

Ausblick: Teil 3 und Abschluss unserer Serie „Beschwerdemanagement während der Corona-Pandemie“

Trotz Abstand näher zusammengerückt

Mund-Nasen-Masken nicht nur auf den Gesichtern des Klinik-Personals, überall Plexiglasscheiben zur Wahrung des Mindestabstands und die Aufforderung zur Registrierung aller Besucher: Die Corona-Pandemie und ihre Auswirkungen sind in den Kliniken inzwischen zum neuen Alltag geworden – auch für die Beschwerdemanager- und managerinnen. Wie hat Covid-19 ihre Arbeit verändert? Welche Erkenntnisse gibt es? Haben sich Strukturen verändert? Und was bleibt nach Corona? Wir haben Eva-Maria Heidrich und Silke Biesterfeld-Kindler von Knobloch vom Lob- und Beschwerdemanagement der Uniklinik Köln gefragt.

„Als die Pandemie greifbar wurde, Operationen abgesagt und Intensivstationen vorbereitet wurden, da hat sich auch unsere Arbeit verändert“, erinnert sich Eva-Maria Heidrich an die Corona-Anfänge. Ihre Kollegin Silke Biesterfeld-Kindler von Knobloch als gelernte Fachkrankenschwester für Intensivpflege meldete sich für die Arbeit auf der Station – und fiel damit zeitweise im Lob- und Beschwerdemanagement aus. Also stellte sich Eva-Maria Heidrich gemeinsam mit einer weiteren Kollegin den neuen Herausforderungen. Innerhalb kürzester Zeit stampfte die Uniklinik Köln ein Infektionsschutzzentrum aus dem Boden – in einem Gebäude, das eigentlich schon zum Abriss bereitstand. Dort konnten und können sich die Kölner testen lassen. „Die Warteschlange war zeitweise fast einen Kilometer lang“, erinnert sich Eva-Maria Heidrich. Und genau damit hingen zu Beginn auch die meisten Beschwerden zusammen: „Die Wartezeiten auf den Test und das Testergebnis waren den Menschen zu lang“, so Heidrich. Dazu kamen Unklarheiten als Ergebnis sich fast täglich ändernder Vorgaben. Wer bezahlt den Test, welche Reiserückkehrer dürfen sich testen lassen – wenn es Schwierigkeiten gab, meldeten sich die Leute beim Beschwerdemanagement. „Zum Infektionsschutzzentrum haben wir wirklich die meisten Rückmeldungen erhalten“, berichtet Heidrich.

Viele neue, ungewohnte Tätigkeiten bei gleichzeitig weniger Personal – das war in der Anfangszeit der Pandemie die große Herausforderung. „Ein großer Teil unserer Mitarbeiter in der Seelsorge und die Patientenfürsprecher gehören zur Risikogruppe. Deren Arbeit musste von allen Mitarbeitern kompensiert werden“, so Eva-Maria Heidrich. Es gab in der Krise allerdings auch viele schöne Situationen. So erreichte die Lob- und Beschwerdemanagerinnen, nachdem die Besuchszeiten stark eingeschränkt worden waren, zum Beispiel der Hilferuf eines Mannes, dessen Vater in der Klinik lag und dem es nicht gut ging. Der Papa hatte Geburtstag – und keiner der Angehörigen durfte ihm persönlich gratulieren. „Da haben wir gemeinsam überlegt, was wir organisieren können, um diesen besonderen Tag so schön wie möglich zu machen. Der Patient ist sehr gläubig, ein junger Seelsorger hat sich extra bereit erklärt, noch am selben Tag vorbei zu kommen“, erinnert sich Heidrich und fügt hinzu: „Solche Erlebnisse haben dann einfach gut getan.“

Eine große Veränderung im Arbeitsalltag ergab sich für die Mitarbeiterinnen des Lob- und Beschwerdemanagements auch in der Einführung des Homeoffice. Zunächst

gab es noch keine Plexiglasscheiben, die die Arbeitsplätze voneinander trennten. So war immer nur eine Mitarbeiterin vor Ort. Nach wie vor besteht für Eva-Maria Heidrich und Silke Biesterfeld-Kindler von Knobloch, die inzwischen wieder von der Station ins Büro zurückgekehrt ist, die Möglichkeit, von zuhause zu arbeiten. Das nutzen die Mitarbeiterinnen auch. „Wir haben uns in diesem neuen Arbeitsmodus gut eingefunden“, berichtet Silke Biesterfeld-Kindler von Knobloch. Und ihre Kollegin ergänzt: „Homeoffice ist für uns eine neue, spannende Option. Um zum Beispiel Antwortbriefe an Patienten und Angehörige in Ruhe zu verfassen, dafür ist das Homeoffice optimal.“

Corona hat aber nicht nur die Einführung des Homeoffice gebracht – was hat sich noch verändert? Da sind sich Eva-Maria Heidrich und Silke Biesterfeld-Kindler von Knobloch einig: Es ist ein neues Gemeinschaftsgefühl. Eine Gemeinschaft, in der man füreinander da ist und jeder jedem hilft, so gut es eben möglich ist. „Die Uniklinik Köln schlägt sich in dieser Krise sehr gut“, findet Heidrich und fügt hinzu: „Ich bin beeindruckt von der schnellen und hervorragenden Arbeit, die in den vergangenen Monaten geleistet worden ist. Das ist auch für uns ein Ansporn gewesen, unseren Teil zu dieser riesigen Aufgabe, mit der ja keiner in diesem Ausmaß gerechnet hatte, beizutragen.“ Räumlich Abstand zu halten und gleichzeitig als Gemeinschaft näher zusammenzurücken – das bleibt in Köln von der Pandemie auf jeden Fall übrig.

