, was man qualitätssichert, wird zur Routine.

Wieviel Routine aber brauchen wir, und wieviel Routine wollen wir? Das ist die Frage, die erst einmal gestellt werden muß, bevor sinnvoll über QS entschieden werden kann.

Denn weniger QS kann von Vorteil sein. So erzählte mir die Leiterin einer Seniorenanlage, daß mittlerweile 25% der gesamten Arbeitszeit benötigt werden, um die QS-Akten auf dem Laufenden zu halten. Diese Zeit fehlt natürlich an anderer Stelle: Handreichungen für alte Menschen außerhalb des QS-Systems oder das (nicht geplante) Gespräch sind seltener geworden.

QS ist alles andere als ein rundum effizientes Konzept. Ganz im Gegenteil: QS lockt in die konservative Falle. Lenkt sie doch Aufmerksamkeit und Ressourcen auf vorgegebene Routinen, die dann zunehmend resistent gegen Veränderungen werden (obwohl natürlich das Gegenteil behauptet wird).

Wir brauchen Qualität. Aber ist QS nicht oft genug der Fetisch, der eine dahinter liegende Leere verdeckt?

Wie wäre es statt dessen mit einer Betriebskultur, die weniger auf die Formalisierung von Abläufen und Verfahren setzt – dafür aber selbständiges Handeln belohnt, Raum für Ideen und deren Umsetzung läßt und zum lebendigen Austausch zwischen Mitarbeitern, Kunden, Führungskräften und Lieferanten einlädt? Die also Lernen fördert, nicht Bürokratismus!

*Burkhard Krupp*