

Die Rezeption im Claraspital

Mehrere hundert Menschen betreten pro Tag das Claraspital über den Haupteingang. Es sind dies Patienten und Patientinnen, Mitarbeitende, Besuchende. Viele von ihnen wissen genau, wohin sie im weitläufigen Spital gehen müssen. Aber rund die Hälfte dieser Menschen braucht Auskunft und Hilfe bei der Orientierung. Für all diese Fragen sind die Mitarbeiterinnen am Empfang da.

Die Informationszentrale für alle

Anne Klaus leitet seit einem Jahr das Team an der Rezeption. Die meisten ihrer 10 Mitarbeiterinnen



Anne Klaus

arbeiten in Teilzeit. Sie sagt: «Alle Menschen sollen sich im Claraspital willkommen und aufgehoben fühlen, besonders aber die Pati-

entinnen und Patienten. Deshalb ist der Erstkontakt am Empfang enorm wichtig. Unser Ziel ist es, auf jede Person einzugehen und empathisch auf Unsicherheiten und Ängste zu reagieren. Zu unseren Aufgaben gehört auch, Menschen, die stationär aufgenommen werden, auf ihr Zimmer zu begleiten. Da hilft oft ein aufmunterndes Lächeln, ein einfaches «Wie geht es Ihnen?» oder aktives Zuhören, um ihnen die grosse Anspannung zu nehmen. Wenn das gelingt, haben wir unser Ziel erreicht.» Doch auch am Telefon sind die Mitarbeiterinnen gefordert. Bis zu 600 Anrufe bekommen sie in 24 Stunden und geben Auskunft oder verbinden mit der gewünschten Person.

Vom Hotel ins Spital

Anne Klaus ist in Deutschland aufgewachsen. Nach ihrer Ausbildung zur Hotelfachfrau arbeitete sie in verschiedenen Hotels in Deutschland und der Innerschweiz. Sie bildete sich weiter zum Chef de Réception und kann jetzt im Claraspital all ihre wertvollen Erfahrungen einsetzen. Sie sagt: «Ins Hotel kommen Menschen, die genau wissen, was sie wollen. Sie haben gewöhnlich hohe Erwartungen an ihren Aufenthalt. Ins Spital kommt der Mensch, weil er muss, mit all seinen Zweifeln und Ängsten. Mein Ziel ist es, ihnen zu helfen und sie zu unterstützen. Für andere da zu sein und kompetent Auskünfte zu geben, gefällt mir sehr.»

In ihrer Freizeit wandert Anne Klaus oft, klettert und bouldert in der Halle und im Freien. Zu Hause kocht sie gerne und probiert immer wieder neue Gerichte aus.

Schönes und Trauriges

Besonders Onkologiepatienten und -patientinnen kommen oft ins Claraspital, zu Untersuchungen, zur Bestrahlung oder zur Chemotherapie. Oft bauen die Mitarbeiterinnen zu diesen Menschen einen ganz persönlichen Kontakt auf und kennen sie beim Namen. Man freut sich zusammen, wenn Therapien zum Erfolg führen und weitere Besuche im Spital wegfallen. Traurig für das Team ist, wenn ein Mensch an den Folgen der Krankheit stirbt.

Jeyjey, der Kater

Der eigenwilligste Mitarbeiter am Tor zum Spital ist der Kater Jeyjey. Oft begrüsst er als Erster die Menschen, die ins Spital kommen. Wem er gehört, ist unklar, sicher ist aber, er gehört zum Inventar des Claraspitals. Gerne lässt Jeyjey sich streicheln, hält Wache auf dem Pfosten des Gartenhags und geniesst es an der Sonne. Gefüttert wird er zu Hause von seinen Besitzern. Jeyjey weiss genau, dass er keinen Eintritt ins Spital selber hat. Deshalb erhielt er zu Weihnachten 2023 vom Claraspital ein tolles Geschenk: ein eigenes Haus aus Holz im äusseren Eingangsbereich. 🐾

Ruth Scholer Messer

