

### Soziologie und Qualitätssicherung: zur Einleitung

Mann, Bernhard

Veröffentlichungsversion / Published Version

Zeitschriftenartikel / journal article

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:

GESIS - Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Mann, B. (1996). Soziologie und Qualitätssicherung: zur Einleitung. *Sozialwissenschaften und Berufspraxis*, 19(1), 4-6.  
<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-39701>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

#### Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.



## Soziologie und Qualitätssicherung

### Zur Einleitung

*Bernhard Mann*

Qualität, definiert als Güte, Wert oder Prädikat einer Sache, ist unter dem Stichwort "Qualitätssicherung" zu einem Schlüsselbegriff in modernen Gesellschaften geworden. In der sozialwissenschaftlichen Praxis reichen die theoretischen Ansätze der Qualitätssicherung von den klassischen Modellen mit der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität bis zu den modernen Ansätzen eines konsequenten Qualitätsmanagements mit der Normierung und Zertifizierung sozialer Einrichtungen wie eines integrativen Qualitätsmanagements mit Qualitätszirkeln bzw. eines aus Japan kommenden Modells des Total Quality Managements.

In der Phase der Industriegesellschaft hatte die Qualitätssicherung - vor allem im wissenschaftlich-technischen Sektor - eine längere Tradition entwickelt; in den modernen Dienstleistungsgesellschaften gewinnt sie zunehmend an Bedeutung in den Sozialorganisationen: Gemeint sind vielfältige Institutionalisierungsformen im Spektrum der ambulanten und stationären Einrichtungen; sie beabsichtigen das gemeinsame Ziel der Optimierung von Patient- bzw. Kundenzufriedenheit; eine Abwertung der Qualitätssicherung als Modeerscheinung wird ihrem eigentlichen Anliegen nicht gerecht.

Zweifelsfrei bedürfen paternalistisch strukturierte Gesellschaften kaum der Qualitätssicherung; hier wird Qualität ideologisiert. In demokratischen und pluralistischen Organisationsformen ist die Frage nach der Qualität jedoch ein Thema des gesellschaftlichen Diskurses. Gleichwohl bedarf die "Produktion von Qualität" einer intersubjektiven wie sachhaltigen Nachvollziehbarkeit: Hier sind die Sozialwissenschaften - und vor allem auch die Soziologie - aufgefordert mitzuwirken an einer Objektivierung der Qualitätsgestaltung; sei es in der handlungstheoretischen Tradition Max Webers oder in der diskursanalytischen Schule.

Die "Einheit" der vorliegenden Beiträge ist das Bemühen um Objektivierung der Qualitätsgestaltung: Die interdisziplinäre Bedeutung der Soziologie im Felde der Quali-

tätssicherung liegt begründet in einem umfangreichen Curriculum mit dem Methodenrepertoire, der Evaluationsforschung und nicht zuletzt mit den Denkqualitäten, wie sie die Klassiker der Soziologie repräsentieren. Die vorliegenden Beiträge beanspruchen zwar nicht, einen Querschnitt zur Qualitätssicherung vorzulegen. Doch zeigen sie Facetten einer "Soziologie der Qualitätssicherung" auf - mit Makro-, Meso- und Mikrobezügen. Erörtern die Aufsätze von *Eversmann*, *Faßmann* und *Deckers* eher den empirischen und angewandten Schwerpunkt im theoretischen Bereich der mittleren Reichweite, so reflektieren die Aufsätze von *Hörnemann* und *Mann* eher die Bedeutung der methodologischen und theoretischen Reflexion.

Die Diskussion der Qualitätssicherung in dem vorliegenden Heft besteht also aus sechs Beiträgen. Der Schwerpunkt ist im Gesundheits- und Sozialwesen angesiedelt: Zwei Beiträgen kommen aus dem Krankenhauswesen, ein Beitrag aus dem Gebiet der Rehabilitationsforschung mit dem Schwerpunkt "Süchte" und ein weiterer Beitrag aus der Unfallprohylaxe. Die beiden abschließenden Aufsätze behandeln die kritische Reflexion des Arzt-Patient-Verhältnisses angesichts der aktuellen Rechtsentwicklungen einerseits sowie der thesenhaften Diskussion der Möglichkeiten und Grenzen eines Qualitätsmanagements andererseits.

Der Beitrag von *Bernd Eversmann* - selbst erfahrener Krankenhausarzt wie Public-Health-Experte - ist eine Klinikabhandlung. Angesichts komplexer medizinischer, ökonomischer, rechtlicher und sozialer Aufgaben im modernen Krankenhausmanagement, zeigt der Autor soziologische Anforderungen an die Entwicklung und Organisation einer Stabsstelle für Qualitätssicherung.

*Hendrik Faßmann* bewegt sich im Feld der Süchte; die persönlichen Nöte wie die volkswirtschaftlichen Belastungen sind bekanntermaßen groß. *Faßmann* greift die Public-Health-Idee einer ganzheitlich angelegten Rehabilitation auf. Der soziologische Erkenntnisgewinn seines Ansatzes ist das Erfordernis einer Methodenreflexion für die Evaluationsforschung: Die Perspektive des Autors liegt - angesichts der sozialen Herausforderungen - in der methodologisch fundierten Verbesserung der Konzeptentwicklung für die "Suchtentwöhnung".

*Ralf Deckers* zeigt am Beispiel des Technischen Überwachungsvereins (TÜV) Rheinland das Spannungsverhältnis von Technik und Soziologie auf. Die nach wie vor bedrückenden Unfallziffern begründen hinreichend, daß die hohen Mortalitätsraten und teils lebenslänglichen Krankenkarrerien im Vorfeld der Krankenhauseinweisung verhindert bzw. reduziert werden müssen. Beckers analysiert die Frage der soziologischen Methodenkompetenz für die Qualitätsverbesserung des Leistungspakets beim TÜV.

*Gerd Hörnemann* reflektiert die makro-soziale Ebene der Qualitätssicherung. Aufgegriffen wird jene in der Bundesrepublik Deutschland diskutierte These, daß die aktuellen Neuerungen im Gesundheitswesen die Tendenz zum "Gesundheitsstaat" implizieren; insofern spricht Hörnemann grundsätzliche Problemstellungen der Qualitätssicherung an.

*Bernhard Mann* erörtert auf der Grundlage von Thesen Entwicklungslinien im Gegenstandsbereich des Qualitätsmanagements. Ausgangspunkt dieses Beitrags ist die Doppelseitigkeit der Qualitätssicherung; hervorgehoben werden sachlich-wissenschaftliche wie humanitäre Anforderungen an die "Produktion von Qualität".

Findet ein wichtiger Streit um optimale Ansätze der Qualitätssicherung statt, stößt die Operationalisierung der Qualitätssicherung durchaus an organisationssoziologisch nachvollziehbare Barrieren, so ist das wissenschaftliche und praktische Engagement für Qualitätssicherung - soweit der Tenor der Beiträge - gleichwohl das Bemühen um vertrauensbildende Maßnahmen im Gesundheits- und Sozialwesen.

**Dr. Bernhard Mann, M.S.P.**  
**Universität Konstanz**  
**Sozialwissenschaftliche Fakultät**  
**Postfach 5560 D 32**  
**D-78434 Konstanz**  
**Tel.: 07531 / 88 23 50**  
**Fax: 07331 / 88 30 31**