

Wok-Gemüse! Oder: Zeitdiebe lauern überall

geschrieben von Gerd Herholz | 18. Januar 2020

Nicht überall treten Zeitdiebe so auf wie die grauen Herren in Michael Endes Roman „Momo“. Hierzulande sind es meist profitsüchtige Unternehmen und ihre Handlanger, die nur allzu gern die Zeit ihrer Kunden stehlen, um damit eigene Arbeitszeit einzusparen oder vermeintlich zu teures Personal abzubauen. Der Kunde ist König? Pah! Das war einmal. Kunden von heute sind vor allem eins: Nützliche Idioten, fest eingeplant, um gefälligst Dienstleistungen für jene Firmen zu erbringen, deren oberster Glaubenssatz lautet „Your time is our money!“



Dieb & Kunde. (Karikatur: Peter Thoms)

Wenn man vom Teufel spricht: Hermes ist kein Götterbote

DHL, UPS, DPD, HERMES ...: Ich bin bekennender Onlinehandels-Verweigerer – nutzt aber nichts. Im schlimmsten Falle klingeln an einem einzigen Tag gleich mehrere Paketdienste und reißen mich aus Arbeitsflow oder Ruhepuls. Immer neue Kartons für die Nachbarn (auch auf der anderen Straßenseite) würden die uniformierten Boten gerne bei mir zwischenlagern. Gänzlich unbezahlt soll ich so die Lieferkette für Firmen mit Milliardenumsätzen vervollständigen.

Mittlerweile frage ich über die Gegensprechanlage, für wen denn die Sendung bestimmt sei und nehme nichts an, es sei

denn, Freunde oder Kollegen schickten uns etwas Gutes. Besonders dreist: Die Paketfahrer bestehen bei der Annahme einer Sendung für Dritte auf einer Unterschrift – womit sie aus der Haftung raus wären und ich [irgendwie](#) drin.

Am Gängelband: Please hold the line!

Wer kennt das nicht? „Zurzeit ist leider kein Kundenberater frei, die Wartezeit beträgt voraussichtlich 17 Minuten.“ Spätere Anrufe werden ähnlich abgefertigt. Glücklicherweise, wer an ein Unternehmen gerät, das einen Rückruf anbietet. Doch auch das kann dauern und man muss in der Nähe des Telefons bleiben, sozusagen im Stand-by-Modus, damit das Unternehmen selbst bei geringstem eigenen Personalaufwand wie geschmiert agieren kann. Ob der Kunde aus dem Takt kommt oder gestört wird? Zählt doch nicht.

Termin-Vereinbarungen: Pünktlichkeit ist eine Zier ...

Besonders viel Zeit muss sich nehmen lassen, wer auf Handwerker oder Wasseruhr-/Strom-/Heizungs-Ableser wartet. Diese Freibeuter gehen schlicht davon aus, dass der Kunde sich einen halben oder ganzen Tag Urlaub nimmt, um dem frei flottierenden Arbeitsmann ein schön großes Zeitfenster offenzulassen, durch das er dann zur Tür hereinkommt. Zeitangaben wie „Unser Mitarbeiter wird Sie in der Zeit von 10 – 16 Uhr zu erreichen versuchen“ sind keine Seltenheit. Wenn man besonderes Pech hat, kommt der Mitarbeiter sowieso nicht und die Zentrale des Unternehmens schlägt einen zweiten Termin vor, der diesmal aber kostenpflichtig sei, weil man ja beim ersten Termin nicht anzutreffen war? Wie bitte?

Rottweiler und kölscher Klügel

Damit die Banken noch mehr Personal einsparen und Filialen schließen können, hatte die Rottweiler Sparkasse eine die Unternehmensressourcen langfristig schonende Idee: „Die Kreissparkasse Rottweil bietet zu verschiedenen Terminen kostenlose Schulungsnachmittage für neue Online-Banking-

Teilnehmer an.“

Die Sparkasse KölnBonn ist da kundenorientierter und beglückt ihre Onliner in spe immerhin in der Eingeborenenensprache: „Die Sparkasse (...) macht das Online-Banking kölsch. In Zeiten, in denen durch Online-Banking Besuche in der Filiale vor Ort und das Schwätzchen op Kölsch mit den Angestellten immer seltener werden, bringt die Sparkasse damit ein Stück Kultur in ein neues Zeitalter. Umsatzabfrage heißt auf kölsch Ömsatzavfrog (...). Kölsch-Fans können seit dem 1. Dezember ihre Online-Bankgeschäfte in der Sprache machen, ‚die mer’n Düsseldorf zwar Rheinisch, doch em Rest der Welt Kölsch nennt‘ – wie schon BAP sang.“

Wenn dann der Kunde am Ende seinen PC, sein Telefon, seinen Strom und seine Zeit nutzt, um Buchungen anstelle der Sparkasse durchzuführen, dann geht ihm vielleicht doch noch auf: „Ich han zwei Arm för ze arbeide, zom Jlöck ävver och zwei Bein för dr Arbeit us dem Wääch ze jon.“

Arztpraxen: Die Dosis macht das Gift

Da merkt man doch gleich, dass die Halbgötter in Weiß immer noch eine Sonderstellung einnehmen. Wie sonst nur bei Gericht verschwendet man in deutschen Wartezimmern ganze Tage mit der Lektüre der Regenbogenpresse, mit angenehmen Gesprächspartnern im Austausch über Hämorrhoiden oder Zahnstein. Gern auch im Stehen, weil’s Wartezimmer schon voll ist. Man kam ja wegen des Rückens, da sollte man einmal gezielt in den Lendenbereich hineinspüren, bevor sich der Doc drei Minuten Zeit nimmt („Jaja, die Budgetierung ...“), um eine Anstaltspackung Ibuprofen 800 zu verschreiben.

Patienten zur Verfügung

Meine Frau musste sich einer Fuß-OP unterziehen. Zuvor gab’s einen OP-Vorbereitungstag, einen Staffellauf für Masochisten, eine Art Aufnahme-Hindernisparcours. Eine Station bildete das Aufklärungsgespräch beim Narkose-Doc. Leider war der an dem

Morgen aber auch als Notarzt eingeteilt. Die Patienten fanden sich also brav ab 9.30 Uhr ein, um auf die Sprechstunde zu warten, die dann aber erst ab 12.30 Uhr begann und nur eine knappe Stunde dauerte, weil der Betäubungsspezialist als Notarzt wieder ausrücken musste. Ich vermute, dass einige Patienten im Bergmannsheil GE-Buer (als Mitbewerber um eine OP) mittlerweile mumifiziert keinerlei Narkose mehr benötigen.

Unter allen Häubchen nur Geflügelformfleisch

Meine Frau hatte Glück. Ihr Gespräch fand um 13 Uhr statt. So viel Fortune muss aber auch bestraft werden. Das geschah dann am OP-Tag selbst, als sie sich um 7.30 Uhr einzufinden hatte, um erst gegen 11 Uhr Zimmer und Bett zugewiesen zu bekommen. Schön, dass sie während der Wartezeit in einer Sitzecke auf ungastlichem Flur (sie ist übrigens Privatpatientin!) an diesem Donnerstagmorgen doch noch Besuch bekam – von einer Diätassistentin. Für Freitagmittag wurde überlebensoptimistisch Wok-Gemüse bestellt.

Am Freitag kam tatsächlich auch ein Tablett mit einem Laufzettel, „Wok-Gemüse“ stand drauf. Hob man aber die Plastikhaube vom Teller, schwamm da ein aufgeweichtes Geflügelschnitzel in reichlich Tomatensauce, dazu Reis. Ich bin dann für meine Frau zu den Damen der Essensauslieferung geeilt. Dort beschied man mich, dass wir wohl zu spät oder vielleicht das Falsche bestellt hätten. Dieser Irrtum konnte ausgeräumt werden. Schnell wurde auf dem Transportwagen nach einem anderen Tablett mit Wok-Gemüse-Laufzettel gesucht und siehe da, es gab derer noch einige. Unser Pech: Unter allen Häubchen nichts als Geflügelformfleisch in Tomatenbad. „Da ist wohl einiges schiefgelaufen ...“, hieß es schon kleinlauter. Immerhin, oft hört man bei solchen Gelegenheiten sonst nur den Satz: „Da sind Sie aber der Erste, der sich beschwert.“

Jedenfalls gab's an dem Tag kein Mittagessen mehr für meine Frau. Ich bin dann ab in die Cafeteria, um in einer langen Schlange allmählich zur Essensausgabe vorzurücken. Und was gab

es da Herrliches für Gäste und Angestellte? Unter anderem: Wok-Gemüse! Frisch aus der China-Schüssel! Vom Chef selbst geschwenkt.

Eier gut, Milch böse oder: Was gestern galt, kann morgen schon verworfen werden

geschrieben von Bernd Berke | 18. Januar 2020

Wer gehört noch zur Generation, die damals permanent und penetrant mit Lebertran abgefüllt worden ist? Das eklige Zeug sollte angeblich urgesund, ja nahezu lebenswichtig sein. Irgendwann war es dann nicht mehr die herrschende Lehrmeinung.

Heute wissen wir auch noch nicht richtig Bescheid. Neulich brachte die überregionale Sonntagszeitung meines (nicht ganz uneingeschränkten) Vertrauens in einer Ausgabe zwei vermeintlich eherne Ernährungs-Gewissheiten zur Sprache, die nun nicht mehr gelten sollen.



Lebensmittel im
Bedeutungswandel: vorne die
Guten, hinten der Bösewicht?
(Foto: BB)

Punkt eins: Eier, die bislang im Verdacht standen, uns mit „schlechtem“ Cholesterin in Gefahr zu bringen, wurden erster Klasse von dieser Anklage „freigesprochen“. Überhaupt werde die Bedeutung des Cholesterins weit überschätzt, hieß es weiter. Das alles stand in einer nachösterlichen Nummer, kam also eigentlich etwas zu spät.

Punkt zwei: Milch hingegen, die über viele Jahrzehnte, wenn nicht Jahrhunderte für ein unentbehrliches Grundnahrungsmittel (noch immer ist Schulmilch die Regel) gehalten wurde, soll neuerdings schädlich sein. Stichwort Laktose. Und überhaupt. Hier nahm das Blatt freilich Partei für die Milch.

Es bleibt der Eindruck, den man schon oftmals haben konnte: Zahlreiche wissenschaftliche Erkenntnisse haben keinen Bestand. Die Forschung sagt heute „Hü“, morgen „Hott“; gerade, wenn es um Gesundheit und Ernährung geht. Die nächste Kehrtwende kommt bestimmt. Wenn ich allfällige Wortfolgen wie „Eine neue Studie hat ergeben, dass...“ oder „Experten raten zu...“ lese, werde ich sogleich misstrauisch.

Auch Naturwissenschaften unterliegen offenbar Trends und Moden und sind nicht so objektiv, wie ihre Protagonisten gern vorgeben. Mit einer steilen These, die gegen alle bisherige Überzeugung sich wendet, kann man wohl schneller Bekanntheit innerhalb und außerhalb der Fachwelt erlangen, als mit drögen Bestätigungen. Und wenn nun auch noch wirtschaftliche Interessen hinein spielten? Gar nicht auszudenken.

Sobald dann in der Grundlagenforschung eine kritische Masse erreicht ist, bequemen sich auch die Mediziner zum Umdenken. Was gestern gesund war, wird heute verworfen – und umgekehrt. Manchmal werden dabei Schwenks um 180 Grad vollzogen.

Einmal zum Skeptiker geworden, möchte man sich am liebsten überhaupt nicht mehr in die Hände von Ärzten begeben. Wenn's denn angehe. Und Kliniken möchte man gänzlich meiden, am besten lebenslänglich. Mag auch die Ursprungskrankheit kuriert werden, so geht man vielleicht an den Krankenhaus-Keimen ein. Oder an Milch.

Kliniken unter Kostendruck: TV-Report über unser krankes Gesundheitswesen

geschrieben von Bernd Berke | 18. Januar 2020

Ganz neu waren diese Befunde übers deutsche Gesundheitswesen nicht, doch in dieser Fülle und Dichte trotzdem alarmierend. Die Patienten, so das zentrale Fazit, gelten den Kliniken zusehends als Geldbringer. Eine Besserung der Zustände ist einstweilen nicht in Sicht.

Lukrative Fälle werden viel zu oft operiert, chronische Krankheiten hingegen häufig vernachlässigt. In der Sendung „Krankenhaus-Report: Wo Medizin Kasse macht“ (3Sat) ging es vor allem um die unseligen Folgen der sogenannten Fallpauschale, nach der die Behandlung einer bestimmten Krankheit – ohne Rücksicht auf die jeweiligen Umstände – stets mit der gleichen Summe vergolten wird.

Belohnt wird Quantität, nicht Qualität

Längst hat es sich erwiesen: Belohnt wird hierbei in erster Linie Quantität, also die Häufigkeit gewisser lohnender Eingriffe, nicht aber die medizinische Qualität. Auch sorgt das System dafür, dass Patienten nach Operationen oft zu früh

aus den Krankenhäusern entlassen werden, um die (insgesamt immer noch viel zu vielen) Betten besser auszunutzen.



Was die Häufigkeit angeht, sind deutsche Kliniken „OP-Weltmeister“. (© ZDF/HR/3Sat)

So kommt es, dass Deutschland „OP-Weltmeister“ ist und das drittteuerste Gesundheitssystem auf dem Planeten betreibt. In Sachen Effizienz liegen wir allerdings nur auf Rang 14. Abgesehen von ein paar kleinen optischen Mätzchen, wurden diese Verhältnisse in der Reportage von Ulrike Bremer und Ulrike Gehring glasklar herausgearbeitet.

Die Kaufleute haben das Sagen

Inzwischen, so eine weitere These des Berichts, haben vielfach die kaufmännischen Direktionen in den Krankenhäusern das Sagen und nicht mehr in erster Linie die Ärzte. Es wird wirtschaftlicher Druck auf die Mediziner ausgeübt, es werden entsprechende Boni aufs Ärztegehalt gezahlt. Wer kann da widerstehen?

Die gnadenlose Konkurrenz zwischen den Kliniken treibt manche Häuser in den Ruin – keineswegs immer die fachlich Schlechteren. Davon profitieren nicht selten private Betreiber, die eine marode Klinik schon mal für einen symbolischen Euro erwerben und das Kostenregime anschließend noch verschärfen. Unterdessen streichen Politiker den

öffentlichen Kliniken Zuschüsse und die Krankenkassen üben ihrerseits Kostendruck aus. Ein Teufelskreis.

Krise gehört auf die politische Agenda

Wie weit der Zynismus geht, zeigt sich darin, dass Krebs unter rein wirtschaftlichen Gesichtspunkten als (wie es hinter vorgehaltener Hand manchmal heißt) „sexy“ gilt, weil diese schreckliche Krankheit viele kostspielige Untersuchungen nach sich zieht. Privatpatienten sind dabei nicht etwa besser dran, im Gegenteil: Bei ihnen lohnen sich unsinnige Eingriffe noch mehr – und sie werden deshalb vorgenommen.

Die missliche, rundum verkorkste Lage lässt eigentlich nur einen Schluss zu: Der Themenkomplex „krankes Gesundheitswesen“ gehört dringend auf die politische Tagesordnung. Und zwar ganz weit nach oben.

Das Salz, der Tabak und die Ärzte

geschrieben von Bernd Berke | 18. Januar 2020

Der Befund ist wahrlich nicht brandaktuell, es finden sich seit den alten Griechen über Molière bis zur Neuzeit immer wieder zahllose Hinweise darauf, somit haben wir eine kulturgeschichtliche Konstante: Ärzte stochern oft im Nebel.

Gestern standen gleich zwei einschlägige Beiträge in der FAZ-Sonntagszeitung. Im einen ging es darum, dass Salzverzehr womöglich gar nicht so gesundheitsschädlich (Blutdruck!) ist, wie bislang weithin angenommen und ziemlich penetrant propagiert. Ja, es gibt sogar eine wachsende Mediziner-Fraktion, die davor warnt, zu wenig Salz zu konsumieren.

Längst nicht alle, die diese Meinung vertreten, dürften im Sold der Salz-Industrie stehen. Ähnliche Trendwenden oder auch vergleichbaren Wankelmut kennt die Medizingeschichte zuhauf. Es soll sogar Raucher geben, die darauf hoffen, dass der Tabak eines Tages rehabilitiert wird.



Arzt-Spielkoffer für Kinder
(Bild: Bernd Berke)

Im zweiten Artikel wird gleichfalls ein fast schon banal anmutender Dauerbrenner aufgegriffen, nämlich die viel zu hohe Anzahl der Operationen, die eben mehr Gewinn abwerfen und eine bessere Auslastung teurer Geräte garantieren als andere, vielleicht schonendere Methoden. Die Diagnose ließe sich dann schon zurechtzurren, da es ja eh keine letzte Gewissheit gibt.

Solche Texte fallen einem auch deshalb auf, weil man selbst schon ähnliches erlebt hat. Einen gerissenen Fußnagel hat ein Chirurg sogleich mit ambulanter OP unter Narkose entfernen wollen. Da sagt man doch wie Herman Melvilles unsterblicher Erzählungs-Antiheld „Bartleby“: „Ich möchte lieber nicht!“ Und tatsächlich. Ein Dermatologe hat dann eine Tinktur aufgestrichen, die das hornige Gebilde buchstäblich in Wohlgefallen auflöste. Salopp gesagt: Der Chirurg hat das Schnippeln gelernt, also will er auch schnippeln.

Anderer, schon schwerer wiegender Fall aus diesen Tagen: Im Labor erfasste Blutwerte veranlassen zwei Ärzte zu völlig

gegenläufigen Diagnosen. Der eine weist mit besorgter Miene in die Klinik ein, der andere entlässt den Patienten sogleich wieder, denn besagte Werte könnten auf zweierlei hindeuten – und hier handele es sich just um die harmlose Variante. Von Bakterien spricht der eine, von Viren der andere. Offenkundig ein Grenzfall. Da fühlt man sich auf unsicherem Gelände. Nicht nur auf hoher See und vor Gericht ist man in Gottes Hand...

Naiv also, wer bloße Zahlenwerte für objektiv hält. Sie sind durchaus interpretationsbedürftig, denn die Medizin ist in diesem Sinne nicht nur Natur-, sondern auch Geisteswissenschaft – zudem mit handwerklichem und meinetwegen auch „künstlerischem“ Einschlag. Man möchte lieber nicht wissen, wie oft dabei vage, vollends ungesicherte Einschätzungen im Spiel sind. Statt dessen möchte man nur zu gern auf Gespür und Erfahrung der Ärzte vertrauen.