



Sie berät gleich um die Ecke

Im Gespräch mit Regula Hirschi. Seit mehr als 25 Jahren betreut Regula Hirschi Kundinnen und Kunden auf der Geschäftsstelle Stettlen in der Nähe von Bern. Sie geniesst den Kontakt mit Menschen und gönnt sich ab und zu eine heisse Fahrt.

Im Worblental östlich von Bern liegt Stettlen. Die Visana-Geschäftsstelle ist eines der Einfamilienhäuser am Südhang des Bantiger. Von hier aus betreut Regula Hirschi ungefähr 1900 Kundinnen und Kunden der Gemeinden Stettlen und Vechigen.

Im Dorf bekannt

Bei der Begrüssung erscheint an ihrer Seite fast lautlos die zierliche Windhündin Naima. Auf dem Balkon döst zudem eine «Ferienhündin». Der grosse, helle Raum mit

Aussicht vereint Küche und Wohnzimmer. Hier bittet Regula Hirschi ihre Kundinnen und Kunden an den Esstisch. Das gibt eine familiäre Atmosphäre, und der Kaffee ist schnell gereicht.

Die Besonderheit von Visana als einem der grössten Schweizer Kranken- und Unfallversicherer ist die lokale Verankerung. Visana hat insbesondere im Kanton Bern ein dichtes Netz von Filialen, die von Leuten aus dem Dorf geleitet werden. Das Prinzip ist der persönliche Kontakt. Es fällt leichter, mit einer bekannten Person über die Gesundheit zu sprechen als

mit einer fremden. «Ich kann es mir nicht leisten, Leute schlecht zu beraten», sagt Regula Hirschi, «am nächsten Tag sehe ich die Kundinnen und Kunden beim Einkaufen.»

Freude am Kontakt mit Menschen

Regula Hirschi mag es, auf Leute zuzugehen. Sie kommt mit der ganzen Vielfalt von Menschen in Kontakt, mit älteren und jüngeren, Männern und Frauen aus allen sozialen Schichten. Am Morgen ist es vielleicht der Direktor, am Abend der Sozialhilfeempfänger mit zerrissenen Jeans. «Da kommt mir entgegen, dass ich ein kontrastvoller Mensch bin», sagt sie. Sie hört klassische Musik – aber nicht nur: Zu ihren Favoriten gehört auch die deftige Heavy-Metal-Band «Iron Maiden». «Daher fällt es mir leicht, auf die verschiedensten Menschen einzugehen.»

Sie kommen zu Regula Hirschi mit Fragen zu ihrer Krankenversicherung, sei es die Grund-, sei es eine Zusatzversicherung. Dank leistungsfähiger elektronischer Verbindung zum Hauptsitz kann Regula Hirschi jede Korrespondenz und jedes Dossier auf dem Bildschirm abrufen, soweit es der Datenschutz zulässt. Die Zeiten von Hängeregistern und Papierarchiv sind vorbei.

Frei sein und abschalten können

Sie geniesst die Freiheiten des Heimarbeitsplatzes und teilt ihre Arbeitszeit selbst ein. Unter dem Jahr entspricht diese ungefähr 50 bis 60 Stellenprozent. Im Herbst reicht ein Achtstundentag bei weitem nicht aus. Wenn dann die Belastung zu gross wird und sie nicht mehr abschalten kann – «ich kann schlecht mit Pendenzen umgehen» –, geht sie mit der Hündin nach draussen. Manchmal mitten in der Nacht, bei Mondschein.

Ihre elegante Begleiterin ist ein Saluki, eine persische Windhündin. In der Wohnung sind Salukis anhänglich, ruhig und anpassungsfähig. Draussen jedoch sind sie temperamentvoll und wollen den Freiheitsdrang ausleben. Regula Hirschi sagt, in Stresszeiten sei ihre Hündin der ideale Ausgleich. «Sie zwingt mich, Pausen zu machen. Die körperliche Bewegung in der Natur bringt meine Gedanken wieder in Schwung.»

Schnelle Maschine

Die vielen Kunstwerke in Regula Hirschis Haus tragen zur persönlichen Atmosphäre bei. Sie



kennt die Entstehung der Werke und hat zu jedem Bild und jeder Skulptur eine Beziehung. Aber sie kennt sich nicht nur aus in bildender Kunst. In ihrer Garage wartet eine chromstahlglänzende Maschine – eine Harley. Sie benutze sie, wenn ihr danach sei, sagt die Mutter von zwei erwachsenen Kindern. Sie habe keinen wilden oder aggressiven Fahrstil. Mit dieser Maschine fahre sie gemütlich. «Der Sound ist es!», der Sound des bollernden Motors, den sie mag.

Peter Rüegg

Unternehmenskommunikation