

Im Dienste unserer Kunden

Eine satirische Betrachtung des Lebens als Klinische Technikerin und seiner Gefahren



Wir von MED-EL bemühen uns redlich um das Wohl unserer Kunden—das dürfen Sie mir schon glauben. Da kommt es zu durchwachten Nächten bei Kongressen, in denen stundenlang über Fachfragen diskutiert wird, und waghalsigen Wochenendeinsätze, bei denen wir CI-Nutzer zum Beispiel im kärntnerischen Velden oder im Wienerwald bei Wanderungen, beim Fußball spielen oder Ski fahren begleiten, um die Alltagstauglichkeit unserer Systeme zu testen.*

Manchmal riskieren wir sogar Kopf und Kragen und natürlich unsere Gesundheit, wenn wir uns lange Anfahrten mit dem Auto zumuten, um Anpassungstermine und Serviceangebote möglichst nahe dem Wohnort unserer Kunden anzubieten.

So war auch ich dieser Woche wieder in Österreich unterwegs, um an einer österreichischen Klinik verfügbar zu sein. Wenn man die Statistiken der Autounfälle betrachtet, so birgt so eine Autofahrt doch die eine oder andere Gefahr in sich. Also entschloss ich mich, ausnahmsweise kein weiteres Risiko für mein körperliches Wohl einzugehen und fuhr mit der ÖBB**. Da erfreulicher Weise der Zug nur etwa zehn Minuten Verspätung hatte, blieb mir sodann noch genug Zeit für ein ausgiebiges Frühstück in der Bäckerei der Bahnhofshalle.

Gesagt getan—man tut seinem Körper ja gern ´was Gutes und ein reichliches Essen am frühen Vormittag soll ja besonders wertvoll und gesund für den restlichen Tag sein. Und während ich genüsslich meinen (giftfreien?) Kaffee schlürfte, beobachtete ich die Kellnerin, die mir eben mein Kipferl serviert hatte, bei der Arbeit.

Wie eine Biene sauste sie von hier nach dort, um alle ihre Kunden zufrieden zu stellen. Fasziniert bestaunte ich ihre flinken Hände—die Rechte ordnungsgemäß in

*) Abseits aller Scherze sind wir natürlich bemüht, unsere Kunden bestmöglich zu betreuen. Und uns ist natürlich bewusst, dass sich manche Fragen nur abseits der Klinik stellen und manche Probleme und Servicefälle gehäuft zu Beginn eines verlängerten Wochenendes auftreten. Und natürlich bemühen wir uns nach Vermögen, auch oder gerade in diesen Fällen bestmöglich zu helfen, um die freien Tage zu retten, und sind nicht böse, wenn Sie „Ihren“ Techniker am Freitag Nachmittag oder Samstag Vormittag wegen einer dringlichen Frage anrufen—nur für routinemäßige Batterie- oder Ersatzteilbestellungen würden wir doch bitten, entweder während der Öffnungszeiten im Büro anzurufen oder aber außerhalb der Öffnungszeiten die Möglichkeit zu nutzen, Ihre Bestellung auf unserem Anrufbeantworter zu hinterlassen.

Wenn wir uns jedoch mit Ihnen bei Veranstaltungen der Selbsthilfegruppe zur gemeinsamen Freizeitgestaltung treffen, so sind diese Zusammentreffen für uns ebenso ein Vergnügen, wie hoffentlich auch für Sie und alle anderen Teilnehmer! Selbstverständlich werden kleine Probleme dann gerne Vorort und umgehend behoben.

**) Für unsere zahlreichen Leser, die nicht in Österreich leben: ÖBB—österreichische Bundes-Bahn

einem dünnen Gummihandschuh gesteckt — die frisch Gebackenes ausgaben und Geld entgegen nahmen.

Mit diesem Gummihandschuh ist das so eine eigene Sache: Da hat doch der Gesetzgeber zum Schutz der Konsumenten bestimmt, dass unverpackte Ware nicht mehr mit der bloßen Hand angegriffen werden darf, sondern nur noch geschützt mittels sauberer PVC-Schicht. Ad absurdum geführt wird diese Bestimmung leider durch die Praxis, da die meisten VerkäuferInnen wechselweise sowohl die Ware, als auch das Geld, welches ja stark Keimbelastet ist, mit ein und dem selben Handschuh angreifen.

Nun sei's drum, ich beobachtete also die flinken Hände der Verkäuferin, fixierte immer mehr den cremefarbenen Handschuh, der Kipferl ausgab, Geld entgegen nahm, Wechselgeld ausgab, Kaffeetassen und Mehlspeisteller trug, und wieder Zimtschnecken und Semmeln einsortierte. Nach wenigen Minuten wanderte die Verkäuferin—and mit ihr der Handschuh—in ein kleines, verstecktes Kammerl



hinter der Verkaufsbudel. Dort wurde das schmutzige Geschirr gespült. Der Handschuh durfte dabei frisch und fröhlich im Spülwasser plantschen, dass der weiße Schaum wie die Gischt des Meeres spritzte und weiche Schaumhügel auf dem cremefarbenen PVC-Handschuh hinterließ. Gerade in diesem Moment kam wieder ein Kunde herbei. Die Verkäuferin, die eben einige Essensreste von einem Teller in den Mülleimer putzte, erschrak heftig; so heftig, dass der Löffel, der noch am Tellerrand gelegen hatte, mit in den Abfallkübel rutschte. Hurtig griff sie mit der Hand—natürlich mit der behandschuhten Rechten—in den Müll, fischte den Löffel heraus und ließ ihn beim Vorbeigehen ins Abwaschwasser platschen. Dann zischte sie in den Verkaufsraum, begrüßte höflich den Eintretenen und gab das erbetene Korngebäck heraus—as Rechthändlerin natürlich mit der behandschuhten Hand. Gut, dass der ernährungsbewussteste Käufer nicht wußte, wie sehr „bio“ (=lebendig) sein Vollkornsemmerl jetzt war.

Ich schob den Rest meines Frühstück-Kipferls beiseite, bezahlte und fasste den Entschluss, beim nächsten Mal wieder mit dem Auto zu fahren, um mir als Frühstück an der Raststation ein fertig abgepacktes Tramezzini zu kaufen. Offensichtlich stellt das ja das geringere Gesundheitsrisiko dar! Oder sollte ich einen zweiten Versuch wagen?

Erlebt von: Ing. Eva Kohl / MED-EL Wien

Fakten: Beinahe ständig sind MED-EL Mitarbeiter für Sie, unsere Kunden, unterwegs. Den Großteil der Strecken legen wir mit dem Auto zurück, sodass die Techniker von MED-EL Wien auch auf durchaus nennenswerten jährlichen km-Leistungen kommen. Von der Wiener Niederlassung aus betreuen wir Österreich, außerdem die Länder des neuen Europa, also Balkan und Baltikum, sowie einige arabische Bereiche. Unsere Reisezeit beträgt mehr als 30% unserer Dienstzeit (Tätigkeiten im Raum Wien nicht mit eingerechnet), wobei so mancher Einsatz auch das Wochenende oder einen Teil des Wochenendes zur Arbeitszeit macht. So gibt es nur wenige Tage, an denen wir alle im Büro anzutreffen sind—doch während der Öffnungszeiten steht auch im Büro immer ein Techniker für Sie bereit.