

Fast wie eine Kommandozentrale

Bilder: kw



Bei den Mitarbeitenden des Empfangs laufen viele Fäden zusammen.

Die meisten Patientinnen, Besucher und Mitarbeitenden treten früher oder später mit ihnen in Kontakt – den Mitarbeitenden des Empfangs und der Patientendisposition. Für viele sind sie die erste Anlaufstelle, besonders auch in Zeiten von Corona.

Kerstin Wälti

«Haben Sie noch freie Impftermine?»
«Kann ich bei Ihnen ohne Anmeldung für einen Corona-Test vorbeikommen?»
«Der Name auf meinem Zertifikat ist falsch geschrieben. Kann ich das bei Ihnen ändern lassen?»
«Darf ich wünschen, welchen Impfstoff ich bei der Erstimpfung erhalte?»
Mit solchen und unzählig weiteren Fragen werden die

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Empfangs immer wieder bestürmt – mal mehr, mal weniger.

Besonders prekär wurde die Situation im September – in den Wochen nach der Schliessung der kantonalen Impfzentren und nach Bekanntgabe der Zertifikatspflicht. Weil bei der Corona-Hotline des Kantons ein Durchkommen



schwierig war, wandten sich viele Leute ans Spital Emmental. Die Folge: «Unser Mitarbeitenden sowohl in Langnau als auch in Burgdorf waren nur noch mit Telefonieren und dem Beantworten von Fragen zum Impfen und Testen beschäftigt», blickt Andrea Capelli, Leiterin des Empfangs und der Patientenadministration, zurück.

Zusatzbelastung für Mitarbeitende

Für die «normale» Arbeit blieb kaum mehr Zeit. Es musste eine zusätzliche Mitarbeiterin aufgeboten werden, die von morgens bis abends nur Telefonanrufe entgegennahm und Fragen beantwortete. Die Lage entspannte sich dann leicht, als immer mehr Anrufe direkt an die Impf-Box in Burgdorf und die Impfsprechstunde in Langnau weitergeleitet werden konnten, weil dort Personal für den «Telefondienst» zur Verfügung gestellt wurde. Und verschärfte sich vorübergehend wieder, als die ersten Meldungen über Booster-Impfungen in den Medien herumgereicht wurden.

Erste Anlaufstelle

«Am Empfang spürt man die Auswirkungen von Corona immer sehr direkt», so Andrea Capelli. Jede Verschärfung, jede Lockerung, jede Änderung, jede neue Bestimmung führte jeweils zu Fragen und Unsicherheiten, sowohl in der Bevölkerung als auch intern beim Personal. «Wir sind an vorderster Front – wenn jemand eine Auskunft will, ruft er oder sie bei uns an», sagt Nicole Heim, eine der 36 Mitarbeitenden der Patientenadministration.

«Gerade in den letzten paar Monaten hat die Belastung wieder zugenommen. Besonders die übermässig vielen Anrufe zu Test- und Impfmöglich-

keiten haben die Mitarbeitenden sehr herausgefordert», so Andrea Capelli. Nicht zuletzt auch deshalb, weil nicht immer alle Anruferinnen und Anrufer höflich blieben und ihren Ärger über Entscheidungen des Kantons, ungenügende Informationen oder fehlende Impfmöglichkeiten am Telefon lautstark äusserten. «Es ist manchmal sehr anspruchsvoll, sich immer wieder Beleidigungen und Anpöbeleien anhören zu müssen», sagt Nicole Heim. «Seit Beginn der Corona-Pandemie hat sich der Ton uns gegenüber verschärft, einige der Anrufenden sowie der Besucherinnen und Besucher lassen ihren Frust und ihre Verunsicherung manchmal direkt an uns aus. Aber es gibt auch sehr viele schöne Momente, und das gleicht es dann auch wieder aus.»

«Am Empfang spürt man die Auswirkungen von Corona immer sehr direkt.»

Kommandozentrale fürs Spital

Viele Menschen informieren sich nicht mehr selbst, sondern haben den Anspruch, dass die Mitarbeitenden des Empfangs ihnen bei allen möglichen Problemstellungen behilflich sein können, stellt Nicole Heim fest. «Doch wir machen viel mehr, als nur zu telefonieren – wir sind gewissermassen die Kommandozentrale fürs Spital. Für viele Patienten und Besucher sind wir die erste Anlaufstation und auch Mitarbei-

tende wenden sich oft an uns, wenn sie eine Auskunft brauchen.»

In der Tat laufen beim Empfang und der Patientenadministration viele Fäden zusammen. Sichtbar sind vor allem die Mitarbeitenden im Vordergrund, die Besucherinnen und Besuchern geduldig den Weg zu den Patientenzimmern erklären, Patientinnen und Patienten zu ihren Sprechstundenterminen weiterleiten oder Fragen aller Art beantworten. Während sich vor der Empfangstheke manchmal lange Schlangen bilden, werden im Hintergrund Fälle fürs ganze Haus erfasst, Personalien abgeklärt, Versicherungsfragen geklärt, Kostengutsprachen bearbeitet, Todesanzeigen und Geburtsmeldungen verfasst, externe Anrufer weitergeleitet, Termine für Operationen und Anästhesiesprechstunden vereinbart, Betten an stationäre Patienten und Notfallaufnahmen zugeteilt usw.

Gewohnt, unter Druck zu arbeiten

«Wir sind alle gut im Multitasking und können gut unter Druck arbeiten und Prioritäten setzen», sagt Nicole Heim. Doch trotz der teilweise hektischen Arbeitsstunden gefällt ihr die Arbeit am Empfang: «Sie bietet viel Abwechslung, jeder Tag läuft anders ab, Langeweile kennen wir nicht. Zudem sind wir über fast alles, was im Haus läuft, informiert und haben Kontakt zu den unterschiedlichsten Menschen.» Diese Meinung scheinen auch ihre Mitarbeitenden zu teilen – «wir sind ein gutes Team mit einigen langjährigen Mitarbeitenden», sagt Andrea Capelli und fährt fort: «Die Fluktuation in unserem Bereich ist tief und viele Lernende, die einen Teil ihrer Ausbildung bei uns absolvieren, wollen auch später bei uns arbeiten.»

