

März 2009

## Wie überall an der Charité- auch in der Telefonzentrale

Sie gehört zum das Herz einer Institution, eines Werkes, eines **Universitätsklinikums**.

Was verbirgt sich dahinter?

Die TZ (Telefonzentrale) ist ein wichtiger Bestandteil der Charité, sie gehört in den Kreislauf eines gut funktionierenden Klinikalltages.

Die Mitarbeiter der TZ sind die erste Anlaufstelle für alles und jeden, egal was es auch ist, die TZ muss es wissen, muss es können- Geht nicht, gib't's nicht!

Jeder Anrufer ist individuell, hat eigene Ansprüche, Fragen, Probleme, Nöte. Er muss empfangen und begleitet werden. Ihre Arbeit bedeutet nicht nur ein freundliches: „Ich verbinde Sie“. Was sind eigentlich die Aufgaben der Kollegen in der Telefonzentrale? Die wenigsten wissen dies oder machen sich darüber Gedanken.

Nach der letzten Fusion 2006 sind sie nun ein Team aus allen 3 Standorten. Jeder Mitarbeiter bringt also sein Wissen aus dem jeweiligen Haus mit, was sehr wertvoll ist. Sie sind

für alle Standorte und die diversen Außenstellen zuständig. Das bedeutet in erster Linie:

„bedeutend mehr Arbeit, mehr Flexibilität, Zentrierorientierung, Standortorientierung und Zeitdruck“. Auch medizinische Grundkenntnisse (Zuordnung) werden immer umfangreicher.

Es reicht natürlich nicht aus, den Unterschied zwischen HNO und Orthopädie zu wissen, vielmehr werden Diagnosen von den Überweisungen abgelesen, die der Patient selbst nicht zuordnen kann. Auch werden Fachausdrücke gern benutzt; die natürlich auch verstanden werden müssen. Erschwerend kommt noch hinzu, dass immer und immer wieder nach dem Standort gefragt werden muss. Der Bedarf an Aufklärung ist immer da, - was auch verständlich ist. Die wenigsten Patienten wissen etwas von 3 Kliniken, sind meist irritiert; einige denken gar, dass sie sich verwählt haben

Jede Anforderung muss am PC herausgesucht werden. Die intensive Bildschirmarbeit hat zur Folge, dass die Mitarbeiter (bis auf die Bildschirmpause) ununterbrochen auf den Monitor starren müssen. Nur so kann das Anrufaufkommen, die wiederholten Anrufe, neue Anrufe, zurückgegebene Anrufe überhaupt beantwortet oder bedient werden. Einige Kollegen klagen über trockene Augen, Nasen- und Rachenschleimhäute.

Trotz allem muss die Zeit für den einzelnen Anrufer einfach da sein. Zuhören, Geduld und Ausdauer (trotz Zeitnot) ist ein wesentlicher Bestandteil ihrer Arbeit. Ihr Stress darf sich nicht auf den Anrufer übertragen, er hat immer Priorität. Leider haben die internen Anrufer dafür nur selten Verständnis. Sie warten lieber einige Zeit, beklagen sich über die lange Wartezeit und knallen dann den Hörer auf; den meisten ist die Suche im Intranet zu umständlich. Natürlich übernehmen die Mitarbeiter der TZ auch das noch – haben ja sonst nichts zu tun.

Das auch sie unter Personalmangel leiden, ist nicht für jeden erkennbar, das Team ist natürlich durch die 2 Fusionen erheblich geschrumpft. Weniger Personal, erheblich mehr Aufgaben, aber...wen interessiert das schon. Sie sind ja nur „Gestellte“.



Trotz aller Umstände ist ein jeder bestrebt, seine Arbeit so gut und kompetent wie nur möglich zu bewältigen; natürlich für das gleiche Gehalt. Ach ja...die Charite muss ja auch sparen; tut sie es wirklich???

## Unsere Neue Rubrik: "So ist es - so muss es nicht bleiben"

In Abhängigkeit davon, wer gerade die großen Anzeigen bezahlt, wird uns in den Medien und nicht nur dort gesagt: So schlecht hätten wir es doch gar nicht. Oder: „Es muss halt gespart werden“. Da haben eben alle die Zähne zusammenzubeißen. „Oder: „anderen geht es noch viel schlechter.“

Berichte darüber, wie diese Arbeit, mit der wir eigentlich Menschen bei der Gesunderhaltung und Genesung unterstützen wollen, uns selbst krank macht und müde und alt und mutlos, solche Berichte sind kaum zu finden, in den erwähnten Medien.

Vielleicht liegt es ja auch daran, dass hier Fremde etwas über uns sagen, die uns nicht so gut kennen. Wir sind deshalb übereingekommen, selbst Zeugnis abzulegen, Zeugnis von unseren Alltäglichkeiten und deren Mühen und darüber, wie es auch manchmal Spaß macht.

Dies sind Berichte aus dem Arbeitsleben von Menschen, die an der Charité arbeiten, egal, ob sie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter genannt werden, oder „Gestellte“ oder ob sie im Zuge einer verfehlten Konzernpolitik ausgegliedert worden sind. Wir alle, die wir hier gemeinsam arbeiten, wir alle zusammen sind die Charité.

Auf Wunsch werden diese Berichte in anonymer Form hier abgebildet.

Aber Sie oder Ihr werden/werdet beim Lesen sehr schnell merken, es ist eigentlich egal. Sicher, jedes einzelne Erlebnis ist individuell – aber die Probleme gleichen sich doch auf eine erschreckende Art und Weise.

Das ist auch der Grund, weshalb wir uns dazu entschlossen haben, diese Berichte zu veröffentlichen. Diese Probleme, die hat nicht jede oder jeder für sich. Diese Probleme- die haben wir alle gemeinsam.

Eure Unabhängigen

**Wir setzen uns ein: für ein leistungsstarkes Gesundheitswesen,  
eine qualifizierte Versorgung der Patienten, eine gesunde Charité  
für Lehre, Forschung und Krankenversorgung  
mit gut bezahltem, qualifizierten Personal**

**Zohreh Safaei Kahran**

Fuldastr. 15 12045 Berlin

Tel. Nr.: 030/31806760

Station 135 HNO Campus Charité Mitte

[Zohreh36@aol.com](mailto:Zohreh36@aol.com)

- Mich interessieren die Informationen der Unabhängigen
- Ich möchte die Arbeit der Gruppe der Unabhängigen anregen
- Ich möchte bei den Unabhängigen mitmachen

**Name:**

**Standort/Bereich:**

**Tel. Nr.:**

**Email:**

*Nur nicht aufgeben!*

