Heike Collmann, 52 Jahre, ausgebildete Bürogehilfin und seit über 30 Jahren bei uns

"Ich bin in der Bezirksstelle Aurich im Geschäftsbereich Vertragsärztliche Versorgung für die Organisation des Bereitschaftsdienstes, also der Versorgung der Patienten außerhalb der üblichen Sprechstundenzeiten zuständig. Dabei bin ich viel in Kontakt mit Menschen und kann mein Organisationstalent ausleben. Über meine lange Betriebszugehörigkeit von 30 Jahren haben sich meine Aufgaben natürlich immer wieder verändert. Mit der Unterstützung der KVN, z. B. in Form von Schulungen, kam ich mit den Veränderungen immer sehr gut zurecht."

Wie sind Sie zur KVN gekommen?

Mitte der 80er Jahre habe ich eine Ausbildung als Bürogehilfin bei der Landwirtschaftskammer Weser-Ems in Aurich gemacht. Da ich gerne weiter im öffentlichen Dienst arbeiten wollte, hatte ich Glück, mich bei der KVN vorstellen zu dürfen.

Was sind Ihre Aufgaben bei uns?

Meine Aufgaben haben sich über die vielen Jahre natürlich verändert. Seit einigen Jahren bin ich nun schon als Sachbearbeiterin im Geschäftsbereich Vertragsärztliche Versorgung in der Bezirksstelle Aurich tätig. Mein Tätigkeitsbereich ist der Bereitschaftsdienst, also die Versorgung der Patienten außerhalb der üblichen Sprechstundenzeiten. Ich bin für die Organisation, Vorbereitung der Planberechnung und die Überwachung der Bereitschaftsdienste zuständig. Wenn z. B. ein Arzt ausfällt, organisiere ich einen Kollegen, der den Einsatz übernehmen kann. Ich stehe unseren Mitgliedern, aber auch den Patienten als Ansprechpartnerin für Fragen zur Verfügung.

In Zusammenhang mit dem Bereitschaftsdienst bin ich auch für die Berechnung der so genannten Sicherstellungszuschläge zuständig. Unsere Mitglieder werden für ihre Einsätze entlohnt, abrechnen können Sie aber eigentlich nur die Behandlungen, die sie tatsächlich geleistet haben. Das kann dazu führen, dass ein Arzt viele Stunden investiert, aber nur wenig abrechnen kann, wenn nur wenige Patienten in den Bereitschaftsdienst kommen. Die KVN zahlt daher einen Ausgleich, den Sicherstellungszuschlag und füllt damit den Verdienst auf, bis ein theoretischer Mindest-Stundenlohn erreicht ist und sich der Einsatz für den Arzt also auch lohnt.

Was macht Ihnen bei der Arbeit am meisten Spaß?

Bei der Arbeit macht mir eigentlich alles Spaß. Ich telefoniere viel mit Ärzten und Arzthelferinnen. Wenn es im Bereitschaftsdienst zu Ausfällen kommt, kann es allerdings auch "unruhig" sein. Solche Situationen zu regeln, sehe ich aber als spannende Herausforderung an. Ich mag es mit anderen Menschen im Austausch zu sein und habe oft das gute Gefühl, dass ich helfen konnte.

Ich organisiere sehr gerne Veranstaltungen, auch hier bei der KVN, z. B. wurde vor dem Umzug unserer Bezirksstelle in ein neues Gebäude eine Abschieds-Party geplant, nach dem Umzug dann ein "Tag der offenen Tür" für Mitarbeiter, deren Familienangehörige, Freunde und ehemalige Mitarbeiter.

Warum arbeiten Sie gerne für die KVN?

Insgesamt fühle ich mich bei der KVN gut aufgehoben und abgesichert. Ich habe regelmäßige Arbeitszeiten, gleichzeitig ist die KVN bei der individuellen Gestaltung der Arbeitszeit über die Jahre immer flexibler geworden. Das erleichtert mir das Leben als Mutter sehr.

Meine Aufgaben sind strukturiert, d. h. ich weiß genau, was ich zu tun habe, das wiederum gibt mir ein beruhigendes Gefühl. Trotz alledem gab es über die Jahre natürlich auch beständige Veränderungen, was die Arbeitsabläufe und die Technik angeht. Wir, als Mitarbeiter, werden diesbezüglich durch Schulungen unterstützt, umgekehrt wird eine Offenheit für Veränderungen erwartet.

Ich finde es sehr schön, dass ich mit einigen Kollegen schon jahrelang zusammenarbeite. Jeder hat seinen Aufgabenbereich, man kann sich immer Hilfe holen oder bei Kollegen oder den Vorgesetzten nachfragen. Das kollegiale Miteinander fördert die Team-Arbeit, sodass man auch gerne nach Feierabend etwas miteinander unternimmt.