

First Lady am Klinik-Empfang



Andrea Ciplajevs empfängt seit drei Jahren in den Kliniken Maria Hilf Patienten und Besucher.

FOTO: JANA BAUCH

VON ANGELA RIETDORF

MÖNCHENGLADBACH Der Mann vor dem Empfangstresen schüttelt energisch den Kopf. Nein, seinen Namen will er nicht nennen. Der gehe niemanden etwas an. Aber er habe einen Termin in der Neurologie. So viel gibt er preis. Und er will wissen, wo er hin muss. Andrea Ciplajevs, Mitarbeiterin am Empfang der Kliniken Maria Hilf, verzieht keine Miene, obwohl sie ohne Namen schwer herausfinden kann, bei wem und zu welchem Zweck der ambulante Patient seinen Termin wohl hat. Sie telefoniert herum und verweist den so sehr auf seine Anonymität bedachten Patienten schließlich an die richtige Stelle. Im Terminkalender der entsprechenden Abteilung ist der Name des Mannes übrigens vollständig eingetragen.

Begegnungen solcher Art sind Empfangstresen eines Krankenhauses so ungewöhnlich nicht. Nichts Menschliches ist den Mitarbeitern dort fremd. Andrea Ciplajevs ist seit drei Jahren dabei und liebt ihren Beruf. Auch wenn er nicht immer ein-

Dramatisches, Lustiges, Beschwerden und Lob - am der Rezeption eines Krankenhauses läuft alles auf. Andrea Ciplajevs kann darüber viele Geschichten erzählen. Sie sitzt seit drei Jahren hinter dem Empfangstresen der Kliniken Maria Hilf.

fach ist. Denn auch Wut und Aggression von Besuchern schlagen am Empfang auf: Es gibt nicht genügend Parkplätze, irgendetwas funktioniert nicht, jemand hat einen Fehler gemacht. „Manche werden sehr schnell ungehalten und fangen an zu schreien“, sagt Ciplajevs. Dann ist es manchmal gut, dass der Tresen zwischen dem ärgerlichen Besucher und den Mitarbeitern ist. Aber beharrliche Freundlichkeit zahlt sich aus.

„Eine sehr erboste Frau wollte sich beschweren, bekam einen Beschwerdezetzel und füllte ihn erkennbar immer noch mit Wut im Bauch aus“, erzählt die Maria-Hilf-Mitarbeiterin. „Dann kam sie zurück und bedankte sich, weil sie am Empfang immer freundlich behandelt worden war.“ Freund-

lich zu bleiben fällt Andrea Ciplajevs nicht schwer. „Ich habe früher als Hundetrainerin gearbeitet und hatte unter Umständen eine Stunde

lang einen schwierigen Hundebesitzer neben mir stehen“, sagt sie und lacht. „Dagegen sind die fünf Minuten heute gar nichts.“ Denn: „Ich mag die Menschen hier im Haus.“

Am Empfang leidet man mit den Patienten und freut sich auch mit ihnen. „Eine Besucherin kam in Tränen aufgelöst, weil ihr Sohn auf der Intensivstation lag. Sie hörte meinen Wegbeschreibungen gar nicht zu“, erzählt Ciplajevs. Also bleibt der Kollege ausnahmsweise allein am Empfang zurück und Andrea Ciplajevs begleitet die Besucherin zu ihrem schwerkranken Sohn. „So etwas geht mir natürlich nahe.“ Genauso wie die Patientin, deren schwere Erkrankung sie täglich miterlebt.

Aber es geht auch anders: Da jubeln die Patienten, wenn sie gesund

entlassen werden und die Empfangsmitarbeiter freuen sich mit ihnen. Eine Schublade voller Süßigkeiten zeigt, wie Patienten Lob und Freude ausdrücken. Überhaupt wird viel gelacht am Empfang. Oft über Formulierungen. „Wenn zum Beispiel ein Besucher sagt: „Meine Frau wurde umgelegt“, dann flachsten wir ein bisschen“, sagt Ciplajevs. „Natürlich nur, wenn wir merken, dass derjenige in der richtigen Stimmung dazu ist.“

Die 13 Mitarbeiter am Tresen des Maria Hilf arbeiten in fünf Schichten. Zwischen 6.30 Uhr am Morgen und 20 Uhr abends sind im allgemeinen zwei Leute vor Ort, auch an Sonntagen oder an Feiertagen wie Heiligabend. „Daran muss man sich erst gewöhnen.“ Ab acht Uhr geht der Trubel los, erst am späten Nachmittag wird es ruhiger. Wie schafft man es, gelassen und freundlich zu bleiben? „Man muss jeden Menschen einzeln wahrnehmen“, sagt Ciplajevs. „Derjenige, der vor mir steht, weiß ja nicht, dass er vielleicht schon der Zehnte ist, der das gleiche will.“

INFO

Die Kliniken Maria Hilf in Zahlen

Größe Die Kliniken Maria Hilf GmbH hat 17 Fachabteilungen und beschäftigt 2400 Mitarbeitern. Sie verfügen über 766 Betten. Sie sind Ausbildungs Krankenhaus für Medizinstudenten der Universität Aachen.

Patienten Die Kliniken haben rund 36.000 stationär und mehr als 120.000 ambulant betreute Patienten.