

Der Mann für alle Fragen

Dirk Steglich leitet das Empfangsteam des Schweizer Paraplegiker-Zentrums.

Er ist die erste Anlaufstelle auf dem Campus – Dirk Steglich mit seinem Team vom Empfang des Schweizer Paraplegiker-Zentrums (SPZ). Rund um die Uhr kümmern sie sich um Patientinnen und Besucher, Angehörige und Mitarbeitende. «Wir haben für jede Frage eine Antwort parat», sagt der Luzerner mit deutschen Wurzeln. «Dabei unterstützen uns viele langjährige Mitarbeitende mit ihrem grossen Wissen.»

Vielfältige Themen

Der ehemalige Gastronom und begeisterte Motorradfahrer arbeitet seit zwölf Jahren in Nottwil. Seine vierzehnköpfige Abteilung umfasst auch den Nachtdienst, die Anlasskoordination und das Personal der Schwimmhalle. Dirk Steglich liebt Abwechslungen: «Kein Tag ist wie der andere. Man weiss nie, was als Nächstes kommt.»

Nebst seinen Planungs- und Koordinationsarbeiten sitzt der 45-Jährige regelmässig am Empfang in der Begegnungshalle. Er begrüsst die Besucherinnen und Besucher, nimmt Anrufe entgegen, überwacht Alarm- und Sicherheitssysteme. Die Anliegen, die an ihn gelangen, sind vielfältig. Im Sommer meldete eine Frau eine kalbende Kuh neben dem SPZ. Dirk Steglich alarmierte den benachbarten Bauern.

Um in allen erdenklichen Situationen rasch und kompetent weiterhelfen zu können, muss das Team gut organisiert sein. «Wir fragen uns immer, ob eine Information, die wir recherchieren, später noch nützlich sein könnte», sagt er. «Falls ja, versehen wir die Telefonbucheinträge mit Schlagworten. So reduzieren wir Wartezeiten.» In den letzten Jahren hat sich vieles auf dem Campus verändert. Neue Gebäude, der Umzug von Abteilungen, neue Abläufe, neues Personal – seine Mitarbeitenden müssen stets auf dem neuesten Stand sein, sagt der Leiter des Empfangs: «Wir holen alle wichtigen Informationen ab. Wir sind aber auch darauf angewiesen, dass uns Änderungen mitgeteilt werden.»

Seit rund zwei Jahren kümmert sich das Team auch um die Postagentur und die Ticketverkäufe der Schwimmhalle. Dirk Steglich hat die Arbeitsprozesse vereinfacht, indem sie neu über den PC laufen. «Unsere Mitarbeitenden werden



« ... es hat mich heute gebraucht, um Menschen mit Fragen schnell und kompetent zu helfen.»

von zusätzlichen Aufgaben oder neuen Themen gefordert», sagt er. «Ich schätze ihren grossen Einsatz und ihre Bereitschaft, sich anzupassen.»

Die Gesichter des SPZ

Mit seinem Team gibt der Leiter des Empfangs dem SPZ ein Gesicht. Hunderte Kolleginnen und Kollegen kennt er beim Namen. Viele Menschen begrüsst er regelmässig im Haus. Und keine Frage bringt ihn aus der Ruhe. «Es macht mich stolz», sagt er mit seinem freundlichen Lächeln, «dass ich den Leuten weiterhelfen kann.»

Nicht selten kommen auch Patientinnen und Patienten auf einen Schwatz vorbei. «In den Abendstunden oder am Wochenende suchen sie ein neutrales Gespräch über nicht-medizinische Themen. Wir unterstützen sie, so gut es geht. So leisten auch wir einen kleinen Beitrag zur Rehabilitation.»

Die Anlasskoordination des Empfangs organisiert Veranstaltungen – darunter Konzerte, Vorträge und Firmenevents. Besonders am Herzen liegen Steglich die Patientenanstöße: «Es macht mich glücklich, wenn wir unseren Patientinnen und Patienten mit einer Weihnachtsfeier, dem Besuch des Samichlaus oder einem Kinoabend Freude bereiten können.» Etliche Events mussten wegen der Corona-Pandemie ausfallen. «Umso mehr freue ich mich, wenn solche Feierlichkeiten wieder möglich sind und das SPZ mit positiven Emotionen beleben.» Dirk Steglich und sein Team sind dazu bereit.

(mste/we) ■