

# Viel mehr als «Moment, ich verbinde»

**Sie begrüßen, helfen, trösten, beruhigen, verbinden Anrufer, suchen Nummern und geben Auskunft: Die Mitarbeiterinnen am Empfang sind die erste Anlaufstelle für jeden Patienten und alle Anliegen.**

*Deborah Feller\**

«Ich habe einen Termin bei Dr. Caruso», sagt die Patientin zur Mitarbeiterin am Empfang. Sekunden der Stille und des Nachdenkens. Dann fragt die Mitarbeiterin: «Sie meinen wahrscheinlich Dr. Kusano?»

Die Szene ist typisch für die Arbeit am Empfangsschalter oder am Telefon: Gefragt sind Mitdenken und Fantasie. Die Arbeit ist erfüllend, spannend und abwechslungsreich, aber auch stressig und anspruchsvoll. Ein Termin im Spital ist für Kunden und Angehörige oftmals mit Unsicherheit und Nervosität verbunden. Dementsprechend benötigen die Mitarbeiterinnen Einfühlungsvermögen, Geduld und Taktgefühl. Keine einfache Aufgabe, wenn im Hintergrund das Telefon klingelt und sie immer zwischen Telefonanlage und Empfangstheke pendeln müssen.

## **Bis 500 Anrufe pro Tag**

Durchschnittlich erhalten wir im Spital täglich intern und extern 400, an hektischen Tagen sogar 500 Anrufe. Viele davon lassen sich mit einem «Moment, ich verbinde» schnell an die richtige Stelle leiten. Andere benötigen mehr Zeit.

Mit gezielten Fragen muss herausgefunden werden, was der Anrufer möchte, damit er mit der richtigen Person verbunden werden kann. Es gilt tagtäglich, die Ruhe zu bewahren, wenn ungeduldige Kunden an der Theke darauf



Bild: zvg

Entgegen anderslautender Annahmen: Wir sind kein Enten-Spital.

warten, bedient zu werden, und sich ihnen nach dem Telefongespräch mit einem Lächeln zuzuwenden.

Wenn es endlich ruhiger wird, bereitet die Mitarbeiterin die Eintritte für den nächsten Tag vor, rechnet Telefonkarten von Patienten ab und schreibt Geburtsmeldungen. Eines ist sicher: Langweilig ist die Arbeit am Empfang nie!

*\*Deborah Feller ist Sachbearbeiterin Patientendisposition.*

## Aufnahme, Notfallempfang und Disposition

Im Hintergrund arbeiten an beiden Standorten die Mitarbeiterinnen der Patientenaufnahme. Sie erfassen täglich 130 bis 150 Fälle für das ganze Haus, kontrollieren und ergänzen die Personalien, klären Versicherungsverhältnisse im In- und Ausland ab und bearbeiten die Kostengutsprachen.

In Burgdorf betreibt die Patientenadministration seit Januar 2018 auch den Notfallempfang. Die Personalien der Notfall-Patienten können so ohne zusätzliche Wartezeiten aufgenommen und der Patient rasch und unkompliziert in die Obhut der Notfallpflege weitergeleitet werden.

In Burgdorf ist ferner die Patientendisposition für beide Standorte an den Empfang angeschlossen. Die Dispo-Mitarbeiterinnen vereinbaren, meistens telefonisch, Termine für Operationen und Anästhesiesprechstunden und verteilen in Zusammenarbeit mit den Stationen die Betten an Notfallpatienten und geplante Eintritte. Alle Bereiche arbeiten Hand in Hand zusammen. Kommunikation, auch untereinander, ist ein Muss, damit alles reibungslos funktioniert.

*(dfe)*

## Aus der Schmunzelkiste

Eine alte Dame wendet sich mit ihrem Handy vertrauensvoll an die Empfangs-Mitarbeiterin: «Entschuldigen Sie, könnten Sie mir helfen? Ich möchte meinen Sohn anrufen, damit er mich abholt, aber mein Handy funktioniert nicht.» Der Mitarbeiterin wird schnell klar, weshalb das «Handy» der Patientin nicht funktioniert: Sie hat von zu Hause das schnurlose Festnetztelefon mitgenommen...

Frühmorgens betritt ein Mann mit einer verletzten Ente im Arm das Spital. Man habe ihm geraten, mit der Ente zu uns

zu fahren, da diese schliesslich verletzt sei und wir Verletzten ja helfen...

Anruf an einem heissen Sommer-Mittag: «Wir haben vor ein paar Stunden unseren Kollegen mit der Handverletzung ins Spital gebracht. Nun haben wir die restlichen Finger auf der Baustelle gefunden. Sollen wir sie noch vorbeibringen?»

«Guten Tag, ich habe einen Termin zum Memory.» Der Patient muss ins Röntgen zum MRI.

Person stellt sich mit den Worten an die Theke: «Walter Müller.» Mitarbeiterin Empfang: «Guten Tag Herr Müller, wie kann ich Ihnen helfen?» «Ich bin nicht Herr Müller, den will ich besuchen.»

Gleiches Szenario. Der Patient steht an der Theke, das erste und einzige Wort: «Fuss.» Der Patient muss in die Fussprechstunde gehen...

*(dfe)*