

Modewort Qualität

Seit Generationen gilt Schweizer Qualität als Inbegriff für besonders hochstehende Produkte. Insbesondere bei industriellen Fabrikaten ist in den letzten Jahrzehnten die Störungsanfälligkeit weiter gesunken, obwohl die Nutzungsmöglichkeiten massiv angestiegen und die Verkaufspreise gefallen sind. Gutes wurde noch besser.

Aufgrund dieser Entwicklung gilt die Qualitätsförderung heute praktisch in allen Firmen und Institutionen als zentrale Aufgabe. Zumindest auf dem Papier. Teilweise taugen nämlich Kundendienste von Dienstleistern mit grossem Publikumsverkehr bestenfalls als schlechte Beispiele. Dazu ein kurzer Praxisbericht: Eine Schweizer Krankenversicherung, welche in den Deutschen Markt expandieren will, wirbt im nördlichen Nachbarland mit dem Slogan: „Mit unserer Schweizer Historie sind uns Transparenz und Qualität ganz besonders wichtig“. Abgesehen davon, dass der Begriff „Transparenz“ in Bezug auf die Schweiz in Deutschland derzeit eher zynisch tönt, ist die Kasse in der Praxis nicht in der Lage, eine banale Adressmutation korrekt durchzuführen. Die Abwicklung von Reklamationen spottet jeder Kritik. Auch von Transparenz kann keine Rede sein. Selbst der zuständige Agenturleiter musste einräumen, dass die Abrechnungsformulare dieser Versicherung nur schwer verständlich seien. Einzig das Ausstellen von Rechnungen klappt tadellos.

Im öffentlichen Gesundheitswesen wird den Mitarbeitenden der Unterschied von Basis-, Struktur- und Prozessqualität doziert. Umfangreiche Manuals beschreiben zahlreiche Qualitätsnormen. Ob sie verstanden und angewendet werden, ist aber eine andere Frage. Vermutlich geht es bei zahlreichen Aktivitäten im Qualitätsbereich primär darum, die Führungsebene vor Verantwortlichkeitsvorwürfen zu schützen und weniger um bessere Leistungen. Es ist mir übrigens völlig egal, ob ein Basis-, Struktur-, oder Prozessqualitätsmangel vorliegt, wenn meine Vene bei einer Blutentnahme nicht auf Anhiieb getroffen wird. Die für mich zuständige Laborantin trifft glücklicherweise immer. Sie kann es halt einfach.

Auch in der öffentlichen Verwaltung hat das Modewort Qualität Einzug gehalten. Es ist höchst interessant, die verschiedenen Leitbilder der kantonalen Verwaltung mit der Praxis zu vergleichen. Die Einhaltungquote der selbst verordneten Leitbildziele ist in etlichen Ämtern ziemlich armselig. Und nun der neuste Hit: Das Departement für Bildung und Kultur will in der Volksschule als neues Qualitätselement so genannte Schulvereinbarungen zwischen Schulleitung, Eltern und den Schülerinnen und Schülern einführen. Weil ja eine Vereinbarung auf Gegenseitigkeit beruht bzw. beruhen sollte, müssen folglich im Kanton Solothurn rund 25'000 Verträge ausgehandelt und unterzeichnet werden. Ausser einem administrativen Riesenaufwand (einmal mehr vom Kanton befohlen und durch die Gemeinden zu bezahlen) wird dieses Vorhaben sehr wenig bis gar nichts bringen. Bedeutend wirkungsvoller wäre eine individuelle Überwachung und gegebenenfalls konsequente Sanktionierung der effektiven Problemfälle. Höchstwahrscheinlich geht es auch bei diesem Leerlauf mehr um die Absicherung der kantonalen Obrigkeit als um reale Optimierungen im Schulbetrieb. Papier statt konkrete Taten ist einmal mehr das untauglich Motto.