



Der Neubau des Kantonsspitals in Frauenfeld.

Empfang – in der Nacht läuft alles über ihn und nichts geht an ihm vorbei

Die Haupttüre des Spitals ist geschlossen und die Besuchszeiten sind vorbei, trotzdem sitzt er am Eingang und arbeitet konzentriert.

Auf Besuch in der Nachtschicht von Markus Rütimann, Mitarbeiter Empfang am Kantonsspital Frauenfeld.

Um 22 Uhr hat er seine Nachtschicht angetreten. Markus Rütimann mag diese Nachtarbeit. Nicht weil er es dann besonders gemächlich und gemütlich nehmen könnte. Oft ist das Gegenteil der Fall. Alle Anrufe, die über die Hauptnummer hereinkommen, kommen zu ihm; er ist für die Eingangskontrolle zuständig und trägt die Verantwortung für sämtliche Notfallkonzepte. Zudem muss er im Computer viele Daten der Patienten erfassen, die ein- oder ausgetreten sind, die in ein anderes Spital verlegt, auf die Welt gekommen oder verstorben sind. Es ist diese Vielfalt, die ihm an dieser Schicht besonders gefällt. Seit 1999 arbeitet Markus Rütimann am Empfang im Kantonsspital Frauenfeld und war über fünfzehn Jahre Leiter des vierköpfigen Teams. «Ich freue mich noch jeden Tag, dass ich hier arbeiten kann. Den Kundenkontakt, das ausgezeichnete Arbeitsklima und die Verantwortung schätze ich sehr.»

Selbst wenn er Zeit hätte und es ihm erlaubt wäre, könnte Rütimann hier nicht friedlich dösen. Immer wieder rumpelt es in der Rohrpost. Vom Notfall, den Stationen oder der Gebärabteilung werden ihm in den Plastikbomben Personalablässe geschickt. Er sortiert die Papiere nach Priorität und bearbeitet sie entsprechend. Diese Arbeit erfordert viel Konzentration.

Konzentration, Sorgfalt, Nachkontrolle

Jeder Patient ist zuerst mal eine Zahl, hat einen Namen, eine Adresse, eine Krankenkasse, Angehörige, liegt auf einer bestimmten Station, in einem bestimmten Zimmer, in einem bestimmten Bett. Pro Patient sind das etwa zehn Computer-Eingaben; bei jeder könnte ihm ein Fehler unterlaufen. «Da hilft bloss eins: Konzentration, Sorgfalt, Nachkontrolle – erst

recht, wenn ich immer wieder unterbrochen werde. Das geschieht oft, weil wir die Schnittstelle für fast alles sind.» Das Telefon läutet; es ist 23.15 Uhr. Eine Frau wünscht den Gebärsaal. Noch nicht Mitternacht und schon ist Rütimann ein Neugeborenes gemeldet worden. An gewissen Tagen befindet er sich in einem Wechselbad emotionaler Anforderungen. Gerade noch hat er Trauernden sein Beileid ausgedrückt, und kaum fünf Minuten später kann er einem Vater zur Geburt seines ersten Kindes gratulieren. «Das Wichtigste ist die Empathie, egal ob der Mensch vor dem Schalter Freudentränen, Tränen der Trauer oder der Wut in den Augen hat. Nach so vielen Jahren gelingt mir das gut.»

Das Telefon klingelt. Rütimann unterbricht die Person am Apparat, die ihm die Krankengeschichte erzählen will. «Ich kann nichts entscheiden, bloss an die richtige Stelle weiterleiten.» Dieser Anruf war für den Notfall. Wieder läutet es, diesmal ist es die Hausglocke. Ab 20 Uhr ist der Haupteingang geschlossen. Rütimann hat in den langen Jahren, in denen er am Empfang arbeitet, seinen Blick geschärft, wem er ohne weiteres die Tür öffnen kann. «Wenn um 23 Uhr Besucher mit Taschen voller Lebensmittel eingelassen werden wollen, erkläre ich ihnen, dass ihre Angehörigen genügend zu essen bekämen und sie morgen wieder vorbeikommen sollen.» Er lacht. Wenn immer möglich sucht er einen Kompromiss; das ist ihm lieber, als auf Verordnungen zu pochen. «Ohne Verständnis und Geduld für Menschen in aussergewöhnlichen Lebenslagen geht es nicht. Manchmal müssen wir auch als Blitzableiter herhalten.

Plötzlich ein durchdringender Pfeifton. «Das ist der Feueralarm.» Rütimann steht auf, geht zum Tableau, wo der Brandherd angezeigt wäre. Zum Glück steht auf dem Display «Störung in der Übertragung», somit kein Brandalarm. Die Uhr zeigt 02.02 Uhr. Eine eigenartige Stimmung hat sich wie eine Decke über das Spital gelegt: eine angespannte Ruhe, eine wache Stille. Sich hinlegen, nein, das darf er nicht, hat dafür auch jetzt keine Zeit. Den Raum verlassen darf er schon gar nicht, denn jederzeit kann irgendein Alarm ertönen.

Wenn sich am Horizont langsam der Tag ankündigt und der Uhrzeiger 6 Uhr zeigt, macht sich Markus Rütimann auf seinen Heimweg um wieder neue Energie für den nächsten Nachtdienst zu generieren.



Markus Rütimann
Mitarbeiter Empfang