Von McDonald's lernen

Autor(en): **Puntas Bernet, Daniel**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO**

Band (Jahr): **106 (2009)**

Heft 3

PDF erstellt am: **27.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-839940

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

400 Operationen pro Tag mit nur einem Ziel: Unnötige Blindheit aus der Welt schaffen.

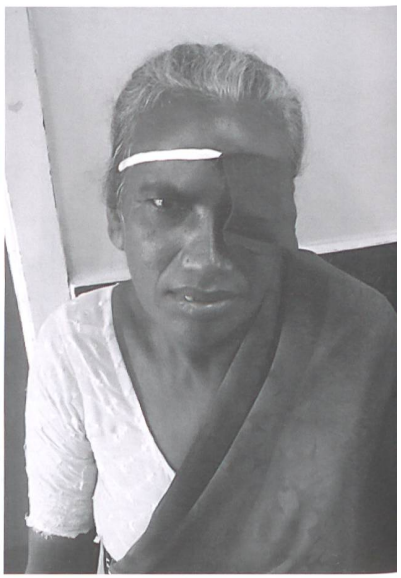
Von McDonald's lernen

In den Spitälern von Aravind im Süden Indiens werden jedes Jahr zwei Millionen Menschen am grauen Star operiert. Zwei Drittel der Patienten bezahlen nichts, die restlichen Patienten kommen für die Gesamtkosten auf. Besuch beim grössten Augenoperateur der Welt.

Der Eintritt ins Spital gleicht der Ankunft in einer Oase. Gedämpftes Licht dringt durch die Gänge, Hibiskusbüsche ranken sich leise den Säulen empor und die frisch gestrichenen türkisfarbenen Wände umarmen den Besucher. Während draussen die Sonne bereits morgens um acht erbarmungslos auf den Asphalt brennt und das Chaos auf den indischen Strassen seinen Anfang nimmt, plätschern im idyllischen Innenhof des Spitals Brunnen vor sich hin und vermitteln Ruhe und Frieden. Und dies trotz Hochbetrieb: Krankenschwestern eilen in alle Richtungen, begleiten Patienten am Arm oder springen mit ihren verschiedenfarbigen Mappen einem Arzt hinterher. Männer und Frauen, Alte und Kinder mit Augenbinden wandeln etwas unsicher durch die Gänge. 400 Katarakt-Operationen (grauer Star) werden im Aravind Hospital im südindischen Pondicherry täglich durchgeführt. Das Spital ist eines von insgesamt sieben in ganz Indien, die sich alle dem einen und selben Ziel verschrieben haben: unnötige Blindheit aus der Welt zu schaffen.

DIE GEBETE WURDEN ERHÖRT

In grossen Patienten-Saal dringen die frühmorgendlichen Sonnenstrahlen hinein. Eine frische Brise spielt mit den Vorhängen, die das Licht angenehm dämpfen. Überall auf dem Boden liegen farbige Korbmatten, auf denen Patienten schlafen oder sitzen. Ein paar wenige unterhalten sich. Dhamabakejiam, eine 65-jährige Bäu- >



«Natürlich schmerzt es noch ein wenig, doch in wenigen Tagen kann ich wieder sehen!» Patientinnen und Patienten reagieren

> erin aus einem 200 Kilometer von Pondicherry entfernten kleinen Dorf im Bundesstaat Tamil Nadu, ist soeben am rechten Auge operiert worden. «Natürlich schmerzt es noch ein wenig, doch in wenigen Tagen kann ich wieder sehen!», sagt sie euphorisch. Es ist ihr zweiter operativer Eingriff, vor einem Jahr wurde das rechte Auge behandelt. Bereits unüblich früh, mit 15 Jahren, begann Dhamabakejiam am grauen Star zu leiden, dieser schleichenden Krankheit, welche den Blick trübt und die Sehkraft schwächt und in Indien besonders häufig vorkommt. Als die mobile Ärzte-Equipe des Aravind Hospital im Januar 2008 durch eine Fügung des Zufalls gerade in ihrem Dorf auftauchte, war Dhamabakejiam praktisch erblindet. «Ganesh hatte meine Gebete endlich erhört», kommentiert Dhamabakejiam heute das Auftauchen der Ärzte.

WER GELD BESITZT, HILFT

Die Augenoperation bezahlen könnte die Bäuerin mit den wenigen Rupien, die sie aus dem Anbau von Tomaten und Erdnüssen erzielt, allerdings nicht. Sie lebt von rund 50 US-Dollar im Monat, eine Katarakt-Operation im Aravind Hospital kostet 300 US-Dollar. Aber die muss Dhamabakejiam glücklicherweise nicht selber bezahlen.

In einem angrenzenden Saal wartet Raaj Golcha auf seinen Termin beim Arzt. Der 46-jährige Unternehmer ist zu einer Routinekontrolle hier, er wurde vor wenigen Monaten operiert, seine Sehkraft ist wieder hervorragend. «Ich besitze das nötige Geld, um für die Operation zu bezahlen. Für meine und für diejenige von anderen Patienten. Dass ich dank dem System Aravind meinen Landsleuten helfen kann, gibt mir ein tolles Gefühl», sagt Golcha stolz.

BESTECHEND EINFACH

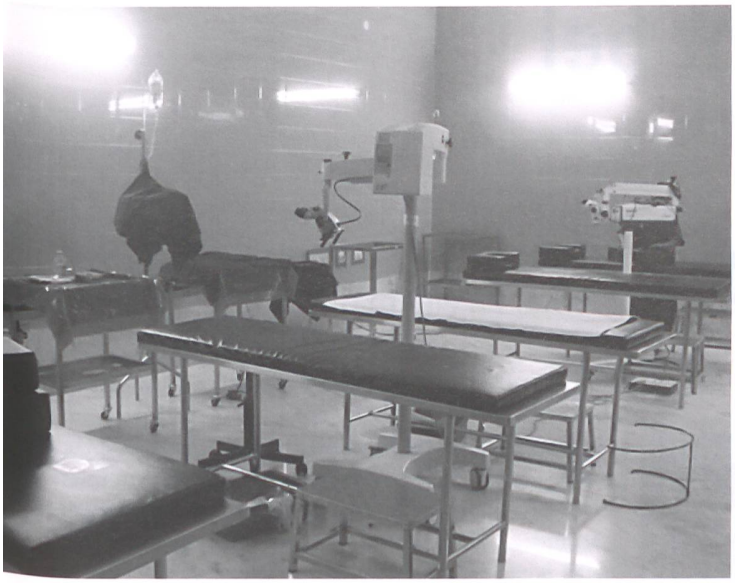
Das System Aravind ist in seiner Einfachheit geradezu bestechend: Ein Drittel der Patienten kommt für die Operationskosten aller Patienten auf. Der Unternehmer Golcha bezahlt also seine eigene Operation, aber auch diejenige von zwei weiteren Katarakt-Erkrankten. Oder anders gesagt, zwei Drittel aller Patienten in den Aravind-Spitälern werden gratis operiert. Und das bei mittlerweile 2 Millionen Augenuntersuchungen und 250 000 Operationen pro Jahr. Trotzdem erzielt das Unternehmen jedes Jahr noch einen Gewinn, was Ökonomen auf der ganzen Welt begeistert. Harvard hat Aravind geehrt, die Bill-Gates-Stiftung ebenfalls, und unter den Experten von Consultingfirmen zählt Aravind zu den «Challengers 100», alles Firmen, welche aus den Schwellenländern zu den etablierten westlichen Konzernen aufrücken. Nirmalya Kumar von der Business School of London kommt gar ins Schwärmen: «Stellen Sie sich die Kundenzufriedenheit unter der Bevölkerung vor, wenn diese Leute ihre Fähigkeit zu sehen zurückerlangen – und das erst noch gratis.»

EIN LANG GEHEGTER TRAUM

Auf die Idee des ungewöhnlichen Geschäftsmodells kam der indische Augenarzt Govindappa Venkataswamy 1977. Er gründete, bereits im Pensionsalter, in der südindischen Provinz Tamil Nadu eine Klinik mit 11 Betten. In Indien ist der graue Star besonders verbreitet. Neuste Untersuchungen zeigen, dass wahrscheinlich genetische Bedingungen, schlechte Ernährung und die Weigerung vieler Inder, eine Sonnenbrille zu tragen, dafür verantwortlich sind. Jedenfalls begann Venkataswamy seinen lang gehegten Traum umzusetzen, unnötige Blindheit aus der Welt zu schaffen.

«DR. V», DER INDISCHE VOLKSHELD

Für die Umsetzung seiner altruistischen Vision schaute er ausgerechnet einem klassischen Kapitalisten auf die Finger: «McDonald's schafft es, überall auf der Welt auf dieselbe Art und Weise Essen zu produzieren. Liessen sich die Katarakt-Operationen nicht genauso standardisiert durchführen?», fragte sich der bereits pensionierte



mit Euphorie und Dankbarkeit auf die kostenlose Operation im Aravind Hospital.

Arzt und machte sich ans Werk. Er schuf ein Logistikkonzept, das einer eigentlichen «McDonaldisierung» der Augenoperation gleichkommt. Ärzte operieren wie Simultanschachmeister an mehreren Tischen gleichzeitig, die Krankenschwestern nehmen wichtige Ausführungen am Auge selber vor und die teuren Operationsgeräte sind 24 Stunden im Einsatz. Ausstattung der Betten, Geschirr, Instrumente, Software: Alles wurde eigens für Aravind konzipiert. Die Kosten konnten durch diese Innovation drastisch gesenkt werden. Und selbst gratis operierte Patienten versuchen später von sich aus, für ihre Operation aufzukommen. Kein Wunder gilt der mittlerweile verstorbene Venkataswamy, besser bekannt als «Dr. V», im Süden Indiens als Volksheld, als der Gandhi im Kampf gegen Blindheit.

DER SOZIALE AUFSTIEG DER SCHWESTERN

In Pondicherry arbeiten 42 Ärzte, unter ihnen viele Frauen und Junge, die von der Universität kommen. Für sie bedeutet die Zusammenarbeit mit den besten Augenchirurgen Indiens eine unbezahlbare Erfahrung für ihre weitere Karriere. Unterstützt werden die Ärzte von 300 Krankenschwestern, alles unverheiratete Frauen aus unteren Schichten, welche im Spital ausgebildet werden, und für die die Tätigkeit im renommierten Spital ein sozialer Aufstieg bedeutet. Eine klassische Win-win-Situation: Das Spital erhält eine Schar günstiger und gut motivierter Arbeiterinnen, die Frauen erhöhen ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt.

ZEIT GEWINNEN – FÜR DIE PATIENTEN

Auffallend sind die verschiedenen Farben, mit welchen Ärzte, Krankenschwestern, aber auch Räume und Unterlagsmappen gekennzeichnet sind. Sie erleichtern die schnelle Orientierung, da jede Farbe für einen bestimmten Ablaufschritt während der Behandlung steht. Zwischen zwei morgendlichen Operationen erzählt uns der Chefarzt D. R. Ravindran, den alle Ravi nennen, dass die klaren Strukturen und die organisierten Abläufe ein unschätzbar grosser Vorteil seien. «Wir gewinnen so die nötige Zeit, uns voll und ganz auf den Patienten zu konzentrieren.» Auf die Frage, ob das Durchführen der immer gleichen Operation mit der Zeit nicht langweile, sagt Ravi: «Die Dankbarkeit der Patienten, die uns während der Nachmittagsrunden entgegengebracht wird, wiegt die Monotonie der Arbeit absolut auf. Die humanistische Aufgabe steht über medizinischen Ambitionen.»

KRANKE SUCHEN UND MITNEHMEN

Damit das System Aravind funktioniert, ist ein kontinuierlicher Zufluss neuer Patienten erforderlich. Ein Team aus Ärzten und Krankenschwestern verlässt jedes Wochenende mit einem eigens dafür konzipierten Krankenwagen das Spital, um die umliegenden kleinen Dörfer zu besuchen. Die meist sehr armen Dorfbewohner, die kaum das Geld hätten, überhaupt einen nahen Arzt aufzusuchen, werden von der Aravind-Equipe untersucht. An Katarakt erkrankte Personen werden noch gleichentags mitgenommen, bezahlen müssen sie natürlich nichts. Jeden Sonntagabend kehrt ins Spital von Pondicherry ein übervoller Aravind-Krankenwagen zurück.

VON HÜHNERN VERSTOCHEN

Im Patienten-Saal sitzt die 55-jährige Hausfrau Ramajayam aus dem Norden Indiens. Ihr Blick ist schüchtern, sachte hebt sie den Verband ihres operierten Auges. Als Kind wurden ihre Augen von Hühnern verstochen. Über die Jahre verschlimmerte sich der Zustand, Infektionen provozierten immer stärkere Schmerzen, die Sehkraft schwand dahin. Ihr Hausarzt ermöglichte ihr mit Hilfe von Aravind die Reise nach Pondicherry. Ramajayam lächelt jetzt glücklich, sie erkennt bereits wieder Schatten und Konturen. ■

Text und Bilder:
Rocío und Daniel Puntas Bernet