

# Team & Work

**DUU**

Dienstleistungsgesellschaft  
Universitätsklinikum Ulm mbH

DIENSTLEISTUNG IST UNSER JOB



Service à la carte:  
Es ist angerichtet!



## Liebe Leserin, lieber Leser,

was unterscheidet Patienten von Klienten?

Wir meinen: wenn Menschen sich vertrauensvoll in professionelle medizinische Obhut begeben, spricht man in der Regel von Patienten. Damit sie sich in dieser Rolle gut aufgehoben fühlen können, und das medizinische Personal sich ganz auf seine Aufgaben konzentrieren kann, gibt es die Dienstleistungsgesellschaft des Ulmer Universitätsklinikums. Denn der moderne Klinikalltag stellt alle Beteiligten rund um die Uhr vor höchste personelle Anforderungen und verlangt volles Engagement – zum Wohle und für die Genesung der Patientinnen und Patienten, ob stationär oder ambulant. Deshalb betrachten wir unsere Klinikpatienten immer auch als Klienten, denen wir den bestmöglichen Service angedeihen lassen möchten. Dafür ist es notwendig, dass medizinische und Serviceleistungen möglichst reibungslos miteinander Hand in Hand gehen. Ein Prozess, an dem wir Tag für Tag konzentriert arbeiten, und den wir dank gemeinsamer Anstrengungen immer weiter verbessern. Beispielsweise auch durch Einrichtung einer zentralen Service-Hotline, die ab sofort für direkte Informationen und schnelle Unterstützung bei Fragen, Problemen und Arbeitsaufträgen rund um Hauswirtschaft, Reinigung, Logistik und Transport angewählt werden kann.

Gerade auch in den Bereichen Speiseversorgung und Fahrdienste, die wir in dieser Ausgabe von Team&Work thematisieren, zeigt sich, wie wichtig der Wohlfühlfaktor für alle ist, denen unsere Serviceleistungen zugute kommen – Patienten wie auch anderen Nutzergruppen. Mit anderen Worten: Nicht alle unsere Klienten sind Patienten, aber alle Patienten des Ulmer Klinikums sind gleichzeitig immer auch unsere Klienten. Und für alle gilt gleichermaßen unser Motto: Wir sind für Sie DUU!

Es grüßt Sie herzlich

**Franziska Harant**

Geschäftsführerin

Dienstleistungsgesellschaft

Universitätsklinikum Ulm mbH



*Teamwork auf allen Ebenen schafft die Voraussetzungen für verbesserte Servicequalität und ein konstant hohes Versorgungsniveau.*



*Mit Kompetenz, Präsenz und guter Organisation bringt die DUU-Logistik Personen und Dinge pünktlich und sicher auf den richtigen Weg.*



*Gute Erreichbarkeit ist uns ein zentrales Anliegen. Deshalb ist die neue Service-Hotline von 07.00 Uhr bis 19.00 Uhr für Sie auf Draht.*

Was unterscheidet das Essensangebot in einem guten Hotel von der Speiserversorgung in einem modernen Universitätsklinikum wie in Ulm? In erster Linie die Umgebung. Die Zeiten, in denen Krankenhausesen mit fadem Einheitsbrei gleichgesetzt wurde, sind zum Glück schon lange passé. Denn gerade adäquate Ernährung und Betreuung tragen wesentlich zu Genesung und Wohlbefinden bei.



*Systemgastronomie auf Höhe der Zeit: Am Vortag werden die Menüwünsche der Klinikgäste per Orgacard-Bestellsystem individuell erfasst und direkt in die Zentralküche weitergeleitet.*

## Es ist angerichtet: Speiserversorgung à la carte

Am Ulmer Uniklinikum ist die beispielhaft herausgegriffene Speisekarte einer beliebigen Woche daher eine appetitanregende Lektüre für alle, die täglich ein reichhaltiges Frühstück, ein dreigängiges Mittagessen und ein ausgewogenes Abendessen zu schätzen wissen. Zumindest für alle Patientinnen und Patienten, die ohne medizinische Einschränkung in den Vollkost-Genuss kommen. Daneben gilt es, alle nur denkbaren diätetischen und ernährungsspezifischen Besonderheiten zu berücksichtigen und korrekt zuzuordnen – bis hin zu religiösen oder lebensanschaulich motivierten Tabus. Die gebotene Essensqualität und -vielfalt ist aber bei weitem nicht das einzige, was heute Hotelniveau hat

am Universitätsklinikum Ulm. Dazu gehört natürlich auch eine entsprechende Servicequalität. Die Speiserversorgung in der Chirurgie und in der psychosomatischen Klinik liegt seit Juni 2012 in der Zuständigkeit der DUU, und folgt einem anderen Konzept als in den übrigen Klinikbereichen. Bei identischem Speisenangebot gibt es dort nach wie vor die Tablettversorgung, und die Speisenverteilung ist wie ehemals Aufgabe des Pflegepersonals. Dieses wird bei dem in der Chirurgie praktizierten Versorgungsmodell teilweise entlastet, aber auch so gibt es noch reichlich „Extrawürste“, die durch das DUU-Servicepersonal, das Pflegepersonal, wie natürlich auch durch die zentrale Küche zu leisten sind. >>



*Die regelmäßig geführten professionellen Gesprächsrunden zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Pflege, Service, Zentralküche und EDV haben von Anfang an wesentlich zur Verbesserung von Servicequalität und interner Abstimmung beigetragen.*

## Versorgungsmanagement vom Feinsten – an 365 Tagen im Jahr

Um täglich von morgens bis abends eine lückenlose und in jeder Hinsicht einwandfreie Speiserversorgung der Patientenschaft sicherzustellen, ist ein reibungsloses und eingespieltes Prozessmanagement nötig: angefangen bei der rechtzeitigen und korrekten Erfassung der Menüwünsche der Klinikgäste am Vortag, über die hygienische, pünktliche und optimal temperierte Speisenanlieferung und -verteilung, die individuelle und appetitliche Darreichung, bis hin zum Abtragen und Reinigen der Gedecke, der Rückführung der Speisereste sowie der Organisation von insgesamt 12 Stationsküchen ist das DUU-Servicepersonal dabei umfassend gefordert. Denn natürlich müssen alle Abläufe auf den Stationen eng mit den Anforderungen und Aufgaben des medizinischen Personals abgestimmt und verzahnt sein. Schließlich sind allein in der Chirurgie bei durchschnittlicher Belegung an die 300 Personen in der professionellen Obhut des Klinik- und DUU-Personals – alle mit unterschiedlichen Voraussetzungen, Vorlieben und Besonderheiten. Auch sind die Grenzen zwischen Versorgung und Pflege mitunter fließend, beispielsweise bei der Getränke-Bereitstellung und der Erstellung individueller Trinkprotokolle.

Ungeachtet unvermeidlicher Anlaufschwierigkeiten hat sich die Versorgungspraxis mit der getrennten Service-Aufgabenverteilung schon in vieler Hinsicht bewährt. So kommen die stationären Chirurgiepatientinnen und -patienten in den Genuss einer hotelmäßigen Gedeckversorgung, mit dem Effekt, ihre Speisen schneller, individueller, temperaturgerechter und auch appetitlicher serviert zu bekommen. Möglich wird das durch eine dezentralisierte Infrastruktur und somit verkürzte Wege.

Auch die zentrale Klinikküche profitiert von einer damit einhergehenden Entzerrung. So entfällt dort die Bandkontrolle und der Spüldienst, und die täglichen warmen Mahlzeiten müssen nicht mehr alle zeitgleich fertig gestellt werden. Statt dessen wird das Essen



im sogenannten „Cook-and-chill“-Verfahren zeitversetzt vorbereitet, und vom DUU-Personal in den Umluftöfen der Stationsküchen zeitnah fertig gegart. Voraussetzung ist allerdings eine funktionierende Infrastruktur vor Ort: anfängliche technische Unzulänglichkeiten der installierten Umlufttechnik konnten mittlerweile bereinigt werden. Im Notfall gibt es ohnehin eine zweite, nahezu identisch ausgestattete Personalküche auf jeder Station – es ist also auch für eventuelle Technikausfälle vorgesorgt. Darüber hinaus stellt das DUU-Servicepersonal sicher, dass auf jeder Station rund um die Uhr Getränke und kleine Zwischenmahlzeiten für die Selbstversorgung mobiler Patienten bereitstehen.

### Das DUU-Servicepersonal: Mit Leib und Seele dabei

Das praktizierte Speiserversorgungsmodell rechnet sich trotz relativ hohen personellen Aufwands. Eine geringe Reklamations- und Fehlerrate spricht für sich. Um den Anforderungen der Zertifizierung nach DIN ISO 9001:2008 zu entsprechen, die seit 2013 erfüllt ist, wird der DUU-Servicepersonalstamm regelmäßig und umfassend geschult: von Verhaltensregeln im Patientenumgang, über Personal-/Küchen-/und Oberflächenhygiene, Diätetik bis zum Teamwork reicht die Palette der Fortbildungsmaßnahmen, die das DUU-Servicepersonal unter der professionellen Supervision von Objektleiterin Nimet Sungur und Diätassistentin Lisa Sigloch für seine anspruchsvollen Aufgaben qualifiziert. ■

*Mit gutem Appetit genießen  
– eine der positiven Facetten,  
die ein Klinikaufenthalt  
mit sich bringen  
kann.*





*Patienten können sich immer als Klinikgäste versorgt fühlen – ob am Bett oder, wie in der psychosomatischen Klinik, per Mobil-Bufferversorgung für die gefährigten Patienten.*

## Der DUUDEN: Fachchinesisch verständlich übersetzt

Wir leben in einer modernen Dienstleistungsgesellschaft, und diese hat viele Facetten und Dienstleistungsbereiche aufzuweisen. Die Dienstleistungswelt der DUU ist anspruchsvoll und vielgestaltig, und lässt sich besonders für Außenstehende nicht immer und auf Anhieb richtig erschließen. So haben die einzelnen DUU-Leistungsbereiche Hauswirtschaft, Reinigung, Versorgung und Logistik/Transport ihre ganz individuellen Besonderheiten und Fachbegriffe, von denen wir an dieser Stelle künftig beispielhaft einen herausgreifen und näher erläutern werden. Für ein besseres Verständnis unserer Leistungen und Tätigkeiten, die wir damit noch besser nachvollziehbar machen wollen.

Unser heutiger Begriff lautet:

### Scheuer-Wischen

Wie unschwer zu erraten, ist diese Arbeit dem Leistungsbereich Reinigung zuzuordnen. Allerdings gibt es hier, entgegen oft laienhafter Annahmen selbst putzerfahrener Hausfrauen oder -männer, eine ganz erhebliche Bandbreite an verbindlichen Vorgaben und Begriffsbestimmungen, die vom Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (Ausschuss für Betriebswirtschaft und Technik), dem REFA-Fachausschuss Gebäudereinigung, sowie dem FIGR-Forschungs- und Prüfungsinstitut für Gebäudereinigungstechnik GmbH fixiert wurden. Schließlich handelt es sich beim

Gebäudereiniger um einen qualifizierten Ausbildungsberuf (siehe auch unseren Themenbeitrag in der letzten Ausgabe von Team & Work). Deshalb hier ein Auszug aus dem Gebäudereiniger Handbuch, wo im Abschnitt 5.1 – 5 Scheuer-/Wischdesinfektion folgendes nachzulesen ist:

#### Definition/Anwendungsbereich

*Die Scheuer-/Wischdesinfektion wird bei der Desinfektion von Fußböden und anderen Oberflächen, z.B. Arbeitsflächen und Oberflächen medizinischen Inventars, eingesetzt. Durch diese Maßnahme werden durch mechanisches Reiben an Oberflächen haftende Infektionserreger und Verunreinigungen gelöst, gleichzeitig wird ein Desinfektionsmittel in wässriger Lösung aufgebracht. Es wird durch dieses Verfahren verhindert, daß auf der Oberfläche haftende Verunreinigungen die Desinfektionswirkung beeinträchtigen.*

(Auszug aus der GUV-R 206 Regel Desinfektionsarbeiten im Gesundheitsdienst)

#### Schlussdesinfektion / Scheuer-/Wischdesinfektion

*Es handelt sich um eine Desinfektion eines Bereiches, der zur Pflege oder Behandlung eines Infektionskranken diente. Durch die Maßnahme soll erreicht werden, dass für diesen Bereich eine Infektionsgefährdung für andere Personen oder nachfolgende Patienten ausgeschlossen werden kann.*

– Alles klar?

Auch wenn der Begriff „Shuttle“ heutzutage den meisten Leuten vertraut sein sollte, wissen möglicherweise doch noch nicht alle Nutzungsberechtigten des DUU-Shuttledienstes, dass sie diesen Service in Anspruch nehmen könnten – noch dazu völlig kostenlos! Dabei ist dieses Transportangebot eine komfortable Einrichtung, um sich zwischen den verschiedenen Klinikarealen am Safranberg, Michelsberg und am Oberen Eselsberg zu bewegen.



*Gut zu Fuß und sicher auf Achse – so lässt sich das Logistikpensum der DUU zuverlässig bewältigen.*

# DUU-Shuttleservice – die Klinikums-Kuriere

Insgesamt elf Haltestationen werden von den vier Kleinbussen des DUU-Shuttle-Service in der Kernbetriebszeit montags bis freitags zwischen 07.00h und 17.30h angefahren. Im viertelstündigen Turnus steht an jedem Haltepunkt ein Fahrzeug zur Abfahrt bereit, und bietet mit der Tour 11 sowohl für Universitäts-Mitarbeiter/innen wie für Patient/innen mit Berechtigungsschein und Beschäftigte der DUU einen zuverlässigen und pünktlichen Liniendienst.

Am 1. Juli startete zudem die einjährige Testphase für einen erweiterten Shuttle-Dienst, der werktags in der Zeit zwischen 06.00h und 07.00h sowie zwischen 17.30h und 22.00h zusätzlich als Spontan-Shuttle verkehren wird. Damit soll auch über die Kernzeiten hinaus ein lückenloser Personenbeförderungs-Service gesichert sein. Patientenseitig gibt es allerdings die versicherungsrechtlich begründete Einschränkung, dass generell nur gehfähige und orientierte Personen, die keiner medizinischen Assistenz bedürfen, den Shuttle-Service beanspruchen können. Bei Bedarf steht ihnen für den Weg zwischen Pforte und Fahrzeug jedoch auch ein unterstützender Begleitservice zur Seite; für alle anderen ist der Kranken-

transport zuständig. Der Shuttle-Fahrplan mit Abfahrtszeiten und -stationen ist im Intranet des Universitätsklinikums sowie auf der DUU-Internetseite abrufbar.

## Dienstleistung, Laufleistung und Fahrleistung

Mit einem durchschnittlichen Fahrgastaufkommen von derzeit etwa 2.500 Personen im Monat bringen die DUU-Shuttles jährlich ca. 30.000 Passagiere und ca. 17.500 diagnostische Proben ans Ziel. Dafür sind vier Vito 7-Sitzer-Busse im Einsatz, die im Rahmen eines sehr attraktiven Leasingmodells regelmäßig gegen Neufahrzeuge ausgetauscht werden. Ihre passagiergerechte Ausstattung mit Einstiegshilfe und Automatikgetriebe bietet beste Voraussetzungen für eine sichere und komfortable Personenbeförderung.

Doch dieser Bereich ist nur ein Teil der Transportaufgaben, die das etwa zehnköpfige DUU-Fuhrparkteam leistet: im täglichen Klinikbetrieb sind Materialien aller Art, vor allem diagnostische Proben, Arzneimittel, sowie Postsendungen innerhalb des Klinikums auf



*Sicherheit und Komfort haben oberste Priorität im Fahrdienst der DUU.*

den Weg zu bringen. Haus-intern sind dafür sogenannte „Material- und Pfortenläufer“ unterwegs, die für das Einsammeln der Transportsendungen und deren Überstellung bzw. Entgegennahme an der Pforte zuständig sind. Über die fixe Materialroute mit der Tour-Nr. 7 wie auch über die Shuttle-Tour Nr. 11 werden die Sendungen dann auf der Straße weiter transportiert. Für diese Transporte, die ein Jahresvolumen von vielen tausend Tonnenkilometern erreichen, werden von der DUU weitere PKW eingesetzt; zudem verfügt die DUU-Logistik noch über 12 t-LKW und einen Pritschenwagen. Die jährliche Kilometerleistung jedes Shuttle-Kleinbus beläuft sich auf stattliche 50.000 km – allein im Klinik-Nahverkehr.

### **Verantwortung auf allen Wegen**

Seit Aufspaltung der klinischen Aufgabenbereiche in separate Dienstleistungssparten im Jahr 2012 liegt die Leitung der DUU-Logistikabteilung in den Händen von Chris Röhl. Nach der Ausbildung zum Speditionskaufmann und weiterführenden betriebswirtschaftlichen Studiengängen war Röhl u.a. lange Jahre bei namhaften

Logistikunternehmen in verantwortlichen Positionen für die Automobilbranche tätig. Zuverlässigkeit, Versorgungssicherheit und die Einhaltung und Optimierung der Regellaufzeiten sind wesentliche Qualitätsfaktoren für das 90-köpfige DUU-Logistik-Team. Neben der rein planerischen Organisation von Regeltouren, Sonderfahrten und Eiltransporten müssen dafür natürlich auch die personellen Voraussetzungen gegeben und gesichert sein. Hier kann die Logistikleitung auf einen gut ausgebildeten und motivierten Mitarbeiterstab zählen: einwandfreies Führungszeugnis, gute Umgangsformen, Gesundheitsprüfung, ein jungfräuliches Punktekonto und ein Personenbeförderungsschein sind die Grundanforderungen für eine Festanstellung als DDU-Shuttlefahrer/in. Darüber hinaus sichern regelmäßige Fahrsicherheits-Trainings, Ersthelferkurse und quartalsmäßige Jour-Fix-Zusammenkünfte das Qualitätsniveau der DUU-Fuhrparkleistungen. Wie Chris Röhl zufrieden vermerkt, kommen diese Maßnahmen besonders auch der Fahrsicherheit zugute: Die Quote selbst verschuldeter Unfälle liegt exakt bei Null. Schließlich arbeiten alle im DUU-Logistikteam daran, dass es auch künftig dabei bleibt. ■



## Die neue DUU-Hotline: Ihr direkter Draht zum richtigen Ansprechpartner

Erreichbarkeit und Transparenz sind wesentliche Kennzeichen von gutem Service – wie auch das Bestreben, immer noch besser zu werden. Um unseren Anspruch „Wir sind für Sie DUU“ möglichst umfassend zu erfüllen, haben wir, ergänzend zu den unten aufgeführten Ressort-Informationen und den zugeordneten Personen, jetzt eine zentrale telefonische Hotline eingerichtet.

Die Ulmer Rufnummer **500-69600** ist ab sofort von montags bis freitags in der Zeit von 7:00 bis 19:00 Uhr Ihr direkter Draht zu Informationen und schneller Unterstützung bei Fragen, Problemen und Arbeitsaufträgen rund um Hauswirtschaft, Reinigung, Versorgung und Transport.

Wann immer Sie im Zweifel sind, wer für Ihr Anliegen oder Problem zuständig ist, können Sie die Hotline in Anspruch nehmen. Vor allem in dringenden oder schnell abzuklärenden Fällen soll die neue Servicenummer dabei helfen, direkt Abhilfe zu schaffen, oder mit den richtigen dafür zuständigen Personen in Kontakt zu treten. Ob es um die Klärung einer Zuständigkeit, eines Sachverhaltes, oder um eine Anregung geht – unter der neuen Service-Hotline **500-69600** hilft Ihnen die DUU gerne schnell und gewohnt kompetent weiter. ■



### Wir sind für Sie DUU:



**Geschäftsführung**  
 Franziska Harant  
 Tel. (0731) 500-66401  
[franziska.harant@uniklinik-ulm.de](mailto:franziska.harant@uniklinik-ulm.de)



**Prokura**  
 Oliver Neun  
 Aktenscan  
 Tel. (0731) 500-69602  
[oliver.neun@duu-mbh.de](mailto:oliver.neun@duu-mbh.de)



**Controlling**  
 Sven Hofmann  
 Glas- und Sonderreinigung  
 Tel. (0731) 500-69601  
[sven.hofmann@duu-mbh.de](mailto:sven.hofmann@duu-mbh.de)



**Chirurgische Klinik/Psychosomatik,  
 Medizinische Klinik/Außenbereiche**  
 Nimet Sungur  
 Objektleitung  
 Tel. (0731) 500-66410  
[nimet.sungur@duu-mbh.de](mailto:nimet.sungur@duu-mbh.de)



Margret Pfeffer  
 stellv. Objektleitung, Versorgung  
 und OP  
 Tel. (0731) 500-69612  
[margret.pfeffer@duu-mbh.de](mailto:margret.pfeffer@duu-mbh.de)



Lisa Sigloch  
 Diätassistentin  
 Speisenversorgung  
 Tel. (0731) 500-69615  
[lisa.sigloch@duu-mbh.de](mailto:lisa.sigloch@duu-mbh.de)



Rifat Berisha  
 Teamleitung  
 Reinigung und Scheuer-Wisch-Team  
 Tel. (0731) 500-69667  
[rifat.berisha@duu-mbh.de](mailto:rifat.berisha@duu-mbh.de)



Ibrahim Durmus  
 Teamleitung  
 Reinigung Außenbereiche und  
 Spülküche  
 Tel. (0731) 500-69670  
[ibrahim.durmus@duu-mbh.de](mailto:ibrahim.durmus@duu-mbh.de)



**Kliniken Michelsberg/Safranberg**  
 Konstantinos Tzikakis  
 Objektleitung  
 Tel. (0731) 500-69701  
[konstantinos.tzikakis@duu-mbh.de](mailto:konstantinos.tzikakis@duu-mbh.de)



Dill-Eyob Teclé  
 Teamleitung  
 Versorgung und OP  
 Tel. (0731) 500-69704  
[dill-eyob.tecle@duu-mbh.de](mailto:dill-eyob.tecle@duu-mbh.de)



Meral Kaya  
 Teamleitung  
 Reinigung  
 Tel. (0731) 500-69703  
[meral.kaya@duu-mbh.de](mailto:meral.kaya@duu-mbh.de)



**Logistik**  
 Chris Röhl  
 Logistikleitung  
 Tel. (0731) 500-69746  
[chris.roehl@duu-mbh.de](mailto:chris.roehl@duu-mbh.de)



Tobias Geyer  
 stellv. Logistikleitung  
 Tel. (0731) 500-69747  
[tobias.geyer@duu-mbh.de](mailto:tobias.geyer@duu-mbh.de)



Heiko Möck  
 Fuhrparkleitung  
 Tel. (0731) 500-69758  
[heiko.moeck@duu-mbh.de](mailto:heiko.moeck@duu-mbh.de)



Orazio Friedl  
 Teamleitung  
 Patiententransport  
 Tel. (0731) 500-44993  
[orazio.friedl@duu-mbh.de](mailto:orazio.friedl@duu-mbh.de)



Michael Tzortzis  
 Teamleitung  
 Transportdienst Michelsberg  
 Tel. (0731) 500-69749  
[michael.tzortzis@duu-mbh.de](mailto:michael.tzortzis@duu-mbh.de)



**Parkraumbewirtschaftung**  
 Siegfried Veit  
 Abteilungsleitung  
 Tel. (0731) 500-66733  
[siegfried.veit@uniklinik-ulm.de](mailto:siegfried.veit@uniklinik-ulm.de)

### DUU INTERN:

Informationen zu Ansprechpartnern,  
 Tourenplänen, Leistungsverzeichnissen  
 u.a. finden Sie über die Intranet-Startseite  
 des Universitätsklinikums Ulm  
 --> Klinikstruktur  
 --> sonstige Einrichtungen  
 --> DUU

### IMPRESSUM