

# Medizinische Sekretärin

FF10 Pflege und Betreuung · ISCO-08 3344 · CBS 0432 Verwaltungsmitarbeiter · Dienstalter medior · Auch bekannt als: Medizinischer Verwaltungssekretär, Klinische Sekretärin

Verwaltet die Terminkalender der Fachärzte, bearbeitet medizinische Korrespondenz und Berichte und gewährleistet die Vertraulichkeit von Patientendaten.

Die Arztsekretärin verarbeitet medizinische Fachbegriffe in Berichten und Briefen und verwaltet vertrauliche Unterlagen. Die Rolle wird häufig anhand der Schreibgeschwindigkeit und der Terminverwaltung bewertet, während die fehlerfreie Verarbeitung von Fachbegriffen und die korrekte Sicherung von Unterlagen ebenso stark ins Gewicht fallen. Dieser inhaltliche Aspekt wird in einem Vorstellungsgespräch leicht übersehen.

## Kennzahlen für dieses Profil

22 Fähigkeiten · 6 Zu bewertende Kompetenzen · 4 Ausschlusskriterien · Schwerpunkt: Zusammenarbeit und zwischenmenschliche Kompetenz 17%, Selbstmanagement, Tatkraft und Belastbarkeit 17%, Fachliche Wissensbereiche 17%

## 1 Zu messende Kompetenzen

Dies sind die Verhaltens- und Fähigkeitskonstrukte in diesem Profil. Zu jedem wird angezeigt, welcher hrmforce-Fragebogen es misst.

| Zu messende Kompetenzen                                                                                 | Zielniveau                                                                                    | hrmforce-Instrument                            | Messmethode               | Verhaltensanker auf Zielniveau                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>zwischenmenschliche Sensibilität</b><br>Kompetenz (50-Framework):<br>Sensitivität<br><b>Knockout</b> |  <b>N4</b> | Big Fifty, 360 Feedback, Colour Profile (Jung) | Persönlichkeitsfragebogen | Er/sie nimmt Spannungen oder Zurückhaltung während eines Gesprächs wahr und passt Tonfall, Sprechtempo und Wortwahl entsprechend an.                                   |
| <b>Stressresistenz</b><br>Kompetenz (50-Framework):<br>Stressresilienz<br><b>Knockout</b>               |  <b>N4</b> | Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)        | Persönlichkeitsfragebogen | Arbeitet auch bei höchster Auslastung strukturiert weiter, hält Vereinbarungen mit Kunden klar fest und weist frühzeitig darauf hin, welche Ergebnisse gefährdet sind. |

| Zu messende Kompetenzen                                                                        | Zielniveau                                                                                  | hrmforce-Instrument                                | Messmethode                 | Verhaltensanker auf Zielniveau                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Genauigkeit und Liebe zum Detail</b><br>Kompetenz (50-Framework):<br>Genauigkeit            |  <b>N4</b> | Big Fifty, 360 Feedback                            | Persönlichkeitsfragebogen   | Baut Kontrollmomente in den eigenen Prozess ein, verfolgt Fehler und verhindert deren Wiederholung durch Anpassung der Vorgehensweise.                                    |
| <b>Disziplin und Einhaltung von Verpflichtungen</b><br>Kompetenz (50-Framework):<br>Fachgebiet |  <b>N3</b> | Big Fifty, 15PF, 360 Feedback                      | Persönlichkeitsfragebogen   | Verpflichtet sich nur zu dem, was machbar ist, behält den Überblick über die eigenen Verpflichtungen und informiert die Beteiligten, sobald eine Frist unter Druck gerät. |
| <b>Sicherheitsbewusstsein</b><br>Kompetenz (50-Framework):<br>Fachgebiet                       |  <b>N3</b> | Big Fifty, Competency Check                        | Situational Judgement Test  | Erkennt unsichere Situationen im eigenen Arbeitsablauf, greift ein und spricht Kollegen darauf an, ohne die Arbeit zum Stillstand zu bringen.                             |
| <b>Wechsel zwischen Aufgaben und Rollen</b><br>Kompetenz (50-Framework):<br>Flexibilität       |  <b>N3</b> | Big Fifty, Colour Profile (Jung), Competency Check | Beobachtung am Arbeitsplatz | Wechselt eigenständig zwischen Ausführungs- und Beratungsaufgaben, führt Notizen für jede Rolle und nimmt unterbrochene Arbeiten korrekt wieder auf.                      |

## 2 Vollständiges Kompetenzprofil

Alle Kompetenzen in diesem Profil, sortiert nach Gewichtung. Der unter jeder Kompetenz angegebene Verhaltensanker bezieht sich auf das Zielniveau.

| T | Skill                                                                                                                                                                                                                               | Zielniveau                                                                          | Gewicht | Knockout | Messmethode               | hrmforce-Instrument                            |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|---------------------------|------------------------------------------------|
| G | <b>zwischenmenschliche Sensibilität</b><br>Er/sie nimmt Spannungen oder Zurückhaltung während eines Gesprächs wahr und passt Tonfall, Sprechtempo und Wortwahl entsprechend an.                                                     |    | 5       | ja       | Persönlichkeitsfragebogen | Big Fifty, 360 Feedback, Colour Profile (Jung) |
| G | <b>Stressresistenz</b><br>Arbeitet auch bei höchster Auslastung strukturiert weiter, hält Vereinbarungen mit Kunden klar fest und weist frühzeitig darauf hin, welche Ergebnisse gefährdet sind.                                    |    | 5       | ja       | Persönlichkeitsfragebogen | Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)        |
| G | <b>Genauigkeit und Liebe zum Detail</b><br>Baut Kontrollmomente in den eigenen Prozess ein, verfolgt Fehler und verhindert deren Wiederholung durch Anpassung der Vorgehensweise.                                                   |  | 4       | nein     | Persönlichkeitsfragebogen | Big Fifty, 360 Feedback                        |
| V | <b>Unternehmensberichterstattung</b><br>Erstellt einen Bericht, der von der Fragestellung bis zur Schlussfolgerung führt, trennt Fakten von Interpretationen und formuliert Empfehlungen mit namentlich genanntem Verantwortlichen. |  | 4       | ja       | Arbeitsproben-Test        | Arbeitsproben-Test, Competency Check           |
| K | <b>DSGVO und Datenschutz in der Praxis</b><br>Beurteilt im Rahmen eigener Prozesse, ob eine Rechtsgrundlage vorliegt, wendet den Grundsatz der Datenminimierung an und bearbeitet Anfragen von betroffenen Personen korrekt.        |  | 4       | ja       | Wissenstest               | Wissenstest (kundenspezifisch)                 |

| T | Skill                                                                                                                                                                                                                            | Zielniveau                                                                             | Gewicht | Knockout | Messmethode                | hrmforce-Instrument                       |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|----------------------------|-------------------------------------------|
| V | <b>Gesprächsführung</b><br>Wählt für jede Phase einen passenden Fragetyp aus, fasst zwischendurch zusammen und lenkt das Gespräch wieder auf das Ziel zurück, wenn es vom Thema abweicht.                                        |  N3   | 4       | nein     | Assessment-Center          | Communication Styles, Competency Check    |
| V | <b>interdisziplinäre Zusammenarbeit</b><br>Erörtert das Problem mit Fachleuten aus verschiedenen Disziplinen und erarbeitet einen gemeinsamen Ansatz mit einer klaren Rollenverteilung.                                          |  N3   | 4       | nein     | Assessment-Center          | 360 Feedback, Competency Check            |
| G | <b>Disziplin und Einhaltung von Verpflichtungen</b><br>Verpflichtet sich nur zu dem, was machbar ist, behält den Überblick über die eigenen Verpflichtungen und informiert die Beteiligten, sobald eine Frist unter Druck gerät. |  N3   | 4       | nein     | Persönlichkeitsfragebogen  | Big Fifty, 15PF, 360 Feedback             |
| V | <b>Methodischer Pflegeprozess und Dokumentation</b><br>Erstellt eigenständig einen Pflegeplan mit messbaren Zielen, bewertet diesen regelmäßig und passt ihn an, wenn sich der Pflegebedarf ändert.                              |  N3 | 4       | nein     | Portfolio oder Nachweise   | Portfolio, Wissenstest (kundenspezifisch) |
| G | <b>Sicherheitsbewusstsein</b><br>Erkennt unsichere Situationen im eigenen Arbeitsablauf, greift ein und spricht Kollegen darauf an, ohne die Arbeit zum Stillstand zu bringen.                                                   |  N3 | 4       | nein     | Situational Judgement Test | Big Fifty, Competency Check               |
| V | <b>Problemanalyse</b><br>Gliedert eine wiederholt auftretende Beschwerde in mögliche Ursachen auf, prüft diese anhand eigener Daten und benennt die wahrscheinlichste Ursache.                                                   |  N3 | 3       | nein     | Assessment-Center          | Competency Check, Ability Scan            |

| T | Skill                                                                                                                                                                                                                | Zielniveau                                                                             | Gewicht | Knockout | Messmethode                 | hrmforce-Instrument                                |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|-----------------------------|----------------------------------------------------|
| K | Niederländischkenntnisse auf beruflichem Niveau<br>Verfasst und erörtert berufliche Dokumente fließend auf Niveau B2 und passt den Sprachstil an formelle und informelle Situationen an.                             |  N3   | 3       | nein     | Wissenstest                 | Wissenstest (kundenspezifisch)                     |
| V | Deeskalation und das Setzen von Grenzen<br>Gibt an, welche Grenze überschritten wird, wenn ein Verhalten unerwünscht ist, welche Konsequenzen dies nach sich zieht, und beendet das Gespräch bei Bedarf.             |  N3   | 3       | nein     | Situational Judgement Test  | Conflict Styles, Big Fifty, Mental Resilience (4C) |
| G | Wechsel zwischen Aufgaben und Rollen<br>Wechselt eigenständig zwischen Ausführungs- und Beratungsaufgaben, führt Notizen für jede Rolle und nimmt unterbrochene Arbeiten korrekt wieder auf.                         |  N3   | 3       | nein     | Beobachtung am Arbeitsplatz | Big Fifty, Colour Profile (Jung), Competency Check |
| V | Aus Fehlern und Vorfällen lernen<br>Analysiert eigene Fehler sowie die des Teams, erörtert die Ursachen offen in der Arbeitsbesprechung und passt die Vereinbarungen entsprechend an.                                |  N3 | 3       | nein     | Situational Judgement Test  | 360 Feedback, Competency Check                     |
| V | Sicheres Heben und Bewegen in der Pflege<br>Wählt selbstständig Techniken und Hilfsmittel für einen Klienten mit eingeschränkter Mobilität aus und weist Kollegen vor Ort an.                                        |  N3 | 3       | nein     | Beobachtung am Arbeitsplatz | Arbeitsproben-Test                                 |
| V | Interdisziplinäre Pflegeberatung<br>Strukturiert die Informationen zu einem komplexen Patienten, wägt die Empfehlungen von Ärzten und Therapeuten ab und hält klare Vereinbarungen zur weiteren Vorgehensweise fest. |  N3 | 3       | nein     | Beobachtung am Arbeitsplatz | Competency Check, 360 Feedback                     |

| T | Skill                                                                                                                                                                                                                                       | Zielniveau                                                                             | Gewicht | Knockout | Messmethode              | hrmforce-Instrument                                                  |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| V | Arbeit im Schichtdienst und mit unregelmäßigen Arbeitszeiten<br>Plant die eigene Arbeit über wechselnde Schichten hinweg, ordnet Aufgaben dem Tagesabschnitt zu, der dafür am besten geeignet ist, und tauscht diese sorgfältig aus.        |  N3   | 3       | nein     | Strukturiertes Interview | Big Fifty, Strukturiertes Interview                                  |
| T | Textverarbeitung und Dokumentenverwaltung<br>Erstellt Dokumente unter Verwendung von Formatvorlagen, Verweisen und einem Inhaltsverzeichnis und sorgt für eine übersichtliche Verwaltung der Versionen und der Ordnerstruktur für das Team. |  N3   | 2       | nein     | Arbeitsproben-Test       | Wissenstest (kundenspezifisch), Arbeitsproben-Test                   |
| V | Umgang mit digitalen Geräten und Anwendungen<br>Öffnet und nutzt die vorgegebenen Anwendungen für die eigenen Aufgaben und bittet um Hilfe, sobald eine unbekannte Meldung erscheint.                                                       |  N2  | 2       | nein     | Arbeitsproben-Test       | Wissenstest (kundenspezifisch), Arbeitsproben-Test                   |
| V | Pflege- und Betreuungspraxis<br>Betreut einen Klienten unter Aufsicht gemäß dem Betreuungsplan und meldet abweichende Beobachtungen unverzüglich der zuständigen Person.                                                                    |  N1 | 1       | nein     | Arbeitsproben-Test       | Wissenstest (kundenspezifisch), Arbeitsproben-Test, Competency Check |
| V | Arzneimittelsicherheit<br>Verteilt Medikamente gemäß der Unterschriftenliste unter doppelter Überprüfung und leitet unklare Anweisungen an einen befugten Kollegen weiter.                                                                  |  N1 | 1       | nein     | Wissenstest              | Wissenstest (kundenspezifisch), Arbeitsproben-Test                   |

### 3 Stufen nach Dienstalter

Dasselbe Profil unter Berücksichtigung der Dienstaltersanpassung für die Berufsgruppe. Die Zielstufen sind auf 1 bis 5 begrenzt.

| Skill                                                        | junior | medior | senior |
|--------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| zwischenmenschliche Sensibilität                             | N3     | N4     | N5     |
| Stressresistenz                                              | N3     | N4     | N5     |
| Genauigkeit und Liebe zum Detail                             | N4     | N4     | N4     |
| Unternehmensberichterstattung                                | N3     | N4     | N5     |
| DSGVO und Datenschutz in der Praxis                          | N4     | N4     | N4     |
| Gesprächsführung                                             | N2     | N3     | N4     |
| interdisziplinäre Zusammenarbeit                             | N2     | N3     | N4     |
| Disziplin und Einhaltung von Verpflichtungen                 | N2     | N3     | N4     |
| Methodischer Pflegeprozess und Dokumentation                 | N2     | N3     | N4     |
| Sicherheitsbewusstsein                                       | N2     | N3     | N4     |
| Problemanalyse                                               | N2     | N3     | N4     |
| Niederländischkenntnisse auf beruflichem Niveau              | N2     | N3     | N4     |
| Deeskalation und das Setzen von Grenzen                      | N2     | N3     | N4     |
| Wechsel zwischen Aufgaben und Rollen                         | N2     | N3     | N4     |
| Aus Fehlern und Vorfällen lernen                             | N2     | N3     | N4     |
| Sicheres Heben und Bewegen in der Pflege                     | N2     | N3     | N4     |
| Interdisziplinäre Pflegeberatung                             | N2     | N3     | N4     |
| Arbeit im Schichtdienst und mit unregelmäßigen Arbeitszeiten | N2     | N3     | N4     |
| Textverarbeitung und Dokumentenverwaltung                    | N2     | N3     | N4     |
| Umgang mit digitalen Geräten und Anwendungen                 | N1     | N2     | N3     |
| Pflege- und Betreuungspraxis                                 | N1     | N1     | N1     |
| Arzneimittelsicherheit                                       | N1     | N1     | N1     |

## 4 Die Kompetenzskala

| Ebene | Bezeichnung     | Autonomie                                                       | Komplexität                                     | Umfang                                            | Kenntnisumfang                                       |
|-------|-----------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| N1    | Geführt         | arbeitet unter Aufsicht und befolgt Anweisungen                 | Routine, jeweils eine Variable nach der anderen | eigene Aufgabe                                    | Grundlegendes Verständnis der Terminologie           |
| N2    | Anwendung       | arbeitet selbstständig innerhalb festgelegter Rahmenbedingungen | vertraute Situationen mit geringen Abweichungen | die eigene Rolle                                  | praktische Kenntnisse, wendet Standardverfahren an   |
| N3    | Beherrscht      | legt den eigenen Ansatz fest und holt proaktiv Input ein        | mehrere Variablen, gewisse Mehrdeutigkeiten     | eigenes Team oder eigener Prozess                 | fundierte Kenntnisse, wägt Alternativen ab           |
| N4    | Fortgeschritten | leitet andere an und entscheidet über die Vorgehensweise        | komplex, mit widersprüchlichen Interessen       | mehrere Teams oder eine Abteilung                 | fundierte Kenntnisse, berät andere                   |
| N5    | Führung         | legt den Standard und die Richtlinien fest                      | strategisch, unter hoher Unsicherheit           | Organisation, Wertschöpfungskette oder Berufsfeld | Autorität, fördert die Entwicklung des Berufsstandes |

## 5 Verhaltensanker pro Kompetenz

Die Ankerpunkte befinden sich bei N1, N3 und N5. N2 und N4 sind bewusst nicht als Ankerpunkte festgelegt: Die Bewerter interpolieren zwischen diesen Punkten gemäß der O\*NET-Konvention.

| Skill                                                                                                                                                                                                   | N1                                                                                                                             | N3                                                                                                                                                                     | N5                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>zwischenmenschliche Sensibilität</b><br>Verbale und nonverbale Signale anderer wahrnehmen, Auffälligkeiten benennen und das eigene Verhalten während des Kontakts entsprechend anpassen.             | Erkennt, wenn ein Gesprächspartner die Aufmerksamkeit verliert oder zögert, und fragt nach, ob die Erklärung verständlich ist. | Er/sie nimmt Spannungen oder Zurückhaltung während eines Gesprächs wahr und passt Tonfall, Sprechtempo und Wortwahl entsprechend an.                                   | Schult andere darin, soziale Signale zu erkennen, und nutzt diese Erkenntnisse bei der Gestaltung sensibler Veränderungsprozesse im gesamten Unternehmen.                            |
| <b>Stressresistenz</b><br>Liefert auch unter Zeitdruck, bei Widerständen oder unerwarteten Wendungen stets Arbeit von gleichbleibender Qualität und bewahrt im Umgang mit anderen einen sachlichen Ton. | Arbeitet auch bei steigendem Druck weiter an der aktuellen Aufgabe und fragt den Vorgesetzten, welche Aufgabe warten kann.     | Arbeitet auch bei höchster Auslastung strukturiert weiter, hält Vereinbarungen mit Kunden klar fest und weist frühzeitig darauf hin, welche Ergebnisse gefährdet sind. | Sorgt dafür, dass die Organisation auch in Krisenzeiten funktionsfähig bleibt, trifft Entscheidungen unter hoher Unsicherheit und setzt Maßstäbe für besonnenes Handeln unter Druck. |

| Skill                                                                                                                                                                                                                                            | N1                                                                                                                                                          | N3                                                                                                                                                                                          | N5                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Genauigkeit und Liebe zum Detail</b><br>Arbeitet sorgfältig, überprüft die eigene Arbeit auf Fehler und hält sich an die Vereinbarungen bezüglich der Vollständigkeit und Richtigkeit der Daten.                                              | Überprüft die eigene Arbeit anhand einer Checkliste und korrigiert festgestellte Fehler, bevor die Arbeit weitergeleitet wird.                              | Baut Kontrollmomente in den eigenen Prozess ein, verfolgt Fehler und verhindert deren Wiederholung durch Anpassung der Vorgehensweise.                                                      | Legt die Standards für Vollständigkeit und Richtigkeit fest, lässt Beispiele prüfen und weist Teams auf strukturelle Nachlässigkeiten hin.                                                  |
| <b>Unternehmensberichterstattung</b><br>Zusammenfassung von Ergebnissen, Zahlen und Empfehlungen in einem Bericht, der den Leser bereits beim ersten Lesen zu einer Entscheidung oder zum nächsten Schritt führt.                                | Füllt eine vorhandene Berichtsvorlage mit den korrekten Zahlen aus und beschreibt für jeden Abschnitt, was durchgeführt wurde.                              | Erstellt einen Bericht, der von der Fragestellung bis zur Schlussfolgerung führt, trennt Fakten von Interpretationen und formuliert Empfehlungen mit namentlich genanntem Verantwortlichen. | Legt die Berichtswege für die gesamte Organisation fest, prüft die Qualität der Steuerungsinformationen und legt dem Vorstand und der Aufsichtsbehörde Rechenschaft über die Ergebnisse ab. |
| <b>DSGVO und Datenschutz in der Praxis</b><br>Kennt die datenschutzrechtlichen Anforderungen für die eigene Arbeit, weiß, welche Rechtsgrundlage und welche Aufbewahrungsfrist gelten, und erkennt, wann eine Benachrichtigung erforderlich ist. | Verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich gemäß der geltenden Arbeitsanweisung und leitet zweifelhafte Fälle an den Datenschutzbeauftragten weiter. | Beurteilt im Rahmen eigener Prozesse, ob eine Rechtsgrundlage vorliegt, wendet den Grundsatz der Datenminimierung an und bearbeitet Anfragen von betroffenen Personen korrekt.              | Legt die Datenschutzrichtlinie fest, entscheidet über Verarbeitungsvorgänge mit hohem Risiko und vertritt die Organisation gegenüber der Aufsichtsbehörde.                                  |
| <b>Gesprächsführung</b><br>Ein Gespräch zielgerichtet eröffnen, lenken und beenden, indem Fragen gestellt, Zusammenfassungen gegeben und konkrete Vereinbarungen über die nächsten Schritte getroffen werden.                                    | Hält sich an eine vorbereitete Fragenliste, stellt die Fragen in der vorgegebenen Reihenfolge und hält die getroffenen Vereinbarungen fest.                 | Wählt für jede Phase einen passenden Fragetyp aus, fasst zwischendurch zusammen und lenkt das Gespräch wieder auf das Ziel zurück, wenn es vom Thema abweicht.                              | Leitet Gespräche auf Vorstandsebene, bei denen gegensätzliche Interessen aufeinandertreffen, entwickelt Gesprächsmodelle für die Organisation und erprobt diese in der Praxis.              |
| <b>interdisziplinäre Zusammenarbeit</b><br>Zusammenarbeit mit Fachleuten aus anderen Disziplinen durch das Erlernen ihrer Fachsprache und Methoden sowie die Festlegung gemeinsamer Ausgangspunkte für die Zusammenarbeit.                       | Fragt einen Kollegen aus einem anderen Fachgebiet nach der Bedeutung von Fachbegriffen und fasst die Antwort für diesen zusammen.                           | Erörtert das Problem mit Fachleuten aus verschiedenen Disziplinen und erarbeitet einen gemeinsamen Ansatz mit einer klaren Rollenverteilung.                                                | Schafft dauerhafte Formen der Zusammenarbeit zwischen den Fachbereichen und schlichtet Konflikte zwischen beruflichen Standards auf der Grundlage des organisatorischen Interesses.         |

| Skill                                                                                                                                                                                                                                      | N1                                                                                                                                                            | N3                                                                                                                                                                        | N5                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Disziplin und Einhaltung von Verpflichtungen</b><br>Hält sich auch ohne Aufsicht an Vereinbarungen, Abläufe und Verpflichtungen und meldet rechtzeitig, wenn sich eine Verpflichtung als nicht erfüllbar erweist.                       | Erscheint zur vereinbarten Zeit mit der vereinbarten Arbeit und meldet etwaige Verzögerungen dem Vorgesetzten.                                                | Verpflichtet sich nur zu dem, was machbar ist, behält den Überblick über die eigenen Verpflichtungen und informiert die Beteiligten, sobald eine Frist unter Druck gerät. | Verankert den Standard für die zuverlässige Einhaltung von Arbeitsvereinbarungen und richtet sich an alle Mitarbeiter auf jeder Ebene, die diesen Standard vernachlässigen.         |
| <b>Methodischer Pflegeprozess und Dokumentation</b><br>Arbeitet die einzelnen Schritte zur Klärung der Pflegefrage, zur Zielsetzung, zur Planung, zur Umsetzung und zur Bewertung durch und hält diese in der Klientenakte fest.           | Erfasst die erbrachten Pflegeleistungen und Beobachtungen noch am selben Tag in der Akte unter Verwendung des Standardberichtsformats.                        | Erstellt eigenständig einen Pflegeplan mit messbaren Zielen, bewertet diesen regelmäßig und passt ihn an, wenn sich der Pflegebedarf ändert.                              | Entwickelt die Richtlinien der Organisation zur Dokumentation und Berichterstattung und leitet die Einführung eines neuen methodischen Pflegestandards.                             |
| <b>Sicherheitsbewusstsein</b><br>Achtet kontinuierlich auf unsichere Situationen und Handlungen am Arbeitsplatz, spricht andere darauf an und wählt auch unter Zeitdruck die sichere Arbeitsweise.                                         | Befolgt die Sicherheitsvorschriften am Arbeitsplatz und holt im Zweifelsfall Rückmeldung ein, wenn Unklarheiten bezüglich eines Arbeitsvorgangs bestehen.     | Erkennt unsichere Situationen im eigenen Arbeitsablauf, greift ein und spricht Kollegen darauf an, ohne die Arbeit zum Stillstand zu bringen.                             | Legt den Sicherheitsstandard für die Organisation fest, macht das Thema Sicherheit auf allen Ebenen zum Gesprächsthema und lenkt Verhalten und Kultur.                              |
| <b>Problemanalyse</b><br>Teilt ein Problem in einzelne Teile auf, trennt Ursachen von Wirkungen und gibt an, welche Informationen erforderlich sind, um weiterzukommen.                                                                    | Gibt genau an, was bei einer Störung abweicht und welche Daten fehlen, und meldet dies dem Vorgesetzten.                                                      | Gliedert eine wiederholt auftretende Beschwerde in mögliche Ursachen auf, prüft diese anhand eigener Daten und benennt die wahrscheinlichste Ursache.                     | Führt hartnäckige organisatorische Probleme auf einige wenige Grundursachen zurück und legt die Analysemethode fest, die andere Teams anwenden werden.                              |
| <b>Niederländischkenntnisse auf beruflichem Niveau</b><br>Beherrschung der niederländischen Sprache in Wort und Schrift auf einem Niveau gemäß dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen, das den Anforderungen der Position entspricht. | Bewältigt einfache Arbeitsgespräche und liest kurze Anweisungen auf dem Niveau A2 bis B1 des Europäischen Referenzrahmens.                                    | Verfasst und erörtert berufliche Dokumente fließend auf Niveau B2 und passt den Sprachstil an formelle und informelle Situationen an.                                     | Beherrscht Niederländisch auf dem Niveau C1 bis C2, redigiert von anderen verfasste Publikationen und wendet fachliche und juristische Formulierungen präzise an.                   |
| <b>Deeskalation und das Setzen von Grenzen</b><br>Abbau zunehmender Spannungen oder unerwünschten Verhaltens durch Bewahrung der Ruhe, klare Formulierung der Grenzen sowie Lenken oder Beenden des Gesprächs.                             | Bleibt gelassen, wenn er mit einer wütenden Reaktion konfrontiert wird, lässt den Gesprächspartner ausreden und zieht einen Kollegen oder Vorgesetzten hinzu. | Gibt an, welche Grenze überschritten wird, wenn ein Verhalten unerwünscht ist, welche Konsequenzen dies nach sich zieht, und beendet das Gespräch bei Bedarf.             | Stellt unternehmensweite Vereinbarungen zu regelwidrigem Verhalten fest, organisiert Unterstützung und Nachbetreuung und sorgt dafür, dass Führungskräfte diese Vorgaben einhalten. |

| Skill                                                                                                                                                                                                                                                                              | N1                                                                                                                                                                | N3                                                                                                                                                                               | N5                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wechsel zwischen Aufgaben und Rollen</b><br>Wechselt im Laufe eines Arbeitstages zwischen Aufgaben, Rollen und Ansprechpartnern und passt Inhalt, Tonfall und Tempo der jeweiligen Situation an.                                                                                | Wechselt auf Anweisung die Aufgabe und befolgt die für die jeweilige Aufgabe vorgegebenen Arbeitsanweisungen, ohne Elemente der vorherigen Aufgabe einzubeziehen. | Wechselt eigenständig zwischen Ausführungs- und Beratungsaufgaben, führt Notizen für jede Rolle und nimmt unterbrochene Arbeiten korrekt wieder auf.                             | Bekleidet gleichzeitig Positionen in mehreren Gremien mit widersprüchlichen Interessen und sorgt dafür, dass die Rollenverteilung für die Organisation klar erkennbar bleibt.                           |
| <b>Aus Fehlern und Vorfällen lernen</b><br>Untersucht nach einem Fehler oder Vorfall, was geschehen ist, benennt die Ursache, ohne die Schuld auf andere abzuwälzen, und passt die Arbeitsweise in diesem Punkt an.                                                                | Meldet einen eigenen Fehler unverzüglich dem Vorgesetzten und führt die Aufgabe gemäß der korrigierten Anweisung erneut aus.                                      | Analysiert eigene Fehler sowie die des Teams, erörtert die Ursachen offen in der Arbeitsbesprechung und passt die Vereinbarungen entsprechend an.                                | Stellt sicher, dass Vorfälle unternehmensweit sicher gemeldet werden, lässt die Ursachen systematisch analysieren und lässt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in Richtlinien und Standards einfließen. |
| <b>Sicheres Heben und Bewegen in der Pflege</b><br>Bewegt und unterstützt Klienten unter Anwendung von Hebetechniken und Hilfsmitteln, sodass die Belastung für Klienten und Pflegekraft gering bleibt.                                                                            | Bewegt einen Klienten unter Anleitung mit dem vorgeschriebenen Hilfsmittel und befolgt dabei die Anweisungen des zuständigen Fachpersonals.                       | Wählt selbstständig Techniken und Hilfsmittel für einen Klienten mit eingeschränkter Mobilität aus und weist Kollegen vor Ort an.                                                | Legt die Richtlinien zur körperlichen Belastung fest, analysiert Unfallzahlen und sorgt dafür, dass die Belastung in der Einrichtung nachweislich sinkt.                                                |
| <b>Interdisziplinäre Pflegeberatung</b><br>Bringt eigene Beobachtungen zu einem Klienten in Absprache mit anderen Fachbereichen ein, wägt deren Ratschläge ab und erzielt gemeinsame Vereinbarungen.                                                                               | Bringt im Gespräch eigene Beobachtungen zu einem Kunden ein und hält die getroffenen Vereinbarungen in der Akte fest.                                             | Strukturiert die Informationen zu einem komplexen Patienten, wägt die Empfehlungen von Ärzten und Therapeuten ab und hält klare Vereinbarungen zur weiteren Vorgehensweise fest. | Gestaltet die Beratungsstruktur der Einrichtung, gewährleistet die Qualität der Entscheidungen und vermittelt bei Meinungsverschiedenheiten zwischen den Fachbereichen.                                 |
| <b>Arbeit im Schichtdienst und mit unregelmäßigen Arbeitszeiten</b><br>Organisiert die eigene Arbeit unter Berücksichtigung wechselnder Schichten und unregelmäßiger Arbeitszeiten, sorgt für eine lückenlose Übergabe und koordiniert die Planung und Verfügbarkeit mit dem Team. | Arbeitet gemäß Dienstplan, erscheint pünktlich und übergibt offene Aufgaben am Ende der Schicht.                                                                  | Plant die eigene Arbeit über wechselnde Schichten hinweg, ordnet Aufgaben dem Tagesabschnitt zu, der dafür am besten geeignet ist, und tauscht diese sorgfältig aus.             | Entwirft Dienstplanmodelle für die Organisation, wägt Kontinuität gegen Praktikabilität ab und trifft Vereinbarungen mit dem Team und den Vertretungsgremien.                                           |

| Skill                                                                                                                                                                                                                     | N1                                                                                                                                               | N3                                                                                                                                                                                             | N5                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Textverarbeitung und Dokumentenverwaltung</b><br>Erstellt und bearbeitet Dokumente in Textverarbeitungsprogrammen, wendet Formatvorlagen und Vorlagen an und verwaltet Versionen sowie die Auffindbarkeit von Dateien. | Gibt Text in eine vorhandene Vorlage ein, bearbeitet diesen und speichert die Datei unter dem vereinbarten Namen am vorgesehenen Speicherort.    | Erstellt Dokumente unter Verwendung von Formatvorlagen, Verweisen und einem Inhaltsverzeichnis und sorgt für eine übersichtliche Verwaltung der Versionen und der Ordnerstruktur für das Team. | Entwirft unternehmensweite Vorlagen und Dokumentationsrichtlinien und legt fest, wie Dokumente erfasst und archiviert werden.                                        |
| <b>Umgang mit digitalen Geräten und Anwendungen</b><br>Nutzt Computer, mobile Geräte und Standardanwendungen zur Erledigung von Arbeitsaufgaben, passt Einstellungen an und löst einfache Anwendungsprobleme ohne Hilfe.  | Öffnet und nutzt die vorgegebenen Anwendungen für die eigenen Aufgaben und bittet um Hilfe, sobald eine unbekannte Meldung erscheint.            | Wählt für jede Aufgabe das geeignete Gerät und die passende Anwendung aus und behebt häufige Störungen ohne Unterstützung durch andere.                                                        | Legt unternehmensweit fest, welche digitalen Arbeitsplatzlösungen zum Einsatz kommen, und steuert deren Einführung in allen Teams.                                   |
| <b>Pflege- und Betreuungspraxis</b><br>Führt pflegerische und betruerische Maßnahmen für Klienten durch, von der Körperpflege bis hin zu speziellen Maßnahmen, und beobachtet dabei deren Gesundheitszustand.             | Betreut einen Klienten unter Aufsicht gemäß dem Betreuungsplan und meldet abweichende Beobachtungen unverzüglich der zuständigen Person.         | Führt selbstständig pflegerische Maßnahmen bei Patienten mit schwankendem Krankheitsbild durch und zieht den Arzt rechtzeitig hinzu.                                                           | Erarbeitet Leitlinien für die Pflegepraxis in der Einrichtung, prüft diese anhand wissenschaftlicher Erkenntnisse und begleitet die Teams bei deren Einführung.      |
| <b>Arzneimittelsicherheit</b><br>Bereitet Medikamente gemäß dem Protokoll vor, überprüft sie, verabreicht sie und dokumentiert die Verabreichung; erkennt dabei Risiken von Fehlern, Wechselwirkungen und Nebenwirkungen. | Verteilt Medikamente gemäß der Unterschriftenliste unter doppelter Überprüfung und leitet unklare Anweisungen an einen befugten Kollegen weiter. | Überprüft eigenständig Verschreibungen hinsichtlich Dosierung und Wechselwirkungen, erkennt Nebenwirkungen und konsultiert diesbezüglich die Apotheke oder den Arzt.                           | Erarbeitet die Medikamentenrichtlinie der Einrichtung, analysiert Berichte über Medikationsfehler und setzt Verbesserungen entlang der gesamten Versorgungskette um. |

## 6 Bewertungsmethoden und Validität

Bei den Validitätswerten handelt es sich um die korrigierten metaanalytischen Schätzungen von Sackett, Zhang, Berry und Lievens (2022) aus dem „Journal of Applied Psychology“, die die älteren Zahlen von Schmidt und Hunter (1998) ersetzen. Die Streuung ist ebenso wichtig wie der Mittelwert: Bei einer hohen Standardabweichung (SD) variiert die Validität stark je nach Kontext.

| Messmethode                 | rho  | SD   | Was ist das?                                                                                                |
|-----------------------------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Persönlichkeitsfragebogen   | 0.40 | 0.15 | Selbstauskunft zu Verhaltenspräferenzen. Unter hrnforce finden Sie den „Big Fifty“ und den „15PF“.          |
| Arbeitsproben-Test          | 0.33 | 0.09 | Der Bewerber führt unter standardisierten Bedingungen eine repräsentative Arbeitsprobe durch.               |
| Wissenstest                 | 0.40 | 0.13 | Test zur Überprüfung des deklarativen Fachwissens, der in der Regel kundenspezifisch zusammengestellt wird. |
| Assessment-Center           | 0.29 | 0.09 | Mehrere Übungen, mehrere Bewerter, bewertungsdimensionenbezogene Benotung.                                  |
| Portfolio oder Nachweise    | -    | -    | Eine Sammlung früherer Arbeiten oder Ergebnisse, die anhand festgelegter Kriterien bewertet wurden.         |
| Situational Judgement Test  | 0.12 | 0.11 | Szenario mit Antwortmöglichkeiten, das hinsichtlich Wissen oder Verhaltenstendenzen bewertet wird.          |
| Beobachtung am Arbeitsplatz | -    | -    | Strukturierte Arbeitsplatzbeobachtung anhand eines Formulars, das auf Verhaltensankern basiert.             |
| Strukturiertes Interview    | 0.42 | 0.19 | Verhaltensorientiertes Vorstellungsgespräch mit festgelegten Fragen und einer Bewertungsskala pro Frage.    |

## 7 Assessment-Instrumente für diesen Beruf

| hrnforce-Instrument            | Kompetenzen | Was damit gemessen wird                                            |
|--------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------|
| Competency Check               | 9           | Kompetenzbeurteilung auf Verhaltensebene                           |
| Big Fifty                      | 8           | Persönlichkeitsfragebogen, 150 Items, 25 Faktoren                  |
| Wissenstest (kundenspezifisch) | 7           | Fachwissenstest, individuell auf jeden Kunden zugeschnitten        |
| 360 Feedback                   | 6           | Mehrere Bewertungen auf der Grundlage von Verhaltensankern         |
| Arbeitsproben-Test             | 6           | Repräsentatives Arbeitsbeispiel unter standardisierten Bedingungen |
| Colour Profile (Jung)          | 2           | Vier Farbtypen, verknüpft mit den „Big Fifty“-Faktoren             |
| 15PF                           | 2           | „Personality Profile“, eine kürzere Alternative zum „Big Fifty“    |
| Mental Resilience (4C)         | 2           | Psychische Belastbarkeit gemäß dem 4C-Modell                       |
| Communication Styles           | 1           | Bevorzugter Kommunikationsstil                                     |

| hrmforce-Instrument      | Kompetenzen | Was damit gemessen wird                                         |
|--------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------|
| Portfolio                | 1           | Bewertung bisheriger Arbeiten anhand festgelegter Kriterien     |
| Ability Scan             | 1           | Eignungstest: Verbale, numerische und abstrakte Denkfähigkeiten |
| Conflict Styles          | 1           | Bevorzugter Umgangsstil in Konfliktsituationen                  |
| Strukturiertes Interview | 1           | Verhaltensorientiertes Vorstellungsgespräch mit fester Struktur |

## 8 So verwenden Sie dieses Profil

1. Stimmen Sie das Profil mit dem Personalverantwortlichen ab, bevor der erste Kandidat bewertet wird. Nachträglich vorgenommene Gewichtsadjustierungen machen das Ergebnis nicht mehr vertretbar.
2. Wählen Sie die Bewertungsmethode pro Kompetenz aus der Spalte „Bewertungsmethode“ aus. Kombinieren Sie maximal drei Methoden pro Bewerber.
3. Führen Sie in einer zweistündigen Sitzung eine Kalibrierung der Bewerter anhand der Ankerwerte aus Kapitel 5 durch. Ankerwerte ohne Schulung der Bewerter sind kaum aussagekräftig.
4. Füllen Sie den Übereinstimmungsrechner aus und besprechen Sie die Lücken im Entwicklungsgespräch. Typ A und Typ G sind Auswahlkriterien, keine Entwicklungsziele für das erste Quartal.

Quelle: hrmforce Skills Framework 2.0, Version 2.0.0, erstellt am 2026-09-08. Zuordnungen zu ESCO v1.2.1, O\*NET 31.0, Lightcast Open Skills, SFIA 9, DigComp 3.0, EntreComp, LifeComp, GreenComp, AILit, WEF Future of Jobs 2025, ISCO-08 sowie zur niederländischen CBS-Berufsklassifikation BRC 2014, Ausgabe 2025. Dieses Profil dient als Ausgangspunkt und stellt keinen Standard dar: Passen Sie es an Ihre eigene Organisation an, bevor Sie darauf basierend eine Auswahl treffen.