



15 Fragen zur Patientenorientierung beim Jobinterview

Wir möchten alle eine Organisationskultur, in der Patienten, Bewohner und Mitarbeiter sich respektvoll behandelt fühlen. Der wichtigste Schritt in der Entstehung einer solchen Kultur ist die Auswahl von Mitarbeitenden, deren Werte und Arbeitseinstellung zum Leitbild Ihrer Organisation passt. Während man Defizite bei Wissen oder praktischen Fähigkeiten relativ leicht durch Training beheben kann, sind Probleme in Kommunikation und Arbeitseinstellung ungleich schwerer auszugleichen.

Wir führen hier 15 verhaltensbasierte Interviewfragen auf, die in [Planetree Gold Certified](#) Gesundheitseinrichtungen verwendet werden. Diese Fragen dienen dazu, die Mitarbeiter zu identifizieren, die nicht nur eine Stelle füllen, sondern zu einer warmen und lebendigen Atmosphäre beitragen können.

- 1. Beschreiben Sie eine Situation, bei der Sie mit jemandem arbeiten mussten, der schwierig war (Patient/Bewohner, oder anderer Mitarbeiter). Was war an ihm/ihr schwierig? Was haben Sie getan?**
- 2. Manchmal sind Patienten oder Bewohner oder Angehörige sehr fordernd. Was war Ihre Erfahrung in solchen Situationen? Wie können Sie realistische Erwartungen erzeugen?**
- 3. Für unsere Einrichtung ist es sehr wichtig, dass wir Patienten/Bewohner so informieren, dass sie auf Augenhöhe zusammenarbeiten und bei ihrer Behandlung mitbestimmen können. Beschreiben Sie ein Beispiel aus Ihrer früheren Tätigkeit, wo es schwierig war, mit Patienten/Bewohnern oder Angehörigen zu kommunizieren. Was haben Sie getan?**
- 4. In Ihrer neuen Stelle hier werden Sie in kurzer Zeit viele Mitarbeitende, Bewohner und Angehörige kennenlernen. Mit welcher Strategie wollen Sie tragfähige Beziehungen entwickeln?**
- 5. Stellen Sie sich vor: An Ihrem Arbeitsplatz klingeln mehrere Telefonleitungen auf einmal, und ein Bewohner/Patient/Angehöriger steht an der Theke. Was tun Sie?**
- 6. Sie sehen einen Besucher, der so aussieht, als habe er/sie sich verirrt. Was tun Sie?**
- 7. Beschreiben Sie ein Beispiel aus Ihrer früheren Tätigkeit, wo ein Patient/Bewohner sehr ängstlich war. Was haben Sie getan? (Falls nicht erlebt: Was würden Sie tun?)**
- 8. Es gibt immer wieder Tage, wo alles auf einmal passieren muss. Haben Sie das schon erlebt? Was haben Sie getan?**



9. Beschreiben Sie ein Beispiel aus Ihrer früheren Tätigkeit, wo ein Patient/Bewohner sehr ärgerlich oder schwierig war. Wobei ging es darum? Was haben Sie getan? (Falls nicht erlebt: Was würden Sie tun?)
10. Wir sind alle schon einmal gestresst oder erschöpft. Beschreiben Sie ein Beispiel aus Ihrer früheren Tätigkeit, wo Sie sich sehr gestresst fühlten. Wie wirkte sich das aus? Was haben Sie getan?
11. Beschreiben Sie ein Beispiel aus Ihrer früheren Tätigkeit, wo Sie einem Patienten/einem Bewohner eine traurige Nachricht überbringen mussten. Was haben Sie getan? Wie hat der Patient/Bewohner reagiert? Wie haben Sie sich gefühlt?
12. Beschreiben Sie ein Beispiel, wo Sie eine Lösung für ein Arbeitsproblem entwickelt haben. Wie haben Sie dies mit Ihrer/m Vorgesetzten/Ihren Kollegen besprochen? Wie haben die reagiert?
13. Wie gehen Sie mit Medizintechnik und Computern um? Wie sorgen Sie dafür, dass der Patient/Bewohner sich nicht ignoriert fühlt, während Sie etwas eingeben?
14. Haben Sie Ideen, wie Sie in dem Job, für den Sie sich bewerben, dafür sorgen können, dass Patienten oder Bewohner sich besser aufgehoben fühlen?
15. Wenn Sie hier selbst Patient/in oder Bewohner/in wäre, was wäre Ihnen dann wichtig? Was könnten die Mitarbeiter hier tun, damit Sie sich wohl fühlen?

©Planetree 2018