

Stellenbeschreibung

Allgemeine Beschreibung der Stelle

Direktion/Abteilung/ Organisationseinheit	Verwaltungsdirektion
Bezeichnung der Stelle	Stabsstelle Qualitätsmanagement und Ombudsstelle (m/w/d)
Name Stelleninhaber*in	N.N.
Erstellungsdatum	01.09.2025
Bedienstetenkategorie/Dienstposten- plangruppe/Dienstpostenbewertung (Dienstpostenbezeichnung)	Fachbedienstete/r des höheren Verwaltungsdienstes (A001), A/III
Berufsfamilie/Modellfunktion/ Modellstelle (Dienstpostenbezeichnung gem. Modellstellenverordnung, Wr. Bedienstetengesetz 2017)	Verwaltung/Administration, Sachbearbeitung Spezialisiert VA_SBS3b/4

Organisatorische Einbindung bzw. Organisatorisches		
	Bezeichnung der Stelle	Name(n) (optional zu befüllen)
Übergeordnete Stelle(n)	Disziplinär: Verwaltungsdirektorin Fachlich: - Ärztliche Direktorin - Direktorin des Pflegedienstes - Technischer Direktor	
Nachgeordnete Stelle(n)	---	{--}
Ständige Stellvertretung lt. § 102 Wiener Bedienstetengesetz	{--}	{--}
Wird bei Abwesenheit vertreten von	Stabsstelle Klinisches Risikomanagement bzw. Sekretariat der Verwaltungsdirektion in allgemeinen Belangen	
Vertritt bei Abwesenheit (fachlich/personell)	--	
Befugnisse und Kompetenzen (zB Zeichnungsberechtigungen)	<ul style="list-style-type: none"> - Informations-, Einsichts- und Zutrittsrecht in der gesamten Klinik Favoriten - Vertretung der Klinik in Belangen der Ombudsstelle (Customer Relationship Management) - Anlassbezogene Anordnungen an das Sekretariat der Verwaltungsdirektion im Rahmen einer Inanspruchnahme einer kanzleimäßigen Unterstützung 	
Dienststelleninterne Zusammenarbeit mit	<ul style="list-style-type: none"> - Allen Organisationseinheiten der Klinik Favoriten insbesondere mit der Kollegialen Führung - Stabsstelle Klinisches Risikomanagement 	
Dienststellenexterne Zusammenarbeit mit	<ul style="list-style-type: none"> - Organisationseinheiten der Generaldirektion des Wiener Gesundheitsverbundes (WIGEV) - Organisationseinheiten des Magistrates der Stadt Wien (anlassbezogen) - Wiener Patient*innenanwaltschaft (WPPA), Ärztekammer 	
Anforderungscode der Stelle		

Direkte Führungsspanne (Anzahl der direkt unterstellten Mitarbeiter*innen; nur bei Funktionen mit Personalführung auszufüllen)	keine
Modellfunktion „Führung V“: Führung mehrerer örtlich getrennter Organisationseinheiten	keine
Beschreibung des Ausmaßes der Kund*innenkontakte	direkte Kontakte (schriftlich, telefonisch, persönlich) mit Patient*innen und Angehörigen
Ausmaß der Tätigkeiten in exponierten Bereichen	{--}
Dienstort	{1100 Wien, Kundratstraße 3}
Dienstzeit (Arbeitszeitmodell)	{Gleitzeitmodell}
Beschäftigungsausmaß	{40 Wochenstunden}
Mobiles Arbeiten	<input checked="" type="checkbox"/> Ja, entsprechend interner Regelung. <input type="checkbox"/> Nein, auf Grund der Aufgabenstellung nicht möglich.
Stellenzweck	
<p>Zielsetzung der Stabsstelle Qualitätsmanagement und Ombudsstelle der Klinik Favoriten ist die Unterstützung der gesamten Kollegialen Führung durch Bereitstellung geeigneter Entscheidungsgrundlagen im Bereich des Qualitätsmanagements.</p> <p>Die Funktion der Ombudsstelle unterstützt alle Patient*innen, deren Angehörigen sowie Mitarbeiter*innen aller Hierarchieebenen aller Berufsgruppen der Klinik Favoriten im Umgang mit Lob und Beschwerden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausführen von Aktivitäten und Handlungen, die zum Ziel haben, die Qualität der Organisation hinsichtlich Strukturen, Prozesse und Ergebnisse zu steuern und zu lenken. • Übernahme der gesetzlich geforderten Vertretung aus dem Verwaltungsbereich in der Qualitätskommission – Kompetenz. • Erarbeitung, Implementierung und strategische Weiterentwicklung einer hausweit anwendbaren Struktur der Qualitätsarbeit. 	

- Integration von Qualitätsmanagement
- Gemeinsames Verständnis von Qualitätsarbeit, hinsichtlich Strategie, Ziele und Grundsätze, unter den Mitarbeiter*innen der Klinik Favoriten schaffen.
- Qualitätsarbeit sowohl intern als auch extern zu kommunizieren, zu tragen und zu leben.
- Beobachten und Wahrnehmen des Kulturwandels der Fehlerkultur.
- Aufdeckung von Verbesserungspotenzialen bei internen Abläufen und Prozessen, sowie Überlegung und Steuerung geeigneter Maßnahmen.
- Dem Unternehmensziel entsprechend ist es Schwerpunkt der Ombudsstelle mit entsprechenden Customer Relationship Management die Kund*innenzufriedenheit von Patient*innen und deren Angehörigen aufrecht zu erhalten bzw. wiederherzustellen.
- Dem/der Beschwerdeführer/in als Ansprechperson zur Verfügung zu stehen und eine rasche Abwicklung der Beschwerde anzustreben, sowie dem/der Beschwerdeführer/in eine akzeptable und zufriedenstellende Lösung anzubieten.
- Gewinn und Wettbewerbsfähigkeit der Organisation erhöhen, indem die Patient*innenzufriedenheit wiederhergestellt wird, die negativen Auswirkungen von Patient*innenunzufriedenheit auf das Unternehmen minimieren und die in Beschwerden enthaltenen Hinweise auf betriebliche Schwächen als Chancen nutzen.
- Zusammenarbeit mit der Wiener Pflege-, Patientinnen und Patientenadvokatschaft.

KundInnenorientierung

Die Arbeitsorganisation hat sich danach zu richten, was den Bedürfnissen der internen und externen Kund*innen entspricht. Als Kund*innen sind – abgesehen von Patient*innen, Angehörigen und Besucher*innen – die Mitarbeiter*innen der Klinik Favoriten und in weiterer Folge alle in Verbindung mit dienstlichen Aufgaben stehenden Stellen und Organisationen, beispielsweise die Generaldirektion des Wiener Gesundheitsverbundes (WIGEV), zu sehen.

Förderung der Teamarbeit

Zur Erzielung von optimalen Arbeitsergebnissen ist eine konstruktive Teamarbeit zu fördern. Direktionsübergreifend sind gemeinsame Lösungen mit der Ärztlichen Direktion, der Direktion des Pflegedienstes und der Technischen Direktion anzustreben.

Hauptaufgaben

Führungsaufgaben (nur bei Modellfunktionen mit Personalführung auszufüllen):

keine

Aufgaben der Fachführung:

Keine

Hauptaufgaben:

- **Beschwerdemanagement**

- Ansprechpartnerin für Patient*innen, Angehörige sowie für Mitarbeiter*innen im Zusammenhang mit Beschwerdemanagement (Customer Relationship Management)
- Koordination der Ombudsstelle
- Beschwerdeannahme: Erfassung von Lob und Beschwerden und Eingabe dieser in das Programm REMEDY
- Beschwerdebearbeitung: Weiterleitung von Lob, sowie von Beschwerden an die betreffenden Stellen bzw. Personen
- Einholen und Weiterleitung von Stellungnahmen: termingerecht, akkordiert und adressatengerecht
- Beschwerdereaktion: Verfassen von Briefen, Berichten und Stellungnahmen (im Auftrag, unter Einhaltung des Dienstweges)
- Terminvereinbarung zur Gesprächsführung mit Linienverantwortlichen/Abteilungsleitungen/ Direktor*innen und Beschwerdeführer*in
- Führen von Gesprächen mit Beschwerdeführer*innen
- Berichtswesen an die Kollegiale Führung
- Beschwerdeauswertung/Beschwerdeanalyse
- Vorbereitung von Entscheidungsgrundlagen für die Kollegiale Führung im Aufgabengebiet der Ombudsstelle
- Vorbereitung der Datengrundlage für den Maßnahmenbericht
- Erstellen des Maßnahmenberichts (halbjährlich)
- Anlassbezogene Zwischenberichte
- Vorschläge für organisatorische Verbesserungen im Haus
- Vermittlerrolle in schwierigen Situationen, Unterstützung in der Lösungsfindung
- Teilnahme an Netzwerktreffen der Beschwerdemanager*innen
- Mitwirkung bei schwierigen Schadensfällen und Besonderen Vorkommnissen
- Mitarbeit in der Weiterentwicklung der Ombudsstelle iZm einer geplanten Etablierung einer Organisationseinheit für Integrierte Managementsystemt und Patient*innensicherheit (IPA)

- **Qualitätsmanagement**

- Qualitätssicherung: Qualitätsstandards auf allen Ebenen und in allen Bereichen beibehalten, sowie kontinuierliche Verbesserungsprozesse anstreben
- Qualitätsmanagement: angestrebte Maßnahmen sollen organisations-, prozess- und ergebnisbezogen erfolgen
- Qualitätsbewertung: Verstärkter Einsatz von Methoden der Qualitätsbewertung (sowohl von Selbstbewertung als auch von Fremdbewertung)
- Ergebnisqualität: Erarbeitung, Erprobung und Einsatz von Indikatoren der Ergebnisqualität

- Umsetzung der Strategie der Qualitätsarbeit des Wiener Gesundheitsverbundes
- Erarbeitung, Implementierung und strategische Weiterentwicklung einer hausweit anwendbaren Struktur der Qualitätsarbeit
- Aufdeckung von Verbesserungspotenzialen sowie Steuerung geeigneter Maßnahmen
- Ansprechpartnerin für alle Mitarbeiter*innen der Klinik Favoriten hinsichtlich Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung
- Initiierung bzw. Leitung von Prozess- und Qualitätsverbesserungsprojekten
- Betreuung von Qualitätsprojekten und Anwendung der Regeln des Projektmanagements

Sonderaufgaben:

- Durchführung von zugewiesenen Sonderaufgaben
- Ggbf Mitarbeit im Katastropheneinsatzstab
- Mitwirkung im Rahmen von Critical Incident Reporting System (CIRS)
- Mitarbeit beim unternehmensinternen Qualitätszertifizierungen
- stv. Ansprechpartnerin für Gesundheitsförderung im operativen Bereich

Unterschrift Stelleninhaber*in:

.....

N.N.

Unterschrift der*des Vorgesetzten:

.....

Mag.^a Barbara SCHUBERT

Wien, am xx.xx.xxxx