

Wir nehmen Sie in Empfang!

Seit November 2011 gibt es im Hospiz Bergstraße offiziell einen Empfang. Was am 1. September 2011 als Probelauf startete, macht nun mit einem richtigen Empfangstresen auch optisch einen guten Eindruck. Dafür sorgen auch die beiden hauptamtlichen Mitarbeiterinnen Britta Romfeld und Nicole Scheibl:



Wir öffnen nicht nur jedem die Tür, wir nehmen ihn (oder sie) auch, im wahrsten Sinn des Wortes, in Empfang. Dies sind Angehörige eines Gastes, Interessenten des Hospizes und natürlich auch unsere Mitarbeiter. Es darf nicht unterschätzt werden, dass viele Menschen, die zum ersten Mal in ein Hospiz kommen, auch Schwellenangst haben. So begrüßen wir die Gäste und fragen, ob sie sich schon auskennen bei uns. Nein? Dann bringen wir sie nach oben zu den Patientenzimmern und zeigen ihnen den Weg. Manchen Besuchern sehen wir aber auch an, dass ihnen der Weg schwer fällt. Auch dann begleiten wir sie. Da reicht oft der Arm, auf den er (oder sie) sich stützen kann. Genauso ist es, wenn jemand von einem Besuch die Treppe hinunter kommt. Die Zeit für ein paar nette Worte oder ein Gespräch zu haben ist unser Hauptanliegen. Die Resonanz darauf kommt oft sofort: „Es war schön, mit Ihnen darüber geredet zu haben, jetzt kann ich auch ruhiger nach Hause gehen.“

Auch für Anrufer sind wir der erste Kontakt: Eine Krankenkassenmitarbeiterin ruft an und hat Fragen zu einem Patienten – wir verbinden zum Pflegepersonal. Eine Mitarbeiterin des Krankenhauses fragt, ob wir für ihren Patienten jetzt schon ein Bett frei haben, es geht ihm schlecht – dafür ist die Pflegedienstleiterin Margarete Keilmann zuständig. Eine Dame fragt, was sie tun muss, damit ihr Vater ins Hospiz kann – dies beantworten wir am Empfang schon selbst, wir können auf unsere Website verweisen, auf der sie die ersten Formulare einsehen kann. Selbstverständlich bieten wir weitere Hilfe an, jederzeit kann sie das Hospiz besichtigen, wenn sie unser Haus noch nicht kennt; auch helfen die Margarete Keilmann und Elisabeth Lücken, ihre Stellvertreterin, bei den weiteren Formalitäten, damit die Kostenzusage der Krankenkassen möglichst schnell da ist.

Auch für Anrufer sind wir der erste Kontakt: Wir beraten bei Fragen zur Aufnahme, zur Erlangung von Formularen und Erledigung von Formalitäten und bieten auch an, das Hospiz zu besichtigen.

An manchen Tagen steht das Telefon nicht still und viele Besucher kommen. Dann wird ein neuer Gast gebracht, alle vom Pflegepersonal werden gerufen und stehen mit einer roten Rose am Eingang.

Der Apotheker kommt mit neuen Medikamenten. Ein Techniker muss die Heizungsanlage überprüfen.

An anderen Tagen haben wir auch Gelegenheit, Elke Mayer in der Verwaltung zu unterstützen.

Spendenbescheinigungen müssen ausgestellt werden – oder wir helfen der Pflegedienstleiterin Margarete Keilmann – die vielen Stunden, die die Ehrenamtlichen im Hospiz geleistet haben, werden in eine Liste übertragen, damit wir einen Überblick bekommen, wie viele Stunden es sind.

Weiterhin kümmern wir uns um die Seminarräume. Sind Besuchergruppen angekündigt, werden die Tische gedeckt, es gibt Getränke und Gebäck. Selbstverständlich muss später auch wieder abgeräumt werden – die nächste Veranstaltung ist schon geplant. Oft vergeht unsere Zeit wie im Fluge.

Da wir beide nicht den ganzen Tag da sein können, benötigen wir Unterstützung. Wer hat Zeit und Freude daran, ehrenamtlich am Empfang für Gäste da zu sein, die Telefonzentrale zu besetzen und damit das Pflegepersonal zu entlasten und vielleicht andere kleine Aufgaben für die Verwaltung zu übernehmen? Bitte melden Sie sich ... (Tel.: 06251-175280)

Ihre Britta Romfeld