

Anforderungsprofil	Stand:	Aug 2026
	Ersteller/in:	Ges AL - Fr. Dr. Krummacher
		Ges SpD 1 - Fr. Nichelmann
		Ges SpD 12 - Fr. Beyer
		Ges BL 1 - Fr. Thomas, A.

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Basisanforderungsprofils.

Stellentitel / Funktion: Mitarbeiter/in im Geschäftszimmer/Anmeldung des Sozialpsychiatrischen Dienstes
Dienststelle: Bezirksamt Pankow von Berlin Geschäftsbereich Soziales und Gesundheit Gesundheitsamt Sozialpsychiatrischer Dienst (SpD)

1	Beschreibung des Arbeitsgebietes <u>Klienten bezogene Tätigkeiten:</u> - Erstkontakt mit Beratung der KlientInnen/Bezugspersonen bei deren Anmeldung (tel./ pers.) mit Verschriftlichung des Gespräches - Telefonische, persönliche Beratung und Vermittlung, mit eigenständiger Einschätzung von Situation, Brisanz und Prioritätensetzung, insbesondere in Krisensituationen und psychosozialer Not mit entsprechenden Folgehandlungen wie z.B. Weiterleitung an die/den zuständige/n Fachärztin/Facharzt, Sozialarbeiter/in oder an andere Institutionen mit entsprechender Auskunftserteilung - Besetzung des Krisentelefons täglich von 8.00-16.00 Uhr - trifft telefonisch, schriftlich und persönlich Terminabsprachen mit KlientInnen, Institutionen und Helfersystemen - organisiert Fachgespräche und Hilfekonferenzen mit anderen Institutionen - formuliert eigenständig Schriftstücke/Anschriften für Bürger/innen, Organisationen und anderen Einrichtungen zur Vervollständigung von Daten- und Sachlagen - prüft Zuständigkeiten, klärt vergangene ärztliche und therapeutische Untersuchungen, Behandlungen und Maßnahmen ab, fordert Vorbefunde ab und holt Schweigepflichtentbindungen ein - legt neue Klientenakten mit den erforderlichen Formularen an - nimmt eigenständig entstehende Wartesituationen wahr und geht situationsbezogen auf diese ein, z.B. beruhigendes Eingehen auf wartende, ungehaltene bzw. unruhige Klienten - plant und organisiert Dolmetschereinsätze, wenn erforderlich - erfasst und pflegt die statistischen Klientendaten in der Fachsoftware SpDI 32 unter datenschutzrechtlichen Bestimmungen, inklusive fristgerechter Löschung von Datensätzen
----------	--

- nimmt an den Treffen der Anwendergemeinschaft SpDI teil und ist Ansprechpartner/in im Rahmen der Anwendungssystembetreuung, für alle IT-Nutzer/Innen im SpD
- erledigt Zuarbeiten zu monatlichen und jährlichen Statistiken für die Kosten- und Leistungsrechnung (KLR)

Schreibtechnische- und Verwaltungsaufgaben:

- erledigt sämtliche Schreib- und Verwaltungsaufgaben (sonstiger Anschreiben, Briefe, Einladungen, Informationen) im Auftrag der Dienstkräfte im Fachbereich SpD, mit exaktem Schreiben von Fachtexten unter Verwendung von Fachbegriffen und Korrektur lesen
- erledigt den Schriftwechsel mit anderen Institutionen, Behörden, Ämtern im Auftrag und handelt eigenverantwortlich im Rahmen der genannten Aufgaben im multiprofessionellen Team
- nimmt Telefonate an, dokumentiert die Anliegen/Anfragen und leitet entsprechend der Zuständigkeit weiter
- bearbeitet verantwortungsbewusst die Postein- und Postausgänge, prüft eigenständig Fristen (insbesondere bei ärztlichen Gutachten) Vertraulichkeit und Zuständigkeiten mit entsprechender Versendung von Irrläufern
- ordnet Dokumente in den jeweiligen Akten zu, führt diese gemäß Vorschriften und Fristenregelungen und archiviert diese zu gegebener Zeit
- führt handschriftlich und digital Protokolle, z.B. bei dienstinternen Besprechungen
- erstellt dienstinterne Statistiken und Tabellen
- ist verantwortlich für alle Umläufe und deren termingerechte Weitergabe
- gewährleistet, dass Dienstfahrausweise zur Verfügung stehen und erledigt die Abrechnung gegenüber dem Internen Service
- erledigt Kopieraufträge
- erstellt und pflegt (aktualisiert) Urlaub- und Dienstpläne in Kooperation mit der FB-Leitung
- nimmt an Arbeitsgemeinschaften teil und organisiert Klausurtagungen, Teamsupervisionen und Dienstbesprechungen mit
- überarbeitet Formulare und stellt diese für alle Dienstkräfte im SpD zur Verfügung
- bestellt und verwaltet Büromaterialien, Auslage- und Verbrauchsmaterialien, Einrichtungsgegenstände (in Absprache mit der FB-Leitung) und löst Reparaturaufträgen aus
- Zeichnungsbefugnisse gemäß Festlegung entsprechend § 70 LHO und AV zur LHO
- Praxisanleitung für Verwaltungsauszubildende und Verwaltungspraktikanten
- Vertretungstätigkeiten in den Geschäftszimmern der anderen Fachdienste im Gesundheitsamt sowie im Sekretariat der Amtsleiterin und Amtsärztin

Mitwirkung im Krisenfall, bei der Katastrophenvorsorge und -abwehr entsprechend gesonderter Anweisung.

Bewertung:

Entgeltgruppe 5 Teil I der EntO zum TV-L

2	Formale Anforderungen Eine erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung, in einem anerkannten Ausbildungsberuf der Verwaltung bzw. Bürowirtschaft, nach dem Berufsbildungsgesetz, mit einer Ausbildungsdauer von mindestens drei Jahren und entsprechender Tätigkeit bevorzugt: Abschluss als Verwaltungsfachangestellte/r bzw. Abschluss des Verwaltungslehrganges I an der VAK Berlin
----------	---

Gewichtungen
entfallen hier

3. 3.1	Leistungsmerkmale Fachkompetenzen	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.1.1	Kenntnisse der Organisationsstruktur und der Arbeitsweise im Gesundheitsamt aufgrund der Rechtsgrundlagen: - Gesundheitsdienstgesetz (GDG) und Gesundheitsdienstzuständigkeitsverordnung (GDZustVO), - Sozialgesetzbuch XII - Sozialhilfe - Gesetz für psychisch Kranke (PsychKG) §§ 1,3 u. 4	☐	☒	☐	☐
3.1.2	Kenntnis und Anwendung der Fachsoftware SpDI 32	☒	☐	☐	☐
3.1.3	IT-Kenntnisse (Word, Excel, GroupWise, Intranet, Internet)	☒	☐	☐	☐
3.1.4	Kenntnis über den Aufbau und die Zuständigkeiten in der Berliner Verwaltung mit den gesetzlichen Rahmenbedingungen - Allgemeines Zuständigkeitsgesetz (AZG) - Allgemeines Sicherheits- u. Ordnungsgesetz § 49 (ASOG Bln) - EU-DGVO, Berliner Datenschutzgesetz § 3 ff. (BlnDSG) - Strafgesetzbuch § 203 (StGB) - Verletzung von Privatgeheimnissen (Wahrung der Verschwiegenheit) - Gemeinsame Geschäftsordnung für die Berliner Verwaltung, Allgemeiner Teil (GGO I)	☐	☒	☐	☐
3.1.5	Grundkenntnisse in der Gesprächsführung	☒	☐	☐	☐
3.1.6	Grundkenntnisse zu Krankheitsbildern bezüglich des zu betreuenden Klientel im Sozialpsychiatrischen Dienst	☐	☐	☒	☐

3.2	Persönliche Kompetenzen	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.2.1	Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit ► <i>Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen engagiert zu arbeiten, den Handlungsrahmen auszufüllen und aktiv Wissen und Erfahrungen einzubringen sowie sich auf neue Aufgaben einzustellen und neue Kenntnisse zu erwerben</i>	☐	☒	☐	☐
	- behält in Stresssituationen den Überblick und arbeitet auch unter Belastung präzise und effizient - reagiert auch in schwierigen Situationen überlegt und gelassen - ordnet gezielt und sicher Informationen und Fakten zu - ist in der Lage, Wesentliches von Unwesentlichem zu trennen - erkennt Abhängigkeit und Zusammenwirken von Situationen und Arbeitsvorgängen - kann den Arbeitsablauf bei zusätzlichen Aufgaben neu und verändert gestalten - besitzt eine hohe Eigenmotivation - hinterfragt, vertieft und erweitert eigene/s Wissen/Kenntnisse				
3.2.2	Organisationsfähigkeit ► <i>Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren</i>	☒	☐	☐	☐
	- unterscheidet Wichtiges von Unwichtigem, setzt Prioritäten - erkennt Vernetzungen und Zusammenhänge, z. B. zwischen unterschiedlichen Terminen, tagesspezifischen Besonderheiten (z.B. Sprechstunde) und koordiniert diese im Sinne der Zielerreichung - kann Aufgaben in Arbeitsschritte einteilen und auf die zur Verfügung stehende Zeit verteilen bzw. den Dienstabläufen anpassen				
3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung ► <i>Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen</i>	☐	☒	☐	☐
	- erledigt Aufgaben termingerecht und vollständig - legt Wert auf fehlerfreie Ergebnisse, kontrolliert Arbeitsergebnisse vor Weitergabe - hält Absprachen ein				
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit ► <i>Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen</i>	☐	☒	☐	☐
	- entscheidet gewissenhaft und hält bei Unklarheiten Rücksprache - weiß, wann Vorgesetzte, Fachkräfte und oder Betroffene in Entscheidungen eingebunden werden müssen - ist bereit, Entscheidungen bei negativer bzw. ungünstiger Entwicklung zu überdenken				

3.3	Sozialkompetenzen	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit ► <i>Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen</i>	☒	☐	☐	☐
	- drückt sich verständlich und adressatengerecht aus - argumentiert mündlich und schriftlich klar und verständlich - stellt aktiv Kontakte her und hat eine stimmige Gestik und Mimik - geht vertraulich mit sensiblen Informationen um - weiß sich in schwierigen Situationen zu helfen				
3.3.2	Kooperationsfähigkeit ► <i>Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammenzuarbeiten, Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben</i>	☒	☐	☐	☐
	- weicht Konflikten nicht aus, kann erforderliche Kompromisse schließen - nimmt Kritik zum Anlass, die eigene Haltung zu überdenken - respektiert andere und deren Meinung unabhängig von der Hierarchieebene - gibt alle wichtigen Informationen an die unterschiedlichen Teammitglieder (Ärzte, Psychologen, Sozialarbeiterinnen, Verwaltungsmitarbeiterinnen) unaufgefordert weiter - hält Absprachen ein, greift andere Ideen und Vorschläge auf und führt sie weiter, wenn sie sich für das eigene Aufgabengebiet als sinnvoll erweisen - gibt eigene Berufserfahrungen in der Teamarbeit gern weiter				
3.3.3	Dienstleistungsorientierung ► <i>Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für die externe und interne Kundschaft zu begreifen</i>	☒	☐	☐	☐
	- zeigt situationsangemessene Umgangsformen und stellt sich sprachlich auf die unterschiedlichen Gesprächspartner/innen ein - prüft die Zuständigkeit und vermittelt weiter, wenn diese in einem anderen Bereich liegt - erkennt das Anliegen des Klienten und nutzt in angemessener Weise den vorhandenen Entscheidungsspielraum um dem Anliegen zu entsprechen - reagiert aufgeschlossen auf Anregungen und Kritik der Klienten				

3.3.4	Diversity-Kompetenz ► ► <i>Fähigkeit, Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Menschen (u.a. hinsichtlich Lebensalter, Geschlecht, Behinderung, Migrationsgeschichte, Religion, sexueller und geschlechtlicher Identität, chronischer Krankheit, sozialem Status, Sprache) wahrzunehmen, in der Aufgabenwahrnehmung zu berücksichtigen, bestehende Barrieren abzubauen und einen diskriminierungsfreien und wertschätzenden Umgang zu pflegen</i>	☐	☒	☐	☐
	- hört aktiv zu, lässt aussprechen und zeigt Einfühlungsvermögen für die Anliegen der Gesprächssuchenden - achtet das Selbstwertgefühl des anderen, verhält sich freundlich und vermeidet Generalisierungen und Stereotype				
3.3.5	Migrationsgesellschaftliche Kompetenz ► <i>Fähigkeit, gemäß § 3 Absatz 4 PartMigG</i> 1. <i>bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können,</i> 2. <i>die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabebehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie</i> 3. <i>insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln.</i>	☐	☒	☐	☐
	- stellt sich auf Menschen anderer Kulturen ein, indem die kulturellen Prägungen in der Gesprächsführung so gut wie möglich berücksichtigt werden				