

«Kein Tag ist wie der andere»

Nach über einem Vierteljahrhundert geht sie in Pension: Elisabeth Zaugg, Leiterin des Empfangs Langnau, übergibt ihr Team im Februar 2022 an ihre Nachfolgerin, Isabelle Bigler.

Kerstin Wälti

«Auch nach 25 Jahren sage ich immer noch: Ich habe hier meinen Traumjob gefunden.» Elisabeth Zaugg geht im Februar nächsten Jahres endgültig in Pension, nachdem sie bereits ein Jahr über das Stichdatum hinaus gearbeitet hat. «Das habe ich getan, weil ich so gerne hier arbeite, das Team so gut ist und ich mich noch fit fühle», so die Leiterin des Empfangs Langnau. Das letzte Coronajahr hat ihr jedoch das Weggehen erleichtert, sagt sie, «wir waren arbeitsmässig sehr belastet, die ständigen Änderungen, Weisungen und Neuerungen sowie die vielen telefonischen Anfragen von extern waren teilweise sehr anstrengend.»

In neue Rolle gewachsen

Zu ihrem Traumjob ist die ehemalige Drogistin durch die sprichwörtliche Fügung des Schicksals gekommen. Weil ihr Chef das Rentenalter erreicht hatte und seine Drogerie aufgab, stand sie plötzlich «auf der Strasse». Ihre erste Arbeit im Spital Langnau bestand darin, dass sie auf Papier erfasste Medikamente in den Computer übertragen musste – «eigentlich eine langweilige Arbeit, aber so konnte ich mich schrittweise mit dem Computer vertraut machen», so Elisabeth Zaugg. Gleichzeitig nahm sie jeweils am Morgen Patientinnen und Patienten auf, die als Notfall eintraten. «Damals hatten wir in Langnau noch keinen «richtigen» Notfall, lediglich einen kleinen



Bild: kw

Geht Ende Februar nächsten Jahres in Rente: Elisabeth Zaugg.

Operationssaal, in dem Assistenten der Chirurgie und der Medizin Notfälle behandelten.» Aus dem ursprünglichen 50-Prozent-Pensum wurde mit der Zeit immer mehr, es kamen neue Aufgaben und mehrere Weiterbildungen hinzu. Seit etwa fünfzehn Jahren leitet die Zollbrückerin das achtköpfige Empfangsteam.

Abwechslungsreiche Jahre

Elisabeth Zaugg hat in ihren 25 Jahren viel erlebt im Spital Emmental: Sie hat Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommen und gehen sehen, den digitalen Wandel des letzten Vierteljahrhunderts mitgemacht ebenso wie den Zusammenschluss des Spitals Langnau mit dem Spital Burgdorf vor über 20 Jahren. «Die Arbeit hat sich seitdem stark verändert, nicht zuletzt auch wegen der Digitalisierung. Manche Prozesse haben sich dadurch vereinfacht, andere wurden komplizierter; gleichzeitig kamen ständig neue Aufgaben hinzu», blickt die 64-Jährige zurück.

Besonders in Erinnerung geblieben ist ihr eine Situation, die sowohl für sie als Leiterin als auch für das ganze Empfangsteam schwierig war, es geradezu

«durchgeschüttelt» hat. Vor etwa zehn Jahren wurden die Arbeitszeiten am Empfang drastisch gekürzt; der Schalter war nur noch von 08.00 bis 19.00 Uhr besetzt, was zu zwei sehr kurzen Schichten geführt hat. «Dadurch hatten die Mitarbeitenden zwar kürzere Arbeitstage, mussten aber an mehr Tagen pro Monat arbeiten. Gleichzeitig empfanden wir diese Situation als sehr unbefriedigend für unsere Kunden, und auch die Hausärztinnen und Hausärzte haben opponiert.» Nach einigen Jahren konnte das Empfangsteam dann wieder zu den «normalen» Zeiten zurückkehren. Sonst aber spricht Elisabeth Zaugg nur positiv über ihre Erfahrungen am Empfang: «Die Abwechslung gefällt mir, kein Tag ist wie der andere, und wir bekommen hier von den Patientinnen und Patienten mehr positive Rückmeldungen als Kritik zu hören.» Trotzdem freut sie sich auf die Pensionierung: «Ich werde alles etwas ruhiger nehmen, mehr Zeit mit meinen beiden Grosskindern verbringen und vor allem all das machen, wofür ich momentan keine Zeit habe, also mehr Sport treiben, Touren mit dem E-Bike unternehmen, lesen oder stricken.»