# Klinikkosmos – Der Wiener Gesundheitspodcast

## Folge Nummer 4: Die Notfallnummer für die Notfallnummern

**Kurzzusammenfassung:**

Tamara über den Journaldienst

Wer sorgt dafür, dass Notfälle, Patient\*innen und Kliniken rund um die Uhr koordiniert werden?

In dieser Folge nehmen wir euch mit in den Journaldienst – die zentrale, rund um die Uhr besetzte Schnittstelle des WIGEV. Tamara erzählt, wie das kleine Team Patient\*innenversorgung, Kommunikation mit Rettung und Krisenmanagement koordiniert, vermittelt und organisiert.

Wir sprechen über typische Schichttage, Notfälle, Soforteinweisungen, Hochwasser- und Pandemieeinsätze, die Verantwortung, die Nervenstärke und das Teamwork, das hinter jedem Anruf steckt. Außerdem gibt es Anekdoten aus dem Alltag, Tipps zum Stressabbau und Einblicke in das Sicherheitsfest, bei dem ihr das Team auch persönlich treffen könnt.

Wir zeigen, wie viel Menschlichkeit und Organisationstalent nötig sind, damit der WIGEV reibungslos funktioniert.

Folgennummer: Vier

Veröffentlichungsdatum: 11.09.2025

Dauer der Folge: 00:31:25

Thema: Journaldienst, Koordination, Krisenmanagement

Trigger Warnung: keine

Ort: Generaldirektion, Wiener Gesundheitsverbund

Interviewgast: Tamara, Mitarbeiterin Journaldienst

## Podcast Beginn

**Tamara:** Also beruhigen und vermitteln ist schon sehr wichtig, weil wenn schon ein Anruf reinkommt und jemand ist ganz hysterisch und aufgebracht, dann spiegelt sich das vielleicht auf den\*die Mitarbeiter\*in und dann steigert sich das immer und deswegen ist beruhigen und vermitteln gegenüber jede\*r, der\*die anruft oder auch gegenüber uns, dass wir sagen, okay, wir bewahren jetzt Ruhe, wir versuchen das Thema zu lösen, wir machen Schritt eins, zwei, drei und eben das beste Ergebnis zu erzielen.

### Intro

*[Intro-Musik] Intro: \*Klinik Kosmos, der Wiener Gesundheitspodcast. Echte Geschichten von echten Menschen im Wiener Gesundheitsverbund. \**

**Lisa S.:** Willkommen zu einer neuen Folge von Klinikkosmos, dem Podcast des Wiener Gesundheitsverbundes. Lisa zum Quadrat sind wieder am Start und nehmen euch mit auf eine weitere Reise durch die Galaxien von Medizin, Pflege und Forschung.

**Lisa N.:** Hi, wir freuen uns, dass ihr wieder mit dabei seid.

**Lisa S.:** Und heute gehen wir dahin, wo viele Fäden zusammenlaufen, aber kaum jemand hinsieht, in unseren Journaldienst. Klingt erstmal abstrakt. Spätestens nach dieser Folge ist klar, wie wichtig diese Stelle für den Wiener Gesundheitsverbund ist. Der Journaldienst ist die zentrale, rund um die Uhr besetzte Schnittstelle im WIGEV. Er koordiniert, vermittelt, informiert und sorgt dafür, dass Patient\*innenversorgung, Kommunikation mit Rettung und Krisenmanagement reibungslos funktionieren. Lisa, sag mal, wie oft hast du ihre Nummer schon gewählt?

**Lisa N.:** Ja, sehr oft. In manchen Wochen sogar täglich. Also wirklich regelmäßiger Gesprächspartner von mir, muss ich sagen. Und ich hatte immer das Gefühl, da hebt jemand ab, der den Überblick behält, auch wenn mir im ersten Moment die Lage vollkommen unübersichtlich vorkommt.

**Lisa S.:** Ganz genau. Der Journaldienst ist ja sowas wie unser unsichtbares Nervenzentrum. Und wir werfen heute mal einen Blick hinter die Kulissen und zwar mit Tamara, einer der Stimmen am Telefon. Aber bevor wir starten, kommt hier wie immer, Lisa, unser…

### **Unterabschnitt Fakt der Woche**

[Musik] \*Fakt der Woche\*

**Lisa S.:** Der Journaldienst ist rund um die Uhr erreichbar, wie gesagt, an 365 Tagen im Jahr. Rund 2500 Anrufe gehen hier pro Monat ein. Das sind etwa 330 Calls pro Mitarbeiter\*in und das bei nur sieben Personen im Team.

### **Unterabschnitt Fakt der Woche Ende**

[Musik] \*Fakt der Woche\*

**Lisa N.:** Nicht schlecht.

**Lisa S.:** Yes, das zeigt einfach, wie wichtig dieser Dienst ist und wie viel Verantwortung auch dort liegt. Und jetzt darf ich eine Mitarbeiterin aus dem Journaldienst begrüßen. Hi Tamara, schön, dass du da bist.

**Tamara:** Hallo, freut mich da zu sein.

**Lisa S.:** Tamara, danke, dass du dir die Zeit genommen hast. Wir haben ja gerade gehört, wie busy ihr seid. Bitte stell dich doch mal ganz kurz vor. Wer bist du und wie bist du überhaupt zum Journaldienst gekommen?

**Tamara:** Ich habe eine Lehre begonnen bei der Stadt Wien und in diesem dritten Lehrjahr kam ich dann zum Journaldienst. Und mittlerweile bin ich dort seit neun Jahren.

**Lisa N.:** Wow, Wahnsinn.

**Lisa S.:** Also dir taugt es, kann man sagen, oder?

**Tamara:** Ja.

**Lisa S.:** Was hat dich denn an der Arbeit im Journaldienst gereizt? Gab es da irgendeinen Moment, wo du dachtest, genau das will ich machen?

**Tamara:** Also es ist die Abwechslung, die wir jeden Dienst haben. Wir wissen nicht, ist viel los, ist wenig los. Und natürlich die Herausforderung bewältigen und Lösungen zu finden.

**Lisa S.:** Cool, Tamara, dann nimm uns mal mit. Wie sieht ein typischer Schichttag bei dir aus?

**Tamara:** Also wir starten mit einer Dienstübergabe bei unserem Dienstantritt. Dann werden bei dieser Dienstübergabe Informationen weitergegeben. Und diese Informationen müssen wir dann weiterbearbeiten. Und natürlich täglich kommen Telefonate und E-Mails bei uns rein, die wir natürlich bearbeiten. Und viel in Kontakt mit den WIGEV-Kliniken und der Berufsrettung Wien stehen.

**Lisa S.:** Und wie hältst du da den Überblick bei den ganzen Anfragen, Koordinationen, Schnittstellen? Gibt es da irgendwie ein System oder läuft das über Erfahrung, über Intuition? Wie funktioniert das bei euch?

**Tamara:** Also Erfahrung spielt schon ein großes Thema. Das hilft natürlich sehr. Aber wir müssen selber entscheiden, welche Anfragen jetzt primär wichtig sind oder wichtiger als die anderen. Und die meisten schreiben sich das handschriftlich auf und schreiben es dann in das System oder elektronisch. Ja.

**Lisa N.:** Also ich kenne ja den Journaldienst so: Als Pressemitarbeiter\*innen rufen wir dort an, wenn wir zum Beispiel Anfragen haben nach Patient\*innen, in welchem Zustand die\*der sind. Sagen wir, da ist ein Badeunfall. Dann rufen wir bei euch an und sagen, hey, die Patient\*in, liegt die denn in einer WGF-Klinik? In welcher Klinik liegt die? Damit wir überhaupt mal wissen, wo wir ansetzen sollen, wenn wir den Zustand der\*des Patient\*in erfragen. Aber was landet denn sonst noch so bei euch, außer die Anfragen jetzt aus unserer Pressestelle?

**Tamara:** Es kommt natürlich eben auf die Abteilung drauf an. Also wenn von der Pressestelle was kommt, ist es klinikbezogen. Es können aber auch von der Klinik Anfragen kommen, eben über Rettungen, wie die eingewiesen werden oder warum sie jetzt so viele Rettungen bekommen haben. Oder eben auch von der Berufsrettungsseite an uns, aber eigentlich an die Klinik gestellt, dass wenn zum Beispiel eine Klinik jetzt eine Rettungssperre hat und dann gibt es da gewisse Regelungen wie 72-Stunden-Regelungen und Stammpatient\*innen. Und wenn die eben Probleme mit der Klinik haben, dann versuchen wir Lösungen zu finden und eben dann die SOPs nochmal zu erklären.

**Lisa N.:** Also ihr seid eine Schnittstelle, wenn jetzt die Rettung eine Info aus der Klinik braucht, dann seid ihr die, die da die Infos einholen.

**Tamara:** Genau!

Und umgekehrt, wenn sie die Klinik fragt, was macht denn die Rettung gerade und was passiert da, dann seid ihr auch wiederum das Sprachwort, das sagt, also bei der Rettung schaut es gerade so aus, sie haben dort und dort Einsetze und deswegen kommen die zu euch in die Klinik Ottakring zum Beispiel.

**Tamara:** Genau, wir sind so ein Zwischenglied. Ich erkläre es manchmal zum Beispiel Freunden, wenn sie fragen, was ich arbeite. Ich bin meistens ein Zwischenglied, eine Schnittstelle zwischen den WIGEV-Kliniken und der Berufsrettung Wien.

**Lisa N.:** Ah!

**Lisa S.:** Ah! Ich glaube, jetzt ist das Licht aufgegangen.

**Lisa N.:** Ja, weil ich kann mich erinnern, als ich frisch in den WIGEV gekommen bin, ich hatte ja keine Ahnung, mir ist gesagt worden, ja ruft den Journaldienst an. Da habe ich mir gedacht, ja klingt professionell, da rufe ich jetzt mal an. Aber wofür die dann tatsächlich zuständig sind in dem großen Bereich, war mir gar nicht klar.

**Lisa S.:** Jetzt kennen wir uns aus. Danke dafür Tamara.

**Tamara:** Gerne.

**Lisa S.:** Alles klar. Und was habt ihr da für Anfragen? Was kommt da alles rein? Ihr seid ja praktisch Anlaufstelle für alles. Also von Soforteinweisungen bis hin zur Rettungskoordination. Gibt es da Situationen, die dich besonders fordern? Erzähl mal.

**Tamara:** Ja, bei uns kommt eben sehr, sehr viel rein. Also das meiste wirklich telefonisch. Viel mit den WIGEV-Kliniken, also wenn die Anfragen haben über Rettungen oder selbst intern von der Klinik. Und natürlich auch zum Beispiel Patient\*innenrückholungen aus dem Ausland, sind wir auch dafür zuständig, dass wir eben dann in Wien ein Bett organisieren.

**Lisa S.:** Ihr seid ja auch gerade in Krisen, wie zum Beispiel jetzt auch der Pandemie oder dem Hochwasser ganz, ganz zentral. Da wart ihr eine ganz wichtige Schnittstelle. Wie fühlt sich diese Verantwortung denn an?

**Tamara:** Es war schon eine sehr große Verantwortung. Aber wir waren eben in der Pandemie, waren die WIGEV-Informationsdrehscheibe im Rahmen des Krisen- und Katastrophenmanagement der Stadt Wien. Also schon eine zentrale Stelle, aber eben auch mit viel Kontakt mit allen anderen. Und ja, die wichtigsten Grundlagen und die wichtigsten Informationen natürlich an die Kliniken und an die Berufsrettung Wien weitergeben. Was natürlich am Anfang schwieriger war, weil wir natürlich nicht so viele Informationen hatten. Aber im Laufe der Pandemie oder eben auch beim Hochwasser, je mehr Informationen wir gesammelt haben, desto mehr konnten wir unterstützen.

**Lisa N.:** Das heißt, man gewöhnt sich an alles.

**Tamara:** Ja, es war natürlich herausfordernd. Aber wir waren eben, wie auch beim Hochwasser, viel mit SKKM zusammen oder in Arbeit.

**Lisa N.:** Was ist SKKM?

**Tamara:** SKKM ist das Staatliche Krisen- und Katastrophenmanagement. Also gehört auch zu uns, aber eben trotzdem ein eigener Teil.

**Lisa N.:** Ah, okay, ist innerhalb des WIGEV.

**Tamara:** Ja.

**Lisa N.:** Und mit denen wart ihr dann viel in Kontakt und Austausch. Und gemeinsam nimmt man dann die Hürden. Was ist dann zum Beispiel, wenn jetzt das Hochwasser, das war ja Jahrhunderthochwasser in Wien. Was gibt es da für euch? Das heißt, ihr behaltet im Blick, wie hoch das Wasser steigt, ob Kliniken irgendwo beeinträchtigt sind.

**Tamara:** Genau, ob die (Kliniken) Unterstützung brauchen, eben weil irgendwo Wasser eingetreten ist, weil sie Stationen sperren müssen oder Patient\*innen verlegen müssen, weil zu viel Wasser eintritt.

**Lisa N.:** Ja, so. Und koordiniert das dann auch ein bisschen?

**Tamara:** Genau, das macht dann meistens die Klinik intern, also im Haus in der Klinik. Aber wir unterstützen natürlich.

**Lisa S.:** Gibt es irgendeine lustige Geschichte, die du uns erzählen kannst? Eine lustige Anfrage, wo ihr euch auch als Kolleg\*innen gemeinsam gedacht habt, mein Gott, das war jetzt wieder was.

**Tamara:** Ja, es gibt sogar ein paar, aber mir fällt gerade eine ein. Wir haben sogar ein Buch, wo wir die ganzen lustigen Anfragen hineinschreiben.

**Lisa S.:** Oh, wow.

**Tamara:** Dass, wenn es bei einem anderen Mitarbeiter passiert, dass wir die dann immer wieder nachlesen können. Und die eine Anfrage war bei einer Kollegin von mir. Da hat eine Polizistin angerufen und normalerweise wollen sie eine Spitalsauskunft von uns haben, wo sich der Patient oder die Patientin befindet. Nur sie wollte halt mit dem Spitalscomputer reden. Und meine Kollegin hat gesagt, ich bin aber kein Computer, sondern ich bin eine Person, ein Mensch. Das hat sie aber nicht ganz verstanden, warum sie jetzt nicht zu diesem Spitalscomputer verbunden werden konnte. Sie hat sie wieder erklärt, dass sie schon bei der richtigen Person ist, dass sie dort die Spitalsauskunft bekommen, aber es eben keinen Computer gibt.

**Lisa S.:** Okay, das heißt, die Polizistin hat einfach nicht verstanden, dass da wirklich ein Mensch auf der anderen Leitung sitzt.

**Tamara:** Genau, sie hat gemeint, dass da ein Computer sitzt oder dass sie dann noch weiter verbunden wird zu einem Computer.

**Lisa S.:** Spannend. Ich will normalerweise immer gleich mit den Mitarbeiter\*innen sprechen und ja nicht mit diesen automatisierten Telefonansagen.

**Tamara:** Sie wollte es genau andersrum.

**Lisa N.:** Ich wäre sofort in den Little Britain-Sketch eingestiegen und hätte gesagt, Computer says no. Computer says no.

**Lisa N.:** Habt ihr rund um die Uhr Dienst? Also gibt es keine Uhrzeit, wo man nicht beim Journaldienst anrufen kann?

**Tamara:** Genau. Wir sind jeden Tag, jede Nacht, Feiertage, Weihnachten, Silvester. Einer von uns sieben Personen ist immer in der Arbeit und immer erreichbar.

**Lisa N.:** Hört man euch nicht an, muss ich sagen. Also ihr ruft ja zu Tageszeiten meistens an. Ich bin ja eine der Anrufer\*innen, die untertags zwischen 9 und 17 Uhr anruft. Und ihr klingt mega entspannt. Ihr klingt freundlich, ihr schreibt schnell zurück per Mail. Also ihr seid ja auch per Mail erreichbar.

**Tamara:** Genau, wir sind auch per Mail erreichbar.

**Lisa N.:** Und das ist eine Person?

**Tamara:** In der Nacht ist es eine Person, am Wochenende natürlich auch, Feiertagen auch. Aber unter der Woche schauen wir schon, dass wir mindestens zwei Personen sind. Natürlich mit Urlauben oder Feiertagen kann es auch sein, wenn weniger sind, dass drei oder vier Personen gleichzeitig im Dienst sind. Aber es muss Minimum eine Person im Dienst sein.

**Lisa N.:** Wahnsinn.

**Lisa S.:** Ja, Wahnsinn.

**Lisa N.:** Also ich würde mir gar nicht mehr trauen, aufs Klo zu gehen.

**Tamara:** Da muss das Diensthandy mit. Also selbst am WC sind wir erreichbar.

**Lisa S.:** Gut zu wissen. Und wie erlebt man so diesen Schichtdienst im Alltag? Also was sind da für dich die Vor- und Nachteile?

**Tamara:** Also Vorteile sind, dass man eine gute Bezahlung hat. Eine bessere natürlich mit den Zulagen. Man hat mehr Freizeit untertags, unter der Woche. Natürlich weniger Freizeit am Wochenende, wenn man am Wochenende Dienst macht. Und Nachteile kann eben auch sein, dass das private Leben eben darunter leidet. Und zum Beispiel auch, wenn es einen Einspring-Dienst gibt, das heißt ein\*e Kolleg\*in wird krank, dann muss man diesen Dienst trotzdem nachbesetzen. Und wenn man sich aber schon private Termine gemacht hat oder sich etwas vorgenommen hat, dann kann das natürlich darunter leiden.

**Lisa S.:** Klar, weil ihr müsst immer besetzt sein.

**Tamara:** Genau, wir müssen immer besetzt sein. Und deswegen muss sich auch immer jemand finden, der diesen Dienst dann von uns sieben Mitarbeiter\*innen besetzt.

**Lisa S.:** Ja, ist klar. Und wie ist das für dich persönlich jetzt? Ihr seid ja für viele unter Anführungszeichen nur die Stimme am anderen Ende der Leitung, aber ihr seid selten sichtbar. Was würdest du dir denn wünschen, was mehr Kolleg\*innen über euch wissen?

**Tamara:** Es ist natürlich schwierig, wenn man nur telefoniert, dass man auch ein Gesicht zu der Person bekommt, eben auch auf die andere Seite. Also von uns aus ist das auch manchmal schwierig, wenn wir dann mit Ärzt\*innen oder eben Berufsrettung Wien telefonieren. Aber ich denke mir, dass die meisten halt wissen sollten, dass wir eben im Sinne der Patient\*innen Lösungen finden und immer erreichbar sind, auch wenn es einen Stromausfall gibt oder Sonstiges, dass wir trotzdem dann Möglichkeiten haben, dass die Kliniken, die WIGEV-Kliniken und die Berufsrettung Wein uns erreicht.

**Lisa N.:** Ja, ich verstehe das. Wir haben nämlich manchmal, also ich, ich kann nur von mir sprechen, meine Kolleg\*innen lege jetzt nichts in den Mund, aber ich habe manchmal Hemmungen, euch anzurufen, weil ich mir denke, jetzt ist ja gerade schon viel los. Jetzt ist ja zum Beispiel irgendwo ein Stromausfall. Jetzt will ich nicht noch on Top dazukommen, als die Person, die dann nur sagt, he, wie schaut es aus. Aber ihr wirkt dann wirklich immer sehr entspannt und du machst jetzt auch den Eindruck, also du machst gar nicht den Eindruck, dass ich dich stören würde mit meinem Anruf.

**Tamara:** Nein, überhaupt nicht. Überhaupt nicht. Wir müssen natürlich dann schauen, was Priorität hat, was ist gerade wichtiger. Wenn zum Beispiel eben von der Presse eine Anfrage kommt, wo könnte sich der Patient befinden oder die Patientin befinden oder wir haben gerade einen Stromausfall in der Klinik Ottakring nur als Beispiel ist natürlich der Stromausfall gerade wichtiger, aber wir versuchen trotzdem alles schnell und zeitgerecht zu bearbeiten.

**Lisa N.:** Ja, ihr seid ja super verlässlich. Also Hut ab und danke.

**Lisa S.:** Im Namen des gesamten Presseteams.

**Lisa N.:** Gibt es denn eigentlich Missverständnisse über eure Arbeit, die du gerne mal richtigstellen würdest?

**Tamara:** Ja, gerne.

**Lisa N.:** Jetzt ist die Chance.

**Tamara:** Wie lange Zeit haben wir? Ja, also wie schon vorher erwähnt, wir suchen eben Lösungen für die Patient\*innen, dass die gut versorgt werden in jeder Klinik und wir sind zwar räumlich in der Generaldirektion, wir können auch kurzfristige Sofortmaßnahmen lösen, also kurzfristige Probleme können wir lösen, aber langfristige oder strategische Entscheidungen, dafür sind wir nicht befugt, das können wir nicht bearbeiten. Ja, da müssen wir natürlich auch Rücksprache halten mit unserer Chefin oder mit unserer Teamkoordinatorin, aber kurzfristige oder akute Sachen können wir natürlich schon lösen. Es gibt halt Momente, wo es tiefer geht und da möchten sie halt langfristige Lösungen und das können wir leider nicht lösen, das geht nicht.

**Lisa N.:** Das heißt, kurzfristig wäre, wo bringen wir diese\*n Patient\*in unter? Da könnt ihr ihr unterstützen.

**Tamara:** Genau.

**Lisa N.:** Aber wenn es dann um Systeme geht, wo ein\*e Kolleg\*in dann vielleicht sagt, immer dasselbe.

**Tamara:** Genau, richtig, oder wenn jetzt eben eine Klinik, eine Station, eine Rettungssperre benötigt, dass wir da eben unterstützen, natürlich, das können wir gerne machen, aber wenn es eben in die Tiefe geht, ins Detail geht, sind wir leider da auch nicht geschult darin und wir haben auch nicht die Befugnis dafür, dass wir sagen, okay, wir entscheiden das jetzt von uns aus.

**Lisa N.:** Wir machen eine Strukturänderung.

**Tamara:** Genau.

**Lisa N.:** Ab jetzt wird Freitagnachmittag nie mehr die Klinik Donaustadt angefahren, weil die haben da keine Kapazitäten am Freitag.

**Tamara:** Genau. Aber eben akute Sachen, egal ob es von Seiten der WIGEV-Kliniken ist oder von Seiten der Berufsrettung oder eben auch von der Generaldirektion was sein könnte, können wir schon lösen, natürlich. Versuchen wir auch zu lösen.

**Lisa S.:** Und ihr dokumentiert ja, ihr koordiniert, ihr beruhigt sich ja auch, ihr vermittelt. Was von alledem ist für dich persönlich denn das Wichtigste?

**Tamara:** Also beruhigen und vermitteln ist schon sehr wichtig, weil wenn schon ein Anruf reinkommt und jemand ist ganz hysterisch und aufgebracht, dann spiegelt sich das vielleicht auf den\*die Mitarbeiter\*in und dann steigert sich das immer und deswegen ist beruhigen und vermitteln gegenüber jede\*r, der\*die anruft oder auch gegenüber uns, dass wir sagen, okay, wir bewahren jetzt Ruhe, wir versuchen das Thema zu lösen, wir machen Schritt eins, zwei, drei und eben das beste Ergebnis zu erzielen.

**Lisa N.:** Ihr seid so ein bisschen die Notfallnummer für die Notfallnummern. Fällt mir gerade auf.

**Tamara:** Manchmal ja.

**Lisa N.:** Also wenn ich da die Rettung nicht selbst die Rettung rufen kann, ruft sie dann schon an.

**Tamara:** Genau.

**Lisa N.:** Gut, also ich kann mir jetzt sehr gut vorstellen, dass es bei euch manchmal ziemlich stressig zugeht. Was brauchst denn du jetzt ganz persönlich an so einem stressigen Dienst, dass du danach mal abschalten kannst? Was ist da deine Strategie?

**Tamara:** Also ich verbringe sehr gerne Zeit mit Familie und Freunden, weil die dich eben schön runterbringen. Du kommst auf andere Gedanken und was ich auch gerne mache, ist keine Ablenkungen durch Handy oder Laptop oder so. Also komplette Entgiftung eigentlich, wenn man so sagen möchte, weil wir halt doch immer vor dem Computer sitzen und immer telefonieren, dass ich da einfach komplett abschalten kann.

**Lisa S.:** Also Digital Detox ist dein Geheimrezept.

**Lisa N.:** Lisa, du hast jetzt so oft von der Stimme am Ende der Leitung gesprochen, aber ich habe da einen Tipp bekommen. Es bleibt nicht bei den Stimmen. Man hat die Chance, unsere Mitarbeiter\*innen vom Journaldienst kennenzulernen und zwar am Rathausplatz. Tamara, vielleicht kannst du uns da mehr erzählen.

**Tamara:** Ja, da findet jährlich das Wiener Sicherheitsfest statt und wir sind eben als Journaldienst, vertreten wir den WIGEV. Und natürlich gibt es auch andere Organisationen wie die Feuerwehr oder die Rettung oder die WEGA, die auch vor Ort sind. Wird von den Helfer Wiens organisiert und wir versuchen eben den WIGEV so gut es geht zu vertreten.

**Lisa N.:** Das werdet ihr sicher würdig machen. Wann ist denn das?

**Tamara:** Das ist am 25. und 26. Oktober.

**Lisa S.:** Und nach unserem Podcast werdet ihr jetzt natürlich ganz viele Besucher\*innen haben.

**Lisa N.:** Das glaube ich auch.

**Tamara:** Wir hoffen es.

**Lisa N.:** Man kann sich dort auch in ein Feuerwehrauto setzen.

**Tamara:** Ja, das ist schon ganz toll.

**Lisa N.:** Und danach und davor kann man mit unserem Journaldienst plaudern und sie die Geheimnisse des WIGEV erzählen lassen.

**Tamara:** Fragen stellen. Wir haben eben auch ein Quiz jedes Jahr vorbereitet, wo eben die ganzen Besucher\*innen Sachen oder Informationen aus den WIGEV-Kliniken erraten müssen oder eben auch erfahren.

**Lisa S.:** Spannend. Ja, dann ab zum Sicherheitsfest würde ich sagen im Oktober.

**Lisa N.:** Wir treffen uns dort.

**Lisa S.:** Sehr gut. Und zum Schluss hätten wir noch eine Frage.

Was würdest du dir denn in Zukunft für deinen Bereich wünschen?

**Tamara:** Also unsere Zusammenarbeit funktioniert schon gut, weil wir eben auch ein eingespieltes Team sind. Aber es kann sich natürlich immer verbessern, dass man einfach den Standard hält und dann natürlich das verbessert. Und eventuell, was vielleicht in ein paar Jahren sein könnte, was man sich vorstellen könnte, dass man eben das Team vergrößert und dass wir mehr Aufgaben bekommen und die vielleicht auch ein wenig komplexer sind. Weil die Grundsachen, die wir machen, sind eigentlich fast immer die gleichen. Oder die gleichen Aufgaben. Aber wenn sie eben noch abwechslungsreicher sind oder eben komplexer werden, dass man mehr in die Materie reingeht, glaube ich, kann das schon gut funktionieren.

**Lisa N.:** Du bist ja trotz deines jungen Alters ein alter Hase.

**Tamara:** Das stimmt, ja.

**Lisa N.:** Für dich ist da natürlich schon ein bisschen Routine eingekehrt.

**Tamara:** Ja, das stimmt schon.

**Lisa N.:** Das heißt, man könnte nur ein bisschen mehr zumuten. Du wärst bereit, dass ihr da größere Verantwortung bekommt?

**Tamara:** Ja, natürlich. Man muss es auf alle Mitarbeiter\*innen gut aufteilen und gut ausrichten. Weil nicht jeder ist eben so lange dabei wie ich, was auch vollkommen in Ordnung ist. Wenn man erst ein oder zwei Jahre dabei ist, dann kann man das Wissen oder halt die Routine nicht haben. Aber ich muss auch ehrlich sagen, ich habe auch nicht das komplette Wissen. Ich habe zwar viele Notizen, wo ich mir anschauen kann, wenn ich etwas brauche, wenn ich etwas wissen muss. Aber wenn es in den nächsten Jahren eben komplexer werden könnte, wäre das schon interessant, muss ich sagen.

**Lisa S.:** Wir werden dich einfach in zwei, drei Jahren nochmal einladen und dann erzählst du uns nochmal.

**Tamara:** Dann gebe ich euch ein Update.

**Lisa S.:** Sehr gut, sehr gut. Ja, was ich auf jeden Fall aus unserem Gespräch jetzt mitnehme, ist, dass der Journaldienst ein zentrales Puzzlestück im System ist und oft unsichtbar, aber trotzdem ganz entscheidend dafür, dass viel einfach reibungslos funktioniert im WIGEV. Und dahinter steckt beeindruckend viel Menschlichkeit, Koordinationstalent und Nervenstärke. Danke Tamara für den Einblick in deinen Beruf und auch liebe Grüße an deine Kolleg\*innen. Vielleicht hören wir uns ja schon bald telefonisch.

**Tamara:** Ja, danke auf jeden Fall für die Einladung. Es war wirklich sehr toll, euch auch den Journaldienst ein bisschen näher zu bringen. Würde mich freuen, wenn man sich in ein paar Jahren vielleicht nochmal hört oder eben eine andere\*r Kolleg\*in vorbeikommt.

**Lisa N.:** Ich rufe spätestens morgen an.

**Lisa S.:** Ihr hört euch sicher morgen.

**Tamara:** Ja, sehr gut.

**Lisa S.:** Ja, falls euch diese Folge gefallen hat oder ihr jemanden kennt, der oder die vielleicht auch im Hintergrund Großes leistet, teilt diese Folge gerne. Wir freuen uns jedenfalls über jedes Abo, jede Weiterempfehlung und euer Feedback. Wir hören uns nächste Woche wieder beim Klinikkosmos, dem Wiener Gesundheitspodcast.

**Lisa N.:** Jeden Donnerstag überall, wo es Podcasts gibt.

**Lisa S.:** Bis nächste Woche und bleibt gesund.

**Lisa N.:** Ciao.

### Outro

*[Outro-Musik] Outro: \*Klinik Kosmos kann Spuren von Humor, Tränen, Fachwissen und Aha-Erlebnissen enthalten. Bei Fragen wenden Sie sich vertrauensvoll an Lisa und Lisa unter* *klinikkosmos@gesundheitsverbund.at**\**

## Podcast Ende

Weiterführende Links: ⁠ <https://gesundheitsverbund.at/>