

Arbeiten an der Front und im Hintergrund

Sommerserie: Das Spital beschäftigt nicht nur Ärzte und Pflegepersonal, sondern Vertreter verschiedener Berufsgruppen. Vier Beispiele.

Nachgefragt

«Ich muss auf die Leute eingehen»

Seit fünf Jahren arbeitet **Elke Rechsteiner** im Restaurant des Spitals Münsterlingen. Manchmal brauche sie Feingefühl, sagt die gelernte Bäckereifachverkäuferin.



Kantonsspital
Münsterlingen

Was hat sie zum Spital geführt?

Elke Rechsteiner: Bei meiner letzten Stelle in einer Bäckerei war ich acht Jahre. Ich hatte aber Lust, nochmals etwas anderes zu machen. Da habe ich die Stelle beim Spital gesehen. Da ich gerne viele Menschen um mich habe, fühlte ich mich sofort angesprochen.

Wie reagieren die Leute, wenn Sie sagen, dass Sie im Spital arbeiten?

Viele sagen: Cool, da bekommst du sicher viel mit. Das stimmt ja. Ich mache meinen Job sehr gerne. Ich habe die nötige Geduld. Manchmal bin ich in der Cafeteria der Psychiatrischen Klinik eingeteilt. Auch da bin ich gerne.

Sind ihre Arbeitszeiten sehr unregelmässig?

Wir arbeiten in sieben Schichten. Unser Chef achtet sehr auf einen für uns angenehmen Rhythmus. Mir macht es nichts aus, früh um 6.30 Uhr zu beginnen. Auch Wochenendeinsätze sind für mich persönlich kein Problem. Klar, der Partner findet das weniger lässig.

Welche Kunden sind ihnen am liebsten: das Personal, die Patienten oder die Besucher?

Das kann ich so gar nicht sagen. 90 Prozent der Gäste sind nett. Wichtig ist für mich, dass ich die Leute ansehe, auf sie eingehe. Wenn einer den Eindruck macht, dass er gerade einen Angehörigen verloren hat, dann sage ich natürlich nicht: einen wunderschönen Tag noch.

Haben Sie Stammgäste?

Ja klar. Mit manchen bin ich mittlerweile auch per du. Bei einigen kenne ich die Essgewohnheiten sehr genau. Der da will immer etwas mehr Nudeln. Die isst kein Schweinefleisch. Oder andere kommen ein paar Wochen lang fast jeden Tag, weil ein Angehöriger bei uns Patient ist. Da bekomme ich auch mal einen Kafi spendiert oder zum Dank für den freundlichen Service zum Abschied einen Blumenstrauss. *(meg)*



Elke Rechsteiner
Mitarbeiterin Restaurant

Bild: Martina Eggenberger



Zoran Balas
Mitarbeiter Technischer Dienst

Bild: Rahel Haag



Marianne Gaccioli
Mitarbeiterin Empfang

Bild: Martina Eggenberger



Claudia Engler
Technische Sterilisationsassistentin

Bild: Rahel Haag

Nachgefragt

«Das Spital gehört mittlerweile zu mir»

Marianne Gaccioli arbeitet seit 29 Jahren im Spital Münsterlingen. Vor 16 Jahren wechselte sie von der Pflege zum Empfang. An ihrem jetzigen Beruf schätzt sie vor allem die Abwechslung und den direkten Kontakt zu den Leuten.

Am Empfang treffen Patienten und Angehörige ein, welche kürzlich positive oder negative Neuigkeiten erhalten haben. Wie erleben Sie diese unterschiedlichen Emotionen?

Marianne Gaccioli: Es ist nicht immer einfach. Es kommt vor, dass ein frischgebackener Vater freudig vorbeikommt und gleichzeitig Angehörige, welche gerade jemanden verloren haben, daneben stehen. In solchen Momenten muss ich immer wieder durchatmen. Aber es macht meine Arbeit auch abwechslungsreich; es gibt immer wieder neue Situationen, in denen wir uns fragen müssen, wie wir genau reagieren sollen.

Der Empfang ist für die Gäste der Erstkontakt im Spital. Wo liegt dabei die besondere Herausforderung für Sie?

Was mich immer wieder herausfordert, ist, dass wir hier am Schalter trotz Stress stets freundlich bleiben müssen. Al-

les, was nicht gut ist, wird meist bei uns abgeladen. Und in manchen Situationen können wir nichts sagen, was es besser machen würde. Deshalb müssen wir einen breiten Rücken haben und dürfen die Dinge nicht persönlich nehmen. Wir sind schliesslich alle nur Menschen.

Mit welchen Anliegen kommen die meisten Gäste bei Ihnen vorbei?

Viele, die für einen Untersuchung oder Besuch ins Spital kommen, fragen, wo sie genau hin müssen. Die Orientierung hier ist nicht einfach. Wie lange der Untersuchung dauern wird, werden wir auch oft gefragt. Dies wissen wir natürlich selber auch nicht. Ein tägliches Thema ist das Parken, vor allem, wie viel die Gäste genau bezahlen müssen. Es kommen auch Leute vorbei, die sich bei uns bedanken, weil wir ihnen geholfen haben. Dies sind immer schöne Momente.

Wenn Sie nicht im Spital arbeiten würden, wo dann?

Schwierige Frage. Ich weiss es nicht; ich glaube, das Spital ist für mich der perfekte Ort. Da ich bereits seit 29 Jahren hier arbeite und ganz in der Nähe aufgewachsen bin, habe ich eine enge Beziehung zum Spital; es gehört mittlerweile zu mir. *(hae)*

Nachgefragt

«Hier im Spital sieht man mehr als auf dem Bau»

Nach 20 Jahren auf dem Bau entschied sich der gelernte Elektriker **Zoran Balas** bei den Technischen Diensten im Spital Münsterlingen anzufangen. Die neuen Herausforderungen geht er mit Freude an.

Inwiefern unterscheidet sich die Arbeit hier von jener auf dem Bau?

Zoran Balas: Die Funktionen sind die gleichen, aber die Dimensionen sind um einiges grösser. Im Spital sieht man mehr als auf dem Bau. Wir beschäftigen uns weniger mit Standardaufgaben, wie zum Beispiel dem Einziehen von Kabeln.

Fällt Ihnen ein Beispiel ein, welches diese unterschiedlichen Dimensionen illustriert?

Auf dem Bau sind die Generatoren für die Notstromversorgung

beispielsweise so gross, dass man sie von Hand herumtragen kann. Hier im Spital füllen sie einen ganzen Raum.

Worin besteht die Hauptaufgabe des Technischen Dienstes am Spital?

Der Unterhalt und die Wartung von Geräten aller Art und Grösse. Eine unterbrechungsfreie Stromversorgung ist zwingend, um den Spitalbetrieb aufrechterhalten zu können. Aufgrund der Infrastruktur sind daher die Aufgaben am Spital sehr vielfältig.

Das Spital Münsterlingen verfügt über ein Rohrpostsystem. Wie wird dieses genutzt?

Das Rohrpostsystem ist besonders wichtig für das Labor und den Empfang. Blutproben und Patientenkarten gelangen damit schnell und einfach an den rich-

tigen Ort. Das System reicht bis zum Ärztezentrum, welches sich unterhalb der Seestrasse befindet. Das sind schliesslich rund 900 Meter an Rohr.

Werden manchmal untypische Dinge durch das System verschickt?

Auch wenn wir Elektriker nicht Hauptnutzer des Systems sind, hilft es uns. Wir sind froh darum, wenn uns im Operationssaal eine Schraube fehlt und wir diese einfach per Rohrpost hochbestellen können.

Können Sie sich vorstellen, auch wieder an einem anderen Ort zu arbeiten?

Ja klar, wieso nicht. Es war eine grosse Umstellung hier zu beginnen; das könnte ich wieder tun. Allerdings habe ich im Moment kein Verlangen, diesen Arbeitsplatz zu verlassen. *(hae)*

Nachgefragt

«Ich lasse mich jedes Jahr auf HIV und Hepatitis testen»

Seit vier Jahren reinigt die Technische Sterilisationsassistentin **Claudia Engler** nach Operationen die hierfür verwendeten Instrumente und Geräte. Dabei versucht sie, Stress zu vermeiden – aus Selbstschutz.

Wie reagieren die Leute, wenn Sie sagen, dass Sie im Spital arbeiten?

Claudia Engler: Die meisten wissen gar nicht, was das ist, wenn ich sage, dass ich als Technische Sterilisationsassistentin arbeite. Viele denken dann sofort an Vasektomien, also den operativen Eingriffen zur Unterbindung von Männern.

Und was tun Sie tatsächlich als Technische Sterilisationsassistentin?

Ich reinige und desinfiziere benutzte Operationsinstrumente und Geräte.

Wie läuft das ab?

Die Instrumente werden zuerst in einem sogenannten Reinigungs- und Desinfektionsgerät gesäubert. Anschliessend überprüfen wir sie nebst Sauberkeit auf Funktion. Also beispielsweise, ob die Isolation intakt ist, sonst könnte der Patient einen Stromschlag erleiden.

Ist das alles?

Nein, die Instrumente durchlaufen zudem eine 18-minütige Dampfsterilisation. Die Zeit startet, sobald jedes Instrument eine Temperatur von 134 Grad aufweist. Nirgendwo sonst auf der Welt ist die sogenannte Haltezeit so lang wie in der Schweiz.

Sie sind täglich Bakterien ausgesetzt. Hat das Auswirkungen auf Ihr Privatleben?

Ich lasse mich jedes Jahr auf HIV und Hepatitis testen. In meinem

Beruf kann es immer vorkommen, dass ich mich an einem schmutzigen Instrument steche. Deshalb versuche ich, Stress zu vermeiden. Aus Selbstschutz.

Gleichzeitig tragen Sie eine grosse Verantwortung.

Wenn man sich der Verantwortung bewusst ist und das nötige Fachwissen hat, kann man gut mit der Verantwortung umgehen. Zudem werden wir jedes Jahr kontrolliert und zertifiziert. In diesem Zusammenhang wird alles unter die Lupe genommen.

Was, wenn mal ein Fehler passiert?

Die Instrumente werden in sogenannten Sieben ausgeliefert. Diese werden im Operationssaal nochmals kontrolliert. Falls ein Instrument verschmutzt ist, wird das komplette Sieb ausgetauscht. *(rha)*