

Anforderungsprofil

Erstellungsdatum	01.09.2025
1. Allgemeine Informationen zur Stelle	
siehe entsprechende Stellenbeschreibung: Verwaltungsdirektion / Stabsstelle Qualitäts- und Ombudsstelle	
2. Formalvoraussetzungen (Sowohl allgemeine als auch dienststellenspezifische Formalvoraussetzungen müssen zum Zeitpunkt der Bewerbung bereits nachweislich vorliegen oder bis zu einem bestimmten Zeitpunkt nach Begründung des Dienstverhältnisses, Überreihung/Überstellung, Verwendungsänderung oder Umstieg in das W-BedG erbracht werden.)	
Allgemeine (verbindlich zu befüllen)	
Bedienstete gem. VBO, DO sowie Wr. Bedienstetengesetz	
Berufsausbildung lt. Berufsgesetz	---
Bedienstete, die der VBO oder DO unterliegen	
Ausbildung	Abgeschlossenes (FH-) Hochschulstudium (Betriebswirtschaft mit entsprechendem Schwerpunkt Customer Relationship/Qualitätsmanagement, Health Care Management oder vergleichbares)
Karriereweg - optional	Ja
Zentral vorgeschriebene Dienstprüfung/Dienstausbildung (abzulegen innerhalb einer vorgeschriebenen Frist)	Ja
Andere Prüfungen	---
Bedienstete nach dem Wr. Bedienstetengesetz	
Basiszugang lt. Zugangsverordnung (Gemäß § 10 Abs. 1 W-BedG)	Reifeprüfung oder eine gleichwertige Ausbildung
Alternativzugänge lt. Zugangsverordnung (Gemäß § 10 Abs. 1 W-BedG)	Fachlich einschlägige Lehrabschlussprüfung oder eine gleichwertige Ausbildung <u>und</u> durch eine mindestens sechsjährige fachlich einschlägige Tätigkeit in der Modellfunktion „Verwaltung/Administration Sachbearbeitung

	Allgemein“ oder gleichwertige fachlich einschlägige Berufserfahrungsjahre
<u>Zentral vorgeschriebene Dienstausbildung</u> (abzulegen innerhalb einer vorgeschriebenen Frist) Achtung: <u>Bei Umsteiger*innen in das System des Wiener Bedienstetengesetzes sind die speziellen Umstiegsregelungen zu beachten. Es ist insbesondere zu prüfen, ob eine entsprechende Sperre vorliegt (siehe Leitfaden Anforderungsprofil).</u>	ja
Andere Prüfungen	---
Dienststellenspezifische (bei Bedarf zu befüllen)	
Formalkriterien bzw. Formalqualifikationen lt. den Erfordernissen der Dienststelle Berufserfahrung im Hinblick auf eine bestimmte Aufgabe bzw. ganz konkrete Tätigkeit	- Deutschkenntnisse in Wort und Schrift - Fundierter Umgang mit MS Office - Moderation- und Präsentationskompetenz - Berufserfahrung in Bereichen unmittelbarer Kund*innenbetreuung iZm Beschwerde- und Qualitätsmanagement
3. Fachliche Anforderungen (verbindlich zu befüllen)	
Erforderliche fachliche Kenntnisse und Fertigkeiten	- Kenntnisse von Beschwerde- und Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen - Kenntnisse über einschlägige Rechtsvorschriften iZm der Tätigkeiten - Kenntnisse über betriebliche Abläufe in einer Klinik - Erfahrung in Projektentwicklung, -planung, -koordination und Dokumentation
4. Physische und psychische Anforderungen (bei Bedarf zu befüllen)	
- Hohe Belastbarkeit und Leistungsbereitschaft bei erhöhtem direkten Kund*innenkontakt - Hohe berufliche Resilienz und Stresstoleranz - Verantwortungsbewusstsein und Verlässlichkeit - Hohes Ausmaß an Loyalität gegenüber dem Arbeitgeber	
5. Weitere Anforderungen (bei Bedarf zu befüllen)	
- Fähigkeit Bedürfnisse unterschiedlicher Personengruppen zu erkennen - Interkulturelle Sensibilität, - Repräsentationsfähigkeit - Rhetorisches Geschick und Einfühlungsvermögen	

6. Fachunabhängige Kompetenzen

(nachstehende Kompetenzen sind verbindlich; bei Bedarf können weitere Kompetenzen ergänzt werden)

6.1. Selbstkompetenzen

Fähigkeit, die eigene Person zu steuern, das eigene Verhalten und Handeln zu reflektieren sowie selbstverantwortlich, flexibel, aktiv und effektiv einen Beitrag zur Aufgabenerfüllung der Organisation, im Sinne der Kund*innenorientierung, zu leisten.

- **Eigenverantwortliches Handeln** Fähigkeit selbstständig – im Rahmen der vorhandenen Möglichkeiten – eigeninitiativ zu handeln, eigene Ideen und Vorschläge einzubringen und für das eigene Handeln die Verantwortung zu übernehmen.
- **Flexibilität und Veränderungsbereitschaft** Fähigkeit, sich auf unterschiedliche Situationen und veränderte oder gänzlich neue Anforderungen einzustellen und angemessen damit umgehen zu können.

Dienststellenspezifisch:

- Ausdauer und Stabilität
- Fähigkeit zur Selbstorganisation

6.2. Sozial-kommunikative Kompetenzen

Fähigkeit, stabile Beziehungen zu Mitarbeitenden, Kolleg*innen, Vorgesetzten und Kund*innen aufzubauen und diese situationsgerecht zu gestalten.

- **Kundinnen und Kundenorientierung**
Bereitschaft und Fähigkeit, mit den Anliegen und Bedürfnissen von Kund*innen in einer qualitätsvollen und wertschätzenden Art umgehen zu können. Bezieht diese bei der Entwicklung neuer Produkte bzw. Prozesse mit ein.
- **Teamfähigkeit und Kooperationsbereitschaft**
Fähigkeit, mit den Mitgliedern eines (virtuellen) Teams (z. B. Arbeits-, Projektgruppe) in konstruktiver Weise ergebnisorientiert und effektiv zusammenarbeiten zu können und sich im Team und darüber hinaus mit anderen zu vernetzen.
- **Fairness und Respekt am Arbeitsplatz**
Fähigkeit und Bereitschaft einer Person, Bedürfnisse und Interessen unterschiedlicher Personengruppen (Unterschiede wie Alter, Geschlecht, ethnische Herkunft, Religion und Weltanschauung, sexuelle Orientierungen, Behinderungen und Beeinträchtigungen) zu erkennen, zu respektieren und im eigenen Verhalten zu berücksichtigen und dementsprechend zu handeln.

Dienststellenspezifisch:

- Bereitschaft und Fähigkeit mit anderen Personen in Kontakt zu treten
- Einfühlungsvermögen und Fähigkeit zur zielgruppenorientierter Kommunikation
- Geduld und didaktisches Geschick bei der Vermittlung von Information
- Argumentations- und Durchsetzungsfähigkeit
- Hohe Konfliktlösungskompetenz

6.3. Methoden- und Problemlösungskompetenz

Fähigkeit, basierend auf aktuellen Arbeitstechniken bzw. fundiertem Methodenwissen strukturiert, effizient und (unternehmens-) zielorientiert zu agieren.

- **Verantwortungsvoller Umgang mit Ressourcen**

Fähigkeit, die eigene Arbeit unter Berücksichtigung der zur Verfügung stehenden Ressourcen (z. B. Sachmittel und digitalen Möglichkeiten) möglichst effizient, strukturiert und zielorientiert zu planen und durchzuführen

Dienststellenspezifisch:

- Fähigkeit zur Berichtsanalyse und -interpretation
- Fähigkeit, die eigene Arbeit auf Organisationsziele auszurichten
- Vernetztes Denken
- Kreativität und Mitwirkung im Betriebsorganisatorischen Changemanagement

6.4. Führungskompetenzen (bei Modellfunktionen mit Personalführung verbindlich)

Fähigkeit, die Ziele der eigenen Organisationseinheit - unter Berücksichtigung der Dienstleistungsorientierung - gemeinsam mit den Mitarbeitenden zu erreichen.

Führungskompetenz umfasst insbesondere die Fähigkeit, die Potenziale der Mitarbeitenden zu erkennen, sie in ihrer beruflichen Entwicklung zu fördern sowie die Delegations- und Motivationsfähigkeit.

- **Förderung von Mitarbeitenden**

Fähigkeit, die Mitarbeitenden durch einen mitarbeiter*innenorientierten und partizipativen Führungsstil sowie systematisch durch gezielte Maßnahmen (fachlich wie auch persönlich) in ihrer beruflichen Entwicklung zu unterstützen und zu fördern.

- **Delegationsfähigkeit**

Fähigkeit und Bereitschaft, Aufgaben und die mit der Aufgabe verbundenen Verantwortung an Mitarbeitende und Teams zu übertragen, wobei die Erreichung der vorgegebenen Ziele überprüft wird.

- **Entscheidungsfähigkeit**

Fähigkeit und Mut, eigenverantwortlich und auch unter zeitlichem oder situativem Druck in angemessener Zeit schlüssige und vertretbare Entscheidungen zu treffen und diese auch umzusetzen.

Dienststellenspezifisch:

Unterschrift Stelleninhaber*in:

.....
NAME |

Unterschrift der*des Vorgesetzten:

.....
NAME | Mag.^a Barbara Schubert |

Wien, am |