

Geisterstunde! Die guten Geister der Gedikom

Beim **Gesundheitsdienstleister Gedikom**

ist die Hotline rund um die Uhr besetzt

Als bei Simone W. das Telefon klingelt, war es gerade Zeit geworden, das Kalenderblatt abzureißen. Doch es ist alles andere als unüblich, dass hier um Mitternacht jemand anruft, denn Simone arbeitet beim Gesundheitsdienstleister Gedikom in Bayreuth, der unter anderem die telefonische Vermittlung des ärztlichen Bereitschaftsdienstes über die Rufnummer 11 6 11 7 betreut. Hier können Menschen anrufen, die krank sind – nicht lebensbedrohlich krank, aber so krank, dass sie nicht bis zur nächsten Sprechzeit beim Arzt warten können. Und das rund um die Uhr, 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche.

Simones Nachtschicht hat um 20 Uhr begonnen. Ihr macht es nichts aus, mit der Arbeit zu beginnen, wenn andere es sich gerade für den Tatort vor dem Fernseher gemütlich machen. „Wenn man hin und wieder mit wenig Schlaf zurecht kommt, hat man immer relativ viel vom anschließenden Tag. Ich bin ein Nachtmensch und komme super mit diesen außergewöhnlichen Zeiten klar. Und natürlich sind auch die finanziellen Vorteile attraktiv“, so die 42-Jährige, die seit sechs Jahren bei Gedikom arbeitet.

„Gerade nachts sind die besonderen

Fälle am Telefon“, sagt Tobias H., der sich heute auch eine Nachtschicht gewünscht hat. Fälle, die mitunter auch besondere Herausforderungen mit sich bringen. „Vergiftungen bzw. Probleme im Zusammenhang mit Alkohol- oder Drogenkonsum sind keine Seltenheit. Da geht es darum, schnell die Situation zu analysieren und geeignete Maßnahmen einzuleiten.“ Für die verantwortungsvolle Arbeit werden die Gedikom-Mitarbeiter eingehend geschult und regelmäßig weitergebildet. „Doch wenn das Gegenüber am anderen Ende der Leitung erzählt, er habe sich beim Waffenreinigen eine Schussverletzung zugezogen, ist das auch für uns nicht alltäglich – Notfälle wie diesen geben wir an den Rettungsdienst ab“, sagt der 24-Jährige. „Aber wenn eine besorgte Mutter anruft, weil ihr Kind nachts starke Bauchschmerzen hat, sind wir die richtige Adresse. Dann können wir die diensthabende Bereitschaftspraxis nennen, oder es wird ein Bereitschafts-



arzt im Fahrdienst informiert, der dann einen Hausbesuch abstattet.“ Die Kollegialität unter den Mitarbeitern ist groß, und auch die Schichtleitung ist immer mit einem offenen Ohr für die Mitarbeiter da. „Gerade nachts, wenn weniger Kollegen im Büro sind, ist der Zusammenhalt noch enger als ohnehin schon“, sagt Tobias, der seit einem Jahr bei Gedikom tätig ist und wie Simone gerne nachts arbeitet. „Da ist seitens der Anrufer eine ganz andere Wertschätzung da und sehr viel mehr Dankbarkeit. Es ist immer wieder ein schönes Gefühl, auch nachts für die Menschen da zu sein.“

Simones Mitternachtsanruf ist beendet. Sie lacht: Ich hatte eine Frau am Telefon, die nicht schlafen konnte. Sie hat mich gefragt, ob bei uns alles okay ist und wir auch fleißig arbeiten. Ich habe ihr gesagt, dass wir eine ruhige Nacht haben, und ob ich ihr irgendwie helfen kann. Sie hat geantwortet, dass sie nur mal eine nette Stimme hören wollte – und wir guten Geister dann mal weitermachen sollen.“

Bis 04.30 Uhr dauert die Schicht von Simone und Tobias noch. Die zweite Nachthälfte wird erfahrungsgemäß etwas ruhiger: „Da ist dann auch mal Zeit, der Kaffeemaschine einen Besuch

abzustatten“, sagt Simone. Vor dem Fenster des Gebäudes in der Brandenburger Straße beginnen die Vögel zu zwitschern. Simone freut sich: „Das ist für mich das Zeichen, dass bald Feierabend ist.“ Dann geht es für ein paar Stunden ins Bett, bevor sie am späten Vormittag in einen neuen Tag startet. Ihre Wunschdienste sind ein Mix aus Früh- und Spätschichten, mit neuen und abwechslungsreichen Aufgaben. ken

Mehr zur Gedikom, den Leistungen des Unternehmens und zu offenen Stellen unter www.gedikom.de



Gedikom Bayreuth
Brandenburger Str. 4
95448 Bayreuth
Tel. 0921 880990
E-Mail: info@gedikom.de
Internet: www.gedikom.de

Kostenfreie Nummer des ärztlichen Bereitschaftsdienstes: 11 6 11 7



Im topmodern ausgestatteten Servicecenter sind Agenten rund um die Uhr für hilfesuchende Anrufer da. Fotos: Gedikom

Hier wird es nie wirklich dunkel: Im Gedikom-Firmensitz in der Brandenburger Straße arbeiten Mitarbeiter rund um die Uhr für die Bereitschaftsdienst-Hotline.

