

Qualität als das Andere der Quantität: Wie bildet sich «Sinn für Qualität»?

Dritter von drei Teilen¹

Philipp Stoellger

Qualität ist, was sich zeigt?

Eine der möglichen Umschreibungen wäre: Qualität ist, was *sich* zeigt, auf kurz oder lang. Man kann nicht einfach mit dem Finger darauf zeigen, man kann sie nicht «in vivo» demonstrieren (das wäre nur die Demonstration von präparierten Beispielen), aber es wird sich schon zeigen, was Qualität ist. Das wäre eine Formel für das *Vertrauen* in Qualität (gegen Verdacht und Misstrauen, die wie die Pharisäer von Jesus «Zeichen» forderten).

Aber *wem* zeigt sie sich? Und woran? Man braucht hier die Unterscheidung von *etwas zeigen* und *etwas sich zeigen lassen*: Etwas zeigen, etwas darstellen (wollen) ist etwas anderes, als darauf zu setzen, dass sich etwas zeigt, dass sich schon zeigen wird, was Qualität ist. Qualität zeigt sich – an Haut und Haaren, an Leib und Seele des Patienten. Dieses Vertrauen in das Sichzeigen von Qualität mag zwar naiv klingen, aber letztlich ist es das, worauf das Vertrauen von Patient und Therapeut sich verlassen muss. Dieses Risiko des Vertrauens kann keine Kontrolle oder Sicherung umgehen, und ohne dieses Vertrauen wäre ohnehin fast alles verloren. Wollte man hingegen die Qualität als stets sicher und risikofrei ausweisen, würde man sich auf Aussendarstellungen verlassen.

Darstellungstechniken

Es ist unvermeidlich, dass auch Unkundige über die Qualität der Medizin urteilen, oder zumindest sich ein Urteil bilden: die Patienten werden das ebenso, wie die Regenten (aus Politik und Verwaltung, von Massenmedien ganz zu schweigen). In diesen Perspektiven liegt keine professionelle Kompetenz vor, aber geurteilt wird dennoch. Daher gibt es für beide entsprechende Aussendarstellungen der Medizin. Verwaltung und Politik lassen sich durch passende Zahlen beeindrucken: Effizienznachweise und Statistik etc. Patienten lassen sich durch anderen Schein beeindrucken, die weniger das ökonomische als das augenscheinliche Design der Medizin betreffen.

In beiden Hinsichten hat es die Medizin mit der Notwendigkeit wie mit der Verführung zur *Simulation* von Qualität zu tun. Weil sich Qualität nicht immer gleich *zeigt*, muss man eben etwas *nachhelfen*. Angesichts des Wettrüstens in Sachen Demonstration und Vorzeigen von Qualität (sanzeichen) dürfte es schwer fallen, mit entsprechender Zurückhaltung zu anvicieren. Werbung (für Studiengänge, Fortbildungen, Therapien usw.) beherrscht die Wahrnehmung. Was man nicht lassen kann, ist die Aussendarstellung – aber die bleibt immer zweideutig: Die virtuose Selbstdarstellung setzt auf *Sichtbarmachung*, und die kann die Vertrauenskrise auch verschärfen. Allzu komfortable Zahnarztpraxen haben mir noch nie besonderes Vertrauen eingeflößt (und darin bin ich leider meist bestätigt worden).

Vertrauen oder Verdacht und Kontrolle?

Kontrollmassnahmen hingegen wirken (auch wenn sie nicht so gemeint sein mögen) gegenläufig zum Vertrauen. Die notwendigen Gegenmassnahmen wären, was man aus der Diplomatie kennt: vertrauensbildende Massnahmen. Was könnte dem dienen? Transparenz und «Fehlerkultur» sind sicher vertrauensbildende Massnahmen: Sichtbarmachung – aber nicht im Sinne von Werbung und Design. Statt auf Oberflächenphänomene zu setzen, auf die Simulation von Erfolg (einer Praxis), wären eher Zurückhaltung und Solidität passend. Aber auch die kann man simulieren. Nur wird man auf Dauer nur wenige Patienten täuschen können über die Qualität des ihnen «Angetanen».

Das mag man für einen frommen Wunsch halten, aber wo käme man ohne diese Frömmigkeit eines Vertrauens hin?

Wie bildet sich der «Sinn für Qualität»?

Beste Ausbildung, Fortbildung, Apparate usw. einmal vorausgesetzt. Was bedarf es noch, um diesen Sinn zu bilden? Denn Sinn für Qualität versteht sich nicht von selbst.

¹ Der erste Teil ist im Heft 47, der zweite Teil im Heft 48 von PrimaryCare erschienen.

Er ist nicht nur eine Frage der *Ausbildung*, zumal nicht in den Zeiten des «studium bolognese», sondern auch der *Erfahrung und Bildung*. Wenn die im Studium erworben werden können, um so besser. Aber je verschulter Aus- und Fortbildung, desto sicherer werden Erfahrung und Bildung vermieden. Dieser Sinn bildet sich auch *nicht* über Kostenkontrolle oder verwandte Kontrollmechanismen. Das sind nur Mittel, um Qualitätsprobleme anzuzeigen. Der Sinn wird nicht nur nicht gebildet, sondern verbildet durch Substitute: wenn man Qualität durch Quantifizierung fassen will. Daher bildet er sich auch *nicht* mittels des gegenwärtig grassierenden «Morbus Evaluitis», also *nicht* durch Quasi-Objektivierungen. Quantitäten sind natürlich nicht irrelevant. Aber sie sind allenfalls indirekte, irrtumsanfällige Anzeichen für Qualität, die interpretationsbedürftig sind. Zwischen der ersten und der tausendsten OP gibt es sicher Qualitätsdifferenzen. Aber ob die sich bei der 3. oder erst bei der 903. OP einstellen, ist nicht an der Zahl ablesbar. (Dass trotzdem die Zahl als Index der Qualität des Arztes gilt – ist ein Beispiel für die quantitative Beurteilung der Qualität).

Daran zeigt sich auch, dass Erfahrung allein noch keinen Sinn für Qualität bedeutet. Denn sonst wäre der Erfahrenste immer der Beste. Es muss etwas hinzutreten: das kritische Urteilsvermögen, um nicht mit der Erfahrung bloss Gewohnheiten auszubilden, sondern mit jeder weiteren Erfahrung diesen Sinn weiter zu schärfen.

Daher kann man auch zu einer gewissen Skepsis neigen gegenüber den überall spriessenden Angeboten zur Qualitätsverbesserung. Allein der ungeheure Boom muss einen doch fragen lassen, wie gross und zahlreich die Probleme sind. Und die Dauer des Booms, wie hartnäckig sie fortbestehen.

Die oben geäußerte Vermutung lautete: die vielfältigen Evaluationsmechanismen könnten die Problemlage verschärfen. Statt Pluralisierung, Ausdifferenzierung, weiterer Ausbildung etc. schiene mir die Konzentration auf einiges wenige angebracht: die Konzentration auf Erfahrung, Urteil, Wahrnehmung und die Billigkeit (im Sinne des Sinns für den Einzelfall). Ein Werbeplakat hat vielleicht in diesem Sinne einmal erklärt: «Alles wird besser, s'Valser Wasser bleibt guat».

Erfahrung und Urteil

Wenn aber «alles in Ordnung» wäre und «sehr gut», würde man nicht nach Qualität *fragen*. Zunächst entscheidet in Qualitätsfragen die *Erfahrung*, aber nicht die Routine. Erfahrung ist die Bedingung für Qualitätssensibilität, nicht im Sinne szientifischer, sondern sapientialer und phronetischer Urteile – mit

dem Sinn, was wann für wen angebracht ist. Aber Erfahrung *allein* reicht nicht. Denn der Erfahrenste ist mitnichten stets der Beste.

Erfahrung ohne *Bildung* der Urteilsfähigkeit (Kompetenz) bleibt unverarbeitete Erfahrung. *Urteilskompetenz* bedarf daher der Schulung im Denken mit Messer und Gabel. Zu dieser Urteilskompetenz bedarf es eben auch einer Schärfung des *Differenzbewusstseins*. Man braucht nicht nur scharfe Skalpelle, um Qualität nicht mit Quantität zu verwechseln.

Wozu aber Erfahrung und Urteil, wenn nicht *auch* dazu, über den Tellerrand der Praxis hinauszuschauen: Es bedarf der *Diskurse* über die Hinsicht des Urteils, über «das höchste Gut» (wie die Lebensqualität).

Dazu nur eine – durchaus angreifbare – These: Nicht das Leben «als solches» oder «an sich» ist es, worum es gehen kann. Der Mensch braucht *mehr* als Leben, wenn er als Mensch leben soll.

Das klingt zunächst trivial – in den Grenzlagen der Frage nach Lebenserhaltung um jeden Preis ist es aber nicht mehr so trivial. Theologisch gesprochen lebt kein Mensch, ohne dass er sein Herz an etwas hängt. «Worauf Du nun (sage ich) Dein Herz hängst und verlässest, das ist eigentlich Dein Gott», meinte Luther in seinem Grossen Katechismus (zur Auslegung des ersten Gebotes)². Auch wenn es Götzen sein mögen, woran mancher sein Herz hängt – ohne solch eine Herzensangelegenheit gibt es kein menschliches Leben.

Deswegen ist die «Lebensqualität» nichts, was dem Leben an und für sich zu eigen ist. Es geht um ein Mehr – wofür, wovon und worum willen wir leben. Wer diese Dimension nicht im Blick hat, hat nichts vom Leben.

Oben wurde kritisch notiert, was der «implizite Wirklichkeitsbegriff» von Evaluation, Kontrolle und ständiger Verbesserung ist: nur was sich rechnet, ist von Belang. Wenn sich alles auszahlen soll, bleibt Qualität auf der Strecke der Bilanzen. Demgegenüber kommt hier die Alternative dazu in den Blick: vor allem was sich *nicht* rechnet, ist von Belang. Nur damit können wir leben und sterben. Und weil wir damit auch sterben können, sollte man einen damit auch sterben lassen, wenn es an der Zeit ist. Ohne einen Sinn für das, woran ein Patient sein Herz hängt, ja, ohne selber mit dem Herzen an «etwas» zu hängen, bliebe alles Urteil letztlich blind.

Wenn in Sachen «Qualität» vor allem von Belang ist, was sich *nicht* rechnet, könnte das auch einer finanziellen *Frustrationstoleranz* förderlich sein. Qualität zahlt sich oft nicht aus – in der Wissenschaft schon gar nicht. Ökonomen haben den Ausdruck vom «ab-

2 BSELK 560.

nehmenden Grenznutzen» geprägt. Wenn 99% der Behandlungen gut verlaufen, würde es unverhältnismässig viel kosten, auch noch das letzte Prozent zu einem guten Ende zu bringen. Nur, so zu argumentieren, ist ein Beobachterurteil wie bei Musils Strassenbahnunglück. Solange ein Mediziner noch jedem seiner Patienten in die Augen schaut, wird ihm dieser «Überblick» unerschwinglich sein. Der ungeheure Preis dieser ökonomischen Kostenregel wäre, dass die Humanmedizin auch zur Inhumanmedizin werden kann.³

Wahrnehmung

Erfahrung und deren *Verarbeitung* blieben blind ohne eine Einübung in die *Wahrnehmung des Anderen*, der anderen Person wie des Anderen des Handelns. Nur ein Erfahrener, der sich immer wieder irritieren lässt, der seine Wahrnehmung offen hält, hat die Chance auf die Bildung seines Sinns für Qualität. Hier kehrt der *sinnliche Sinn* des Qualitätsurteils wieder.

Qualität ist nicht allein eine Frage der Ethik und der Erfahrung, sie ist auch eine Frage der *Wahrnehmungsfähigkeit*, der Sensibilität. Die bildet sich nicht, indem man *viel* sieht, sondern indem man *genau hinzusehen lernt*. Aber auch nicht «zu genau». Wenn man ein Bild mit zuwenig Distanz betrachtet, sieht man nichts mehr. Welches Bild wie viel Nähe verträgt und beansprucht – das wird nur die eigene Erfahrung einem sagen. Und die sollte einem sagen, dass das Gegenüber, um das es geht, dabei mehr als ein Wort mitzusprechen hat.

Wahrnehmung des Anderen: Widerfahrung

W. Kamlah⁴ (philosophischer und theologischer Anthropologe, 1905–1976) meinte in dieser Hinsicht: «Unser aller Leben ist eingespannt zwischen den Widerfahrnissen Geburt und Tod.» Widerfahrnisse sind das *Andere* des Handelns, was uns zustoßt und zufällt. «Gute und schlimme Widerfahrnisse treffen uns ... nicht allein «von aussen», d.h. hier: aus der Umgebung unseres Körpers, sondern z.B. auch als Versagen des eigenen Körpers, ja «von innen» als «Stimmungen», die uns «überkommen», vielleicht als übergrosse Ängste in der Nacht, als «Affekte» am Tage»⁵.

³ Umgekehrt: nicht alles was die Kosten hochtreibt, ist human und qualitativ. Die Qualität der Medizin bemisst sich nicht an ihrer Leistungsfähigkeit, einen um keinen Preis sterben zu lassen.

⁴ W. Kamlah, Philosophische Anthropologie. Sprachkritische Grundlegung und Ethik, Mannheim 1972, 34ff: «Widerfahrnis und Handlung.»

⁵ Kamlah, ebd., 50, vgl. 58, 60.

⁶ Ebd., 39.

⁷ Ebd., 41.

Mit Affekten umgehen zu lernen, ist eine eigene Aufgabe – wie es übrigens auch ein Pfarrer mühsam lernen muss, Affekte zuzulassen, sich nicht davon übermannen zu lassen, aber doch mit und von ihnen zu leben.

Kamlah ging es um das Grundsätzliche darin: um die «Wiederentdeckung des Widerfahrnischarakters des menschlichen Lebens»⁶. Die Konsequenzen wären nicht zu unterschätzen, wie er an einem Beispiel ausführt:

«Was eine chirurgische «Operation» als Handlung ist, weiss primär der Chirurg. Was sie als Widerfahrnis ist, weiss der Patient. Ein guter Arzt ist ein solcher, der wenigstens bemüht und in der Lage ist, sich in Krankheiten als Widerfahrnisse «hineinzusetzen». Was «Liebe» ist, kann niemand zureichend wissen, der nicht geliebt wird und nicht liebt oder doch liebte und geliebt wurde – geliebt werden ist ein Widerfahrnis, aber lieben in gewisser Weise auch.

Den Prädikator «Geburt» erlernt niemand mittels seiner eigenen Geburt. Eine Frau, die gebiert, erlernt ihn neu und anders als der Mann, der von Geburten nur erfährt und dem doch die Geburt eines eigenen Kindes beglückend widerfahren kann.

Was «sterben» ist, kann gleichfalls niemand in der Weise primär wissen, wie er wissen kann, was «lieben» oder was «dirigieren» ist. Doch wer an einem Sterbebett ausgeharrt hat oder wer einmal wissentlich in Lebensgefahr war, weiss es besser als ein Kind, das es nur «vom Hörensagen» weiss.»⁷

Cum grano salis könnte man sagen, der Arzt sollte sich darin üben, auch Patient zu sein, nicht nur Handelnder mit möglichst guter Bildung, sondern auch Leidender mit der Kompetenz, mit Affekten und Leiden umzugehen.

Es bedarf der Kompetenz darüber zu urteilen, wie sich etwas anfühlt, wie man damit leben kann, ob es also der *Lebensqualität* dient. Dieses Urteil sollte man nicht *nur* dem Patienten überlassen müssen. Anders gesagt: man sollte ihn damit nicht allein lassen müssen.

Umgekehrt sollte man so offen und sensibel sein, sich dem unprofessionellen Urteil des Patienten aussetzen. Nichts liegt näher, als sich dem *nicht* aussetzen, sich dem am Ende sogar zu entziehen. Das heisst, nicht nur urteilen, sondern auch urteilen *lassen* (über sich von anderen).

Recht und Billigkeit

Sinn für Qualität erfordert *Unbestimmtheitsspielräume* (und nicht totale Kontrolle) und eine Toleranz gegenüber Unbestimmtheiten und nicht die allumfassende Regelung, gesetzlich und bürokratisch, auch nicht eine umfassende «Zertifizierung» nach Industrienormen.

Kant schlug zur näheren Bestimmung dieses Sinns für Unbestimmtheit eine klassisch gewordene Unterscheidung vor: das *bestimmende* vom *reflektierenden* Urteil zu unterscheiden. Das bestimmende Urteil subsumiert den Einzelfall unter eine Regel. Das reflektierende Urteil hingegen sucht dem Einzelfall gerecht zu werden, wie einem Kunstwerk.

Das kann man auf die eingangs angesprochene Frage von Medizin und Recht beziehen. Eine maximale Verrechtlichung zielt darauf, dass einem möglichst nichts unterkommt, was sich nicht unter Regeln subsumieren liesse. Für alle Fälle eine Regel zu haben, wäre der Traum jedes Bürokraten.

Dagegen hatte schon Aristoteles eine lebensdienliche (und m.E. überlebensnotwendige) Unterscheidung vorgeschlagen: die von *Recht und Billigkeit* (*epeikeia* = Angemessenheit, Schicklichkeit, Milde, Nachsicht). Billig ist das, womit man einem Einzelfall gerecht zu werden sucht, für den es kein Gesetz oder im Gesetz keine genannte Ausnahme gibt.⁸

Das kann im Grenzfall soweit gehen, dass man den Boden des Gesetzes verlässt. Die Probleme der Sterbehilfe in Deutschland bewegen sich auf ebendiesem Terrain. Sie ist verboten, wird aber im individuellen Fall «selbstredend» praktiziert, auch wenn man sich damit im Auge des Gesetzes strafbar macht. Das ist m.E. im übrigen nicht nur möglich, sondern ggf. auch geboten. Denn Lebenserhaltung (wie Selbst-

erhaltung) um jeden Preis wäre gottlos. Aber daraus eine «Regel», gar ein Gesetz zu machen, scheint mir gefährlich. Denn diese Frage muss eine Einzelfallentscheidung bleiben, bei der man sich nicht einfach auf «das Recht» zurückziehen darf.

Nicht Verrechtlichung der Lebenswelt oder der Arbeitswelt also, sondern eine Zurückhaltung gegenüber den Mitteln des Rechts scheint mir angebracht. Gleiches gälte für Vorschriften und Verwaltungsregeln etc., auch im Bereich der Wissenschaft.

Qualität sichern zu wollen ist gut und recht, besser und billig wäre aber, sie nicht *sichern* zu wollen, sondern den Sinn für Qualität zu bilden. Der aber ist nicht ohne Risiko. Wollte man das in jeder Hinsicht ausschliessen, wäre eine allumfassende Regelungs- und Kontrollmaschine die Folge.

Auf Wege der Bildung des Sinns für Qualität könnte wohl auch tiefer geschürft werden als mit den Mitteln von Evaluation und Co. Jedenfalls wäre es eine «vertrauensbildende Massnahme», die den prekären Antagonismus von Wissenschaft und Lebenswelt etwas entspannen könnte. Das ist vielleicht zuwenig, um alle Probleme zu lösen, aber es wäre jedenfalls mehr, als die Ökonomie und Politik der «Effizienzsteigerung» hoffen lassen.

⁸ Der unabweisbare Grund für die Billigkeit liegt darin, dass der Gesetzgeber nicht alle Umstände voraussehen kann, die eintreten können. Daher wird ein unvorhersehbarer Einzelfall stets in eigener Verantwortung des Urteilenden entschieden werden müssen «im Sinne des Gesetzgebers».

Dr. habil. theol. Philipp Stoellger
Institut für Hermeneutik und Religionsphilosophie
Kirchgasse 9
CH-8001 Zürich
stollger@theol.unizh.ch