



BEWERTUNGSKRITERIEN

für folgende Modellstellen:

PF-BETR1A

PF-BETR1B

Merkmal - Auftreten	
	Auftreten zeigt sich im Erscheinungsbild und den Umgangsformen des / der Bediensteten
80	Der / die Bedienstete legt wenig Wert auf das Erscheinungsbild und die Umgangsformen, wodurch das Auftreten nachlässig, unpassend und ungepflegt wirkt.
85	
90	Das Erscheinungsbild und die Umgangsformen wirken auf andere unsicher und unpassend.
95	
100	Das Erscheinungsbild und die Umgangsformen werden von Kolleginnen und Bürgerinnen durchwegs als korrekt empfunden.
105	
110	Der / die Bedienstete pflegt auch in Stresssituationen ein dem Arbeitsplatz entsprechendes Auftreten. Das Erscheinungsbild ist stets sehr gepflegt. Gegenüber anderen Bediensteten ist er / sie freundlich, entgegenkommend und aufmerksam.
115	
120	Aufgrund des sicheren, auf die jeweilige Gesprächspartnerin eingehenden Umgangstons wird das Auftreten durch andere als vorbildlich geschätzt. Das Erscheinungsbild des / der Bediensteten wirkt auf interne und externe Ansprechpartner stets sehr gepflegt.

Merkmal - Einsatzbereitschaft	
	Einsatzbereitschaft zeigt sich im Engagement für das Aufgabengebiet und für das Team sowie in der Kontinuität der Leistungserbringung und zuverlässigen Verfügbarkeit.
80	Im Arbeitsalltag ist ein geringes Engagement für Aufgabengebiet und Team zu verzeichnen. Über das Übliche hinaus reichende Einsätze (Projekte, Sitzungen und Vertretungsdienste) werden generell abgewehrt.
85	
90	Das Engagement für Aufgabengebiet und Team ist verbesserungsbedürftig. Über das Übliche hinaus reichende Einsätze werden abgewehrt bzw. ungern übernommen.
95	
100	Der / die Bedienstete engagiert sich im Arbeitsalltag für das Aufgabengebiet und das Team. Dienste außerhalb der Normalarbeitszeit (Projekte, Sitzungen und Vertretungsdienste) werden meist ohne Widerstand übernommen.
105	
110	Der / die Bedienstete zeigt eine über den Normaleinsatz hinausgehende Bereitschaft an Unternehmensprozessen mitzuwirken und ist meist gerne bereit, Projekte, Sitzungen oder Vertretungsdienste zu übernehmen. Der / die Bedienstete ist flexibel, engagiert und teamorientiert.
115	
120	Der / die Bedienstete sieht sich mitverantwortlich für den Erfolg der Gemeinde / des Gemeindeverbandes. Er / sie erkennt Handlungsbedarf richtet seine / ihre Arbeitsleistung darauf aus. Der / die Bedienstete ist jederzeit gerne bereit, Sondereinsätze zu leisten, wirkt an Unternehmensprozessen mit, entscheidet und handelt bedarfs- und verantwortungsbewusst. Der / die Bedienstete wirkt als Vorbild für die anderen Bediensteten.

Merkmal - Loyalität und Identifikation	
	Loyalität zeigt sich in der Identifikation mit der Gemeinde / dem Gemeindeverband sowie der Bereitschaft, die Interessen und Ziele dieser Organisation zu vertreten, jedenfalls aber zu respektieren und das Standesansehen zu wahren.
80	Die Arbeit des / der Bediensteten ist Mittel zum Zweck. Daher wird wenig Interesse am eigenen Arbeitsgebiet bzw. am Unternehmen gezeigt. Der / die Bedienstete übt gegenüber Dritten offen Kritik an den Zielen und Entscheidungen der Organisation.
85	
90	Die Arbeit des / der Bediensteten besitzt in der Prioritätsskala einen geringen Stellenwert. Ein über das eigene Arbeitsgebiet hinausgehendes Interesse des / der Bediensteten ist nicht vorhanden. Der / die Bedienstete bringt in seinem Verhalten mangelnden Respekt gegenüber den Unternehmenszielen zum Ausdruck.
95	
100	Der / die Bedienstete identifiziert sich mit dem Unternehmen und bringt dies in seinem öffentlichkeitswirksamen Verhalten zum Ausdruck.
105	
110	Die Interessen und Zielsetzungen der Organisation werden mit Überzeugung gegenüber Dritten vertreten und positiv kommuniziert.
115	
120	Der / die Bedienstete identifiziert sich mit dem Unternehmen und bringt dies in seinem öffentlichkeitswirksamen Verhalten zum Ausdruck. Der / die Bedienstete gibt gegenüber Dritten ein überzeugendes Bekenntnis zur Organisation ab und tritt als Promotor der Organisationsziele auf.

Merkmal - Team- / Rollenverhalten	
	Ansprechendes Team- / Rollenverhalten erfordert die Rücknahme der persönlichen Bedürfnisse hinter die Interessen des Teams. Eigenschaften wie Zuhören-Können, Meinungen anderer zu respektieren sowie die Fähigkeit zur Einordnung sind hierfür erforderlich.
80	Der / die Bedienstete orientiert sich stark an eigenen persönlichen Interessen und versucht diese dem Team aufzudrängen. Er / Sie nimmt wenig Rücksicht auf das Team und ist wenig bereit, andere zu unterstützen. Es besteht keine Bereitschaft, sich in das Team einzufügen.
85	
90	Der / die Bedienstete verhält sich im Team passiv, bringt sich selten ein, ist wenig engagiert. Er / Sie arbeitet wohl mit, bringt aber kaum Anregungen und unterstützt andere erst, wenn er / sie dazu aufgefordert wird ODER: der / die Bedienstete ist überaktiv im Team und möchte das Team einseitig - nach seinem Kopf - steuern.
95	
100	Der / die Bedienstete praktiziert eine durchwegs gute, anerkannte Zusammenarbeit im Team. Der / die Bedienstete ist gut integriert und bringt Anregungen, informiert und unterstützt das Team.
105	
110	Der / die Bedienstete unterstützt das Team in unterschiedlichen Situationen und versetzt sich, wenn erforderlich, in unterschiedliche Rollen. Er / Sie bringt aktiv wertvolle Anregungen, informiert und unterstützt das Team und genießt dadurch eine hohe Akzeptanz.
115	
120	Der / die Bedienstete unterstützt das Team in unterschiedlichen Situationen. Wenn erforderlich, versetzt er / sie sich in unterschiedliche Rollen. Der / die Bedienstete bringt aktiv wertvolle Anregungen, informiert und unterstützt das Team, ist Problemlöser für besondere Aufgaben. Der / Die Bedienstete genießt hohe Anerkennung im eigenen Team und wirkt als Vorbild für die anderen Bediensteten.

Merkmal - Arbeitsqualität (Pflege)	
	Arbeitsqualität zeigt sich in der Sorgfalt, in der erforderlichen Genauigkeit und Selbständigkeit (im Rahmen des zugeteilten Aufgabenbereichs) bei der Ausführung von Aufgaben, in der Zuverlässigkeit, in der Ordnungshaltung sowie in der Güte der erbrachten Resultate. Die Arbeiten werden in einem angemessenen Zeitraum unter Einhaltung der Terminvorgaben erbracht.
80	Der / die Bedienstete erbringt selbst die Grund- und Behandlungspflege ungenau. Es kommt häufig zu Beschwerden. Der / die Bedienstete muss laufend zur Sorgfalt angehalten werden und vertritt seine Arbeitsauffassung auch gegenüber Kollegen.
85	
90	Der / die Bedienstete erbringt Grund- und Behandlungspflege zufrieden stellend, Nebentätigkeiten werden wenig beachtet. Er / Sie muss diesbezüglich zu mehr Sorgfalt angehalten werden.
95	
100	Der / die Bedienstete erledigt im Normal-Alltag sämtliche Pflegeleistungen sowie Nebentätigkeiten zufrieden stellend und im erforderlichen Zeitraum. Er / Sie hält sich an geregelte Prozesse und geht systematisch vor.
105	
110	Der / die Bedienstete erledigt im Normal-Alltag sämtliche Pflegeleistungen sowie Nebentätigkeiten gewissenhaft, fachkundig und situationsangepasst. Er / Sie bewahrt in Stresssituationen die Ruhe und handelt überlegt. Der / die Bedienstete hält sich an geregelte Prozesse, geht systematisch vor, bringt Vorschläge ein und wirkt aktiv an der Umsetzung von Veränderungen mit.
115	
120	Der / die Bedienstete erledigt im Normal-Alltag sämtliche Pflegeleistungen sowie Nebentätigkeiten gewissenhaft, fachkundig und situationsangepasst. Er / Sie bewahrt in Stresssituationen die Ruhe und handelt überlegt. Der / die Bedienstete hält sich an geregelte Prozesse und geht systematisch vor. Weiters bringt er / sie innovative Vorschläge zur Qualitätsverbesserung ein und wirkt aktiv an der Umsetzung mit. Ergebnisabweichungen werden von dem / der Bediensteten selbstständig festgestellt und sofort bearbeitet. Der / die Bedienstete wirkt als Vorbild für die anderen Bediensteten.

Merkmal - Kommunikationsverhalten	
	Gutes Kommunikationsverhalten zeigt sich in der Fähigkeit, sich in dienstlichen Belangen wirksam mitzuteilen, Informationen anderer richtig zu erfassen und folgerichtig zu handeln. Des Weiteren zeigt es sich in der Weiterleitung von Informationen an Vorgesetzte und Kollegen, die ihnen bei der Erfüllung ihrer Aufgaben helfen.
80	Anliegen oder Mitteilungen des / der Bediensteten werden laufend schwer verständlich weiter vermittelt oder unklar aufgenommen (z. B. zu wortkarg oder zu umschweifend, hört nicht aufmerksam zu, versteht oft nicht worauf es ankommt). Es kommt dadurch zu Missverständnissen und Fehlleistungen. Informationen, die für andere zur Erfüllung ihrer Aufgaben wichtig bzw. nützlich wären, werden vielfach zurückgehalten.
85	
90	Anliegen oder Mitteilungen werden häufig schwer verständlich vermittelt oder unklar aufgenommen. Es kommt dadurch zu gelegentlichen Missverständnissen und Fehlleistungen. Es wird mitunter nicht erkannt, dass Informationen für andere wichtig wären und sie werden deshalb überhaupt nicht, umständlich oder unvollständig weitergegeben.
95	
100	Der / die Bedienstete bringt sich in Sachgesprächen und Diskussionen gut ein, macht sich taktvoll und gezielt verständlich, hört anderen gut zu und geht in der Regel auf sie ein. Das Wesentliche wird richtig erfasst und Betroffene werden direkt, richtig und rechtzeitig informiert.
105	
110	Der / die Bedienstete bringt sich über Sachgespräche und Diskussionen hinaus auch in Konfliktsituationen gut ein und ist in wichtigen Fällen gut vorbereitet, taktvoll, klar verständlich, hört gut zu und geht auf andere ein. Der / die Bedienstete übernimmt mitunter die Rolle des Moderators. Das Wesentliche wird von ihm / ihr rasch erfasst. Neben Informationen wird auch Grundlagenwissen weitergegeben.
115	
120	Der / die Bedienstete beherrscht die Regeln der Kommunikation und versetzt sich in die Rolle seines Gegenübers. So schafft er / sie es, auch komplexe Sachverhalte verständlich zu machen. Er / sie übernimmt nicht nur häufig informell die Rolle des Moderators, sondern wird oft formal im Team oder in sonstigen Kreisen mit dieser Rolle bedacht. Das Wesentliche wird von ihm / ihr rasch erfasst. Die Ursachen und Folgewirkungen im breiteren Umfeld werden erkannt. Neben umsichtigen und präventiven Informationen wird auch Feedback und KnowHow weitergegeben. Der / die Bedienstete wirkt als Vorbild für die anderen Bediensteten.

Merkmal - KundInnenorientierung	
	Kundenorientierung zeigt sich in der Bereitschaft, auf interne und externe Kunden und ihre Bedürfnisse einzugehen, sie mit Tipps zu unterstützen und die Lösung optimal – mit Rücksicht auf Kunden- und Unternehmensinteressen im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben zu realisieren.
80	Die / Der StelleninhaberIn erledigt in der Zusammenarbeit mit dem Kunden ihre / seine Aufgaben. Sie / Er „macht den Job“ ohne großes Engagement und sieht sich als AuftragserfüllerIn. Der Arbeitsablauf wird ohne Rücksicht auf Kundenbedürfnisse abgewickelt.
85	
90	Die / Der StelleninhaberIn geht in der Zusammenarbeit mit dem Kunden nur dann auf seine Wünsche ein, wenn er / sie dazu angehalten wird (passives Verhalten). Von der / dem StelleninhaberIn aus werden kaum Vorschläge/Empfehlungen zur Lösung und zum Ablauf unterbreitet.
95	
100	Die Zusammenarbeit mit KundInnen ist gut. Die Beziehungs- / Kontaktpflege ist an die jeweilige Situation angepasst und erfolgreich. Der / die StelleninhaberIn geht auf Kundenbedürfnisse ein.
105	
110	Die Zusammenarbeit mit KundInnen ist sehr gut. Der / die Bedienstete versteht es, einen Interessensausgleich zwischen KundInnenbedürfnissen und Unternehmenszielen herzustellen. Durch den positiven Umgang mit den KundInnen wird ein vertrauensvolles Verhältnis mit den KundInnen hergestellt.
115	
120	Der / die StelleninhaberIn pflegt eine ausgezeichnete Zusammenarbeit mit internen und externen KundInnen. Die KundInnenwünsche werden unter Berücksichtigung der gesetzlichen und organisatorischen Vorgaben, durch optimale Koordination mit anderen Bereichen hervorragend erfüllt. Der / die Bedienstete versteht es sehr gut, einen Interessensausgleich zwischen KundInnenbedürfnissen und Unternehmenszielen herzustellen. Das Feedback der Kunden ist äußerst positiv.

Wenn Animationstätigkeiten wahrgenommen werden:

Merkmal - Kreativität (Animation)	
	Kreativität zeigt sich in der Fähigkeit und Bereitschaft, auf die Bedürfnisse der Bewohner angepasste Konzepte zu entwickeln und diese auch selbst umzusetzen und andere zur Mitarbeit zu bewegen. Dazu gehört Überzeugungskraft und Einfühlungsvermögen.
80	Die Aufgaben werden von der / dem Bediensteten in gewohnter Art erledigt, ohne über Neuerungen oder Verbesserungen nachzudenken, auch wenn dazu durchaus Spielraum vorhanden wäre. Der / die Bedienstete legt eine ablehnende Haltung und Skepsis gegenüber Neuerungen, die von anderen eingebracht werden, an den Tag.
85	
90	Die Aufgaben werden von dem / der Bediensteten in gewohnter Art erledigt, ohne über Neuerungen oder Verbesserungen nachzudenken, auch wenn dazu durchaus Spielraum vorhanden wäre. Anregungen werden von dem / der Bediensteten akzeptiert, jedoch etwas widerwillig umgesetzt.
95	
100	Der / die Bedienstete orientiert sich bei Konzepten und Abläufen an den Bedürfnissen, Wünschen sowie Fähigkeiten der BewohnerInnen und evaluiert die Wirkung der durchgeführten Aktivitäten.
105	
110	Der / die Bedienstete entwickelt sehr gute auf die Bedürfnisse, Wünsche und Fähigkeiten der BewohnerInnen abgestimmte Abläufe und Konzepte, die Anklang bei den BewohnerInnen finden und evaluiert die Wirkung der durchgeführten Aktivitäten, erkennt Verbesserungspotential und setzt dieses um.
115	
120	Der / die Bedienstete entwickelt sehr gute, auf die Bedürfnisse, Wünsche und Fähigkeiten der BewohnerInnen abgestimmte Abläufe und Konzepte, die Anklang bei den BewohnerInnen finden und evaluiert die Wirkung der durchgeführten Aktivitäten, erkennt Verbesserungspotential und setzt dieses um. Die entwickelten Maßnahmen stoßen auf großes Interesse und die BewohnerInnen nehmen mit Freude an den angebotenen Aktivitäten teil.

Merkmal - Ordnungssinn / Hygiene	
	Ordnungssinn / Hygiene erfasst die Sauberkeit und Hygiene am Arbeitsplatz unter Einhaltung der jeweils geltenden gesetzlichen Vorgaben und Betriebsvorschriften.
80	Der / die Bedienstete hält sich nicht an die Hygienevorschriften bzw. erzielt aufgrund des nicht sachgemäßen Umgangs mit den anvertrauten Betriebsmitteln nicht die geforderten Ergebnisse. Dies führt zu Beschwerden und macht häufige Kontrollen erforderlich.
85	
90	Da Sauberkeit und Ordnung am Arbeitsplatz für den / die Bedienstete eine untergeordnete Rolle spielen, sind mitunter Kontrollen und Anweisungen zur Einhaltung der Hygienevorschriften und zum sachgemäßen Umgang mit den Betriebsmitteln erforderlich.
95	
100	Die anvertrauten Betriebsmittel werden von dem / der Bediensteten sachgemäß eingesetzt. Der Zuständigkeitsbereich ist meist sauber und ordentlich. Der / die Bedienstete hält sich an die gesetzlichen und innerbetrieblichen Hygienevorschriften.
105	
110	Die anvertrauten Betriebsmittel werden von dem / der Bediensteten sachgemäß eingesetzt. Der Zuständigkeitsbereich ist durchwegs sauber und ordentlich. Der / die Bedienstete hält sich vorbildlich an die gesetzlichen und innerbetrieblichen Hygienevorschriften. Auf Sauberkeit und Hygiene wird spürbar Wert gelegt.
115	
120	Die anvertrauten Betriebsmittel werden von dem / der Bediensteten sachgemäß eingesetzt. Der Zuständigkeitsbereich ist stets sauber und ordentlich. Der / die Bedienstete hält sich vorbildlich an die gesetzlichen und innerbetrieblichen Hygienevorschriften. Sauberkeit, Ordnung und Hygiene am Arbeitsplatz sind auch über den unmittelbaren Arbeitsbereich hinaus ein Anliegen. Betreffend Hygienestandard bringt der / die Bedienstete auch Verbesserungsvorschläge ein. Er / Sie wirkt als Vorbild für die anderen Bediensteten.