

Leistungsziel 1.2.1.1  
Dienstleistungen kennen

Dienstleistungen in den Bereichen:

Gastronomie:

1. **Lebensmitteleinkauf:**  
**Kundennutzen:** Einkauf sämtlicher Lebensmittel und Getränke  
Alle Mitarbeitenden und Patienten werden mit diesen Lebensmitteln und Getränken versorgt.  
Wenn man diesen Einkauf vergisst, gibt es zu wenig zu essen.
2. **Restauration:**  
**Kundennutzen:** Ist zuständig für die Personalrestaurants, Bistros und Cafeterias im USZ.  
Ohne die Restauration können diese Restaurants und Cafeterias nicht genutzt werden. Die Restauration ist zuständig, dass alle Patienten und Mitarbeiter in den Restaurants und Cafeterias bedient werden, und dass genügend Ware zur Verfügung stehen.

Hausdienst und Wäscheversorgung:

1. **Reinigung:**  
**Kundennutzen:** Reinigung sämtlicher Räume im USZ  
Die Reinigung trägt zum Wohlbefinden der Patienten, Besucher und Mitarbeitenden bei.
2. **Wäscheversorgung:**  
**Kundennutzen:** Sie beliefert das ganze USZ mit Textilien. Die Wäscheversorgung ist aufgeteilt in die Kleiderzentrale und die Wäschezentrale.  
Ohne die Kleiderzentrale hätten die Mitarbeitende keine Dienstkleider und müssten diese selber kaufen. Die Wäschezentrale versorgt die Stationen mit frischer Wäsche.

Sicherheit und Umwelt:

1. **Sicherheitsdienst:**  
**Kundennutzen:** Zum Sicherheitsdienst gehört die Alarmzentrale, der Sicherheits-Aussendienst und die kriminalpolizeilichen Ermittlungen.  
Stellt die Sicherheit für alle Mitarbeitenden und Patienten sicher. Sobald man sich nicht sicher fühlt, oder etwas Ungewöhnliches sieht, kann man sich dort melden und der Sicherheitsdienst kümmert sich darum.
2. **Betriebsfeuerwehr:**  
**Kundennutzen:** Falls es ein Ereignis gibt, indem die Feuerwehr ausrücken muss, setzen sie sich ein, bis Verstärkung kommt.  
Man fühlt sich sicherer, wenn man weiss, dass Hilfe innerhalb von wenigen Minuten da ist.

Technischer Dienst:

1. **Versorgung des USZ mit Strom:**  
**Kundennutzen:** Der Technische Dienst versorgt das ganze USZ mit Strom  
Das ganze USZ braucht Strom. Ohne Strom laufen z.B. die Geräte nicht, also können keine lebensrettenden Operationen durchgeführt werden.
2. **Sanitärdienst:**  
**Kundennutzen:** Sie schauen, dass alle sanitären Anlagen (z.B. WCs) in Betrieb sind und beheben Störungen, falls diese eintreten.  
Die Sanitäreanlagen sind immer betriebsbereit oder werden innert Kürze geflickt.

Beschaffung und Logistik:

1. **Einkauf:**  
**Kundennutzen:** Der Einkauf sorgt für alle Einkäufe ausser den Lebensmitteleinkäufen.  
Benötigte Waren können Mitarbeiter beim Einkauf bestellen. Diese werden in kürzester Zeit zu günstigen Preisen geliefert. (z.B. wenn zu wenig Büromaterial vorhanden ist)
2. **Kundendienst:**  
**Kundennutzen:** Gibt Sichtausweise (Badges) ab, verwaltet alle Schlüssel des USZ, vermietet Personalzimmer und Personalparkplätze und verwaltet das Fundbüro.  
Neu eintretende Mitarbeiter werden dort mit den Sichtausweisen und den Schlüsseln ausgerüstet. Zudem können wir über den Kundendienst ein Personalzimmer in der Nähe des USZ mieten.

Controlling und Organisation:

1. **Überwachen des Jahresbudgets:**  
**Kundennutzen:** Das Controlling und Organisation überwacht das Jahresbudgets der einzelnen Bereichen.  
Da das Jahresbudgets kontrolliert wird, überschreiten die Bereiche das Budgets nicht zu sehr und wissen laufend, wie viel Budgets sie bis zum Jahresende noch zugute haben.
- Übergeordnete Weisungen:**  
**Kundennutzen:** Das Controlling und Organisation erstellt und bearbeitet die Weisungen der Bereiche  
Mit der Erstellung dieser Weisungen wird die genaue Arbeitsweise bekanntgegeben. So werden die Arbeitsabläufe in der ganzen Direktion Betrieb vereinheitlicht und dies macht die Arbeit einfacher.