



Prototyp einer „Wanderkarte“ für gesunde Berufswege

Materialien zur Unterstützung von Berufswechseln aus Berufen mit begrenzter Tätigkeitsdauer

Teil 3/3: Berufswanderkarte für PflegehelferInnen

Jörg Flecker, Ruth Kasper

Annika Schönauer, Marion Vogt (FORBA)

Trude Hausegger, Friederike Weber (PROSPECT)

FORBA Forschungsbericht 2/2012

Teil 3/3

November 2012

Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt

A-1020 WIEN, Aspernbrückengasse 4/5

Tel.: +431 21 24 700

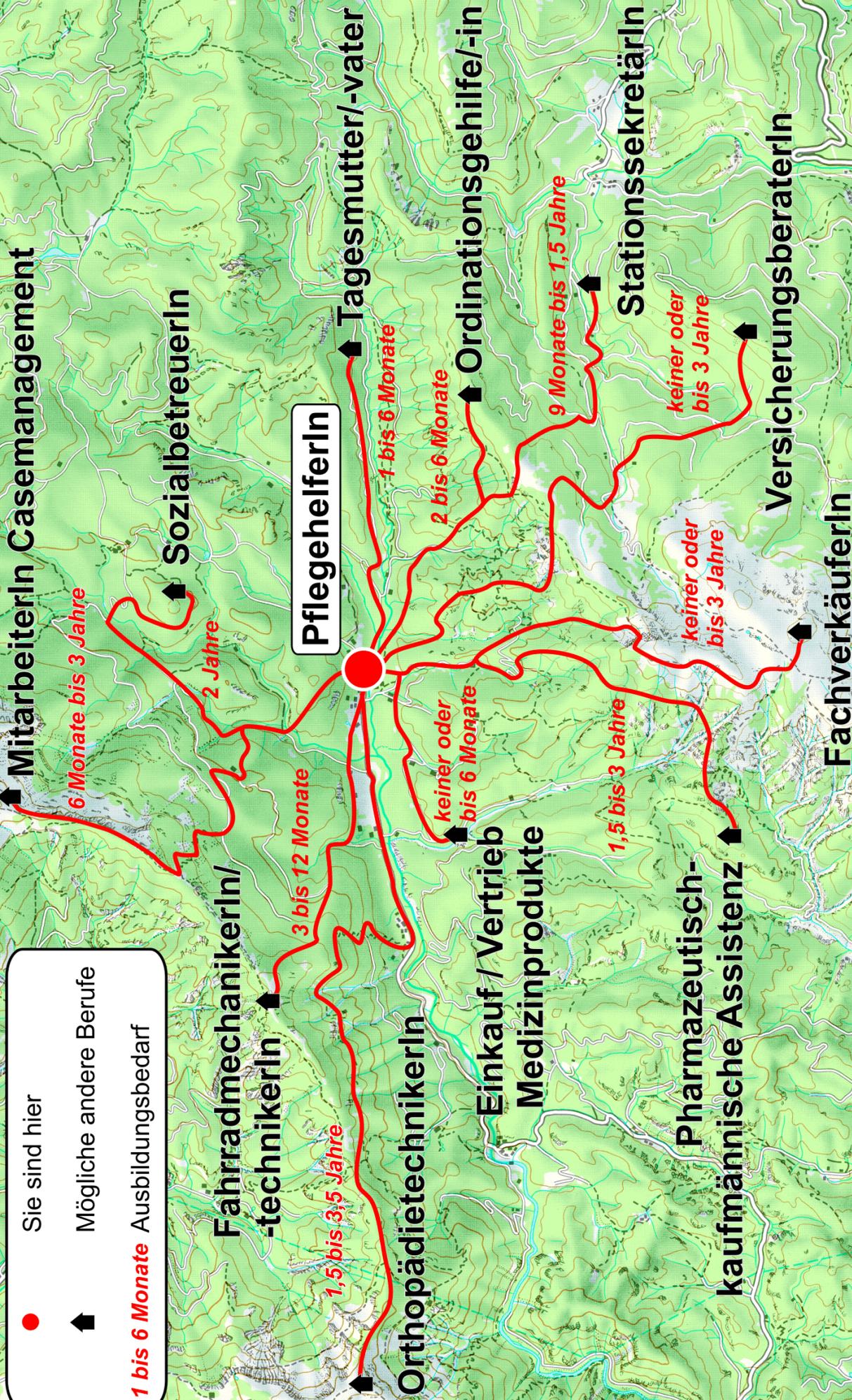
Fax: +431 21 24 700-77

office@forba.at

<http://www.forba>

Wanderkarte für gesunde Berufswege für PflegehelferInnen

- Sie sind hier
- ➔ Mögliche andere Berufe
- 1 bis 6 Monate Ausbildungsbedarf



INHALTSVERZEICHNIS

ÜBERSICHT BERUFE.....	1
DETAILBESCHREIBUNGEN BERUFE	5
Einkauf/Vertrieb Medizinprodukte	5
FachverkäuferIn	10
FahrradmechanikerIn/ -technikerIn	14
MitarbeiterIn Casemanagement (Fall-Management)	18
Ordinationshilfe/in	22
OrthopädietechnikerIn.....	26
Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz.....	30
SozialbetreuerIn.....	34
StationssekretärIn.....	39
Tagesmutter/Tagesvater.....	43
VersicherungsberaterIn.....	47
WEITERFÜHRENDE INFOS	51
Belastungen bei Sitzberufen	51
Arbeiten am Computerbildschirm.....	51
Tabelle 1: Erläuterung zum Diagramm der Arbeitsbedingungen	52
ANHANG	53
1. FRAGEN ZUR EIGENREFLEXION	53
2. FRAGEBOGEN ZUM EINSATZ IN DER BERATUNG.....	60
QUELLEN.....	65

ÜBERSICHT BERUFE

Einkauf / Vertrieb Medizinprodukte

Die Arbeit im Einkauf oder Vertrieb von Medizinprodukten spielt sich im Wesentlichen in zwei Formen ab. Auf der Seite der Hersteller von Medizinprodukten gibt es die VerkäuferInnen im Innen- und Außendienst. Auf der anderen Seite gibt es die EinkäuferInnen, die meist bei Krankenhäusern oder anderen medizinischen Einrichtungen beschäftigt sind.

[„Was macht ein/e Beschäftigte/r im Bereich Einkauf / Vertrieb Medizinprodukte?“](#)

[„Wie führt der Weg in den Einkauf / Vertrieb von Medizinprodukten, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit als Beschäftigte/r im Bereich Einkauf / Vertrieb Medizinprodukte für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

FachverkäuferIn

FachverkäuferInnen bedienen und beraten KundInnen zu verschiedensten Produkten. Sie sind in unterschiedlichen Handelsbranchen, wie Lebensmittel-, Bekleidungs-, Sport- oder Elektronikfachgeschäften, oder auch in Drogerien oder im Medizinproduktehandel tätig, wo sie häufig auch für Regalpflege und Kassiertätigkeiten zuständig sind.

[„Was macht ein/e FachverkäuferIn?“](#)

[„Wie führt der Weg in den Fachverkauf, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit als FachverkäuferIn für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

FahrradmechanikerIn/ -technikerIn

FahrradmechanikerInnen und FahrradtechnikerInnen sind für die Reparatur und Wartung von Zweirädern zuständig. Neben Fahrrädern können das auch Mopeds, Motorräder oder Rollstühle sein. Neben der Arbeit in der Werkstatt, haben FahrradmechanikerInnen und FahrradtechnikerInnen oft auch Kontakt zu KundInnen und verkaufen Produkte.

[„Was machen FahrradmechanikerInnen/ -technikerInnen?“](#)

[„Wie führt der Weg in die Fahrradtechnik, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit in der Fahrradtechnik für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

MitarbeiterIn Casemanagement

Im Casemanagement, auch als Unterstützungsmanagement bezeichnet, unterstützt man einzelne Personen, die aufgrund einer Krankheit, einer schwierigen sozialen Situation, einer Behinderung oder anderen Ausnahmesituation Hilfe brauchen. Allerdings leistet der/die CasemanagerIn nicht selbst Unterstützung, sondern berät den/die KlientInnen über mögliche Unterstützungsleistungen und organisiert diese.

[„Was macht ein/e MitarbeiterIn Casemanagement?“](#)

[„Wie führt der Weg in das Casemanagement, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit als MitarbeiterIn im Casemanagement für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#).

Ordinationsgehilfe/in

OrdinationsgehilfInnen arbeiten in einer Arztpraxis und unterstützen das ärztliche Personal bei der Arbeit. Dies umfasst einerseits organisatorisch-administrative Aufgaben, so sind OrdinationsgehilfInnen die ersten Ansprechpersonen für PatientInnen, die in die Praxis kommen, auch nehmen sie die Anrufe der PatientInnen entgegen. Andererseits assistieren sie dem/r Arzt/Ärztin bei unterschiedlichen Untersuchungen.

[„Was macht ein/e Ordinationsgehilfe/in?“](#)

[„Wie führt der Weg zur Ordinationshilfe, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit als Ordinationsgehilfe/in für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

OrthopädietechnikerIn

OrthopädietechnikerInnen fertigen Unterstützungsbehelfe für fehlende oder beeinträchtigte Körperteile an oder arbeiten in der Herstellung, Montage und Reparatur medizinischer Geräte und Hilfsmittel (z.B. Rollstühle/Rollatoren, Geh-/Stehbehelfe).

[„Was macht ein/e OrthopädietechnikerIn?“](#)

[„Wie führt der Weg in die Orthopädietechnik, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit als OrthopädietechnikerIn für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz

Pharmazeutisch-kaufmännische AssistentInnen arbeiten in Apotheken, wo sie mit PharmazeutInnen zusammenarbeiten und verschiedene unterstützende Aufgaben ausführen.

Dazu gehört neben dem Verkauf bzw. der Kundenberatung bspw. auch die Zubereitung von Salben oder anderen, individuell zusammengestellten Arzneimitteln.

[„Was machen pharmazeutisch-kaufmännische AssistentInnen?“](#)

[„Wie führt der Weg in die pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit in der pharmazeutisch-kaufmännischen Assistenz für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

SozialbetreuerIn

SozialbetreuerInnen begleiten und unterstützen Menschen in schwierigen Lebenslagen, wobei sie mit sehr unterschiedlichen Zielgruppen arbeiten (Menschen in psychisch oder ökonomisch besonders belastenden Lebensphasen, Personen mit Suchtproblemen oder besonderem Förderbedarf).

[„Was macht ein/e SozialbetreuerIn?“](#)

[„Wie führt der Weg in die Sozialbetreuung, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit als SozialbetreuerIn für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

StationssekretärIn

StationssekretärInnen sind für administrative Aufgaben in einem Spital verantwortlich, die im Laufe eines Patientenaufenthaltes entstehen. Dies beginnt bei der Aufnahme auf der Station, geht über die administrative Begleitung der medizinischen Maßnahmen bis zur Entlassung.

[„Was machen StationssekretärInnen?“](#)

[„Wie führt der Weg ins Stationssekretariat, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit im Stationssekretariat für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#).

Tagesmutter/Tagesvater

Tagesmütter / Tagesväter betreuen Kinder tagsüber bei sich zu Hause. Diese familienähnliche Betreuungsform erlaubt ein individuelles Eingehen auf die Bedürfnisse der Kinder und die Wünsche der Eltern.

[„Was machen Tagesmütter/Tagesväter?“](#)

[„Wie führt der Weg zu einer Tätigkeit als Tagesmutter/-vater, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit als Tagesmutter/Tagesvater für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

VersicherungsberaterIn

Die Arbeit von VersicherungsberaterInnen ist eine sehr selbstständige und eigenverantwortliche Tätigkeit. VersicherungsberaterInnen informieren und beraten KundInnen über Möglichkeiten des Versicherungsschutzes, verkaufen Versicherungen und betreuen die KundInnen in weiterer Folge.

[„Was machen VersicherungsberaterInnen?“](#)

[„Wie führt der Weg in die Versicherungsberatung, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit in der Versicherungsberatung für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

DETAILBESCHREIBUNGEN BERUFE

Einkauf/Vertrieb Medizinprodukte

1. „Was macht ein/e Beschäftigte/r im Bereich Einkauf / Vertrieb Medizinprodukte?“

Arbeitssituation und Aufgaben eines/er Beschäftigten im Bereich Einkauf / Vertrieb Medizinprodukte

Beschäftigte im Bereich Einkauf / Vertrieb Medizinprodukte arbeiten entweder bei den Herstellern von Medizinprodukten im Vertrieb, oder bei Organisationen, die diese Geräte verwenden, im Einkauf. Zu dieser zweiten Gruppe zählen beispielsweise Krankenhäusern (Krankenhausholdings, Spitalsholdings) und Einkaufsgenossenschaften. Auch wenn sich beide intensiv mit Medizinprodukten beschäftigen, sind die Berufsbilder sehr unterschiedlich.

Arbeitet man im Vertrieb einer Medizintechnikfirma besteht die Arbeit aus zwei Bereichen. Da ist zum einen das Reagieren auf Bestellungen und Ausschreibungen der Unternehmen, die Medizinprodukte kaufen wollen. Dies beinhaltet, dass Angebote inklusive der technischen Detailinformationen erstellt, Kostenvoranschläge berechnet und Briefe formuliert werden. Ein anderer Bereich der Arbeit im Vertrieb eines Medizinprodukteherstellers ist der aktive Vertrieb im Außendienst. Potentielle Kundenunternehmen werden aufgesucht und die Produkte werden vor ÄrztInnen und Verwaltungs- und OP-Personal präsentiert. Idealerweise lässt sich durch ein Verkaufsgespräch ein Vertragsabschluss erreichen. Oftmals ist für diese Arbeit im Außendienst ein Führerschein B notwendig. Auto, Mobiltelefon und Laptop werden meist von der Firma zur Verfügung gestellt. Hinter dem Schlagwort E-Commerce verbirgt sich die Tatsache, dass ein immer größer werdender Teil der Verkaufsbeziehungen über das Internet abgewickelt wird. Das bedeutet, dass immer öfter auch Online-Serviceeinrichtungen für KundInnen betreut und Online-Aufträge abgewickelt werden.

Die Arbeit im Vertrieb geschieht eigenverantwortlich. Routen werden selbständig geplant und die Zeiteinteilung ist äußerst flexibel. Die Bezahlung erfolgt meist leistungsabhängig und besteht aus einem Fixum und Provisionen bei Verkäufen.

Arbeitet man im Bereich Einkauf, beispielsweise einer Krankenhausholding, so gehört es zu den Aufgaben, den Bedarf an Medizinprodukten rechtzeitig zu erkennen, die Auswahl der Produkte vorzubereiten, Entscheidungen herbeizuführen, eventuell Ausschreibungen zu formulieren und zu organisieren und Einkäufe zu tätigen. Formulare und Schriftstücke müssen bearbeitet werden. EinkäuferInnen verhandeln mit den Lieferfirmen über günstige Zahlungs- und Lieferkonditionen, achten auf die Einhaltung der Lieferfristen und führen Reklamationen durch. Außerdem stellen EinkäuferInnen sicher, dass andere betroffene Abteilungen (zum Beispiel das Lager oder die Buchhaltung) über Kaufentscheidungen informiert werden.

Teil beider Arbeitsbereiche ist oftmals das Teilnehmen an Kongressen und Workshops, regelmäßige Weiterbildung zu neuen Produkten und deren Anwendungsbereichen um sich über aktuelle Entwicklungen auf dem Laufenden zu halten. Diese finden im In- und Ausland statt.

Erfahrungen im medizinischen Bereich, über die Sie als PflegehelferIn verfügen, sind von großem Vorteil für die Arbeit im Vertrieb oder Einkauf von Medizinprodukten. Auch der Kontakt zu Krankenhäusern und niedergelassenen ÄrztInnen kann sich als sehr hilfreich erweisen.

Da Produkte immer öfter international vertrieben oder eingekauft werden, sind Fremdsprachenkenntnisse von Vorteil.

Ein typischer Arbeitsplatz eines/er Beschäftigten im Bereich Einkauf / Vertrieb Medizinprodukte

Bei der Arbeit im Vertrieb ist zwischen jener im Innen- und jener im Außendienst zu unterscheiden. Oft sind die Bereiche aber auch kombiniert. Der Innendienst erfolgt an einem Büroarbeitsplatz mit Computer, Internetverbindung und Telefon. AußendienstmitarbeiterInnen sind oftmals mit dem Auto unterwegs und bei Kundenunternehmen vor Ort. Sie arbeiten mit mobilen Geräten wie Laptop und Mobiltelefon. Im Einkauf von Medizinprodukten arbeitet man üblicherweise an Büroarbeitsplätzen mit Computer, Internetverbindung und Telefon. Auslandsreisen zu Produktpräsentationen und Weiterbildungen sind in beiden Bereichen üblich.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [Einkauf / Vertrieb Medizinprodukte](#)

2. „Wie führt der Weg in den Einkauf / Vertrieb von Medizinprodukten, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Insbesondere wenn Sie es mit dem Verkauf oder Einkauf von medizinischen Produkten im weitesten Sinn, wie beispielsweise Pflegebehelfen, zu tun haben, werden Ihnen Ihre Branchenkenntnisse helfen. Sie kennen nicht nur die Produkte, sondern auch das Umfeld wie Spitäler, Pflegeeinrichtungen, Sanitätshäuser usw.

Beim Stichwort medizinischer Vertrieb fallen einem sofort die PharmareferentInnen ein, die Pharmazeutika präsentieren. Für diese Tätigkeit braucht es umfangreiche pharmazeutische Kenntnisse und es ist vorab das Ablegen einer staatlichen Prüfung notwendig. Das ist bei anderen Produkten aus dem medizinischen oder pflegerischen Bereich nicht der Fall, wie beispielsweise bei Inkontinenzprodukten.

Im Kontakt mit KundInnen können Sie auf Ihr Repertoire an Kompetenzen im Umgang mit Menschen zurückgreifen, beispielsweise ist Kontaktfreude, Kommunikationsstärke und Freundlichkeit gefragt. Im Vertrieb gilt es, den Bedarf der KundInnen gut auszuloten und

dann in einen Beratungs- und Verhandlungsprozess einzusteigen, denn der moderne Verkauf beinhaltet immer mehr Beratungs- und Serviceelemente.

Dafür ist einerseits Wissen über Verkaufspsychologie, Verkaufsstrategien und Präsentation notwendig, andererseits braucht es ein gewisses Verhandlungsgeschick, Argumentationsfähigkeit und die entsprechende sprachliche Ausdrucksfähigkeit.

Sowohl der Vertrieb als auch der Einkauf sind kaufmännische Tätigkeiten, weshalb kaufmännisches Wissen oder der Beginn oder Abschluss einer einschlägigen Ausbildung von Vorteil sind. Sehr gute Voraussetzungen bringen Sie mit, wenn Sie in früheren Jahren eine kaufmännische Schule oder Ausbildung begonnen oder abgeschlossen haben und/oder in einem kaufmännischen Bereich gearbeitet haben. Aber auch diese Kenntnisse sind erlernbar.

Im Vertrieb müssen KundInnentermine zumeist selbständig organisiert werden und es braucht örtliche und zeitliche Flexibilität. EDV-Kenntnisse, zumindest Basiskenntnisse sind notwendig, weil sehr viel, insbesondere im Innendienst, über Computer abgewickelt wird.

Anforderungen in Bereich Einkauf / Vertrieb Medizinprodukte finden Sie im Internet (z.B. Qualifikationsbarometer des AMS Anforderungen in Bereich Orthopädietechnik finden Sie im Internet (z.B. Qualifikationsbarometer des AMS

<http://bis.ams.or.at/qualibarometer/beruf.php?id=1012> und

<http://bis.ams.or.at/qualibarometer/beruf.php?id=864> oder Berufsinformationscomputer

<http://www.bic.at/berufsinformation.php?tab=2>)

Wie werde ich MitarbeiterIn im Einkauf / Vertrieb von Medizinprodukten?

Personen, die aus Tätigkeiten mit Menschenkontakt kommen, wie das bei Ihnen auch der Fall ist, können häufig direkt in den Vertrieb, vor allem in den Außendienst, einsteigen und werden dann betriebsintern eingeschult. Das ist insbesondere dann der Fall wenn Branchenerfahrung und Produktkenntnisse vorliegen.

Leichter könnte der Einstieg mit einem einschlägigen Kurs oder Lehrgang gelingen. Kurse im Bereich Verkauf/Sales/Marketing (z.B. „Professionell verkaufen“ oder „Sales Advantage“) werden von fast allen Weiterbildungseinrichtungen angeboten,

Für den Innendienst und den Einkauf braucht es zumeist mehr käufmännisches Vorwissen und häufig eine einschlägige Ausbildung, aber natürlich nicht immer, denn es kommt darauf an, welche Aufgaben konkret zu erledigen sind. Gute Ausgangsvoraussetzungen bieten eine kaufmännische Schule oder Lehre.

In einzelnen Bundesländern wird im Zuge von Rehabilitationsmaßnahmen eine FacharbeiterInnenausbildung in kaufmännischen Lehrberufen angeboten, die rund 1,5 Jahre dauert.

Die berufliche Reha erfolgt in manchen Bundesländern auch im Rahmen einer sogenannten „Maßgeschneiderten Arbeitsplatznahen Ausbildung – MAAB“, wo der kaufmännisch-administrative Bereich angeführt ist. Maßnahmen der beruflichen Rehabilitation werden vom zuständigen Pensionsversicherungsträger aber nur unter bestimmten Voraussetzungen gefördert.

Reha Ausbildungen:

<http://www.bbrz.at/fuer-betroffene/fuer-betroffene-nach-krankheit-oder-unfall/fuer-ein-neues-berufliches-fundament-ausbildungen.html>

Eine Möglichkeit ist aber auch, eine Abendschule zu besuchen und auf diesem Weg die Handelsschul- oder Handelsakademieabschluss zu machen. Hier gibt es teilweise auch die Möglichkeit eines „Fernstudiums“.

<http://www.abendschulen.at/>

Weiterbildungen für den Bereich Verkauf/Sales/Marketing finden Sie im Internet (z.B. AMS Weiterbildungsdatenbank

http://wbdb.ams.or.at/wbdb/index_wbdb.jsp?znid=1173779154852)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [Einkauf / Vertrieb Medizinprodukte](#)

3. „Was bedeutet die Arbeit als Beschäftigte/r im Bereich Einkauf / Vertrieb Medizinprodukte für die Gesundheit?“

Körperliche Belastungen, die Ihnen aus der Pflege vertraut sind, entfallen in diesem Beruf weitgehend. Vielmehr handelt es sich um eine sitzende Tätigkeit, die bei Rückenbeschwerden aber auch problematisch sein kann. Die psychischen Belastungen sind deutlich niedriger als in der Pflege.

Körperliche Anforderungen

Die allgemeinen Arbeitsbelastungen sind in dieser Tätigkeit niedrig. Die Arbeit im Vertrieb oder im Einkauf von Medizinprodukten erfolgt zum Großteil im Sitzen. Ständiges Sitzen und Arbeit am Bildschirm können allerdings zu Beschwerden des Rückens und des Nacken-Schulterbereichs führen (siehe [„Belastungen bei Sitzberufen“](#) und [„Arbeiten am Computerbildschirm“](#)). Für AußendienstmitarbeiterInnen ist Mobilität, häufig mit dem Auto, Voraussetzung. Das Sitzen im Auto sollte daher für Ihren Rücken gut verträglich sein.

Psychische Anforderungen

Die Arbeit im Vertrieb oder Einkauf von Medizinprodukten erfordert hohe Kommunikations- und Verhandlungskompetenz und phasenweise auch den Umgang mit zeitlichem Druck. Personen im Verkauf sollten sich selbst motivieren können und aktiv an neue Herausforderungen herangehen. Auch sollten Sie es in diesem Beruf vertragen, dass sich Erfolge erst nach längerer Zeit einstellen - auch Toleranz gegenüber Misserfolgen ist nötig. Die Tatsache, für das eigene Einkommen selbst verantwortlich zu sein, kann einen gewissen psychischen Druck mit sich bringen.

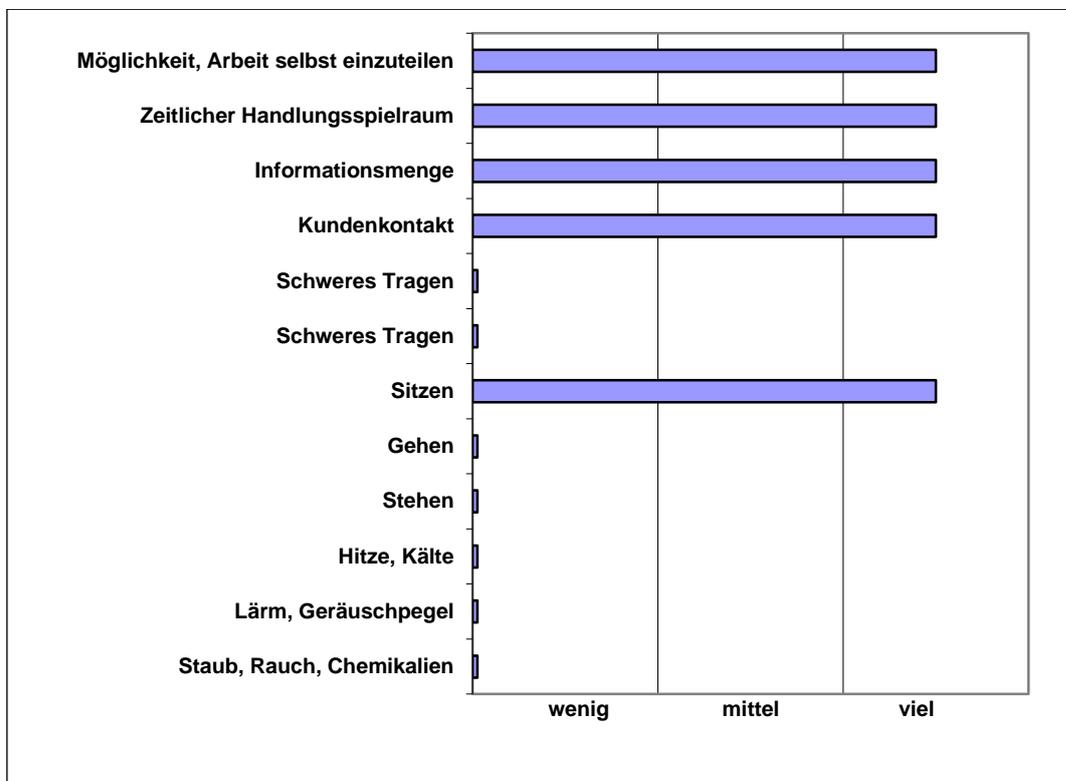
Bei der Tätigkeit im Vertrieb oder Einkauf von Medizinprodukten ist man häufig mit Menschen in Kontakt, wenn auch in anderer Form als in der Pflege. Kommunizieren und Verhandeln sollte Ihnen nicht schwer fallen.

Im Vertrieb gibt es in der Regel Zielvorgaben, die einen Leistungsdruck hervorrufen können. In der Bewältigung dieser Situation sind Sie meist auf sich allein gestellt, wenn Sie im Außendienst arbeiten und von den KollegInnen getrennt sind.

Video über die Aufgaben eines Vertriebsleiters bzw. einer Vertriebsleiterin:

<http://karrierevideos.at/berufsvideos/mittlere-hoehere-schulen/VertriebsleiterIn>

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen einer/s Beschäftigten im Bereich Einkauf / Vertrieb Medizinprodukte. (Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms: [Tabelle 1](#))



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [Einkauf / Vertrieb Medizinprodukte](#)

FachverkäuferIn

1. „Was macht ein/e FachverkäuferIn?“

Arbeitssituation und Aufgaben einer/s FachverkäufersIn

FachverkäuferInnen sind in unterschiedlichsten Branchen beschäftigt, wie im Möbel-, Elektro-, Lebensmittel-, Schuh-, Bekleidungs-, Textilhandel, sowie in Drogerien oder Sanitätshäusern (z.B. „Bständig“) bis hin zu sehr spezifischen Branchen, wie dem Medizinfachhandel u. Ä. Als FachverkäuferIn besteht Ihre Hauptaufgabe in der Kundenbetreuung. Dabei beraten Sie die KundInnen, erklären die Produkte und die Unterschiede zwischen ähnlichen Produkten sowie ihre Vor- und Nachteile, händigen die Waren aus und rechnen sie an der Kassa ab. Auch klären FachverkäuferInnen über Garantie- und Rückgabebestimmungen auf und schließen – falls gewünscht – Garantieverträge mit den KundInnen ab.

Neben den direkten Verkaufstätigkeiten mit den KundInnen betreuen FachverkäuferInnen auch die Regale und sortieren, wenn nötig, Produkte nach. Darüber hinaus kann auch die Lagerhaltung in den Aufgabenbereich von VerkäuferInnen fallen, sprich die Beobachtung des Lagerstands und – gegebenenfalls – Nachbestellung von Ware. In größeren Betrieben fällt dies allerdings in den Aufgabenbereich des/r Filialleiters/in. Je spezifischer die zu verkaufenden Produkte sind, desto mehr Detailwissen erfordert die Tätigkeit als FachverkäuferIn. In Drogerien und Sanitätshäusern sowie im Medizinfachhandel sind Personen mit einer medizinischen und/oder pflegerischen Ausbildung bzw. Berufserfahrung sehr gefragt, da sie den KundInnen einen guten Einblick in die praktische Anwendung der Produkte geben können. Im Fachhandel werden Produktschulungen auch vom Arbeitgeber organisiert und sind üblicherweise insbesondere am Beginn der Tätigkeit aber auch fortlaufend vorgesehen. Einschlägige Kenntnisse sind jedenfalls von Vorteil.

Ein typischer Arbeitsplatz einer/s FachverkäufersIn

Der Arbeitsplatz der Fachverkäuferin bzw. des Fachverkäufers ist das Geschäft. Im Verkauf gilt allgemein: Je kleiner eine Filiale oder ein Standort, desto unterschiedlicher sind die Tätigkeiten. Insbesondere im Verkauf technischer, handwerklicher oder medizinischer Produkte kommt der Kundenberatung eine besonders wichtige Rolle zu, wobei KundInnen oft genau über Produkte informiert werden wollen. Je größer eine Filiale, desto stärker spezialisieren sich einzelne MitarbeiterInnen auf gewisse Produkte bzw. Produktgruppen.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [FachverkäuferIn](#)

2. „Wie führt der Weg in den Fachverkauf, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Wenn Sie Produkte verkaufen, die im Bereich Medizin, Pflege, Gesundheit angesiedelt sind (z.B. Sanitätsartikel, Drogeriewaren), bringen Sie nutzbares Fachwissen mit. Da beispielsweise im Sanitätsfachhandel Beratung in der Anwendung von Krankenpflegeprodukten gefragt ist, können Sie Ihre Erfahrung aus der Pflege direkt nutzen.

Darüber hinaus sind Sie den Umgang mit Menschen und mit dem Thema Krankheit bzw. Gesundheit gewohnt. Aber auch in anderen Bereichen im Fachhandel können Sie gut Anschluss finden, denn es sind eine Reihe von personalen und sozialen Kompetenzen gefragt, die auch in der Pflege wichtig sind, wie Freundlichkeit, Kontaktfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit sowie Geduld.

Wie in allen Berufen mit Menschenkontakt sind gute Umgangsformen, ein entsprechendes Auftreten und ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild wichtig.

Neue Anforderungen werden insbesondere im kaufmännischen Bereich liegen, in der Bedienung eines elektronischen Kassensystems sowie in der Warenpräsentation, der Warenlagerung und -verwaltung. Eventuell können Sie aber auch hier auf Vorerfahrungen zurückgreifen.

Anforderungen im Bereich Fachhandel finden Sie im Internet (beispielsweise AMS Qualifikationsbarometer <http://bis.ams.or.at/qualibarometer/berufsfeld.php?id=224>, AMS Berufswörterbuch http://www.berufswörterbuch.at/beruf42_2 oder <http://www.bic.at/berufsinformation.php?tab=2>

Wie werde ich FachverkäuferIn?

Der Handel sucht laufend passendes Personal und deshalb könnten Sie eventuell direkt in dieses Berufsfeld umsteigen. Sie können sich aber auch gezielt auf diesen Einstieg vorbereiten. Insbesondere für den Fachverkauf in Möbelhäusern (EinrichtungsberaterIn) gibt es einschlägige Kursangebote bei Weiterbildungsträgern. Auch das AMS bietet arbeitssuchenden Personen mit den entsprechenden Voraussetzungen Schulungen im Bereich Einzelhandel an.

Prinzipiell besteht die Möglichkeit, die dreijährige Lehre als Einzelhandelskauffrau/-mann zu absolvieren bzw. 2 Jahre im Falle einer verkürzten Lehre. Es besteht auch die Möglichkeit, einen entsprechenden Ausbildungsabschluss im Rahmen einer außerordentlichen Lehrabschlussprüfung nachzuholen, wenn entsprechende Erfahrung nachgewiesen werden kann. Dies wäre beispielsweise der Fall, wenn Sie eine Lehre als EinzelhändlerIn abgebrochen haben oder früher bereits im Einzelhandel gearbeitet haben. Entsprechende Lehrgänge zur Vorbereitung auf die außerordentliche Lehrabschlussprüfung werden von Weiterbildungsträgern angeboten.

Die berufliche Reha erfolgt in manchen Bundesländern auch im Rahmen einer sogenannten „Maßgeschneiderten Arbeitsplatznahen Ausbildung – MAAB“, wo der Einzelhandel als möglicher Ausbildungsbereich angeführt ist. Maßnahmen der beruflichen Rehabilitation

werden vom zuständigen Pensionsversicherungsträger aber nur unter bestimmten Voraussetzungen gefördert.

Weiterbildungen für den Bereich Einzelhandel finden Sie im Internet (z.B. in der AMS Weiterbildungsdatenbank

http://wbdb.ams.or.at/wbdb/index_wbdb.jsp?znid=1173779154852)

Reha Ausbildungen:

<http://www.bbrz.at/fuer-betroffene/fuer-betroffene-nach-krankheit-oder-unfall/fuer-ein-neues-berufliches-fundament-ausbildungen.html>

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [FachverkäuferIn](#)

3. „Was bedeutet die Arbeit als FachverkäuferIn für die Gesundheit?“

Im Vergleich zur Arbeit als PflegehelferIn entfällt in der Regel das schwere Heben, wodurch Rückenprobleme selten auftreten. Zwar haben auch VerkäuferInnen ständigen Kontakt zu Menschen, dieser ist aber nicht körperlich. Insgesamt sind die Belastungen niedriger und das Belastungsprofil ist ein anderes, insbesondere reduzieren sich Belastungen durch psychische Probleme der KlientInnen.

Körperliche Anforderungen

Im Verkauf üben Sie Ihre Tätigkeit überwiegend im Stehen aus. Sitzen ist meist nur während der Pausenzeiten möglich. Je nachdem, welche Produkte Sie verkaufen, kann das Auffüllen der Verkaufsregale auch das Heben von selten schweren Gegenständen, erfordern. Schweres Heben wie in der Pflege kommt hier jedoch nicht vor. Die Betreuung der Regale erfordert auch das Bücken oder nach oben Strecken. Hier hilft eine gewisse körperliche Wendigkeit und Geschicklichkeit, insbesondere bei der Tätigkeit in Bäckereien oder an Feinkostständen in Supermärkten, wo häufig mehrere Personen auf engerem Raum arbeiten. Dies trifft allerdings nicht auf den Elektro- oder Sportfachhandel sowie auf Drogerien und Sanitätshäuser zu.

Häufig arbeiten Sie als FachverkäuferIn unter künstlichem Licht und in klimatisierten Räumen. Diese Rahmenbedingungen sollten Sie nicht stören. Große Geschäfte sind häufig von einer gewissen Geräuschkulisse geprägt. Auch werden Geschäfte häufig mit Musik beschallt, was eine angenehme Einkaufsatmosphäre für die KundInnen schaffen soll. Als VerkäuferIn sollten Sie mit damit gegebenenfalls dauerhaft gut zurechtkommen.

Psychische Anforderungen

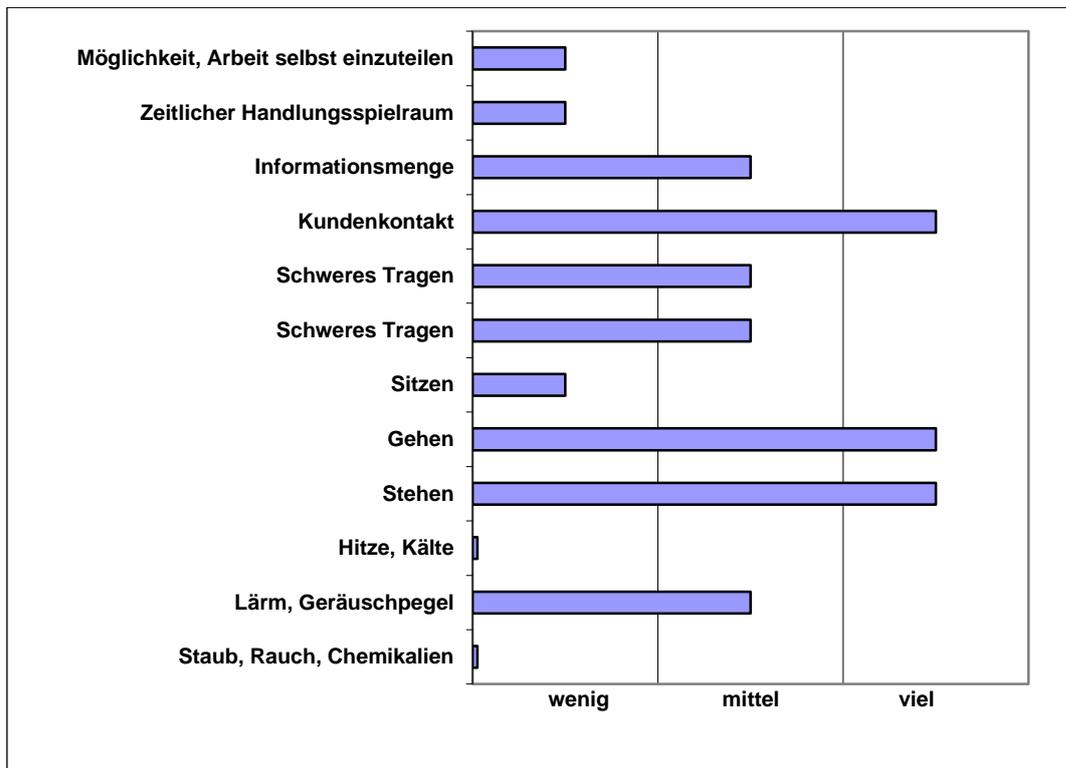
Im Verkauf sind Sie immer wieder Zeitdruck ausgesetzt, beispielsweise zu Stoßzeiten, wenn besonders viele KundInnen zu bedienen sind oder auch zu bestimmten Jahreszeiten (z.B. in der Vorweihnachtszeit). In solchen Situationen können Sie auf Kompetenzen und Fähigkeiten aus Ihrer früheren Tätigkeit als PflegehelferIn zurückgreifen, in welcher Sie

eventuell auch häufig unter Zeitdruck arbeiteten. Da Sie während Ihrer Arbeitszeit praktisch ständig in direktem Kontakt mit den KundInnen stehen, ist es insbesondere wichtig, professionell mit Zeitdruck umzugehen. Dies bedeutet vor allem, sich dem Kunden gegenüber stets freundlich und aufmerksam zu zeigen, auch an Tagen oder in Situationen, in welchen Sie sich selbst weniger gut fühlen. Freude an der Kommunikation mit anderen ist vorteilhaft, da diese sonst auf die Dauer als Belastung empfunden werden kann.

Nicht nur Zeitdruck und Hektik, sondern auch Monotonie und Langeweile können belastend sein und die psychische Gesundheit beeinträchtigen. In manchen Bereichen des Handels gibt es längere Phasen mit wenig Arbeit. Im Textilhandel wird eher häufig über Monotonie der Arbeit geklagt.

Von VerkäuferInnen wird Genauigkeit in der Arbeit verlangt, vor allem wenn es um das Kassieren und den richtigen Kassastand geht. Auch die laufende Beobachtung der Warenbestände und das rechtzeitige Nachbestellung erfordern genaues Arbeiten. Auch in dieser Hinsicht ist eine gute Selbsteinschätzung nötig, weil für manche Menschen die verlangte Genauigkeit zu psychischen Beanspruchungen führt.

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen eines/r FachverkäuferIn. (Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms: [Tabelle 1](#))



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [FachverkäuferIn](#)

FahrradmechanikerIn/ -technikerIn

1. „Was machen FahrradmechanikerInnen/ -technikerInnen?“

Arbeitssituation und Aufgaben von FahrradmechanikerInnen/ -technikerInnen

FahrradmechanikerInnen und FahrradtechnikerInnen arbeiten in Werkstätten für Reparatur und Service von Zweirädern, sowie im Verleih und Verkauf. In erster Linie reparieren und warten sie Zweiräder, wobei sich manche im Rahmen ihrer Berufsausbildung oder später bei der Berufsausübung auf Fahrräder oder Mopeds und Motorräder spezialisieren. KundInnen haben auch immer öfter Bedarf an Reparaturen und Wartungen von elektrobetriebenen Fahrräder (E-Bikes). Auch die Reparatur und Wartung von Rollstühlen und ähnlichen Hilfsmitteln gehört zum Angebot von FahrradmechanikerInnen und FahrradtechnikerInnen.

Im Bereich der Reparatur und Wartung werden im Kundengespräch zunächst Anliegen und Wünsche der KundInnen abgeklärt, auch werden sie über die möglichen (Reparatur-) Maßnahmen informiert. Meist beinhaltet dies auch das Erstellen eines Kostenvoranschlags. Im Falle einer Beauftragung beginnt die Arbeit: FahrradmechanikerInnen und FahrradtechnikerInnen tauschen defekte Reifen, Schläuche, Ventile sowie Brems- und Kupplungsseile aus, sie erneuern Bremsbeläge und spannen Speichen nach. Manchmal sind auch Schweißarbeiten am Fahrzeugrahmen notwendig. Abschließend werden Prüf- und Einstellarbeiten (z.B. des Bremssystems, der Lichtanlage) durchgeführt. Die erledigten Arbeiten werden meist computerunterstützt in Datenbanken dokumentiert. Wenn die KundInnen ihre Fahrzeuge abholen, werden die erledigten Arbeiten besprochen und die verrechneten Kosten erklärt. Hier ist es wichtig, dass technische Zusammenhänge auch erklärt werden können. In der Praxis verschwimmt häufig die Grenze zwischen der Arbeit in der Werkstatt und dem Verkauf. Von FahrradmechanikerInnen und FahrradtechnikerInnen wird daher auch häufig verlangt, dass sie Fahrräder und Zubehör, wie zum Beispiel Bekleidung und Kindersitze, geschickt verkaufen können.

Das Arbeitsaufkommen im Bereich der Fahrradtechnik schwankt nach Jahreszeit und Witterung. Frühling, Sommer und Herbst sind arbeitsintensiver als der Winter. Meistens wird in Werkstätten und im Verkauf auch am Samstag gearbeitet.

Ein typischer Arbeitsplatz von FahrradmechanikerInnen/ -technikerInnen

FahrradmechanikerInnen und FahrradtechnikerInnen verbringen den Großteil ihrer Arbeitszeit in einer Werkstatt, die meist direkt an den Verkaufsraum des Geschäfts angeschlossen ist. Der Arbeitsplatz in einer Fahrradwerkstatt besteht aus einer Haltevorrichtung für das Fahrrad, die es ermöglicht eine angenehme Arbeitsposition (stehend oder sitzend) einzunehmen. Wichtige Arbeitsutensilien sind u.a. Schraubenzieher, Zangen, Kabel, Schrauben. FahrradmechanikerInnen und FahrradtechnikerInnen kommen

häufig in Kontakt mit Schmiermittel, Lacken und Verschmutzungen. Aus diesem Grund tragen sie beanspruchbare Arbeitskleidung, zu der auch Handschuhe gehören.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [FahrradmechanikerIn/ -technikerIn](#)

2. „Wie führt der Weg in die Fahrradtechnik, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Die Tätigkeit als FahrradmechanikerIn bzw. FahrradtechnikerIn ist dann das Richtige für Sie, wenn Sie sich beruflich in eine technische Richtung umorientieren wollen. Zwar haben Sie auch in diesem Beruf laufend mit Menschen zu tun, allerdings liegt der Schwerpunkt hier auf technisch-handwerklichen Tätigkeiten. Vielleicht wollten Sie immer schon einen technisch, handwerklichen Beruf ergreifen oder werken in Ihrer Freizeit immer gerne an Ihrem eigenen Fahrrad herum. Und vielleicht waren Sie vor Ihrer Tätigkeit als PflegehelferIn ja bereits in einem technisch- handwerklichen Beruf tätig (z.B. in der Kraftfahrzeug- oder Metalltechnik), schließlich erfordern pflegerische Tätigkeiten, genauso wie technisch-handwerkliche Berufe ja eine gewisse (körperliche) Kraft. Wie in jedem Beruf, so ist auch im Fahrradgeschäft das Interesse für die Tätigkeit das Wichtigste, außerdem sind in der Fahrradmechanik viele AutodidaktInnen unterwegs. Es braucht natürlich unbedingt Personen, die selbst Fahrrad fahren und sich für alles „um’s Fahrrad herum“, wie unterschiedliche Arten und Modelle von Fahrrädern, interessieren.

Einen klaren Pluspunkt stellen Ihre Kompetenzen im Umgang mit Menschen dar, die sie als PflegehelferIn entwickelt haben. Diese sind insbesondere dann von Vorteil, wenn die Reparatur von Fahrrädern auch mit Beratung und Verkauf gekoppelt ist, was üblicherweise der Fall ist. Auf jeden Fall können Sie Personen, die nach einem Sturz in das Fahrradgeschäft kommen und medizinische Versorgung brauchen, fachkundig helfen. ☺ Ideal wäre auch, wenn Sie bereits vor Ihrer Tätigkeit in der Pflege im Einzelhandel gearbeitet haben.

Anforderungen im Bereich Fahrradmechanik finden Sie im Internet (beispielsweise AMS Beruflexikon http://www.berufslexikon.at/beruf2898_2).

Wie werde ich FahrradmechanikerIn/ -technikerIn?

Es gibt keine geregelte Ausbildung für FahrradmechanikerInnen/-technikerInnen, die nötigen Kenntnisse und Fertigkeiten können auf unterschiedlichen Wegen erworben werden: So bieten einzelne Weiterbildungsträger Kurse im Bereich Fahrradmechanik/ Fahrradtechnik an, wie beispielsweise eine Ausbildung im Bereich Fahrradtechnik in drei Modulen zu jeweils rund einer Woche. Darüber hinaus gibt es sogenannte „HeimwerkerInnenkurse“. Insgesamt ist die Ausbildung zu diesem Beruf sicher mit sehr viel selbständigem Lernen verbunden und dafür gibt es beispielsweise einschlägige Internetseiten im Netz (z.B. <http://www.fahrradreparatur.net/>), Werkstätten, in welchen Sie

selbst an Ihrem eigenen Fahrrad arbeiten können (bzw. vielleicht sogar wenig erfahrenen BikerInnen helfen und so Ihre Praxis erweitern können), sowie eine Reihe von Fachbüchern.

Weiterbildungen für den Bereich Fahrradmechanik finden Sie im Internet (z.B. in der AMS Weiterbildungsdatenbank

http://wbdb.ams.or.at/wbdb/index_wbdb.jsp?znid=1173779154852).

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [FahrradmechanikerIn/ -technikerIn](#)

3. „Was bedeutet die Arbeit in der Fahrradtechnik für die Gesundheit?“

Auch wenn die körperlichen Belastungen in diesem Beruf niedriger und anders gelagert sind als in der Pflege, ist doch eine Belastbarkeit der Wirbelsäule erforderlich sowie eine gewisse körperliche Beweglichkeit. Der Kontakt mit Menschen ist auch in diesem Beruf gegeben, aber in weit geringerem Ausmaß und in anderer Art und Weise.

Körperliche Anforderungen

Als FahrradmechanikerInnen bzw. FahrradtechnikerInnen arbeiten Sie meist im Stehen oder im Sitzen, aber auch in gebückter und hockender Haltung. Um versteckte Stellen der Fahrräder zu erreichen, ist es auch oft nötig, den Körper zu drehen und insbesondere Arme und Hände in ungewöhnlicher Position zu halten. Auch müssen Sie, um anschließend in einer bequemen Position an den verschiedenen Zweiradteilen arbeiten zu können, das Gefährt zuerst auf eine entsprechende Haltevorrichtung hieven und dort fixieren. Bei schwereren Fahrradmodellen ist hier mit einer Gewichtsbelastung zu rechnen. Dementsprechend sollten Sie für diese Tätigkeit einen gesunden Rücken bzw. eine intakte Wirbelsäule mitbringen, auch sollten Sie mit Armen und Händen Kraft ausüben, wie z.B. Schrauben öffnen oder nachziehen können.

FahrradmechanikerInnen und FahrradtechnikerInnen sind immer wieder in Kontakt mit Schmiermitteln und Lacken. Obwohl es einen gewissen Schutz durch Handschuhe und Masken gibt, müssen diese Einflüsse sowohl auf der Haut als auch in der Atemluft gut vertragen werden. Allergien auf entsprechende chemische Substanzen sollten also abgeklärt werden, wenn Sie eine Beschäftigung als bzw. Ausbildung zum/r FahrradmechanikerIn/-technikerIn ernsthaft erwägen. Wird mit motorbetriebenen Fahrzeugen gearbeitet, kommt auch eine Belastung durch Lärm und Abgase hinzu, in größeren Werkstätten kann dadurch auch ein erheblicher Lärmpegel entstehen, da laufend zu reparierende Gefährte eintreffen bzw. abgeholt werden. Dementsprechend sollten Sie unsensibel gegenüber Abgasen und Lärm sein.

Oft betreffen die Arbeiten an Fahrrädern kleine Teile (Schrauben, Kabel, Anschlüsse), Sie müssen dafür gut sehen und auch die Feinmotorik muss gut ausgebildet sein.

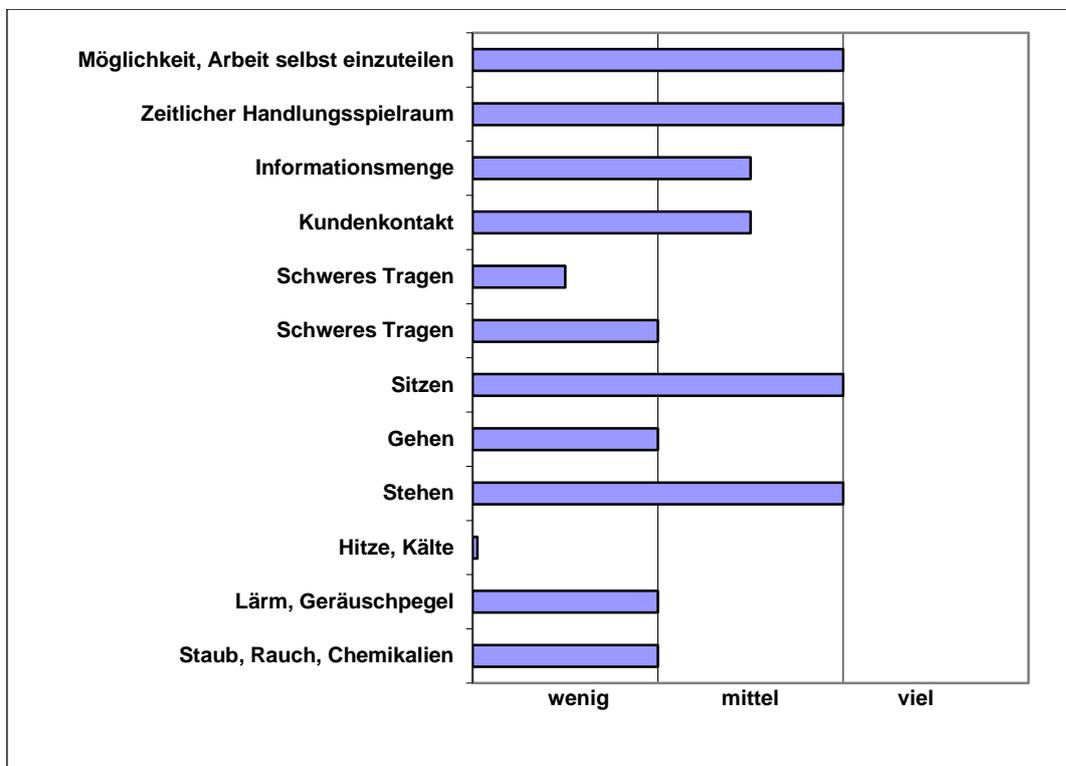
Psychische Anforderungen

FahrradmechanikerInnen und FahrradtechnikerInnen haben häufigen Kundenkontakt. Dabei müssen Sie sich in die Lage der KundInnen versetzen und deren Wünsche erkennen und umsetzen können. Zum Teil müssen Sie sich auch von unrealistischen Erwartungen abgrenzen bzw. erklären können, wo Sie die Grenzen der technischen Umsetzbarkeit sehen, und zwar in einer allgemein verständlichen Sprache. Professionelle Freundlichkeit und Freude an der Kommunikation mit anderen, auch wenn es hektisch zugeht, sind in dieser Tätigkeit auch nötig. Da der Andrang in Radgeschäften bzw. -werkstätten jahreszeitenabhängig schwankt, sollten Sie die Bereitschaft zu Überstunden mitbringen. Auch erfordert diese Tätigkeit die Fähigkeit zur Selbstorganisation, um sich die einzelnen Aufträge gut einteilen zu können. Dabei gilt es, sich nicht zu überlasten und gleichzeitig den Kundenwünschen möglichst entgegen zu kommen. Auch in Phasen größeren Zeitdrucks sollten Sie genau arbeiten. Besonders bei technisch komplexeren Modellen ist auf große technische Präzision zu achten, was auch Geduld erfordert.

Portrait eines selbständigen Fahrradmechanikers in Hannover:

http://www.youtube.com/watch?v=TY3Wwv_GxIg

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen einer/s Fahrradmechanikers/in / Fahrradtechnikers/in. (Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms: [Tabelle 1](#))



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [FahrradmechanikerIn/ -technikerIn](#)

MitarbeiterIn Casemanagement (Fall-Management)

1. „Was macht ein/e MitarbeiterIn Casemanagement?“

Arbeitssituation und Aufgaben einer/s MitarbeiterIn Casemanagement

MitarbeiterInnen im Casemanagement können in verschiedenen Stellen und Einrichtungen tätig sein, vor allem im Gesundheitswesen (z.B. Krankenkassen, Gesundheitszentren) und in der sozialen Arbeit. Das Casemanagement, auch als Fall-Management oder Unterstützungsmanagement bezeichnet, entwickelte sich in den USA aus der „Einzelfallhilfe“ heraus, welche sich zum Ziel setzt, jede Klientin bzw. jeden Klienten bestmöglich individuell zu betreuen, wobei es sich häufig um ein längeres Betreuungsverhältnis handelt, in dessen Verlauf unterschiedliche Stellen und Berufe (wie etwa ÄrztInnen, TherapeutInnen, MitarbeiterInnen von Krankenkassen und Rehabilitationseinrichtungen) einbezogen werden.

Der/die CasemanagerIn hat die Aufgabe, PatientInnen bzw. KlientInnen über eine Periode bestmöglich zu unterstützen. Den KlientInnen werden für sie individuell sinnvolle Unterstützungsmöglichkeiten aufgezeigt. Sollte der/die KlientIn ein Angebot wahrnehmen wollen, wird es organisiert. Zudem ist die Unterstützung laufend an die Bedürfnisse des/r KlientIn anzupassen. Dazu kann bspw. die Organisation sozialer und/oder medizinischer Dienstleistungen zählen, wie Pflegeunterstützung für zu Hause, Essensservices oder unterschiedliche Therapien (wie Physio-, Ergotherapie), welche zu Hause oder in Therapieeinrichtungen stattfinden können, im zweiten Fall auch der Transport dorthin. Auch die Einreichung von Ansuchen für Förderungen bei Krankenkassen, staatlichen Stellen oder Rehabilitationseinrichtungen zählen zu den Aufgaben von CasemanagerInnen.

Neben den Beschäftigungsfeldern Soziale Arbeit und Gesundheits- bzw. Pflegewesen sind CasemanagerInnen auch im Bereich der Arbeitsmarktintegration und Rehabilitation sowie in der Integration von Menschen mit Behinderung tätig.

Ein typischer Arbeitsplatz einer/s MitarbeitersIn im Casemanagement

Als CasemanagerIn verbringen Sie den Großteil Ihrer Arbeitszeit sitzend. Ihre Hauptaufgabe stellt die Beratung und Betreuung der KlientInnen dar. Dies erfolgt sowohl in persönlichen Gesprächen als auch per Telefon. Sie nutzen Internet und Telefon, um für Ihre KlientInnen relevante Angebote zu erfragen bzw. zu bestellen. Auch stehen Sie in Kontakt mit anderen Fachleuten im Gesundheits- und Pflegewesen oder aus dem Bereich der sozialen Arbeit, abhängig von Ihrem konkreten Arbeitsumfeld bzw. von den Bedürfnissen Ihrer KlientInnen.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [MitarbeiterIn Casemanagement](#)

2. „Wie führt der Weg in das Casemanagement, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Casemanagement ist ein relativ neues Berufsfeld. Es handelt sich um eine andere Form von Betreuung von Menschen, als Sie es aus der Pflege gewohnt sind. Ein/e CasemanagerIn organisiert beispielsweise Betreuungsleistungen für den/die KlientIn, führt sie aber nicht selbst durch. Im Casemanagement geht es vor allem um die Abstimmung von Hilfemöglichkeiten und das koordinierte Heranziehen von Institutionen der gesundheitlichen und sozialen Unterstützung.

Wesentlich dafür ist zunächst die Berücksichtigung der Bedürfnisse der KlientInnen, was auch in der Pflege wichtig ist. Darüber hinaus müssen die Abläufe in Versorgungseinrichtungen im Bereich Gesundheit und Soziales bekannt sein. Zumindest einen Teilbereich haben Sie bereits in der Pflege kennengelernt. Die ganzheitliche Begleitung von hilfsbedürftigen Menschen erfordert Kommunikationsfähigkeit, Organisationstalent, Eigeninitiative, Geschick in der Informationsbeschaffung und im Umgang mit Behörden sowie Team- und Reflexionsfähigkeit.

Erfahrung in der Arbeit mit Menschen in schwierigen Lebenssituationen ist eine gute Voraussetzung. Fachwissen ist beispielsweise im Bereich Fallmanagement und Fallsteuerung, rechtlichen Grundlagen oder Dokumentation und Berichtslegung gefordert.

Wie werde ich CasemanagerIn?

Lehrgänge für Casemanagement werden von ausgewählten Weiterbildungsträgern und von Fachhochschulen angeboten. Je nachdem muss mit einer Ausbildungszeit zwischen einem und sechs Semestern gerechnet werden.

Weiterbildungen für den Bereich Casemanagement finden Sie im Internet (z.B. in der AMS Weiterbildungsdatenbank

http://wbdb.ams.or.at/wbdb/index_wbdb.jsp?znid=1173779154852)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [MitarbeiterIn Casemanagement](#)

3. „Was bedeutet die Arbeit als MitarbeiterIn im Casemanagement für die Gesundheit?“

Schweres Heben und Stehen entfällt in diesem Beruf, allerdings sind sitzende Tätigkeiten häufig. Auch dafür muss der Rücken belastbar genug sein. Statt ständig mit PatientInnen hat man es hier mit sehr unterschiedlichen Stellen und Personen zu tun. Insgesamt ist die Arbeitsbelastung deutlich niedriger als in der Pflege.

Körperliche Anforderungen

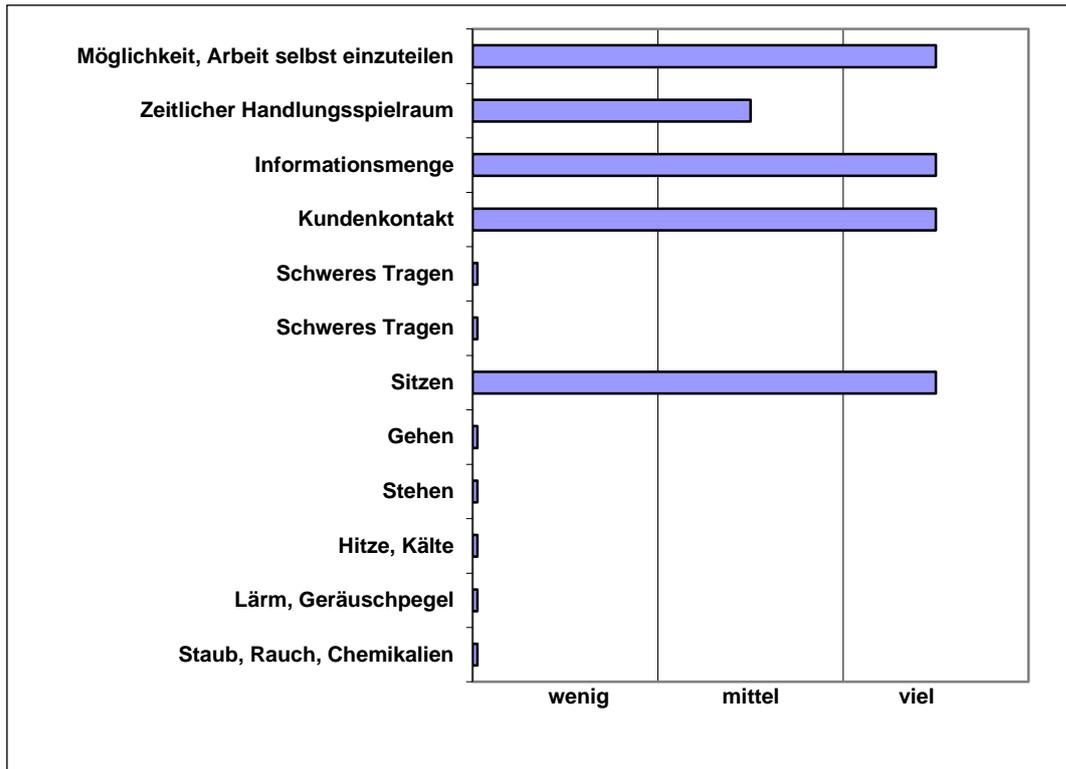
Grundsätzlich sind die körperlichen Belastungen niedrig. Aber häufiges Sitzen und die häufige Arbeit am Computer kann zu Belastungen des Nackens sowie des Rückens führen. Für Personen mit Wirbelsäulen- und/oder Bandscheibenproblemen ist die Tätigkeit als CasemanagerIn somit nicht uneingeschränkt zu empfehlen. Auch erfordert die Arbeit am Computer gutes Sehvermögen, die häufigen Telefongespräche ein gutes Hörvermögen.

Psychische Anforderungen

Als MitarbeiterIn im Casemanagement stehen Sie tagtäglich im Kontakt mit unterschiedlichen Menschen, neben Ihren KlientInnen auch mit MedizinerInnen und anderen Fachleuten des Medizin-, Gesundheits- und Sozialwesens. Der Umgang mit verschiedenen Menschen sollte Ihnen also Spaß machen. Da Sie in Ihrer Arbeit vor allem mit Personen zu tun haben, die unter einer Krankheit leiden oder in anderer Weise besonderen Hilfebedarf haben, sollten Sie wie in der Pflege einerseits einfühlsam sein, andererseits auch eine gewisse psychische Stabilität mitbringen und sich abgrenzen können.

Das ehrliche Interesse an Menschen und das Eingehen auf ihre Bedürfnisse sind zentrale Anforderungen an CasemanagerInnen. Dabei ist es wichtig, stets den Überblick über den Zustand Ihrer KlientInnen und deren aktuelles Befinden zu behalten sowie zukünftige Entwicklung möglichst vorwegzunehmen und vorausschauend zu planen. Eine wichtige Anforderung ist dabei, dass Sie in schwierigen Situationen einen kühlen Kopf bewahren und mit Konflikten professionell umgehen können. Das Vertrauensverhältnis zwischen Casemanager und Klientin bzw. Klient beinhaltet eine große Verantwortung und kann auch zu entsprechenden Belastungen führen. Auch muss man damit umgehen können, dass es die Ideallösungen für die KlientInnen meist nicht gibt oder dass die Vorschriften und die Förderbedingungen für die individuelle Situation der KlientInnen unangemessen sein können. Pragmatische Haltung, realistische Einschätzungen und eine Portion Geduld sollte man für diese Tätigkeit also mitbringen.

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen eines/r Mitarbeiters/in im Casemanagement. *(Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms: [Tabelle 1](#))*



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [MitarbeiterIn Casemanagement](#)

Ordinationsgehilfe/in

1. „Was macht ein/e Ordinationsgehilfe/in?“

Arbeitssituation und Aufgaben von OrdinationsgehilfInnen

OrdinationsgehilfInnen unterstützen niedergelassene ÄrztInnen in deren Praxis, oft werden OrdinationsgehilfInnen auch „Sprechstundenhilfe“ genannt. Als Ordinationsgehilfe/in sind Sie die ersten Ansprechpersonen für die PatientInnen. Sie nehmen e-card und, soweit vorhanden, Befunde entgegen, die sie an den Arzt bzw. die Ärztin weitergeben. Nach der Konsultation händigen OrdinationsgehilfInnen ggf. Rezepte, Überweisungen zu anderen (Fach-) ÄrztInnen oder weiterführenden Untersuchungen (z.B. im Labor) aus. Neben der direkten Betreuung der PatientInnen in der Praxis sind Sie als Ordinationsgehilfe/in auch für die telefonische Terminvereinbarung zuständig.

Neben diesen administrativ-organisatorischen Aufgaben gehört auch die unmittelbare Unterstützung des Arztes/der Ärztin bei verschiedensten Untersuchungen zu den Aufgaben des/r Ordinationsgehilfen/in. Die konkreten Aufgaben sind hier stark davon abhängig, welche Dienstleistungen in der Arztpraxis angeboten werden (z.B. EKG, Blut- und Harnuntersuchungen etc. bzw. spezifische Untersuchungen in Facharztpraxen), lassen sich jedoch mit dem vergleichen, was Sie aus Ihrer Tätigkeit als PflegehelferIn kennen. So bereiten Sie bspw. Impfungen oder andere Injektionen vor, die vom Arzt bzw. der Ärztin verabreicht werden, oder assistieren bei Blutabnahmen. In Ihren Verantwortungsbereich als Ordinationsgehilfe/in fällt auch, dass Sie medizinische Utensilien (Spritzen, Probenbehälter, sterile Auflagen,...) einräumen und gegebenenfalls rechtzeitig nachbestellen.

Ein typischer Arbeitsplatz von OrdinationsgehilfInnen

OrdinationsgehilfInnen haben Ihren Arbeitsplatz meist im Eingangsbereich einer Arztpraxis. Ihr Schreibtisch ist meist durch einen Empfangstresen von den PatientInnen abgeschirmt, trotzdem sind sie durchgehend für die PatientInnen ansprechbar. Als Ordinationsgehilfe/in arbeiten Sie viel im Sitzen am Computer bzw. am Telefon. Sie verlassen Ihren Schreibtisch aber auch immer wieder, um ins Arztzimmer zu gehen und bei Untersuchungen zu assistieren, oder Aufgaben im Labor (z.B. Harnuntersuchungen) oder direkt an PatientInnen durchzuführen (z.B. Anbringen der Messpunkte für ein EKG).

OrdinationsgehilfInnen können auch in Gruppenpraxen arbeiten, wo sie ggf. auch die PatientInnen mehrerer ÄrztInnen betreuen.

Infovideo zum Lehrberuf Ordinationsgehilfe/in:

<http://karrierevideos.at/berufsvideos/sonstige-berufe/OrdinationsgehilfIn>

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [Ordinationsgehilfe/in](#)

2. „Wie führt der Weg zur Ordinationshilfe, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Für die Arbeit als Ordinationsgehilfe/in bringen Sie aus Ihrer Praxis in der Pflege sehr viel mit. So sind Sie beispielsweise gewohnt, Ansprechperson für kranke Menschen zu sein und auf diese mit dem entsprechenden Einfühlungsvermögen zu reagieren. Gleichzeitig ist aber auch eine gewisse Abgrenzungsfähigkeit notwendig. Dies ist sowohl persönlich als auch am Telefon von Nöten.

Gewohnt sind Sie auch die Zusammenarbeit und Abstimmung mit ÄrztInnen. Für die Unterstützung bei Untersuchungen und der Vorbereitung von Behandlungen bringen Sie ebenfalls das notwendige medizinische Verständnis und Fachwissen mit, und auch die Apparate werden Ihnen vermutlich bekannt sein. Das Thema Hygiene und Infektionsprävention kennen Sie ebenfalls aus der Pflege.

Eher neu werden für Sie die administrativ-organisatorischen Aufgaben sein, die den größeren Teil der Arbeit ausmachen. Für die Terminorganisation, die Führung der Krankenkartei, die Buchführung, das Schreiben von Mitteilungen oder den Schriftverkehr mit den Krankenkassen braucht es einerseits eine systematische Arbeitsweise und andererseits einschlägige Kenntnisse. Ganz wesentlich ist hier auch der Einsatz der EDV. Wenn Sie bereits einmal in einem Büro gearbeitet haben oder sogar eine einschlägige Ausbildung vorweisen können, sind das ideale weitere Voraussetzungen.

Anforderungen im Bereich Ordinationshilfe finden Sie im Internet (beispielsweise AMS Qualifikationsbarometer <http://bis.ams.or.at/qualibarometer/beruf.php?id=481>, AMS Berufswörterbuch http://www.berufswörterbuch.at/beruf3287_3 oder Berufsinformationscomputer <http://www.bic.at/berufsinformation.php?tab=2>)

Wie werde ich Ordinationsgehilfe/in?

Es gibt eine Reihe von Kursmaßnahmen von Weiterbildungsträgern, die zum/r Ordinationsgehilfen/in ausbilden und mit einer Prüfung und einem staatlich anerkannten Zeugnis abschließen. Diese Kurse dauern von rund ein paar Wochen (Tageskurs) bis zu maximal ein Jahr (Abendkurs). Es gibt bestimmte Einstiegsvoraussetzungen wie beispielsweise EDV-Grundkenntnisse, amtsärztliches Zeugnis oder Unbescholtenheit. Der Beruf darf bereits vor der Ausbildung ausgeübt werden, die Ausbildung muss jedoch innerhalb von zwei Jahren ab Berufseintritt nachgewiesen werden.

Vermutlich tritt mit 1. 1. 2013 ein neues Bundesgesetz über medizinische Assistenzberufe in Kraft, das die Ausbildung zum/r Ordinationsgehilfen/in erweitern wird.

Weiterbildungen für den Bereich Ordinationshilfe finden Sie im Internet (z.B. in der AMS Weiterbildungsdatenbank

http://wbdb.ams.or.at/wbdb/index_wbdb.jsp?znid=1173779154852)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [Ordinationsgehilfe/in](#)

3. „Was bedeutet die Arbeit als Ordinationsgehilfe/in für die Gesundheit?“

Auch wenn schweres Heben in diesem Beruf nicht vorkommt, braucht man dafür eine intakte Wirbelsäule. Die psychischen Belastungen sind niedriger, aber phasenweise kann es zu Zeitdruck kommen. Kommunikation mit Menschen sollte als Bereicherung erlebt werden, wenn man in diesen Beruf wechseln will.

Körperliche Anforderungen

Die häufige Arbeit am Computer bzw. das „Hinaufschauen“ zu den PatientInnen am Empfangstresen kann zu Belastungen des Nackens sowie des Rückens führen. Somit ist der Beruf für Personen mit Wirbelsäulen- und/oder Bandscheibenproblemen ungeeignet. Untersuchungen im Labor können – abhängig von den baulichen Gegebenheiten – entweder im Sitzen oder Stehen durchgeführt werden, erlauben also einen Haltungswechsel und somit eine Entlastung der üblicherweise stärker belasteten Körperpartien. Für die Arbeit als Ordinationsgehilfe/in sollten Sie außerdem über eine gewisse Geschicklichkeit verfügen, da der Umgang mit Proben und Geräten oft feines und genaues Hantieren erfordert. Auch mit dem Lesen von kleinen Beschriftungen sollten Sie keine Probleme haben.

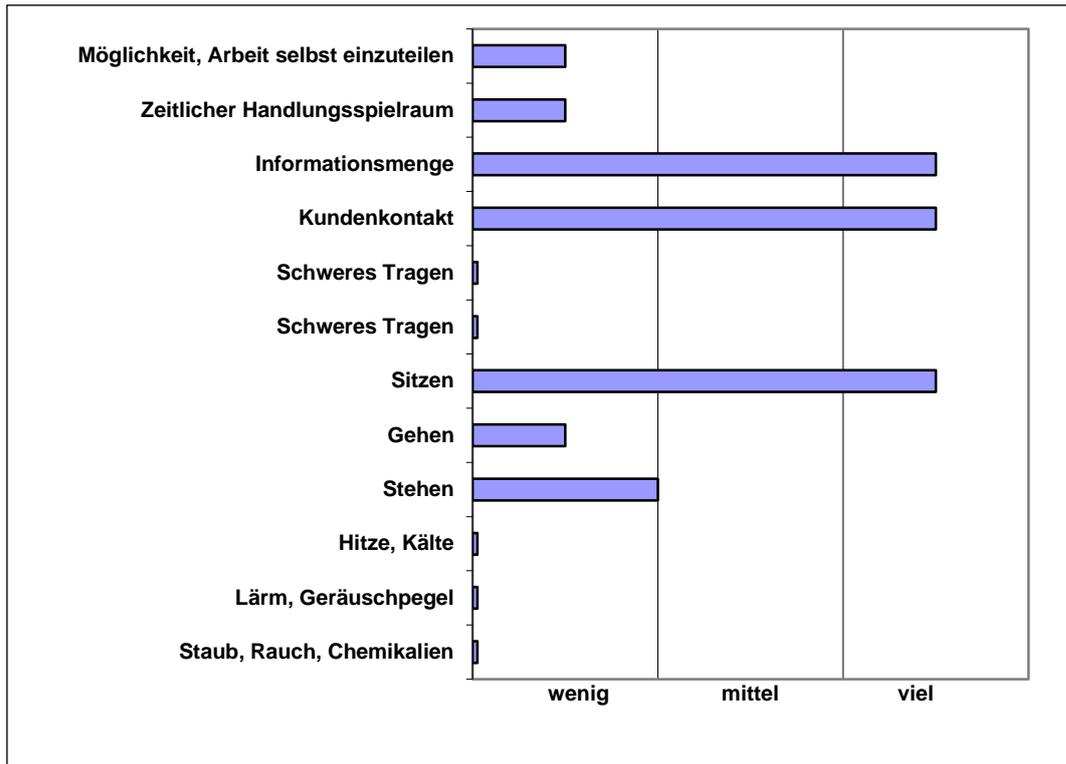
Psychische Anforderungen

Als Ordinationsgehilfe/in sind Sie die erste Ansprechperson für die PatientInnen, sowohl im persönlichen Kontakt als auch am Telefon. Dabei ist zu bedenken, dass Personen, die sich an eine Arztpraxis wenden, zumeist unter Beschwerden leiden und somit ein gewisser Leidensdruck gegeben ist. Als Ordinationsgehilfe/in sind Sie damit direkt konfrontiert und müssen auch mit schwierigeren PatientInnen eine Kommunikationsgrundlage finden. Als Ordinationsgehilfen/in sind Sie über die medizinischen Aspekte hinaus auch häufig eine Anlaufstelle für Personen, die persönliche Ansprache suchen. Somit stellen soziale und kommunikative Kompetenzen zentrale Anforderungen an OrdinationsgehilfInnen dar. Gleichzeitig müssen OrdinationsgehilfInnen einen Weg finden, sich persönlich von den Problemen der PatientInnen abzugrenzen. Diese Situationen sind Ihnen aus Ihrer Arbeit als PflegehelferIn sicher geläufig.

Als Ordinationsgehilfe/in haben Sie häufig mehrere Aufgaben parallel zu erledigen. Das sollte Ihnen nicht zu schwer fallen, denn sonst kann es belastend werden. Trotz Unruhe und teils hektischer Phasen, wenn etwa mehrere PatientInnen warten und zugleich der Arzt oder die Ärztin etwas braucht oder das Telefon läutet, sollten Sie gleichmäßig genau arbeiten können. Die bei der Arbeit als Ordinationsgehilfe/in jedenfalls geforderte Genauigkeit und die große Verantwortung sollten für Sie keine besonderen Belastungen darstellen.

OrdinationsgehilfInnen sollten auch eine gewisse Robustheit im Umgang mit Verletzungen oder Körperflüssigkeiten mitbringen (auch wenn bei Untersuchungen und dgl. natürlich stetes Einweghandschuhe verwendet werden).

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen einer Ordinationshilfe. (Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms: [Tabelle 1](#))



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [Ordinationsgehilfe/in](#)

OrthopädietechnikerIn

1. „Was macht ein/e OrthopädietechnikerIn?“

Arbeitssituation und Aufgaben eines Orthopädietechnikers bzw. einer Orthopädietechnikerin

Im Unterschied zu Ihrer früheren Tätigkeit als PflegehelferIn arbeiten Sie als Orthopädietechniker/in weniger „direkt“ mit Menschen, dennoch hat auch die Tätigkeit als OrthopädietechnikerIn viel mit den Bedürfnissen von Menschen zu tun, wodurch sich Anknüpfungspunkte ergeben. Die Orthopädietechnik gehört in den Bereich handwerklich-technischer Berufe, wobei ein weites Tätigkeitsspektrum abgedeckt wird (weswegen die Lehre OrthopädietechnikerIn auch die Spezialisierung auf mindestens zwei von drei möglichen Fachbereichen vorsieht). OrthopädietechnikerInnen können im Bereich Orthesentechnik arbeiten, also der Herstellung von Unterstützungsbehelfen wie z.B. Stützmitter, Bandagen, Fuß- oder Beinstützen, die geschwächte oder fehlgebildete Körperteile stützen. Ein weiteres Tätigkeitsfeld stellt die Prothesentechnik dar, in welcher künstliche Ersatzteile für fehlende Körperteile hergestellt werden. Prothesen werden unter Verwendung verschiedene Materialien, wie Holz, Metall, Kunststoff oder Silikon, nach medizinischen Vorlagen hergestellt, unterstützt durch computergesteuerte Mess- und Fertigungsinstrumente. Ähnliches gilt auch für den dritten Fachbereich, der Rehabilitationstechnik, in welchem ebenfalls computergesteuerte Messeinrichtungen zum Einsatz kommen. Hier wird eine breite Palette medizinischer Geräte und Hilfsmittel hergestellt, wie z.B. Rollstühle, Rollatoren und unterschiedliche Sitz-, Liege- und Gehhilfen. Für alle drei Fachbereiche gilt, dass Ihnen Ihr Vorwissen sowie Ihre früheren beruflichen Erfahrungen als PflegehelferIn insofern zugutekommen, als Sie einen „Blick“ für Körperformen haben und sich gut in die Bedürfnisse der KlientInnen „hineindenken“ können.

Ein typischer Arbeitsplatz eines/er Beschäftigten im Bereich Orthopädietechnik

OrthopädietechnikerInnen arbeiten entweder in orthopädischen Fachgeschäften bzw. in deren angeschlossenen Werkstätten oder in orthopädischen Abteilungen von Krankenhäusern. OrthopädietechnikerInnen mit einer Spezialisierung in Rehabilitationstechnik arbeiten darüber hinaus auch in Rehabilitationszentren.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [OrthopädietechnikerIn](#)

2. „Wie führt der Weg in die Orthopädiotechnik, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Die Orthopädiotechnik ist ein handwerklicher Gesundheitsberuf. Das bedeutet, dass Sie im Bereich Gesundheit bleiben, aber eine ganz andere Tätigkeit verrichten. Orthesen oder Prothesen und andere Hilfsmittel für Menschen mit Beeinträchtigungen sind Ihnen sicher aus der Pflege bekannt. In der Orthopädiotechnik werden diese angefertigt bzw. angepasst und dafür sind einerseits medizinische Grundkenntnisse notwendig und andererseits technische und handwerkliche Fähigkeiten und Fertigkeiten.

Die personalen und sozialen Kompetenzen im Umgang mit kranken Menschen, die bei einer Tätigkeit in der Pflege entwickelt werden, sind auch in diesem Beruf von Vorteil, weil KundInnenberatung und –betreuung wichtig sind. Wesentliche Voraussetzungen für diesen Beruf sind technisches Verständnis, räumliches Vorstellungsvermögen und Geschicklichkeit. Gefragt ist darüber hinaus Fingerfertigkeit, Genauigkeit und eine systematische Arbeitsweise. Auch Erfahrung mit dem „Werkzeug“ Computer ist notwendig.

Das notwendige Fachwissen und wichtige Fertigkeiten (z.B. Werkstoffbe- und -verarbeitung, mechanische Kenntnisse) werden im Rahmen der Lehrausbildung erworben, aber vielleicht haben Sie ja bereits in früheren Jahren eine technische, handwerkliche Schule oder Ausbildung begonnen oder abgeschlossen und/oder in einem handwerklich, technischen Beruf gearbeitet und können auf diese Kenntnisse zurückgreifen.

Anforderungen in Bereich Orthopädiotechnik finden Sie im Internet (z.B. Qualifikationsbarometer des AMS <http://bis.ams.or.at/qualibarometer/beruf.php?id=66> oder Berufsinformationscomputer <http://www.bic.at/berufsinformation.php?tab=2>)

Wie werde ich OrthopädietechnikerIn?

Der Weg in die Orthopädiotechnik führt zumeist über eine Lehre. Unter gewissen Voraussetzungen kann sich die 3,5 jährige Lehrzeit auf 2,5 Jahre verkürzen.

Das AMS fördert unter bestimmten Voraussetzung im Rahmen des Programms Frauen in Handwerk und Technik (<http://www.ams.at/sfa/14090.html>) handwerkliche und technische Ausbildungen für arbeitssuchende Frauen.

Die berufliche Reha erfolgt in manchen Bundesländern auch im Rahmen einer sogenannten „Maßgeschneiderten Arbeitsplatznahen Ausbildung – MAAB“, wo die Orthopädiotechnik als mögliche Ausbildung angeführt ist.

Reha Ausbildungen:

<http://www.bbrz.at/fuer-betroffene/fuer-betroffene-nach-krankheit-oder-unfall/fuer-ein-neues-berufliches-fundament-ausbildungen.html>

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#).

Zurück zu [OrthopädietechnikerIn](#).

3. „Was bedeutet die Arbeit als OrthopädietechnikerIn für die Gesundheit?“

Körperliche Belastungen durch häufiges schweres Heben, wie sie in der Pflege vorkommen, gibt es in diesem Beruf nicht. Auch ist der Kontakt zu den Menschen bzw. KundInnen ein anderer, da es sich um punktuelle und kürzere Kontakte handelt. Insgesamt sind die Belastungen daher weniger hoch und von anderer Art.

Körperliche Anforderungen

Der Beruf des Orthopädietechnikers/in erfordert handwerklich-technisches Geschick und Fingerfertigkeit. In dieser Tätigkeit arbeiten Sie sowohl bei der Beratung als auch bei der Herstellung immer wieder im Stehen, aber auch im Sitzen, auch Kundenberatungen finden sowohl im Stehen als im Sitzen statt. Durch die Möglichkeit des Positionswechsels sind körperliche Belastungen weit geringer als in reinen Sitz- oder Stehberufen. Für den Herstellungsprozess ist ein gutes räumliches Vorstellungsvermögen, technisches Verständnis sowie eine gute Auge-Hand-Koordination nötig. Die Arbeit an feinmechanischen Maschinen sowie das viele Arbeiten am Computerbildschirm erfordern gutes Sehvermögen. In manchen Fällen kann es nötig sein, auch etwas schwerere Teile aufzuheben oder zu einer Werkbank zu tragen – diese Art von Belastung ist aber in keinsten Weise mit jener als PflegehelferIn vergleichbar.

Psychische Anforderungen

Als OrthopädietechnikerIn haben Sie häufigen Kontakt zu KundInnen – wenn auch weniger eng und intensiv als in Ihrer Tätigkeit als PflegehelferIn. Dementsprechend sollten Sie gerne mit Menschen zu tun und Freude an der Kommunikation haben. Auch Diskretion und Einfühlungsvermögen sind in diesem Beruf wichtig, was Sie vermutlich schon aus Ihrer Tätigkeit als PflegehelferIn kennen. Beratungsgespräche sind mit Sensibilität und Einfühlsamkeit zu führen.

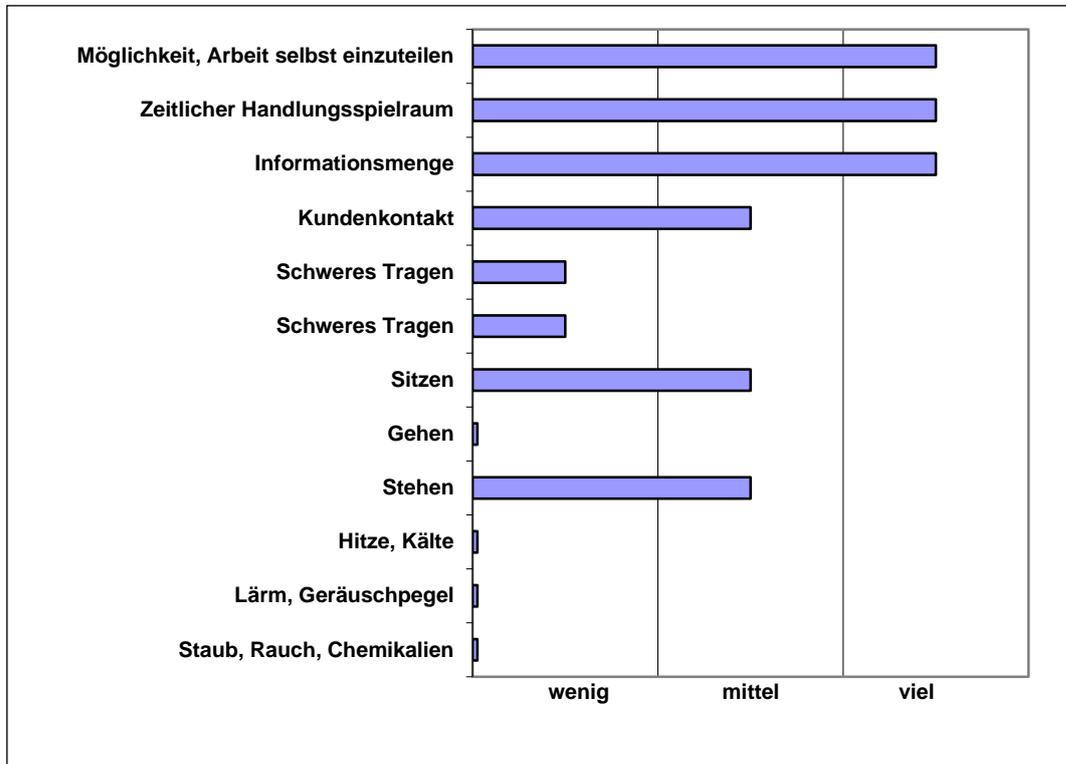
Als OrthopädietechnikerInnen haben Sie häufig mit Personen zu tun, die aufgrund eines schweren Unfalls oder einer Erkrankung in ihrer Bewegungsfähigkeit eingeschränkt sind. Hier ist auch zu bedenken, dass Menschen nach Unfällen bzw. Erkrankungen oft schwierige Phasen durchleben - eine Tatsache, mit der Sie in Ihrer Arbeit als OrthopädietechnikerIn auch konfrontiert sein können.

Jenseits des menschlich-sozialen Aspekts erfordert die technisch-handwerkliche Tätigkeit große Genauigkeit und Sorgfalt bei der Herstellung der Behelfe, insbesondere, wenn Sie mit sehr feinem und hochtechnischem Gerät arbeiten. Dies kann auch zu Belastungen durch Konzentration und Genauigkeit führen. Eine gewisse „Liebe“ zur Präzision sollten Sie für diesen Beruf also auf jeden Fall mitbringen.

Video:

<http://karrierevideos.at/berufsvideos/lehrberufe/OrthopaedietechnikerIn>

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen von OrthopädietechnikerInnen. (Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms: [Tabelle 1](#))



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [OrthopädietechnikerIn](#)

Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz

1. „Was machen pharmazeutisch-kaufmännische AssistentInnen?“

Arbeitssituation und Aufgaben von pharmazeutisch-kaufmännischen AssistentInnen

Pharmazeutisch-kaufmännische AssistentInnen, auch „PKA“ abgekürzt oder auch oft ApothekenhelferInnen genannt, arbeiten in Apotheken. Als pharmazeutisch-kaufmännische/r AssistentIn unterstützen Sie die ApothekerInnen bei Ihren Tätigkeiten und haben auch eigene Verantwortungsbereiche. Eine Ihrer zentralen Aufgabe ist der Verkauf von Arzneimitteln sowie sonstiger von Apotheken vertriebenen Produkten wie bspw. Babynahrung, Heilbehelfe, Verbandstoffe usw. Dabei kommt der Beratung der KundInnen über Nebenwirkungen sowie mögliche alternative Arzneimittel (z.B. Homöopathie, pflanzliche Arzneimittel) eine wichtige Rolle zu. KundInnen kommen oft mit Beschwerden in die Apotheke, es liegt dann an Ihnen, die Person gemeinsam mit den ApothekerInnen zu beraten und Maßnahmen zu empfehlen. Aus Ihrer bisherigen Arbeit ist Ihnen die Situation, dass PatientInnen Beschwerden schildern und diese von Ihnen beurteilt werden müssen, bestens bekannt. Als pharmazeutisch-kaufmännische/r AssistentIn sind Sie eine wichtige Ansprechperson für Erkrankte. Einen wichtigen Stellenwert hat jedoch auch die Beratung von Gesunden, zum Beispiel im Bereich Kosmetik, Ernährung und Gesundheitsvorsorge.

Zu Ihren Aufgaben als PKA gehören neben dem Kontakt zu den KundInnen auch administrative und pharmazeutisch-technische Tätigkeiten. PKAs bereiten Arzneipulver- und Teemischungen sowie Salben, Tropfen, Tinkturen u.Ä. zu bzw. unterstützen die in der Apotheke tätigen PharmazeutInnen bei der Herstellung. Auch sind Sie für die ordnungsgemäße Reinigung der benützten Gefäße und Werkzeuge zuständig. Wenn Sie sich in Ihrer Arbeit als PflegehelferIn für die Inhaltsstoffe und Wirkungsweise von bestimmten Medikamenten interessiert haben, könnte dieser Arbeitsbereich für Sie besonders interessant sein.

Als PKA kontrollieren Sie außerdem den Warenbestand und z.B. Ablaufristen und bestellen die Waren rechtzeitig bei Herstellerfirmen und Großhändlern. Damit in Zusammenhang nehmen PKAs Lieferscheine entgegen und kontrollieren selbige. Falls nötig, nehmen sie auch Reklamationen vor. Für diese administrativen Tätigkeiten werden apothekenspezifische Software-Programme verwendet.

Ein typischer Arbeitsplatz von pharmazeutisch-kaufmännischen AssistentInnen

Als pharmazeutisch-kaufmännische/r AssistentIn arbeiten Sie entweder am Verkaufstresen der Apotheke, um die Kundschaft zu bedienen, oder Sie erledigen abrechnungstechnische oder für die Lagerführung notwendige Aufgaben im Bürobereich. Für die Zubereitung von Salben und Tinkturen stehen eigene Räumlichkeiten und Vorrichtungen im hinteren Bereich der Apotheke zur Verfügung. Als PKA können Sie in einer eigenständigen Apotheke arbeiten, aber auch Krankenhäuser verfügen über Apotheken, außerdem steht es

Ihnen auch offen, in einem Drogeriemarkt oder bei einem pharmazeutischen Großhändler sowie in einer kaufmännischen Abteilung in der pharmazeutischen Industrie tätig zu sein.

Video zum Beruf des/r pharmazeutisch-kaufmännischen Assistenten/-in:

<http://karrierevideos.at/berufsvideos/lehrberufe/Pharmazeutisch-kaufmaennisch-er-e-AssistentIn>

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz](#)

2. „Wie führt der Weg in die pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Die/der pharmazeutisch-kaufmännische AssistentIn ist wie die/der PflegehelferIn ein Beruf aus dem Bereich Gesundheit und Medizin, hat allerdings sehr viel Ähnlichkeit mit einem Beruf im Handel. In diesem Beruf werden Ihnen allerdings Ihre medizinischen Grundkenntnisse und ihre Basiskenntnisse in der Pharmazie sehr hilfreich sein. Auch der Umgang mit Menschen und dem Thema Krankheit ist Ihnen nicht fremd. Das heißt, Sie können nicht nur mit Produktkenntnis punkten, sondern auch mit Beratungskompetenz und Einfühlungsvermögen. Als pharmazeutisch-kaufmännische AssistentIn sind eine Reihe sozialer und personaler Kompetenzen gefragt, die auch in der Pflege wichtig sind, wie beispielsweise Kommunikationsfähigkeit, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Hygiene- und Gesundheitsbewusstsein.

Neue Anforderungen werden insbesondere im kaufmännischen Bereich liegen, außer Sie bringen kaufmännisches Vorwissen oder Erfahrung mit. Auch die verkäuferischen Kenntnisse werden Sie sich noch aneignen müssen und natürlich Ihr pharmazeutisches Wissen vertiefen. Sie werden zum Beispiel zahlreiche lateinische Ausdrücke lernen. Ebenso wird der Umgang mit einem Kassasystem für Sie vermutlich neu sein.

Anforderungen an pharmazeutisch-kaufmännische AssistentInnen finden Sie im Internet (z.B. Qualifikationsbarometer des AMS

<http://bis.ams.or.at/qualibarometer/beruf.php?id=358> oder Berufsinformationscomputer

<http://www.bic.at/berufsinformation.php?tab=2>)

Wie werde ich pharmazeutisch-kaufmännische/r AssistentIn?

Es handelt sich bei der Ausbildung zur/zum PKA um einen dreijährigen Lehrberuf. Unter gewissen Voraussetzungen kann sich die Lehrzeit auf 2 Jahre verkürzen. Unter bestimmten Umständen (z.B. langjährige einschlägige berufliche Tätigkeit) ist auch das Antreten zu einer außerordentlichen Lehrabschlussprüfung möglich. Dafür gibt es bei Weiterbildungsträgern entsprechende Vorbereitungslehrgänge.

Im vielen Bundesländern findet die berufliche Rehabilitation (auch) im Rahmen einer so genannten „Maßgeschneiderten Arbeitsplatznahen Ausbildung – MAAB“ statt, wo der

Bereich pharmazeutisch-technische Assistenz meist enthalten ist. Maßnahmen der beruflichen Rehabilitation werden vom zuständigen Pensionsversicherungsträger aber nur unter bestimmten Voraussetzungen gefördert.

Weiterbildungen für den Bereich pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz finden Sie im Internet (z.B. in der AMS Weiterbildungsdatenbank

http://wbdb.ams.or.at/wbdb/index_wbdb.jsp?znid=1173779154852)

Informationen zu Reha Ausbildungen gibt es zum Beispiel unter:

<http://www.bbrz.at/fuer-betroffene/fuer-betroffene-nach-krankheit-oder-unfall/fuer-ein-neues-berufliches-fundament-ausbildungen.html>

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz](#)

3. „Was bedeutet die Arbeit in der pharmazeutisch-kaufmännischen Assistenz für die Gesundheit?“

Die körperlichen Belastungen sind in diesem Beruf im Vergleich zur Pflege niedrig. Häufiges Stehen sollte allerdings gut vertragen werden. Auch in Hinblick auf psychische Belastungen bietet diese Tätigkeit eine Entlastung, wobei der ständige Kundenkontakt, die Konzentration und Genauigkeit sowie die hohe Informationsmenge zu bedenken sind.

Körperliche Anforderungen

Als pharmazeutisch-kaufmännische/r AssistentIn erledigen Sie den Großteil Ihrer Tätigkeiten im Stehen. Dies gilt vor allem für den Verkauf und die Beratung. Kaufmännisch-administrative Aufgaben werden sowohl stehend, als auch im Sitzen vor dem Computer erledigt. Die Zubereitung der Arzneimittel kann – je nach baulicher Gegebenheit – im Sitzen oder Stehen erfolgen.

Apotheken verfügen über große Medikamentenlager. Sie sollten daher körperlich gut in der Lage sein, sich zu strecken, auf Leitern zu steigen und sich zu weit unten gelegenen Schubladen zu bücken.

Eine gewisse Geschicklichkeit und gute Feinmotorik sind zum Beispiel beim Umgang mit der Apothekerwaage hilfreich. Für die Zusammenstellung von Präparaten und die Beratung der KundInnen sollten Sie auch kleine Beschriftungen auf Verpackungen und Beipackzetteln gut lesen könnten. Besonders bei der Zubereitung der Arzneimittel ist auch eine gewisse Robustheit gegenüber intensiven Gerüchen hilfreich.

Psychische Anforderungen

Als PKA haben Sie einen intensiven Kontakt mit der Kundschaft. Wenn Sie gerne mit Menschen reden und ein gewisses Einfühlungsvermögen mitbringen, wird Sie das nicht belasten. Das können Sie aufgrund Ihrer Tätigkeit in der Pflege sicher gut einschätzen.

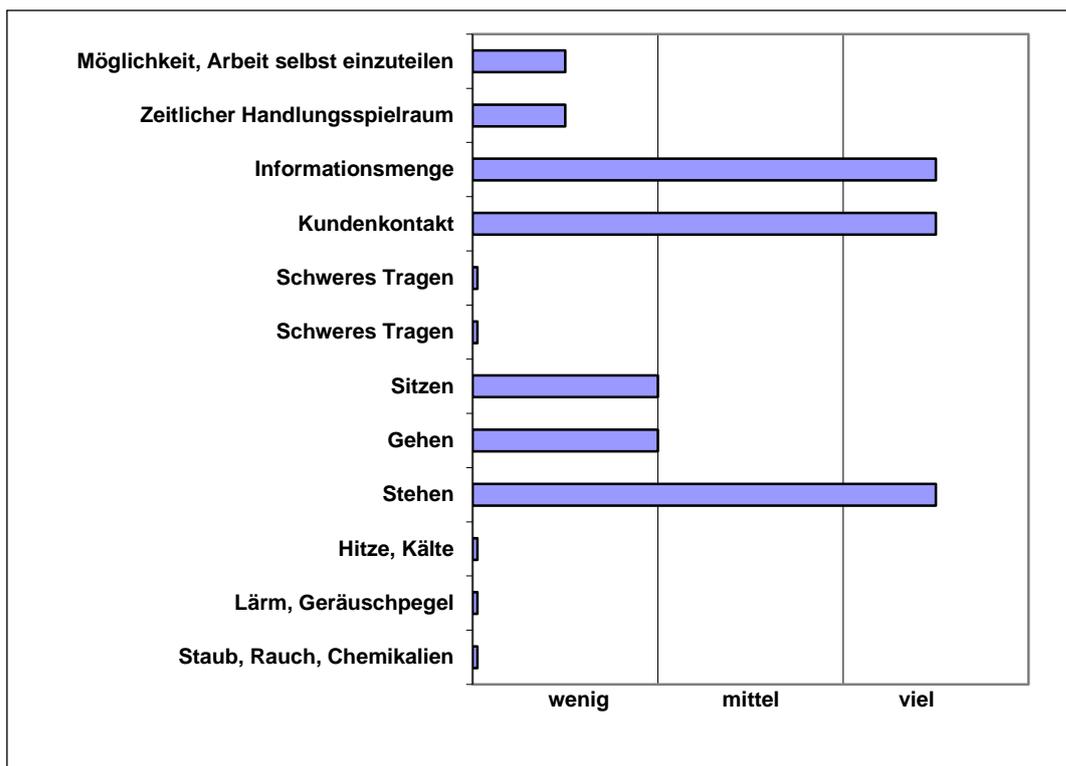
Im Kundenkontakt wird erwartet, dass Sie stets freundlich und professionell agieren, auch unter Zeitdruck, z.B. wenn sehr viele KundInnen zu bedienen sind. Darüber hinaus erfolgt

die Arbeit in einer Apotheke stets im Team, welche sich aus PharmazeutInnen und PKAs zusammensetzt.

Darüber hinaus ist Genauigkeit eine wichtige Fähigkeit in Ihrer Tätigkeit als PKA, insbesondere bei der Zubereitung der unterschiedlichen Arzneimittel. Die einzelnen Bestandteile für Salben, Tropfen und dgl. sind genauestens abzuwiegen und zu vermengen. Auch in Hinblick auf die von PKAs durchzuführenden abrechnungstechnischen Aufgaben sowie bei der Kontrolle des Lagerbestands ist Genauigkeit sehr wichtig. Konzentration und Genauigkeit sollten Sie also nicht besonders belasten.

Nicht zuletzt müssen Sie als PKA eine Vielzahl von Fachausdrücken und spezifischer Bezeichnungen (Namen von Medikamenten und anderer Substanzen) im Kopf haben sowie mit den im Apothekenwesen geltenden gesetzlichen Bestimmungen vertraut sein. Sie haben es also mit großen Informationsmengen zu tun, die Sie sich merken sollen. Auch die Weiterbildung sollte Ihnen Spaß machen.

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen im Bereich pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz. *(Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms: [Tabelle 1](#))*



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz](#)

SozialbetreuerIn

1. „Was macht ein/e SozialbetreuerIn?“

Arbeitssituation und Aufgaben eines Sozialbetreuers bzw. einer Sozialbetreuerin

SozialbetreuerInnen begleiten und unterstützen Menschen in schwierigen Lebenslagen oder Entscheidungsphasen. Sie arbeiten mit sehr unterschiedlichen Menschen, die besondere Unterstützung oder Beratung benötigen, wie z.B. mit Personen mit Suchtgefährdung, Menschen mit Lernschwierigkeiten oder anderem speziellen Förderbedarf oder älteren Menschen. In der Tätigkeit als SozialbetreuerIn geht es einerseits darum, KlientInnen bestmöglich zu unterstützen, andererseits geht es auch um den größtmöglichen Erhalt bzw. den (Wieder-) Aufbau ihrer Selbständigkeit. Die Tätigkeiten von SozialbetreuerInnen ähneln jenen anderer sozialer Berufe (wie SozialarbeiterInnen/-managerInnen oder MitarbeiterInnen in psychosozialen Diensten).

Als SozialbetreuerIn sind Ihre Tätigkeiten stark davon bestimmt, mit welcher Zielgruppe bzw. in welcher Arbeitsumgebung Sie arbeiten: Sie können bei der betreuten Person zu Hause, in einer Beratungs- oder Betreuungseinrichtung oder in einem Wohn-/Pflegeheim arbeiten.

Die Haupttätigkeit von SozialbetreuerInnen in **Beratungs- und Betreuungseinrichtungen** für Menschen mit speziellem Förderbedarf besteht in der Anleitung bzw. Unterstützung ihrer KlientInnen bei der Ausführung bestimmter – zumeist handwerklicher oder kreativer – Tätigkeiten. Darüber hinaus geht es auch darum, die Interessen und Begabungen jedes/r Einzelnen herauszuarbeiten und die Person bei der (Weiter-)Entwicklung zu unterstützen. **SozialbetreuerInnen für Familienarbeit** werden insbesondere in Anspruch genommen, wenn ein Familienmitglied erkrankt ist oder sich aufgrund einer Operation oder Entbindung im Krankenhaus befindet. Häufig helfen Sie der Familie bei der Bewältigung der täglichen Haushaltsarbeit sowie der Kinderbetreuung oder bei der Betreuung älterer Familienangehöriger. Das Tätigkeitsfeld von **SozialbetreuerInnen in der Altenarbeit** reicht von der alltäglichen Unterstützung älterer Menschen bis hin zu pflegerischen Tätigkeiten. Arbeitet man in speziellen Einrichtungen für ältere Menschen, so wird nicht nur individuell betreut bzw. begleitet, sondern auch in der Gruppe. Als SozialbetreuerIn versuchen Sie möglichst gut auf die individuellen Bedürfnisse Ihrer KlientInnen eingehen, gleichzeitig fördern Sie deren Fähigkeit zur selbständigen Alltagsbewältigung.

Ein typischer Arbeitsplatz eines Sozialbetreuers bzw. einer Sozialbetreuerin

SozialbetreuerInnen arbeiten sehr häufig in Beratungsstellen, wobei es sich dabei um von der Stadt/dem Land oder auch privat oder kirchlich finanzierte Einrichtungen handeln kann (z.B. Caritas). Je nach Zielgruppe und persönlicher Spezialisierung arbeiten SozialbetreuerInnen bspw. auch in Drogenberatungsstellen, in Einrichtungen für Menschen mit Lernschwierigkeiten und anderen Behinderungen.

SozialbetreuerInnen für Familienarbeit, welche Familien in besonderen Belastungssituationen oder -phasen unterstützen, arbeiten direkt im Haushalt der Familie.

SozialbetreuerInnen, die insbesondere mit **älteren Menschen** arbeiten, arbeiten entweder direkt bei der zu betreuenden Person in deren Wohnung oder Haus oder in einschlägigen Einrichtungen (neben Pflegeeinrichtungen auch in Krankenhäusern). Darüber hinaus sind auch Tätigkeiten in der Sozial- und Gesundheitsverwaltung möglich.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [SozialbetreuerIn](#).

2. „Wie führt der Weg in die Sozialbetreuung, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Für eine Tätigkeit in der Sozialbetreuung bringen Sie sehr viel mit. In der Pflege sind oder waren Sie auf einen speziellen Bereich konzentriert, in der Sozialbetreuung geht es um eine umfassende Begleitung im unmittelbaren Lebensbereich der zu betreuenden Menschen. Das können sowohl alte Menschen, Behinderte als auch Familien sein.

Wie auch in der Pflege braucht es in der Sozialbetreuung Einfühlungsvermögen, Kontaktfreude, Freundlichkeit, Kommunikationsfähigkeit und Geduld und eine gute Beobachtungsgabe für die Bedürfnisse anderer Menschen sowie Aufgeschlossenheit. Ebenso wie in der Pflege ist es wichtig, psychisch stabil zu sein, sich selbst motivieren, aber auch abgrenzen zu können und die Fähigkeit, in einem Team gut zusammenzuarbeiten. Darüber hinaus ist Hygienebewusstsein gefragt, was Sie aus der Pflege nur allzu gut kennen.

Auch eine Reihe von Fachkompetenzen (z.B. Gesundheits- und Krankenpflege, Grundzüge der Pharmakologie) bringen Sie aus der Pflege bereits mit.

Anforderungen an SozialbetreuerInnen finden Sie im Internet (z.B. Qualifikationsbarometer des AMS <http://bis.ams.or.at/qualibarometer/beruf.php?id=372&query=Sozialbetreuer> oder Berufsinformationscomputer <http://www.bic.at/berufsinformation.php?tab=2>)

Wie werde ich Sozialbetreuer/in?

Seit 2007 ist der Beruf "SozialbetreuerIn" österreichweit anerkannt. In jedem Bundesland gelten seither die gleichen gesetzlichen Regeln für Sozialbetreuungsberufe. Die gezielte Ausbildung für die Sozialbetreuung erfolgt insbesondere in den Schulen für Sozialbetreuungsberufe oder Schulen für Sozialbetreuung, die unterschiedliche Schwerpunkte aufweisen wie Altenhilfe, Behindertenhilfe oder Familienhilfe. Diese Schulen sind häufig als Ganztagesangebote organisiert, aber es gibt durchaus auch einige berufsbegleitende Angebote.

Es besteht entweder die Möglichkeit, die Ausbildung zur/m FachsozialbetreuerIn mit dem jeweiligen Schwerpunkt zu absolvieren, die in zwei Jahren abgeschlossen ist, oder jene zur

DiplomsozialbetreuerIn, die drei Jahre dauert. Berufsbegleitend dauert die Ausbildung in manchen Einrichtungen etwas länger.

Da die Ausbildung zur PflegehelferIn einen integrierten Anteil der Ausbildung zur Fachsozialbetreuung Altenarbeit oder Behindertenarbeit bildet, ist ein verkürzter Ausbildungsweg für PflegehelferInnen möglich.

Ausbildungswege für SozialbetreuerIn in diversen Internetseiten (z.B.

Berufsinformationscomputer

<http://www.bic.at/berufsinformation.php?beruf=sozialbetreuerin&brfid=1075> oder auf der

Homepage der Caritas: <http://www.caritas.at/mitarbeit-bildung/ausbildung-schulen/>

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [SozialbetreuerIn](#)

3. „Was bedeutet die Arbeit als SozialbetreuerIn für die Gesundheit?“

Grundsätzlich sind die körperlichen und psychischen Belastungen in diesem Beruf niedriger als in der Pflege. Allerdings ist die Situation je nach Einsatzbereich und Tätigkeit sehr unterschiedlich. In speziellen Teilbereichen kann es auch zu körperlichen und psychischen Belastungen kommen, die aus der Pflege bekannt sind.

Körperliche Anforderungen

Abhängig von den Personen, mit denen Sie arbeiten, sowie von der konkreten Arbeitsumgebung ist die Tätigkeit als SozialbetreuerIn mit sehr unterschiedlichen körperlichen Anforderungen verbunden:

Als SozialbetreuerIn in Familien kann die Pflege von Kindern, anderen pflegebedürftigen Familienangehörigen oder auch Arbeiten im Garten und/oder Stall durchaus körperlich anstrengend sein, da sie häufiges Stehen/Gehen erfordern, wie auch – allerdings in geringerem Ausmaß – das Heben/Tragen schwererer Gegenstände (v.a. bei Stall-/Gartenarbeiten). Tätigkeiten, wie die Unterstützung älterer Familienangehöriger bei der Körperpflege oder beim Anziehen, Gartenarbeit in gebückter Haltung u.Ä., können ebenfalls mit spezifischen Belastungen der Rückens, der Wirbelsäule und/oder Arme einhergehen.

Auch Tätigkeit in Beratungseinrichtungen sowie in Werkstätten für Menschen mit Lernschwierigkeiten oder anderem spezifischen Förderbedarf können eventuell auch mit körperlichen Belastungen verbunden sein, wobei dies stark davon abhängt, ob insgesamt genügend MitarbeiterInnen vorhanden sind, welche sich gegenseitig unterstützen können. Sozialberufe wie Behinderten- oder FamilienbetreuerIn sind überdurchschnittlich häufig mit einseitigen Körperhaltungen verbunden, die unter Umständen zu Rückenbeschwerden führen können. Insofern ist dieser Tätigkeitsbereich nicht für Personen geeignet, die bereits Probleme mit dem Rücken haben.

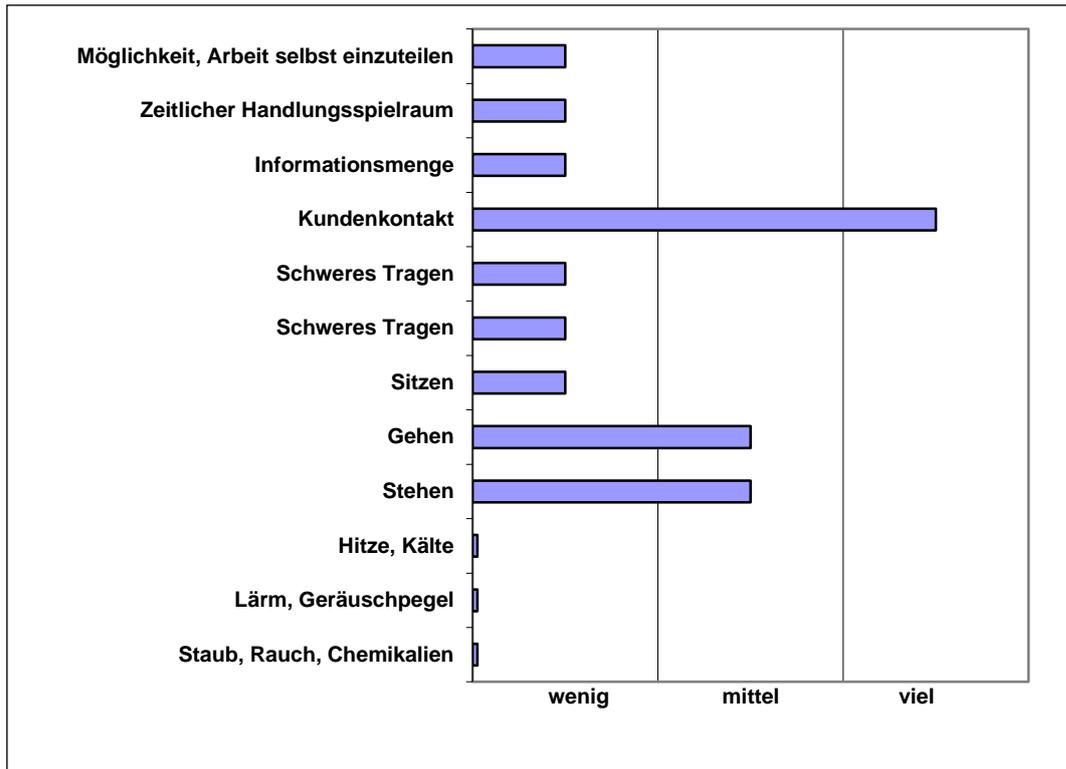
Psychische Anforderungen

In Ihrer Tätigkeit als SozialbetreuerIn haben sie häufig mit Personen zu tun, die sich in schwierigen Situationen oder Lebensphasen befinden oder aber mit Personen, die spezielle Unterstützung brauchen (wie z.B. Personen mit Lernschwierigkeiten oder Mehrfachbehinderung). Dementsprechend hoch sind die Anforderungen an Ihre eigenen mentalen und psychischen Ressourcen. Neben einem gut entwickelten Einfühlungsvermögen sollten Sie sich gegenüber Ihren KlientInnen auch abgrenzen können, um sich selbst vor einer zu großen Vereinnahmung bzw. Belastung zu schützen (hier unterstützen auch entsprechende Supervisions- und Mentoring-Angebote des Arbeitgebers). Abgrenzung bedeutet auch, anzuerkennen und zu akzeptieren, dass SozialbetreuerInnen – wie auch SozialarbeiterInnen oder andere soziale Berufe – nie alle Probleme lösen können.

Auch erfordert das Begleiten von Personen über längere Perioden viel Geduld, wobei das Ziel stets die Förderung der Handlungsfähigkeit und Selbständigkeit der KlientInnen ist. In Lernprozesse gibt es nicht nur Fortschritte. Manchmal geht nichts weiter oder es kommt sogar zu Rückschlägen. SozialbetreuerInnen sollten deshalb geduldig und ausdauernd sowie optimistisch sein, sprich, einen „langen Atem“ haben. Dazu gehört auch die Fähigkeit, „Fortschritt“ jeweils in Bezug auf die einzelne Person wahrzunehmen und dementsprechend individuelle Ziele zu setzen.

Je nachdem, ob man allein bei einer Familie arbeitet oder ob man in einem Verein oder einer Beratungsstelle als Teil eines Teams tätig ist, bestehen unterschiedliche Belastungen: Im ersten Fall ist der/die SozialbetreuerIn in seiner/ihrer täglichen Arbeit auf sich gestellt, während der Arbeitsalltag im zweiten Fall stark durch die Beziehungen zu den anderen Teammitgliedern und Vorgesetzten beeinflusst ist. Die Zusammenarbeit innerhalb des Teams sowie zwischen den Berufsgruppen erfordert gute Kommunikationsfähigkeit, um den eigenen Standpunkt klar ausdrücken zu können, sowie eine gewisse Widerstandskraft gegen Druck. Damit ist einerseits die Abgrenzung gegenüber zu großen Belastungen durch neue Tätigkeiten gemeint, aber auch der Zeitdruck, welcher in diesem Tätigkeitsfeld überdurchschnittlich häufig auftritt.

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen von SozialbetreuerInnen. *(Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms: [Tabelle 1](#))*



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [SozialbetreuerIn](#)

StationssekretärIn

1. „Was machen StationssekretärInnen?“

Arbeitssituation und Aufgaben von StationssekretärInnen

StationssekretärIn ist ein relativ neues Berufsbild. Der Bedarf an administrativem Personal in Krankenhäusern stieg in den letzten Jahren vor allem wegen der zunehmenden gesetzlichen Verpflichtung zur Dokumentation. Um die ÄrztInnen und das Pflegepersonal zu entlasten, entstand der Beruf der/des Stationssekretärin/s.

StationssekretärInnen übernehmen die administrativen Aufgaben, die im Laufe eines Patientenaufenthaltes im Spital entstehen. Dies beginnt bei der Aufnahme auf der Station, der Erstellung einer Krankenakte, geht über die administrative Begleitung der medizinischen Maßnahmen bis zu Entlassung und der Veranlassung weiterer Maßnahmen. StationssekretärInnen dienen auch als Ansprechperson für die Angehörigen von PatientInnen.

Im Rahmen der Aufnahme der PatientInnen auf einer Station kümmern sich StationssekretärInnen um die Information der PatientInnen und deren Angehörigen. Sie heben die Krankengeschichte aus, sammeln bestehende Befunde ein und bereiten die Patientenakte vor. Während des Aufenthalts einer Person im Spital sind StationssekretärInnen beispielsweise für das Führen der Patientenakte verantwortlich. Sie bereiten die Leistungsabrechnung vor, sie verschlüsseln Operationsberichte, schreiben Behandlungsberichte, füllen Formulare aus und sie übernehmen Schreib- und Dokumentationsarbeit. Unter anderem sind sie auch für Terminvereinbarungen und Terminkontrollen verantwortlich. StationssekretärInnen übernehmen zum Teil auch Laufwege innerhalb des Spitals, zum Beispiel bringen sie Röntgenbilder, Befunde oder Labormaterial von einem Ort zum anderen. Einen großen Bereich der Arbeit nimmt der Telefondienst ein. Gespräche werden entgegen genommen, Auskünfte erteilt, Termine oder Bitten um Rückruf vorgemerkt. Auch die Bearbeitung von E-Mailnachrichten nimmt einen immer größeren Stellenwert in der allgemeinen Korrespondenz ein. Bei der Entlassung von PatientInnen kümmern sich StationssekretärInnen wenn nötig beispielsweise um Patiententransporte, Rezepte und Reha-Anträge. Sie bereiten die Krankenakte für den Schlussbericht vor und legen ihn in der Folge im Archiv ab.

StationssekretärInnen führen Aufgaben zusammen, die früher in mehreren Berufsgruppen angesiedelt waren, ihre Aufgaben sind oft sehr komplex. Gearbeitet wird zum Großteil mit klinikeigenen bzw. abteilungsspezifischen EDV-Systemen. StationssekretärInnen dienen häufig als Schnittstelle mehrerer Abteilung und Berufsgruppen untereinander und zu den PatientInnen und auch deren Angehörigen.

Ein typischer Arbeitsplatz eines/er Stationssekretärs/in

StationssekretärInnen arbeiten in Spitälern und verfügen über einen Büroarbeitsplatz mit Computer und Telefon. Meist sitzen sie an zentraler Stelle einer Station und sind über Schiebefenster aus Glas für die Personen am Gang ansprechbar. Einen Teil ihrer Arbeit verbringen StationssekretärInnen aber auch im Krankenhaus unterwegs. Sie überstellen beispielsweise Dokumente und Labormaterial und stimmen sich mit Personen auf anderen Stationen ab.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [StationssekretärIn](#)

2. „Wie führt der Weg ins Stationssekretariat, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Als StationssekretärIn arbeiten Sie an einem Büroarbeitsplatz in einem Spital. Kommen Sie von der stationären Pflege, so ist Ihnen das Arbeitsumfeld bestens bekannt, allerdings handelt es sich um eine ganz andere Art von Tätigkeit, denn die Aufgaben von StationssekretärInnen sind vor allem administrativ-organisatorisch.

Aufgrund Ihrer Tätigkeit als PflegehelferIn bieten sich für diesen Beruf einige Anknüpfungspunkte: Aufgaben in der Dokumentation kennen Sie aus der Pflegedokumentation, gut anknüpfen können Sie auch mit Ihrem medizinischen Grundwissen und mit Ihrer Erfahrung im Umgang mit kranken bzw. pflegebedürftigen Menschen. Ihre Fähigkeiten, eine mitfühlende und verständnisvolle Haltung gegenüber den PatientInnen einzunehmen, sich gleichzeitig aber auch von individuellen Schicksalen (innerlich) zu distanzieren, können Sie auch hier gut einsetzen. Auch sind Sie aus Ihrer Tätigkeit als PflegehelferIn gewohnt, an Schnittstellen zu arbeiten und hier mit den unterschiedlichsten Personen wie Angehörigen, ÄrztInnen oder Krankenkassen zu kommunizieren. In diesem Sinn kann das Stationssekretariat auch als kommunikative Drehscheibe der Abteilung bezeichnet werden.

Neben diesen kommunikativen Fähigkeiten sind Sie aus Ihrer Tätigkeit als PflegehelferIn wahrscheinlich auch gut mit schwierigen bzw. konflikträchtigen Situationen vertraut und bringen entsprechende Problemlösungskompetenzen mit. Die Fähigkeit, die anfallenden Aufgaben nach ihrer Wichtig- bzw. Dringlichkeit einzuteilen, bringen Sie bestimmt auch mit.

Für die Aufnahme von PatientInnen, den medizinischen Schriftverkehr, das Ausfüllen spezieller Formulare und dgl. benötigen Sie noch zusätzliches Wissen, welches Sie sich im Rahmen von Kursen aneignen können (s. dazu auch unten „Wie werde ich StationssekretärIn?“). Vorerfahrung aus einer kaufmännischen oder administrativen Ausbildung oder Tätigkeit sind hier sicher hilfreich. EDV-Kenntnisse sind für diesen Beruf auf jeden Fall mitzubringen.

Wie werde ich StationssekretärIn?

Obwohl der Bedarf an StationssekretärInnen steigt, gibt es noch kein anerkanntes Berufsbild (Grundlagenpapiere für ein Berufsbild wurden von der Ärztekammer Oberösterreich vorgelegt). In Oberösterreich bietet die Medizinische Fortbildungsakademie den Lehrgang „Geprüfte/r Stationssekretär/in“ an, welcher aus einem Einsteiger-Modul, das berufsbegleitend rund neun Monate dauert, und einem Aufsteigermodul, das berufsbegleitend rund sieben Monate in Anspruch nimmt, besteht: <http://www.medak.at/fortbildungen>.

Alternative Ausbildungsmöglichkeiten wären beispielsweise Kurse für medizinische Verwaltungsassistenten oder medizinisch-technische SekretärInnen, die von ausgewählten Weiterbildungseinrichtungen angeboten werden. Weiterbildungen für den medizinischen Verwaltungsbereich bzw. Sekretariat finden Sie auch im Internet (z.B. in der AMS Weiterbildungsdatenbank http://wdb.ams.or.at/wdb/index_wdb.jsp?znid=1173779154852).

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [StationssekretärIn](#)

3. „Was bedeutet die Arbeit im Stationssekretariat für die Gesundheit?“

Im Unterschied zur Tätigkeit einer Pflegehelferin bzw. eines Pflegehelfers ist in diesem Beruf kein schweres Heben nötig. Allerdings muss das relativ viele Sitzen gut vertragen werden. Belastungen durch den ständigen und intensiven Kontakt zu PatientInnen sind hier nicht gegeben. Es kann jedoch zu Zeitdruck und unübersichtlichen Situationen kommen, da man auch hier mit vielen verschiedenen Menschen zusammenarbeiten muss.

Körperliche Anforderungen

Die Arbeit an einem Büroarbeitsplatz bringt durch das dauerhafte Sitzen eine gewisse Beanspruchung des Stützapparates mit sich. Die Arbeit am Computer erfordert außerdem gutes Sehvermögen, das Entgegennehmen von Telefongesprächen ein gutes Hörvermögen. Eine angenehme Abwechslung zum vielen Sitzen stellen Ihre „Wege“ im Krankenhaus dar, um bspw. Befunde von anderen Stationen abzuholen. Da diese Wege mitunter recht lang sind, besonders in großen Krankenhäusern, sollten Sie auch „gut zu Fuß“ sein. Körperliche Arbeiten, wie Sie sie aus Ihrer Arbeit als PflegehelferIn kennen, beinhaltet die Tätigkeit als StationssekretärIn nicht.

Psychische Anforderungen

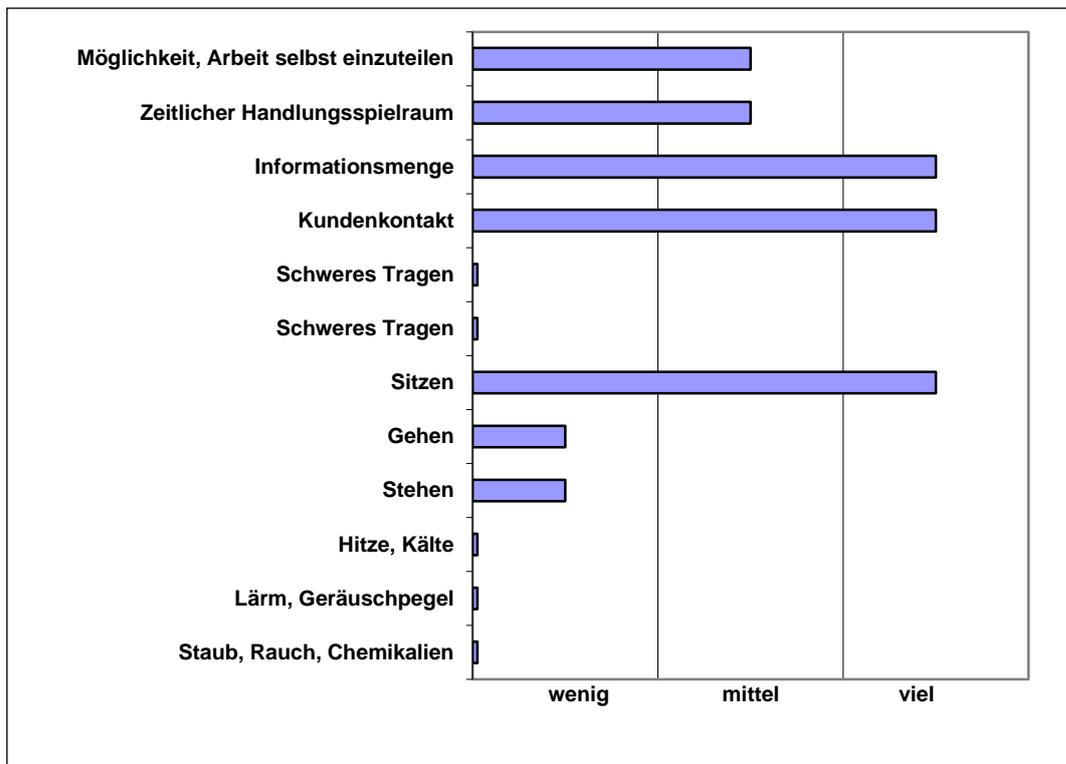
Die Tätigkeit als StationssekretärIn erfordert die Bereitschaft zu flexibler Zeiteinteilung. Dabei gilt es für dringende Tätigkeiten bzw. in Zeiten besonders starker Auslastung im Krankenhaus auch Mehrstunden zu akzeptieren (allerdings erfordert diese Tätigkeit keine Nacht- oder Schichtdienste). Als StationssekretärIn haben Sie eine sehr verantwortungsvolle Aufgabe, die große Genauigkeit und Sorgsamkeit im Umgang mit den medizinischen Unterlagen erfordert. Somit sollte Sie die Anforderung an Genauigkeit nicht belasten, und Sie sollten auch unter Zeitdruck ruhig handeln und genau arbeiten. Als kommunikative Schnittstelle zwischen PatientInnen, ÄrztInnen und anderen medizinischen

bzw. therapeutischen Fachkräften wird von Ihnen erwartet, dass Sie immer höflich und freundlich bleiben. Da Sie täglich mit vielen verschiedenen Personen zu tun haben, gilt es sich flexibel auf unterschiedliche Persönlichkeiten und Arbeitsweisen einzustellen. Wie auch PflegehelferInnen tragen StationssekretärInnen große Verantwortung und dürfen vor komplexen Aufgaben nicht zurückschrecken. Auch sollten Sie keine Schwierigkeiten damit haben, sich die unterschiedlichen Aufgaben – ihrer Dringlichkeit entsprechend – selbständig einzuteilen.

Das Berufsbild der StationssekretärIn ist relativ neu, was dazu führt, dass die Aufgaben in der Praxis oft noch nicht klar definiert sind. Die Tätigkeitsbeschreibung muss in vielen Fällen erst in der Praxis gemeinsam mit den verantwortlichen Personen ausgearbeitet werden. Gerade als ausgebildete PflegehelferIn gilt es, sich von pflegerischen Aufgaben abzugrenzen und gleichzeitig die Wichtigkeit der eigenen Tätigkeit als StationssekretärIn zu betonen.

Unklarheiten und Unsicherheiten sollten Sie jedenfalls nicht belasten. Vielmehr sollten Sie für diese Tätigkeit in der Lage sein, für sich und andere Überblick und Ordnung zu schaffen und zu wahren.

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen einer/s Stationssekretärs/in. (Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms: [Tabelle 1](#))



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [StationssekretärIn](#)

Tagesmutter/Tagesvater

1. „Was machen Tagesmütter/Tagesväter?“

Arbeitssituation und Aufgaben von Tagesmüttern/Tagesvätern

Eine Tagesmutter bzw. ein Tagesvater betreut tagsüber Kinder aus anderen Familien bei sich zu Hause, oft auch gemeinsam mit den eigenen Kindern. Meist handelt es sich dabei um Kinder vor dem Schuleintritt, also von 0 bis 6 Jahren, Tagesmütter/-väter können aber auch Kinder bis zur Beendigung der Schulpflicht betreuen. Tagesmütter/-väter legen die Betreuungszeiten in Abstimmung mit den Eltern fest, das kann von stundenweise, vormittags, nachmittags oder tageweise bis hin zu fünf ganzen Tagen in der Woche gehen. Tageseltern können selbständig oder bei einer der zahlreichen Trägerorganisationen angestellt beschäftigt sein.

Maximal fünf Kinder können von einer Tagesmutter/einem Tagesvater betreut werden, dafür muss die Wohnung bestimmte Kriterien erfüllen. Die Anzahl der Kinder hängt jedoch auch von den Wünschen der Tagesmutter/des Tagesvaters ab. Aufgrund der kleinen Gruppengröße können die Kinder individuell betreut werden, der Tagesablauf verläuft familienähnlich und kann im Vergleich zu einer Kleinkinderkrippe oder einem Kindergarten meist flexibler gestaltet werden. Fixe Bestandteile eines Tages sind jedoch das gemeinsame Spielen und Essen. Bei kleinen Kindern kommen pflegerische Aufgaben, wie Wickeln und Zum-Mittagsschlaf-Betten, hinzu. Die Betreuung der Kinder erfolgt in enger Abstimmung mit den Eltern. Aufgabe der Tagesmutter/des Tagesvaters ist auch das Einkaufen und Kochen, was zum Teil auch gemeinsam mit den Kindern erfolgen kann.

Ein typischer Arbeitsplatz von Tagesmüttern/Tagesvätern

Der typische Arbeitsplatz von Tageseltern ist die private Wohnung und das Wohnumfeld der Tagesmutter/des Tagesvaters. Die zu betreuenden Kinder halten sich vorwiegend in den Räumlichkeiten auf, spielen, essen, schlafen dort und benützen Küche und Badezimmer der Tagesmutter/des Tagesvaters. Aus diesem Grund ist es außerordentlich wichtig, dass die Familie der Tagesmutter/des Tagesvaters hinter dem Beruf steht und mit dieser Öffnung der Privatsphäre gut zurecht kommt.

Außerdem halten sich Tagesmütter/Tagesväter mit den Kindern auf nahe gelegenen Spielplätzen und in Parks auf, machen Ausflüge, holen andere Kinder von Kindergarten oder Schule ab und gehen einkaufen.

An ihrem Arbeitsplatz – der Wohnung – arbeiten Tageseltern allein. Häufig besteht über die Trägerorganisationen aber auch Kontakt zu anderen Tagesmüttern/-vätern.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [Tagesmutter/Tagesvater](#)

2. „Wie führt der Weg zu einer Tätigkeit als Tagesmutter/-vater, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Aus Ihrer Tätigkeit als PflegehelferIn bringen Sie eine Reihe von Kompetenzen mit, die Sie als Tagesmutter/-vater sehr gut nutzen können. Soziale und kommunikative Kompetenzen sind ebenso bei der Betreuung von Kindern wichtig, wie beispielsweise Einfühlungsvermögen, Geduld, Freundlichkeit, Kontaktfreude und Verantwortungsbewusstsein. Darüber hinaus sind bei der Betreuung von Kindern auch insbesondere Durchsetzungskraft, Humor und Frustrationstoleranz gefragt. Gerade letztere bringen Sie aus Ihrer Tätigkeit als PflegehelferIn bestimmt auch zu einem gewissen Grad mit. Wichtigste Voraussetzung für diesen Beruf ist natürlich Kinderliebe. Hilfreich ist es ebenfalls, bereits eigene Kinder zu haben, um auf den persönlichen Erfahrungsschatz zurückgreifen zu können. Wenn Sie selbst Kinder haben, können Sie sicher sehr gut vorstellen, was die Betreuung von mehreren Kindern bedeutet.

Neben dem sozialen bzw. zwischenmenschlichen Aspekt sind Ihre Fachqualifikationen aus der Pflege auch bei der Kinderbetreuung von Nutzen, wenn Sie bspw. an Fragen der richtigen Ernährung oder Erste Hilfe denken.

Ähnlich wie in der Pflege haben Sie als Tagesmutter/-vater mit verschiedenen Menschen zu tun, auf deren Bedürfnisse und Eigenarten Sie sich immer wieder einstellen müssen (insbesondere gilt dies natürlich für die Eingewöhnungsphase bei „neuen“ Kindern). Die Abstimmung mit den Eltern ähnelt somit gewissermaßen der Abstimmung mit PatientInnen, Angehörigen, ÄrztInnen usw., was Ihnen – sofern Sie in der stationären Pflege tätig waren – vermutlich bestens bekannt ist.

Anforderungen an Tagesmütter/-väter finden Sie im Internet (z.B. Berufswörterbuch des AMS http://www.berufswörterbuch.at/beruf2872_2 oder Berufsinformationscomputer <http://www.bic.at/berufsinformation.php?tab=2>)

Wie werde ich Tagesmutter/Tagesvater?

Für die Ausübung der Tätigkeit als Tagesmutter oder Tagesvater braucht es eine Bewilligung, die eine entsprechende Ausbildung voraussetzt. Aber auch gewisse andere Voraussetzungen müssen gegeben sein (z.B. bestimmte Größe und Ausstattung der Wohnung, keine gerichtliche Verurteilungen wegen Handlungen, die das Wohl des Tageskindes gefährden könnten).

In Österreich bieten sowohl Weiterbildungsträger als auch Vereine, die Tageseltern beschäftigen, entsprechende Ausbildungen an. Die Länge dieser Ausbildung ist je nach Institution und Verordnungen der Bundesländer unterschiedlich. Sie reicht von ein paar Wochen bis zu sechs Monaten bei berufsbegleitenden Kursen.

Weiterbildungen für den Bereich Tagesmutter/-vater finden Sie im Internet (z.B. in der AMS Weiterbildungsdatenbank http://wbdb.ams.or.at/wbdb/index_wbdb.jsp?znid=1173779154852).

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [Tagesmutter/Tagesvater](#)

3. „Was bedeutet die Arbeit als Tagesmutter/Tagesvater für die Gesundheit?“

Auch wenn die Belastungen niedriger sind als in der Pflege, sollte man mit dem Bücken und Heben kein Problem haben, wenn man als Tagesmutter oder -vater arbeiten will. Lärm und bisweilen auch Hektik sollten gut vertragen werden. Die hohe Verantwortung für die Kinder kann belastend sein.

Körperliche Anforderungen

Die Arbeit mit Kindern erfordert eine gewisse körperliche Eignung und Belastbarkeit. Besonders bei der Betreuung kleiner Kinder können das Heben, Tragen und gebückte Körperhaltungen, wenn Sie z.B. mit den Kindern reden oder Ihnen etwas geben, den Rückenbereich belasten. Auch das Sitzen am Boden beim gemeinsamen Spiel erfordert einen gesunden Rücken, im Freien kommen Laufen und andere Spiele dazu. Eine gewisse Beweglichkeit bzw. Freude an Bewegung ist für diese Tätigkeit unabdingbar, auch sollten Sie gerne in Parks bzw. allgemein im „Grünen“ unterwegs sein, denn Kinder brauchen viel Bewegung, besonders auch im Freien, und das auch in der kalten Jahreszeit. Oft erfordert Ihre Tätigkeit auch das Schieben eines Kinderwagens.

Neben diesen sehr unmittelbaren körperlichen Belastungen ist auch zu bedenken, dass Kinder phasenweise sehr laut sein können, wenn sie z.B. ausgelassen spielen, wenn sie streiten oder wenn sie weinen. Sie sollten also eine gewisse Toleranz gegenüber Lärm bzw. einem etwas höheren Geräuschpegel für diese Tätigkeit mitbringen.

Psychische Anforderungen

Die wichtigste Anforderung an Tageseltern ist die Freude an der Arbeit mit Kindern. Dazu zählt neben einem hohen Maß an Geduld, einer gewaltfreien Erziehungspraxis auch große soziale Kompetenz und Bereitschaft zur Selbstreflexion. Die Arbeit mit Kindern erfordert psychische Belastbarkeit, weshalb Trägerorganisationen meist eine stabile Lebenssituation voraussetzen.

Eine hohe soziale Kompetenz ist unabdingbar für diese Tätigkeit, gleichzeitig sollten Sie sich nicht vor Veränderung scheuen, weil immer wieder neue Kinder in ihre Gruppe kommen. Allerdings können Sie sich als Tagesmutter bzw. Tagesvater die zu betreuenden Kinder in der Regel aussuchen und legen somit selbst fest, welche Herausforderungen Sie sich zumuten und welche nicht, wodurch Sie (mögliche) psychische Belastungen auch reduzieren können.

Unvermeidbar sind allerdings schwierige Situationen, wenn Kinder streiten, wenn sie weinen, weil sie ihre Eltern vermissen usw. In solchen Situationen sind Ihr Einfühlungsvermögen und ihre Sensibilität gefragt, in Konfliktsituationen gilt es insbesondere, mit den (betroffenen) Kindern gemeinsam eine Lösung zu finden und dafür zu sorgen, dass Vereinbarungen in der Folge eingehalten werden. Hier ist es manchmal unabdingbar, klare Grenzen zu setzen.

Tagesmütter/-väter stehen in intensivem Kontakt zu den Eltern der betreuten Kinder. Auch dafür braucht es gutes Kommunikationsvermögen, Offenheit gegenüber unterschiedlichen

Familien- und Erziehungsformen sowie einen wertschätzenden Umgang mit unterschiedlichen Kulturen. Als Tagesmutter/Tagesvater sind sie auch verantwortlich für die Sicherheit der Kinder, dies betrifft neben den kindergerechten Wohnverhältnissen auch Situationen im Freien und im Straßenverkehr, wo mitunter rasch und beherzt reagiert werden muss. Die Verantwortung sollte Sie nicht belasten.

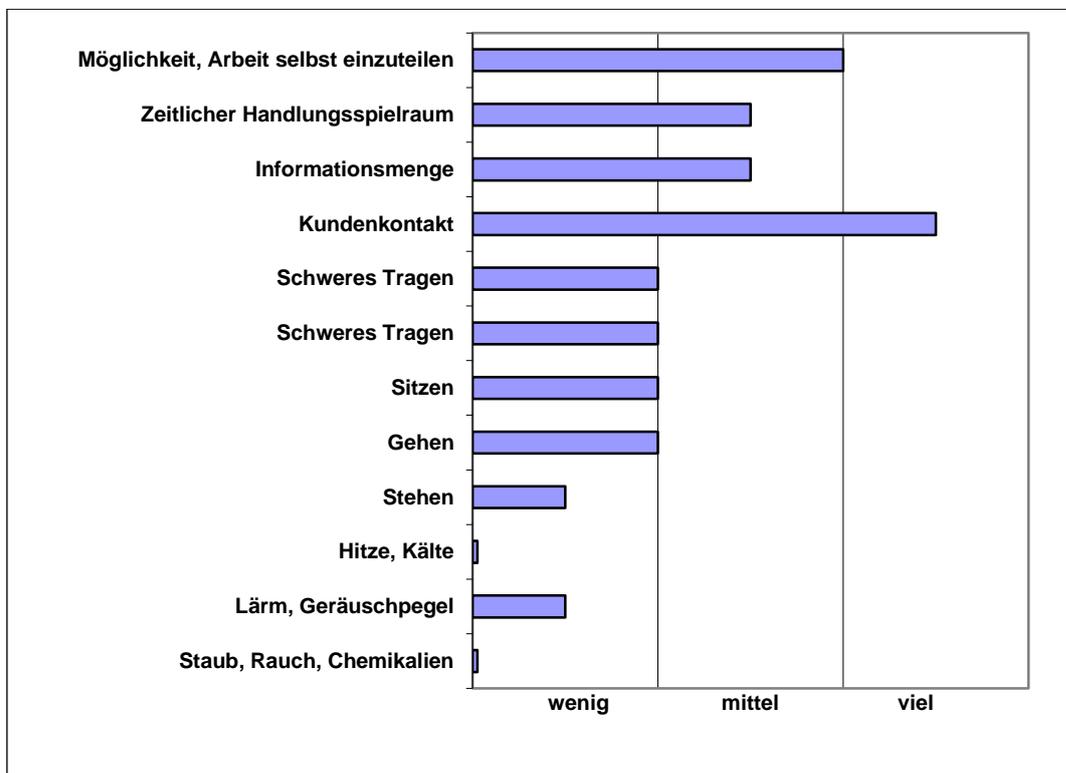
Videobericht aus dem Alltag als Tagesmutter:

<http://karrierevideos.at/berufsvideos/sonstige-berufe/Tageseltern-Tagesmutter-Tagesvater>

Portrait einer Tagesmutter in Deutschland, die vorher als Krankenschwester arbeitete:

<http://www.youtube.com/watch?v=mraRuu2ReRU>

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen einer/s Tagesmutter/-vaters. (Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms: [Tabelle 1](#))



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [Tagesmutter/Tagesvater](#)

VersicherungsberaterIn

1. „Was machen VersicherungsberaterInnen?“

Arbeitsituation und Aufgaben von VersicherungsberaterInnen

VersicherungsberaterInnen informieren ihre KundInnen über die verschiedenen Möglichkeiten des Versicherungsschutzes. Als selbständige Gewerbetreibende sind VersicherungsberaterInnen nicht an eine bestimmte Versicherungsgesellschaft gebunden, sondern bieten ihren Kunden Versicherungsmodelle verschiedener Versicherungsgesellschaften an (im Unterschied zu VersicherungsvermittlerInnen, die ausschließlich Versicherungen einer bestimmten Versicherungsgesellschaft vertreiben, an welche sie vertraglich gebunden sind). In vielen Fällen kommen die KundInnen von sich aus mit einem Anliegen auf die VersicherungsberaterInnen zu. Oft ist aber auch nötig, eigene Initiativen zu setzen.

Für den Beruf der/des Versicherungsberaterin/s ist ein hohes Maß an Sachkenntnis erforderlich, da die Palette der Versicherungsprodukte groß und komplex ist. Sie reicht vom Schadensbereich bis zur Alters- und Gesundheitsvorsorge. Die Arbeit mit den (potentiellen) KundInnen besteht im Wesentlichen aus drei Teilen: Im Rahmen der Bedarfserhebung wird zuerst die Lebens- und Risikosituation der betreffenden Person analysiert, um in der Folge möglichst passende Versicherungsprodukte anbieten zu können. Die nötigen Informationen haben VersicherungsberaterInnen immer auf ihrem Laptop dabei. Im Idealfall kommt es im Anschluss zu einem Vertragsabschluss, danach beginnt die Phase der laufenden Betreuung. Als VersicherungsberaterIn sind Sie die Ansprechperson für KundInnen im Schadensfall. Darüber hinaus versuchen Sie, die Produkte auf die sich ändernden Lebenssituationen Ihrer KundInnen anzupassen, denn dauerhafte Kundenbeziehungen sind die Geschäftsgrundlage aller erfolgreichen VersicherungsberaterInnen.

Ihre Arbeitszeit können sich VersicherungsberaterInnen sehr flexibel einteilen. Eine gewisse Einschränkung besteht bei Terminen mit KundInnen, welche mitunter auch in den Abendstunden stattfinden. Das Einkommen von VersicherungsberaterInnen ist meist leistungsabhängig und steigt mit der Anzahl von Vertragsabschlüssen. Hauptbestandteil der Entlohnung sind die Provisionen, die für Vertragsabschlüsse ausbezahlt werden.

Ein typischer Arbeitsplatz von VersicherungsberaterInnen

VersicherungsberaterInnen verfügen über einen Büroarbeitsplatz. Da der Großteil ihrer Arbeiten EDV-unterstützt erfolgt, involviert die Tätigkeit auch Bildschirmarbeit. Außerdem spielt Telefonieren eine wichtige Rolle beim Pflegen der Kundenkontakte. Einen großen Teil ihrer Arbeitszeit verbringen VersicherungsberaterInnen im Außendienst. Der Laptop und das Mobiltelefon sind daher wichtige Arbeitsutensilien; in ländlichen Gebieten bedarf es außerdem auch oft eines Autos, um zu den KundInnen nach Hause zu gelangen.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [VersicherungsberaterIn](#)

2. „Wie führt der Weg in die Versicherungsberatung, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Auch im Verkauf von Versicherungen wird der Aspekt der Beratung immer wichtiger. Neben dem fundierten Wissen über die unterschiedlichen Versicherungen braucht es in diesem Beruf ein ausgeprägtes Gespür für die persönlichen Bedürfnisse und die Lebenssituation der KundInnen. Für diese Aufgaben stellen Ihre sozialen und kommunikativen Fähigkeiten, welche Sie als PflegehelferIn entwickelt haben, einen idealen Anknüpfungspunkt dar. Kommt es zu einem Schadensfall, so entsteht häufig eine Krisensituation, welche eine sensible Vorgangsweise seitens der VersicherungsberaterInnen erfordert. Denn ein gutes Verhältnis zu den KundInnen, Vertrauensbildung und die Qualität des persönlichen Kontakts sind in der Versicherungsberatung zentral, wie auch in der Pflege. Für die in der Versicherungsberatung so wichtige Beratungskompetenz bringen Sie aus Ihrer pflegerischen Tätigkeit also schon einiges mit. Einen weiteren wichtigen Anknüpfungspunkt stellt Ihr pflegerisches Fach- bzw. Erfahrungswissen dar, denn wer weiß besser als Sie, worauf es im höheren Alter bzw. im Krankheits- oder Pflegefall ankommt? Dieser berufliche Hintergrund kommt Ihnen insbesondere in Beratungen zu Zusatzkrankenversicherungen, Pflegeversicherungen u. dgl. entgegen.

Ein Aspekt der Versicherungsberatung, mit welchem Sie vielleicht weniger vertraut sind, ist der Verkauf. Auch hier braucht man vor allem Kommunikationsstärke sowie ein entsprechendes seriöses Auftreten. Idealerweise besitzen Sie – aus einer Ausbildung oder früheren beruflichen Tätigkeit – auch etwas Wissen zu Verkaufsstrategien bzw. kaufmännische Kenntnisse.

Aufgrund der selbständigen Arbeit als VersicherungsberaterIn sind Eigeninitiative, Eigenorganisation und eigenverantwortliches Arbeiten gefragt. Wenn Sie aus der mobilen Pflege kommen, ist Ihnen das nicht neu, auch haben Sie als mobile PflegerIn wahrscheinlich gut gelernt, sich räumlich zu orientieren und sind ans Autofahren gewöhnt.

Anforderungen an VersicherungsberaterInnen finden Sie im Internet (z.B.

Qualifikationsbarometer des AMS

<http://bis.ams.or.at/qualibarometer/beruf.php?id=1190&query=Versicherungsberater> oder Berufsinformationscomputer <http://www.bic.at/berufsinformation.php?tab=2>).

Wie werde ich VersicherungsberaterIn?

Die Versicherungsbranche lebt von QuereinsteigerInnen aus den verschiedensten Berufen. Für freiberufliche unabhängige VersicherungsberaterInnen gibt es verschiedene Ausbildungsmöglichkeiten: Die dreijährige Lehre zum/r Versicherungskauffrau/-mann, die sich für AbsolventInnen bestimmter Schultypen auch verkürzen kann, sowie die in einzelnen Bundesländern angebotene FacharbeiterInnenausbildung zur/m Versicherungskauffrau/-mann, welche rund 1,5 Jahre dauert (im Rahmen von Rehabilitationsmaßnahmen). Auch werden in vielen Bundesländern sogenannte „Maßgeschneiderte Arbeitsplatznahe Ausbildungen – MAAB“ angeboten, welche zumeist auch den Versicherungsbereich umfassen. Hier auch der Link zum BBRZ- (Berufliches Bildungs- und

Rehabilitationszentrum): <http://www.bbrz.at/fuer-betroffene/fuer-betroffene-nach-krankheit-oder-unfall/fuer-ein-neues-berufliches-fundament-ausbildungen.html>.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [VersicherungsberaterIn](#)

3. „Was bedeutet die Arbeit in der Versicherungsberatung für die Gesundheit?“

Im Vergleich zur Tätigkeit als PflegehelferIn sind die körperlichen und psychischen Belastungen in diesem Beruf niedrig. Allerdings sollte die Wirbelsäule aufgrund des häufigen Sitzens und bisweilen häufigen Autofahrens intakt sein. Die Unsicherheit einer selbständigen Berufstätigkeit sollte für Sie nicht belastend sein.

Körperliche Anforderungen

Da die Arbeit von VersicherungsberaterInnen zum Großteil im Sitzen erfolgt, sollten Sie für diesen Beruf ausreichend „Sitzfleisch“ mitbringen und auch solche einseitigen Körperhaltungen gut aushalten können. Allerdings sind – im Unterschied zu Ihrer Tätigkeit als PflegehelferIn – kein schweres Heben und keine schweren körperlichen Anstrengungen nötig.

Der Bildschirmarbeitsplatz und das ständige Sitzen können zu Beschwerden des Rückens und des Nacken-Schulterbereichs führen. (Siehe [Arbeiten am Computerbildschirm](#)). Auch erfordert die Bildschirmarbeit gutes Sehvermögen sowie die häufigen Telefongespräche mit den KundInnen gutes Hörvermögen. Besonders in ländlichen Regionen sind Sie auch öfter mit dem Auto zu den einzelnen KundInnen unterwegs, das Sitzen im Auto sollte also für Ihren Rücken gut verträglich sein.

Psychische Anforderungen

Die Tatsache, als VersicherungsberaterIn selbst für das eigene Einkommen verantwortlich zu sein, bringt auch einen gewissen psychischen Druck mit sich (wobei es auch die Möglichkeit gibt, unselbständig als VersicherungsvermittlerIn oder Versicherungskaufmann/frau tätig zu sein). Damit sollten Sie unbedingt umgehen können, wenn Sie diesen Beruf anstreben. Proaktives Handeln und eine offene, extrovertierte Persönlichkeit hilft bei dieser selbständigen Tätigkeit sehr, denn es sollte Ihnen leicht fallen, auf andere zuzugehen und in ein Gespräch zu kommen. Somit stellen Freude an Kommunikation und Interaktion sowie eine hohe soziale Kompetenz und die Fähigkeit, eine vertrauensvolle Gesprächsgrundlage zu schaffen, grundlegende Anforderungen an VersicherungsberaterInnen dar. Allerdings ist zu bedenken, dass Sie, gerade aufgrund Ihrer Nähe zu den KundInnen, oftmals mit persönlichen Lebensgeschichten konfrontiert sind. Dies kann belastend sein und erfordert somit auch die Fähigkeit, sich persönlich abzugrenzen.

Als VersicherungsberaterInnen ist es wichtig, auch Misserfolge gegenüber eine gewisse Toleranz zu entwickeln, denn nicht jedes Beratungsgespräch führt zu einem

Verkaufsabschluss. Hier gilt es, sich wieder zu einer positiven Haltung durchzuringen und aktiv an neue Herausforderungen heranzugehen.

Als VersicherungsberaterIn haben Sie mit einer Vielzahl von Informationen, Zahlen und Daten zu tun. Die Informationsmenge und die nötige Weiterbildung sollten Sie nicht irritieren. Auch sollte Konzentration und Genauigkeit keine Belastung für Sie bedeuten.

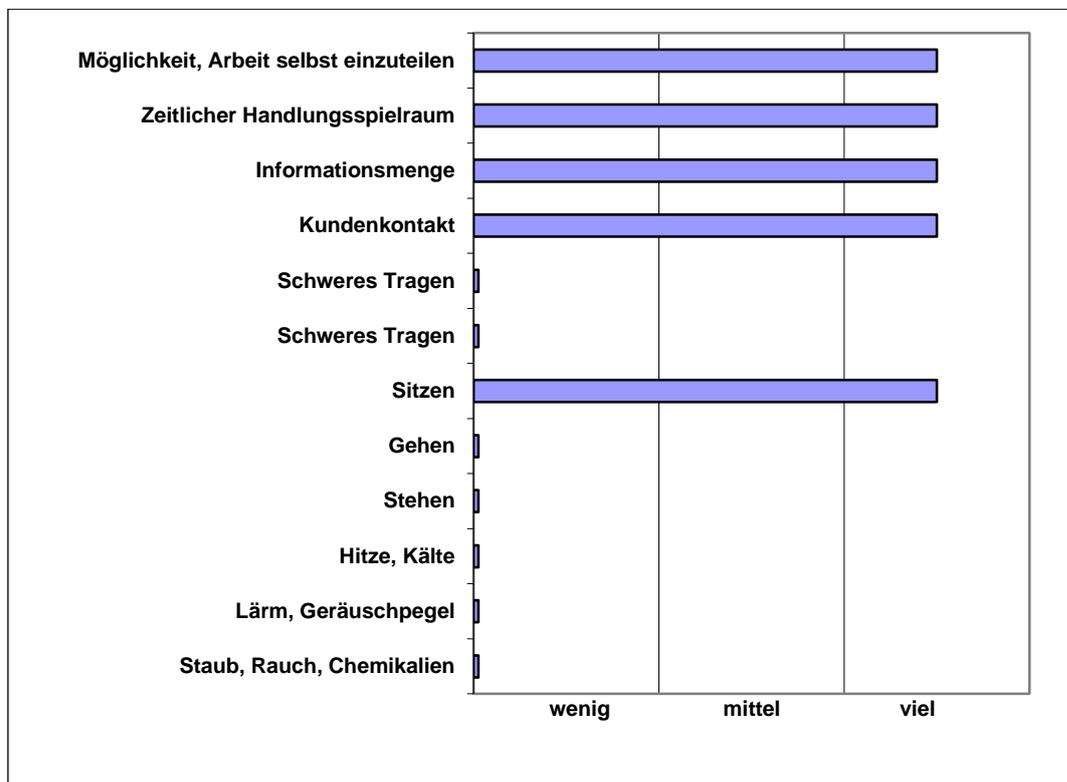
Video zum Lehrberuf Versicherungskaufmann/-frau:

<http://karrierevideos.at/berufsvideos/lehrberufe/Versicherungskaufmann-frau>

Video zum Lehrberuf VersicherungsmaklerIn:

<http://karrierevideos.at/berufsvideos/mittlere-hoehere-schulen/VersicherungsmaklerIn>

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen einer/s Versicherungsberaterin/s. (Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms: [Tabelle 1](#))



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [VersicherungsberaterIn](#)

WEITERFÜHRENDE INFOS

Belastungen bei Sitzberufen

Aufgrund der Tatsache, dass viele Berufe hauptsächlich in sitzender Position ausgeübt werden, wird leicht übersehen, dass der Mensch nicht fürs Dauersitzen geschaffen ist. Wird nicht auf ausreichend Abwechslung und Entspannung geachtet, protestiert der Körper über kurz oder lang. Krankheiten des Muskel-Skelett-Systems, Rückenschmerzen und Schmerzen im Nacken-/Schulterbereich sind eng mit dauerndem Sitzen verbunden. Bewegungsmangel lässt die Rückenmuskulatur, die der Wirbelsäule Haltung und Stabilität geben sollte, schwinden. Die Arbeitsmedizin ist sich heute einig: Dauersitzen ist eines der Hauptprobleme für die Rückengesundheit, umso mehr muss auf richtiges Sitzen und Bewegung geachtet werden.

Informationen zu richtigem Sitzen bei der Arbeit am Computer, siehe <http://wien.arbeiterkammer.at/online/richtig-vor-dem-pc-sitzen-36095.html>

Arbeiten am Computerbildschirm

In immer mehr Tätigkeiten ist der Computer nicht mehr aus dem Berufsalltag wegzudenken. Gerade deswegen ist es umso wichtiger, sich damit auseinander zu setzen, wie man möglichst gesund am Computer arbeitet und so einschlägige Beschwerden vermeiden. Zu allererst ist natürlich der richtige Abstand zwischen Augen und Monitor einzuhalten. Dieser sollte zwischen 50 und 60 Zentimetern liegen. Auch gilt grundsätzlich: Je größer der Bildschirm, desto besser (die Mindestgröße liegt bei 17 Zoll), die Grafikkarte Ihres PCs sollte über eine Mindestleistung von 60 Hertz (bei Röhrenbildschirmen 75 HZ) verfügen. Am besten haben Sie in Ihrem Büro Tageslicht, möglichst ohne direkte Sonneneinstrahlung auf den Bildschirm. Achten Sie darauf, dass durch z.B. Fenster keine Spiegelungen am PC-Bildschirm entstehen. Der Bildschirm sollte so aufgestellt werden, dass sich die Fensterfront entweder vor oder hinter Ihnen befindet (sprich Computer parallel zur Fensterfront), wobei die Beleuchtung idealerweise von der Seite auf den Arbeitsplatz einfällt. Beim Arbeiten am Bildschirm sollte Ihr Blick leicht nach unten geneigt sein, wobei sich die oberste Zeile unterhalb Ihrer Augenhöhe befindet.

Neben diesen ergonomischen Aspekten sind regelmäßige Pausen absolut notwendig, in welchen Sie Augen sowie Kopf und Nackenbereich bewusst entspannen. Praktikable Kurz-Entspannungsübungen bietet bspw. dieser Bildschirmschoner der AK Wien: <http://www.arbeiterkammer.at/online/page.php?P=29&IP=7722> (als Programm oder PDF abrufbar). Leiden Sie trotz einer Brille immer wieder unter Augenbeschwerden, so hilft eventuell eine spezielle Brille für Bildschirmarbeitsplätze, welche das Sehen im Nahbereich unterstützt.

Tabelle 1: Erläuterung zum Diagramm der Arbeitsbedingungen

Konkrete Arbeitsbedingung	kurzer Balken bedeutet	langer Balken bedeutet
Möglichkeit, Arbeit selbst einzuteilen	Kaum/gar keine Möglichkeit, zu entscheiden, wann welcher Arbeitsschritt erledigt wird	Normalerweise besteht Möglichkeit, selbst zu entscheiden, wann welcher Arbeitsschritt erledigt wird
Zeitlicher Handlungsspielraum	Normalerweise ist rasches Reagieren auf Wünsche/Anforderungen von anderen nötig (z.B. von Kunden/Vorgesetzten/anderen Teammitgliedern)	Beschäftigte können ihren Arbeitsrhythmus weitgehend selbst bestimmen
Informationsmenge	Die Menge der Informationen, mit welchen gearbeitet wird, ist (eher) klein.	Die Menge der Informationen, mit welchen gearbeitet wird, ist normalerweise (eher) groß.
Kundenkontakt	Eher geringer/seltener Kundenkontakt	(Fast) ständiger Kundenkontakt
schweres Heben	Schweres Heben kaum/nie nötig	Häufiges schweres Heben
schweres Tragen	Schweres Tragen kaum/nie nötig	Häufiges schweres Tragen
Sitzen	Arbeit findet selten/nie in sitzender Position statt	Arbeit findet vor allem/nur in sitzender Position statt
Gehen	Arbeit findet selten/nie im Gehen statt	Arbeit findet vor allem/nur im Gehen statt
Stehen	Arbeit findet selten/nie im Stehen statt	Arbeit findet vor allem/nur im Stehen statt
Hitze, Kälte	Man ist selten/nie Hitze/Kälte ausgesetzt	Man ist ständig/sehr häufig Hitze/Kälte ausgesetzt
Lärm, Geräuschpegel	kein Lärm/geringer Geräuschpegel am Arbeitsplatz	Starker Lärm/hohes Geräuschpegel am Arbeitsplatz
Staub, Rauch, Chemikalien	Man ist selten/nie Staub, Rauch, Chemikalien ausgesetzt	Man ist ständig/sehr häufig Staub, Rauch, Chemikalien ausgesetzt

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

ANHANG

1. FRAGEN ZUR EIGENREFLEXION

1.1. Meine aktuelle berufliche Situation

Sie arbeiten als PflegehelferIn und Ihre aktuelle Tätigkeit belastet Sie gesundheitlich oder erscheint Ihnen unter gesundheitlichen Gesichtspunkten nicht auf Dauer für Sie geeignet. Sie überlegen daher den Arbeitsplatz oder den Beruf zu wechseln.

Eine berufliche Veränderung ist ein wichtiges Vorhaben und diese Entscheidung sollte nicht vorschnell getroffen werden. Die folgenden Fragen unterstützen Sie bei der Entscheidung für oder gegen einen Berufswechsel. Nehmen Sie sich für die Beantwortung folgender Fragen Zeit und Ruhe und seien Sie ehrlich zu sich selbst. Machen Sie sich Notizen.

Sehr hilfreich ist es, mit außen stehenden Personen wie zum Beispiel mit Familienmitgliedern oder Freunden über die Antworten auf diese Fragen und die gegenwärtige Situation zu sprechen. Am besten suchen Sie eine Beratungsstelle auf ([Link zu Liste von Beratungsstellen](#)). Es geht um Ihre gesunde Zukunft!

1. **Könnten Sie sich vorstellen Ihre Arbeit als PflegehelferIn noch in fünf Jahren unverändert auszuüben?**
2. **Was belastet Sie in Ihrer gegenwärtigen Tätigkeit am meisten?** (z.B. Arbeitszeit, Heben und Tragen, laufender Kontakt mit kranken Menschen, schlechtes Betriebsklima).
Am meisten belastet mich ...
 - ✓
 - ✓
 - ✓
3. **Liegen diese Belastungen Ihrer Ansicht nach im Beruf als PflegehelferIn selbst oder eher an Ihrem aktuellen Arbeitsplatz bzw. Ihrer Arbeitsumgebung?**
4. **Haben Sie einen Überblick darüber, in welchen Bereichen oder Organisationen PflegehelferInnen überall eingesetzt sind? Wenn nein, sollten Sie sich unbedingt erkundigen?**

5. Beschreiben Sie, wie ein optimaler Arbeitsplatz im Pflegebereich für Sie aussehen würde!

Ein für mich optimaler Arbeitsplatz in der Pflege:

- ✓ Ich mache ...
- ✓ Mein Arbeitsumfeld ist ...
- ✓ Meine KollegInnen sind ...
- ✓ Meine Führungskraft ist ...
- ✓ Das Arbeitsklima ist ...
- ✓ Die Arbeitsbedingungen sind ...
- ✓ Die Arbeitszeiten sind ...
- ✓ Anderes ...

6. Angenommen Sie würden einen neuen und optimalen Arbeitsplatz in der Pflegehilfe finden – würden Sie dann trotzdem über einen Berufswechsel nachdenken?

Wenn ja oder eher ja:

- ✓ Die „sechs Schritte zu meinem neuen Beruf“ („[Sechs Schritte zu meinem neuen Beruf](#)“) und die Informationen der „Wanderkarte für gesunde Berufswege“ helfen Ihnen dabei zu überlegen, welche anderen Berufe für Sie in Frage kommen würden.

Wenn nein oder eher nein:

- ✓ Was könnten Sie tun, um Ihre momentane Arbeitssituation zu verbessern? (z.B. Mit Vorgesetzten / Team über Anpassung der Arbeitszeiten reden, mit KollegInnen Konfliktsituationen ausräumen, über Möglichkeiten des innerbetrieblichen Wechsels sprechen)
- ✓ Wer könnte Ihnen dabei helfen?
- ✓ Wo gäbe es sonst noch Möglichkeiten als PflegehelferIn zu arbeiten?

1.2. Sechs Schritte zu meinem neuen Beruf

Berufliche Veränderung ist ein wichtiges Vorhaben und sollte gut überlegt sein. Die folgenden Fragen unterstützen Sie bei dabei, herauszufinden, welche neuen Berufe für Sie passen könnten. Nehmen Sie sich für die Beantwortung folgender Fragen Zeit und Ruhe und seien Sie ehrlich zu sich selbst. Machen Sie sich Notizen.

Sehr hilfreich ist es, mit außenstehenden Personen wie zum Beispiel mit Familienmitgliedern oder Freunden über die Antworten auf diese Fragen und die gegenwärtige Situation zu sprechen. Am besten suchen Sie eine Beratungsstelle auf. Es geht um Ihre gesunde Zukunft!

1. Meine Ziele

Sich Ziele zu setzen ist ein wichtiger Schritt bei Veränderungen. Ziele motivieren und geben Kraft. Je konkreter Sie diese Ziele formulieren, umso besser.

Meine beruflichen Ziele:

Was sind Ihre konkreten beruflichen Ziele? Was ist Ihnen beruflich wichtig?

Meine beruflichen Ziele für die nächsten fünf Jahre sind.....

Meine privaten Ziele:

Was sind Ihre konkreten privaten Ziele? Was ist Ihnen privat wichtig?

Meine privaten Ziele für die nächsten fünf Jahre sind.....

2. Meine Kompetenzen

1. Bei einem Berufswechsel ist wichtig, sich selbst bewusst zu machen, wo die eigenen Kompetenzen liegen. Es geht um eine Bilanz der bisher in der beruflichen Laufbahn, aber auch im Privatleben erworbenen Kompetenzen.

Nehmen Sie sich Zeit Ihre bisher erworbenen Kompetenzen zu sammeln und zu beschreiben. Denken Sie dabei nicht nur:

- ✓ an die fachlichen Kompetenzen, die Sie im Rahmen Ihrer Ausbildung oder bei Weiterbildungen, sowie in der Arbeitspraxis (z.B. Durchführung von Grundtechniken der Mobilisation), aber auch bei privaten Tätigkeiten wie Hobbies (z.B. Einnahmen-Ausgabenrechnung als Kassierer/in in einem Verein) erworben haben,

sondern auch

- ✓ an Ihre personalen und sozial- kommunikativen Kompetenzen. Diese Liste zeigt Ihnen, was darunter zu verstehen ist. *Linz zu Kompetenzliste* http://www.dji.de/5_kompetenznachweis/KB_Kompetenzliste_281206.pdf

Folgende **kostenlose Instrumente** können Sie dabei unterstützen Bilanz zu ziehen:

eProfilPASS - Online-Tool zur Kompetenzanalyse und -dokumentation

<https://www.eprofilpass.de/>

Der eProfilPASS ist ein kostenloses Tool, mit dem Sie online Ihre persönlichen Fähigkeiten und Kompetenzen analysieren und festhalten können. Der eProfilPASS beginnt mit einem Überblick über Ihr Leben und führt Sie dann von der Bearbeitung Ihrer Tätigkeitsfelder über die Erstellung eines individuellen Kompetenzprofils bis zu Ihren Zielen. Virtuelle ModeratorInnen helfen bei den einzelnen Schritten.

Selbstbewertungsportfolio für Freiwillige

<http://msplhs15.bon.at/~admin87/ring/kompetenzentwicklung/projekt3.php>

Mit dem Kompetenz-Portfolio für Ehrenamtliche können durch das Ehrenamt erworbene Kompetenzen erkundet, bewusst gemacht und dokumentiert werden.

Auch folgende **Vorlagen des AMS** können Ihnen behilflich sein:

http://www.ams.at/_docs/900_kompetenzprofil_mai_2012.pdf

http://www.ams.at/_docs/001_softskills.pdf

Sie können Ihre Kompetenzen aber auch **im Rahmen von Beratungsangeboten**, die teilweise kostenpflichtig sind, reflektieren wie beispielsweise:

Kompetenzanerkennung - KOMPAZ (<http://www.kompetenzprofil.at>)

Das Kompetenzanerkennungszentrum der Volkshochschule-Stadtbibliothek Linz ermöglicht die Erstellung eines persönlichen Kompetenzprofils. Die Kompetenzen werden in Workshops und Assessment-Centern erfasst und mittels eines Zertifikats bestätigt.

Kompetenzbilanz - Tirol <http://www.zukunftszentrum.at/projekte/bildung-wissen/kompetenzwerkstatt.html>

Die Kompetenzbilanz des Zukunftszentrums Tirol ist ein Coachingverfahren, das Ihnen hilft, Ihre Stärken und Fähigkeiten zu erkennen und konkrete Ziele und Schritte für die Zukunft zu formulieren. Zusätzlich wird außerdem eine Kompetenzwerkstatt für Jugendliche angeboten.

Kompetenzberatung Kärnten <http://www.kompetenzberatung.at>

Die Kompetenzberatung Kärnten bietet kompetenzorientierte Laufbahnberatung. Sie beginnt mit einer Auffächerung der persönlichen Lebens- und Lernbiographie, arbeitet Stärken und Kompetenzen heraus, erstellt ein Fremdbild der Kompetenzen und definiert Ziele

Kompetenzberatung für Personen mit Migrationshintergrund <http://www.migrare.at>

Kompetenzenprofil für arbeitslose Personen mit Migrationshintergrund. Es soll u.a. helfen, persönliche Kompetenzen - formelle wie informelle - mit Hilfe von Portfolioarbeit zu erheben.

2. Werfen Sie einen Blick auf das Ergebnis der Bilanz Ihrer Kompetenzen und gehen es noch einmal mit jemandem aus der Familie, dem Freundeskreis oder mit ArbeitskollegInnen durch. Vieles von dem, was wir wissen und können ist uns oft gar nicht bewusst.

Streichen Sie jene Kompetenzen hervor, die Sie für besonders wichtig halten.

- ✓ Meine wichtigsten Kompetenzen sind.....

3. **Meine bisherige berufliche Laufbahn**

1. Alle Berufe, die Sie bisher ausgeübt haben, können Ihnen Aufschluss darüber geben, wie Ihre berufliche Reise weitergehen könnte. Gehen Sie alle bisherigen Jobs durch und überlegen Sie, was Ihnen dabei besonders gut und was Ihnen gar nicht gefallen hat. Das kann Verschiedenes sein, wie beispielsweise die Tätigkeit an sich, die Arbeitsbedingungen oder ein bestimmtes Arbeitsumfeld.

Beginnen Sie mit Ihrer Tätigkeit als PflegehelferIn und setzen mit allen anderen Jobs, die Sie bisher gemacht haben, fort

Tätigkeit 1: PflegehelferIn

- ✓ Was habe ich an meiner Arbeit als PflegehelferIn gerne gemocht bzw. mag ich gerne?
(z.B. viel mit Menschen zu tun haben, Interesse an Gesundheit, ein sauberes und ordentliches Umfeld, im Krankenhaus arbeiten)
- ✓ Was hat mir an meiner Arbeit als PflegehelferIn gar nicht gefallen und möchte ich absolut nicht mehr?
(z.B. unregelmäßige Arbeitszeiten, zu viel Kontakt mit kranken Menschen)

Tätigkeit 2: X

- ✓ Was habe ich an meiner Arbeit als X gerne gemocht?
- ✓ Was hat mir an meiner Arbeit als X gar nicht gefallen und möchte ich absolut nicht mehr?
- ✓

usw.

2. Gehen Sie bitte diese Liste noch einmal durch und schauen Sie nach Gemeinsamkeiten. Aufgrund der Erfahrung in meinem bisherigen Berufsleben weiß ich, dass ich
- ✓ Gerne.....
 - ✓ Nicht gerne.....

3. Schauen Sie bitte noch einmal auf die Bilanz Ihrer Kompetenzen und auf Ihre bisherige berufliche Laufbahn:
- ✓ Welche Kompetenzen, die ich habe, konnte ich in meiner beruflichen Laufbahn bis jetzt nicht einsetzen und möchte ich gerne in Zukunft mehr nutzen?

4. **Meine beruflichen Wünsche und Träume**

Wünsche, Träume und Leidenschaften geben Auskunft darüber, wohin der Weg gehen könnte und unterstützen bei der Wahl eines neuen Berufes. Eigene Vorlieben und Talente werden deutlich. Auch wenn es nicht immer möglich ist, den Traumberuf ganz zu verwirklichen, könnten doch Teile davon realisierbar sein.

1. Zunächst ein paar spontane Antworten. Bitte vervollständigen Sie folgende Sätze
 - ✓ Als Kind bzw. Jugendliche/r wollte ich werden.
 - ✓ Wäre ich nicht PflegehelferIn geworden, wäre ich
 - ✓ Meine Familie oder mein Freundeskreis meint, ich hätte werden sollen.
 - ✓ Einen besonders interessanten Beruf finde ich
 - ✓ Stünden mir alle beruflichen Möglichkeiten offen, wäre ich gerne.....
2. Was hätte bzw. würde mir an diesen Berufen gefallen?
3. Was hat mich daran gehindert, diese Berufe zu ergreifen? Ist das immer noch ein Hindernis? Wie könnte dieses Hindernis bewältigt werden?

5. **Meine Rahmenbedingungen**

Die Suche nach einem geeigneten neuen Beruf ist einerseits von den eigenen Interessen und Kompetenzen geleitet. Andererseits ist es aber notwendig, die eigenen Rahmenbedingungen und Grenzen zu berücksichtigen.

1. Meine gesundheitliche Situation:
 - ✓ Aufgrund meines körperlichen Gesundheitszustandes muss ich darauf achten, dass.....
 - ✓ Aufgrund meines psychischen Gesundheitszustandes muss ich darauf achten, dass..
2. Meine zeitlichen Rahmenbedingungen:
 - ✓ Aufgrund meiner familiären bzw. privaten Situation sind folgende Arbeitszeiten möglich..
 - ✓ Darüber hinaus darf der Arbeitsweg maximaldauern.

3. Meine Investitionsmöglichkeiten und -bereitschaft:

- ✓ Wenn ich an meine monatlichen finanziellen Belastungen denke, wie lange kann ich mit den mir zur Verfügung stehenden Mitteln einen Berufswechsel finanzieren?
- ✓ Welche staatlichen Unterstützungen bzw. Förderungen kann/würde ich bei einem Umstieg erhalten? Wie kann ich mich darüber informieren? (*Link zu Fördermöglichkeiten*)
- ✓ Bin ich bereit eine Aus- und Weiterbildung zu machen? Wie lange soll/darf sie maximal dauern?

6. Auf den Punkt gebracht

1. Bitte fassen Sie die Ergebnisse der bisherigen Schritte noch einmal kurz zusammen:
 - ✓ Meine beruflichen und privaten Ziele sind
 - ✓ Meine wichtigsten Kompetenzen sind
 - ✓ Die positiven Erfahrungen meiner bisherige Berufslaufbahn sind
 - ✓ Meine beruflichen Wünsche und Träume sind
 - ✓ Meine Rahmenbedingungen sind

2. Lesen Sie sich bitte die Beschreibungen der möglichen Zielberufe durch und schauen Sie sich auch andere Berufe aus diesem Berufsbereich bzw. Berufsfeld an:
 - ✓ Was passt von den beschriebenen Berufen gut zu den Ergebnissen meiner Reflexion?
 - ✓ Was passt von den beschriebenen Berufen überhaupt nicht zu den Ergebnissen meiner Reflexion?

2. FRAGEBOGEN ZUM EINSATZ IN DER BERATUNG

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen ehrlich und besprechen Sie die Antworten im Anschluss mit Ihrem Berater / Ihrer Beraterin.

1. Ich habe den Berufe Pflegehelfer/in gewählt, weil(Mehrfachnennungen möglich)

- ich gerne mit Menschen arbeite.
- ich Menschen helfen möchte.
- ich Interesse am Gesundheitsbereich habe.
- ich kein Mensch für das Büro bin.
- ich relativ selbstständig arbeiten kann.
- mir die Arbeitszeiten und -bedingungen (z.B. Nachtdienste bzw. längere freie Zeiten....) zugesagt haben.
- dieser Beruf gute Arbeitsmarktchancen bietet.
- mir zu diesem Beruf geraten wurde (z.B. von der Familie, von FreundInnen, von LehrerInnen).
- mir kein alternativer Beruf eingefallen ist.
- anderes und zwar.....

2. Wie oft denken Sie daran den Beruf zu wechseln?

<input type="checkbox"/> täglich	<input type="checkbox"/> einmal pro Woche	<input type="checkbox"/> einmal pro Monat	<input type="checkbox"/> ab und zu
----------------------------------	---	---	------------------------------------

3. In welchen Situationen denken Sie vor allem an den Berufswechsel?

.....

4. Was hat Sie bisher daran gehindert den Arbeitsplatz bzw. den Beruf zu wechseln?

(Mehrfachnennungen möglich)

- Ich hoffe bzw. hoffe, dass sich meine Situation verbessert.
- Ich habe Angst, keinen geeigneten bzw. besseren Arbeitsplatz zu finden.
- Ich arbeite eigentlich gerne in der Pflege.
- Ich fühle mich zu alt, um etwas Neues anzufangen.
- Ich glaube, dass ich nicht die entsprechende Kompetenz habe, um in einen anderen Job zu wechseln.
- anderes und zwar

5. Inwieweit treffen folgende Aussagen auf Sie zu?

	Trifft sehr zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
Meine Gesundheit ist durch die körperlich anstrengende Arbeit in der Pflege so belastet, dass es mir nicht mehr lange möglich ist, diese Tätigkeit auszuüben.				
Durch eine Krankheit bzw. Behinderung kann ich meine Aufgaben in der Pflege nicht mehr wahrnehmen.				
Ich habe die Freude am Pflegeberuf verloren.				
Die Tätigkeit in der Pflege ist zu wenig Herausforderung für mich.				
Ich kann an meinem derzeitigen Arbeitsplatz meine beruflichen Ziele nicht erreichen.				
Ich fühle mich psychisch zunehmend weniger in der Lage, mich mit den Wünschen, Bedürfnissen und Problemen der zu Pflegenden auseinanderzusetzen.				
Meine Arbeit und mein Privatleben sind kaum vereinbar und das ist belastend.				
Das Arbeitsklima ist schlecht.				
Die Zusammenarbeit unter den KollegInnen läuft nicht gut.				
Es gibt zu wenig Unterstützung durch meine Vorgesetzten.				
Ich erhalte wenig Lob und Anerkennung für meine Arbeit.				
Mein derzeitiges Einkommen ist zu gering.				
Ich habe Angst, meinen Arbeitsplatz zu verlieren.				

6. Nennen Sie bitte weitere Gründe, warum Sie Ihren Arbeitsplatz wechseln möchten.

.....

7. Haben Sie einen Überblick darüber, in welchen Bereichen oder Organisationen PflegehelferInnen überall eingesetzt sind?

<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> eher ja	<input type="checkbox"/> eher nicht	<input type="checkbox"/> sicher nicht
-----------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------

8. Wo außer in dem Bereich, in dem Sie jetzt tätig sind, sind PflegehelferInnen Ihres Wissens nach sonst noch beschäftigt?

.....

9. Angenommen Sie würden einen neuen und optimalen Arbeitsplatz in der Pflegehilfe finden – würden Sie dann trotzdem über einen Berufswechsel nachdenken?

<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> eher ja	<input type="checkbox"/> eher nicht	<input type="checkbox"/> sicher nicht
-----------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------

10. Warum?

.....

11. Was sind Ihre konkreten beruflichen Ziele für die nächsten fünf Jahre? Was ist Ihnen beruflich wichtig?

Berufliches Ziel 1	
Berufliches Ziel 2	
Berufliches Ziel 3	
Berufliches Ziel 4	
Berufliches Ziel 5	

12. Was sind Ihre konkreten privaten Ziele für die nächsten fünf Jahre? Was ist Ihnen privat wichtig?

Privates Ziel 1	
Privates Ziel 2	
Privates Ziel 3	
Privates Ziel 4	
Privates Ziel 5	

13. Bitte listen Sie folgendes auf:

Bisherigen Aus- und Weiterbildungen (z.B. Schulabschlüsse, Lehraabschlüsse, Seminare usw.)
Bisherige berufliche Tätigkeiten inklusive Praktika
Außerberufliche Tätigkeiten wie Hobbies oder Arbeit in Vereinen

14. Bitte vervollständigen Sie folgende Sätze:

Als Kind bzw. Jugendliche/r wollte ich werden.

Wäre ich nicht PflegehelferIn geworden, wäre ich

Meine Familie oder mein Freundeskreis meint, ich hätte werden sollen.

Einen besonders interessanten Beruf finde ich

Stünden mir alle beruflichen Möglichkeiten offen, wäre ich gerne.....

15. Sie sehen nun eine Liste mit möglichen gesundheitlichen Belastungen. Kreuzen Sie bitte jene drei Belastungen an, die Sie in einem neuen Beruf keinesfalls möchten.

- Schweres Heben und Tragen
- Arbeit fast nur im Stehen
- Arbeit fast nur im Gehen
- Arbeit fast nur im Sitzen
- Hoher Zeitdruck
- Arbeitsrhythmus kann nicht selbst bestimmt werden
- Permanenter Kontakt mit anderen Menschen
- Anderes und zwar

16. Welche Arbeitszeiten sind für Sie möglich? (Mehrfachantworten möglich)

- Vollzeit, täglich von Uhr bisUhr
- Teilzeit und zwar im Ausmaß von Wochenstunden, täglich vonUhr bis Uhr
- Schichtdienste
- Nachtdienste

17. Wie lange (wie viele Minuten) darf der Arbeitsweg maximal dauern?

In eine Richtung max. Minuten

18. Wenn Sie an einen Berufsumstieg denken. Wie hoch ist Ihre Bereitschaft für einen Berufseinstieg eine Ausbildung oder Weiterbildung zu besuchen?

<input type="checkbox"/> sehr hoch	<input type="checkbox"/> eher hoch	<input type="checkbox"/> eher nicht hoch	<input type="checkbox"/> gar nicht
------------------------------------	------------------------------------	--	------------------------------------

19. Wie viele Monate könnten Sie sich vorstellen, eine entsprechende Aus- oder Weiterbildung zu absolvieren?

.....Monate

20. Wie hoch schätzen Sie die Unterstützung Ihrer Familie und Ihrer Freunde ein, wenn Sie sich für einen Berufsumstieg entscheiden?

<input type="checkbox"/> sehr hoch	<input type="checkbox"/> eher hoch	<input type="checkbox"/> eher nicht hoch	<input type="checkbox"/> gar nicht
------------------------------------	------------------------------------	--	------------------------------------

QUELLEN

- AMS (2011): Berufsinformationsbroschüren 2011/2012; 2012/2013, Jobs mit Zukunft
- AMS (Hrsg.) Jobs mit Zukunft. Gesundheit, Fitness, Wellness, 5. Auflage 2011, Ausgabe 2011/2012, Stand: Dezember 2010
- AMS (Hrsg.) Jobs mit Zukunft. Soziales, 5. Auflage 2011, Ausgabe 2011 / 2012, Stand: Jänner 2011
- AMS Berufsinformationssystem: www.ams.at/bis/
- AMS Berufslexikon: www.berufslexikon.at
- AMS Weiterbildungsdatenbank: <http://wbdb.ams.or.at/>
- Arbeits-abc.de: Wann ist es Zeit für eine berufliche Neuorientierung? <http://arbeits-abc.de/wann-ist-es-zeit-fuer-eine-berufliche-neuorientierung/>
- Ärztchamber Oberösterreich: Grundlagenpapier für die Schaffung und Ausgestaltung des Berufsbildes Stationssekretär/in:
<http://www.aekooe.or.at/cms/uploads/media/Stationssekretaerin.pdf>
- atchado: www.whatchado.net/
- Badura, Bernhard/Schellschmidt, Henner/Vetter, Christian (2006): Fehlzeiten-Report 2005. Zahlen, Daten, Analysen aus allen Branchen der Wirtschaft. Arbeitsplatzunsicherheit und Gesundheit, Springer
- Berufe-Lexikon: www.berufe-lexikon.de/
- Berufliches Bildungs- und Rehabilitationszentrum: www.bbrz.at
- Berufs- und Brancheninfo der WKO:
http://portal.wko.at/wk/format_detail.wk?AngID=1&StID=449229&DstID=8560,
http://portal.wko.at/wk/format_detail.wk?AngID=1&StID=449287&DstID=8560
- Berufsförderungsinstitut: www.bfi.at
- Berufsinformationscomputer: www.bic.at
- Berufskunde.com: Berufskunde-Verlag der Alfred Amacher AG, CH-8153 Rümlang :
www.berufskunde.com
- Berufsnavigator: www.berufsnavigator.ch
- Birkner, Monika: Kurswechsel im Beruf, E-Book des Walhalla Fachverlag, Regensburg:
www.walhalla.de
- BKK Bundesverband. Mein nächster Beruf- Personalentwicklung für Berufe mit begrenzter Tätigkeitsdauer, Teil 1: Modellprojekt in der stationären Krankenpflege; Iga Report 17, 2. aktualisierte und ergänzte Auflage Mai 2011
- Bundesagentur für Arbeit. BerufeNet: <http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/>
- Bundesverband der Österr. Vereinigungen für Tagesmütter/-väter (2010): Berufsbild Tagesmutter/vater <http://www.bundesverband.at/aktuell/5/Berufsbild2010.pdf>

- Caritas Vorarlberg. Zum Thema Ausgabe 1/ 2008, Sozialberufe sind Zukunftsberufe,
<http://www.caritas-vorarlberg.at/service-downloads/publikationen>
- Caritas, Mitarbeit und Bildung: www.caritas.at/mitarbeit-bildung
- Deutsches Berufe-Lexikon: www.berufe-lexikon.de/
- Eichmann, Hubert/Flecker, Jörg/Bauernfeind, Alfons (2010): Überblick über Arbeitsbedingungen in Österreich. Studie der Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt (FORBA) im Auftrag des BMASK
- Fasching, Melitta (1999): Arbeitsbedingungen in Österreich, Wien
<http://www.aekoee.or.at/cms/uploads/media/Stationssekretaerin.pdf>
- Kinderdreh Scheibe: www.kinderdreh Scheibe.at
- Krankenschwester.de <http://www.krankenschwester.de/forum/taetigkeitsberichte/20174-aufgaben-verguetung-stationssekretaerin.html>
- lebenswege-online.at http://www.lebenswege-online.at/lebenswege/page/624839984331055820_709257198536191253_732392909900463141.de.html
- Meggeneder, Oskar/Pospischill, Erich(1993): Arbeitsmedizinisches Handbuch der Berufe. Verlag Trauner Linz
- Österreichische Gesellschaft für Care & Case Management, Grundlagenpapier:
www.oegcc.at/OeGCC_Grundlagenpapier_290711.pdf
- Österreichischer Versicherungsverband: <http://www.berufmitzukunft.at/>
- Pflegeboard Beta 3.0 <http://www.pflegeboard.de/36780-aufgaben-einer-stationssekretaerin.html>
- Qualifikationsbarometer <http://bis.ams.or.at/qualibarometer/berufsbereiche.php>
- Scheidt, Brigitte: Neue Wege im Berufsleben, Gabal Verlag GmbH, Offenbach, 2009
- Scholz, Josef F. (Hg.): Arbeitsmedizinische Berufskunde. Gentner Verlag Stuttgart, 1992
- Stern, Sandra/Schönauer, Annika/Holtgrewe, Ursula (Hg.) (2010): Service um jeden Preis? Arbeiten im Callcenter. Erfahrungsberichte und Organisationsmöglichkeiten. ÖGB Verlag
- Technik rockt: www.technik-rockt.at/
- Verband der Versicherungsunternehmen. Versicherungsberater/in: Ein Beruf mit Zukunft
www.berufmitzukunft.at/
- Verein Bildung und Beruf: www.bildungundberuf.at
- Wiener Krankenanstaltenverbund: www.wienkav.at
- Wirtschaftsförderungsinstitut: www.wifi.at
- Wirtschaftskammer Niederösterreich Lehrlingsplattform: www.frag-jimmy.at
- Wirtschaftskammer Österreich. Die Handelsagenten: www.handelsagenten.at
- Youtube: www.youtube.com
- Zellweger, Regula: „Aufbruch in die zweite Karriere“, Beobachter Buchverlag, Axel Springer Schweiz AG, Zürich, 2008