

Universitätsklinikum AKH Wien

Stellenbeschreibung		
Allgemeine Beschreibung der Stelle		
Direktion/ Abteilung / Organisationseinheit	Stabsstelle Qualitäts- und Risikomanagement der Direktion der TU AKH	
Bezeichnung der Stelle	Sachbearbeiter*in CRM	
Name Stelleninhaber*in	N.N.	
Erstellungsdatum	16.07.2024	
Bedienstetenkategorie/Dienstpostenplangruppe/Dienstpostenbewertung (Dienstpostenbezeichnung)	C/ III Kanzleidienst	
Berufsfamilie/Modellfunktion/ Modellstelle (Dienstpostenbezeichnung gem. Modellstellenverordnung, Wr. Bedienstetengesetz 2017)	Verwaltung Administration_VA_SBA3/3	
Organisatorische Einbindung bzw. Organisatorisches		
	Bezeichnung der Stelle	Name(n)
Übergeordnete Stelle(n)	Leitung DQR Stv. Leitung DQR	N.N. N.N.
Nachgeordnete Stelle(n)	---	---
Ständige Stellvertretung lt. § 102 Wiener Bedienstetengesetz	---	---
Wird bei Abwesenheit vertreten von	Sachbearbeiter*in CRM	N.N.
Vertritt bei Abwesenheit (fachlich/personell)	Sachbearbeiter*in CRM	N.N.
Befugnisse und Kompetenzen	---	
Dienststelleninterne Zusammenarbeit mit	Direktion und Fachdirektionen der TU AKH, Abteilungen und Stabsstellen der TU AKH, Kliniken und Institute des Universitätsklinikum AKH	

Dienststellenexterne Zusammenarbeit mit	Vorstandsbereiche, Abteilungen und Stabsstellen der Generaldirektion des Wiener Gesundheitsverbundes, insbes. Zentrale Ombudsstelle und CRM, Wiener Patient*innen- und Pflegeanwaltschaft, Büro des amtsführenden Stadtrats, Volksanwaltschaft, sonstige Patient*innenanwaltschaften im Auftrag der CRM-Leitung oder der DQR-Stabsstellenleitung, VKMB
Anforderungscode der Stelle	---
Direkte Führungsspanne (Anzahl der direkt unterstellten Mitarbeiter*innen; nur bei Funktionen mit Personalführung auszufüllen)	---
Modellfunktion „Führung V“: Führung mehrerer örtlich getrennter Organisationseinheiten	---
Beschreibung des Ausmaßes der Kund*innenkontakte	---
Ausmaß der Tätigkeiten in exponierten Bereichen	---
Dienstort	Universitätsklinikum AKH Wien Währinger Gürtel 18-20, 1090 Wien
Dienstzeit (Arbeitszeitmodell)	Gleitzeit
Beschäftigungsausmaß	Vollzeit - 40 Wochenstunden
Mobiles Arbeiten	<input checked="" type="checkbox"/> Ja, entsprechend interner Regelung. <input type="checkbox"/> Nein, auf Grund der Aufgabenstellung nicht möglich.

Stellenzweck

Die Stelle dient der Sicherstellung des kontinuierlichen und regelkonformen Betriebs des CRM im Rahmen der täglichen Bewältigung des Parteienverkehrs und der Bearbeitung telefonischer und schriftlicher Rückmeldungen von Patient*innen sowie für die Bearbeitung weiterer Themen im Auftrag der CRM-Leitung.

Hauptaufgaben

Führungsaufgaben:

Keine

Aufgaben der Fachführung:

Keine

Hauptaufgaben:

- Aufnahme und Bearbeitung von Kund*innenanliegen inkl. Dokumentation
- Klärung von Sachverhalten unter Einbezug sämtlicher relevanter Schnittstellen
- Überwachung des Beschwerdeprozesses incl. Durchführung von Urgezen
- Eigenverantwortliches Verfassen von Antwortschreiben lt. Standard an Kund*innen für primäre Rückantworten, Dankschreiben für Lob
- Erstellung von Schreiben und Entwürfen an interne und externe Kund*innen im Auftrag
- Durchführung von Auswertungen und Abfragen im Auftrag
- Bestellwesen für den Bereich CRM

Falls zutreffend ankreuzen:

Die stelleninhabende Person führt begünstigte (erheblich verschmutzende, zwangsläufig gefährliche oder unter außerordentlichen Erschwernissen ausgeübte) Tätigkeiten überwiegend während ihrer tatsächlichen Arbeitszeit aus, wodurch etwaig zuerkannte Schmutz-, Erschwernis- und Gefahrenzulagen bzw. die Erschwernisabgeltung gemäß § 68 Abs. 1 EStG 1988 steuerbegünstigt bezogen werden können.

Unterschrift Stelleninhaber*in:

.....

NAME

Unterschrift Vorgesetzte*r

.....

NAME

Wien, am