

Spitalverpflegung 2030 – nicht notwendig, notwendiges Übel, Differenzierungschance?

# Im Spannungsfeld: Qualität – Kosten – Zeit

Prozessoptimierungen in sämtlichen Bereichen des Gesundheitswesens zeigen auf, wo, wie und wieviel gespart werden kann. Die PwC-Studie «Ambulant vor Stationär» spricht von Sparpotenzialen von bis zu einer Milliarde Franken jährlich, je nach Case.

Tageschirurgische Zentren für Kurzlieger, die heute bereits nur einen Tag im Spital verbringen und weitere, zukünftig ambulant lösbare Eingriffe, fordern neue Denkweisen, auch in den gastronomischen Bereichen.

Der Erfolg medizinischer Leistungen wird 2030 vorausgesetzt werden. Die Frage stellt sich, welches Wohlfühlpaket muss dann für Patienten geschnürt werden, damit sich diese nach seinem Kurzaufenthalt positiv äussert. Denn, egal wie lange der Aufenthalt dauert, werden neutrale Plattformen wie TripAdvisor für Spitäler schonungslos genutzt um die persönlichen Erfahrungen wiederzugeben.

Und da der Eingriff selber auf seine Qualität hin (meist) nur oberflächlich beurteilt werden kann, wird die Spitalqualifikation über die Bereiche Essen und Trinken, Entertainment, Sauberkeit und Freundlichkeit stattfinden. In dieser Disziplin

fühlt sich jeder Patient als berufener Experte und sieht sich in der Lage, sämtliche Aspekte der bereitgestellten Dienstleistungen ausführlich zu kommunizieren. Die Imageprägung geht dementsprechend (auch) durch den Magen. Spätestens bei der nächsten Spitalwahl kommt die Quittung.

### Stets motiviert für die bestmögliche Leistung

Die zentrale Frage lautet daher: Wie können die Verantwortlichen der Verpflegungsprozesse das magische Dreieck «Qualität – Kosten – Zeit» so steuern, dass die Mitarbeitenden motiviert bleiben und jeden Tag ihre bestmögliche Leistung abrufen können? Eine Lösung bietet das Prozesskochen. Zeitenkoppelte Produktionssequenzen gewährleisten entschleunigtes Arbeiten und hilft den Mitarbeitenden sich in jeder Phase auf dieselbe zu fokussieren.

**Prozessdenken** beginnt aus heutiger Optik bei den vorgelagerten, den PRE-Prozessen. Es folgt ein intensiver Menüplanungsprozess, verbunden mit make or buy-Entscheiden im Wareneinkauf. Abhängig von der Produktions- und Lagertechnik wird die interne und externe Logistik definiert was schliesslich zur optimalsten Bereitstellung der Verpflegungsangebote führen soll. Um den «closed loop» zu vervollständigen, müssen abschliessend alle POST-Prozesse verifiziert und abgearbeitet werden.

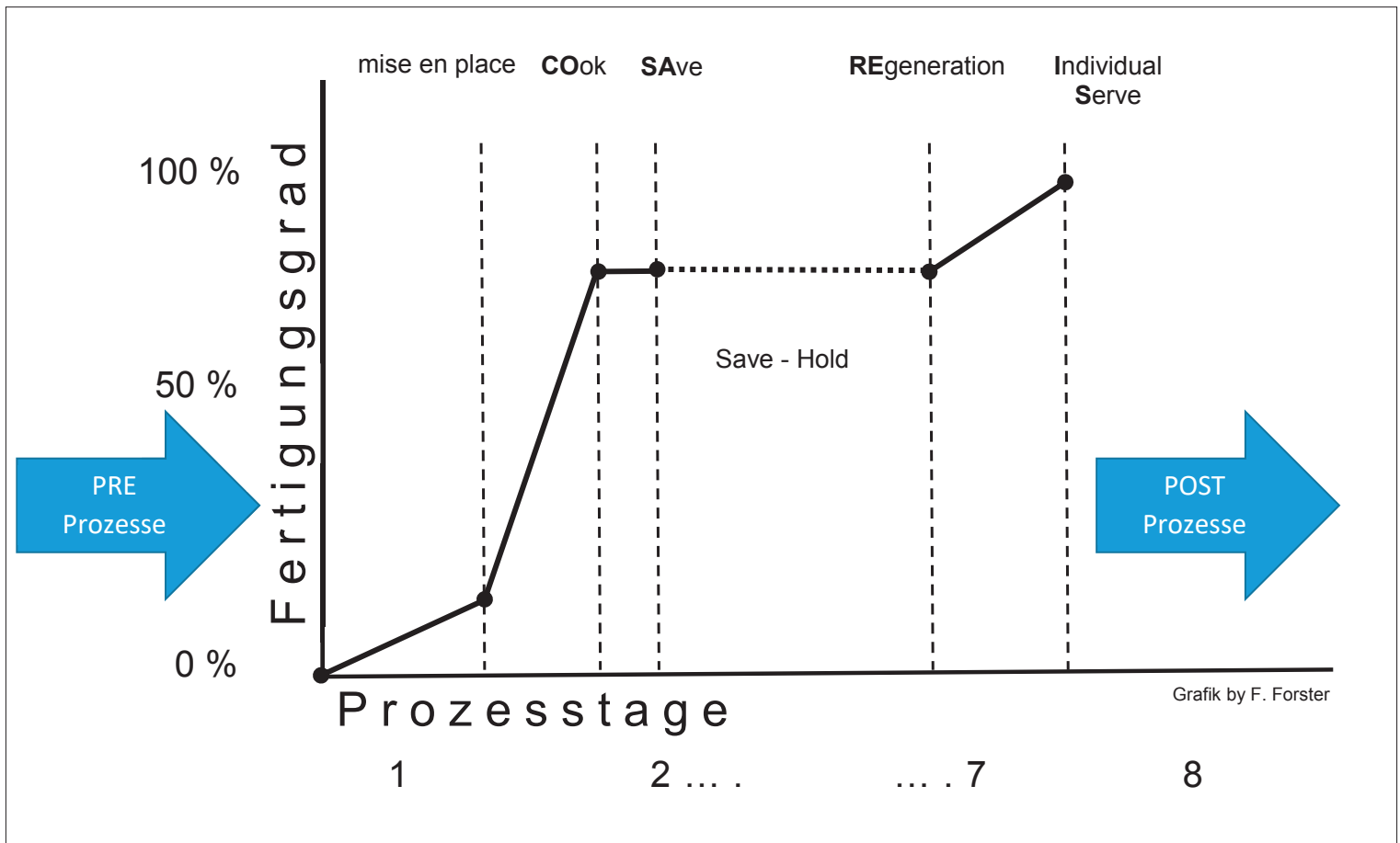
Betriebswirtschaftlich erfolgreiche Konzepte gliedern die Prozesslandschaft in folgende Bereiche:

**Vorgelagerte Prozesse:** In der sogenannten PRE Phase werden basisrelevante Themen abgearbeitet:

- Das Verpflegungskonzept für alle Anspruchsgruppen generell

Neue Perspektiven für die Spitalküche: COok, SAve, REgeneration und Individual Serve – der ganze Ablauf im Überblick



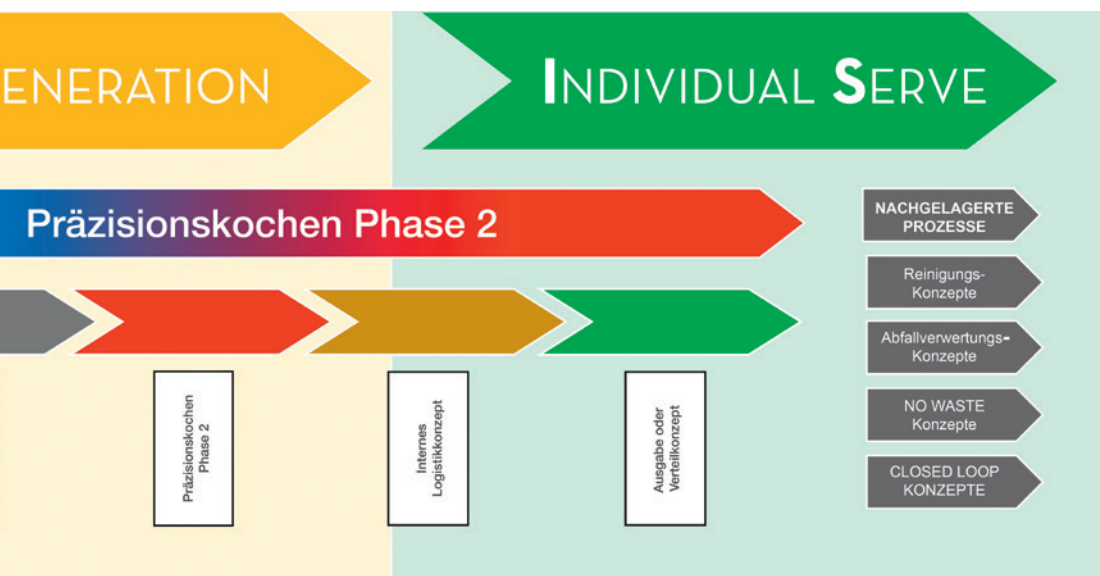


- Menüplanung
- «make or buy»-Entscheide
- «mise en place»-Konzepte
- GHP und darauf aufbauend HACCP
- Produktionsrelevante, begleitende Software
- Fragen bezüglich der internen und externen Logistik

**Hauptprozesse:** Cook and...? Was wurde in den letzten Jahren alles als der «ultimative Produktionsprozess» proklamiert. Und was wurde alles wieder schubladisiert – leider oft erst nachdem die gesamte Produktion auf ein neues System umgestellt war. Und dann gibt es noch die unzähligen Betriebe, welche sich mit den Pro-

zessen – mangels Alternativen – solidarisiert haben und so täglich viel Wertschöpfungspotenzial brachliegen lassen. Diese Konstrukte wird es bis 2030 sicher nicht mehr geben. Dies weil einerseits eine transparente (tiefrote) Vollkostenrechnung vorliegen wird und andererseits die Produktionsflexibilität für die unterschiedli-

Frank Forster, Hotelkaufmann, Prozessspezialist, IKT Concepts, Baar





chen Anspruchsgruppen nicht gewährleistet werden kann. Der COSAREIS-Prozess unterstützt die Planungsarbeit in jeder der 4 Hauptphasen:

**Cook** – 100% selber kochen oder 100% kochen lassen mit allen möglichen Zwischenstufen.

**Save** – Vor Ort selber mit der richtigen Methode haltbar machen oder Haltbares einkaufen.

**REgeneration** – Ein zweiter Produktionsprozess welcher mindestens die selbe Professionalität vom Team verlangt wie der erste, der COok Prozess.

**Individual Serve** – WIE kommen die Produkte zum Gast? WER serviert WO mit WELCHEN Systemen mit welchem Professionalisierungsgrad?

Die vier Bereiche wissen, jeder für sich, eine hohe Komplexität auf. Um optimal für die Zukunft gerüstet zu sein, müssen diese Bereiche, nach den Grundsatzentscheidungen pro Prozess, stringent aufeinander abgestimmt werden. Aus der Beratungspraxis haben sich folgende Schritte als zielführend erwiesen:

- Stufe 1: Analyse sämtlicher Verpflegungsprozesse
- Stufe 2: Pilot- oder Testphase
- Stufe 3: Umsetzungs- und Implementierungsphase
- Stufe 4: Kontrollsequenzen und Feinjustierung

**Wege zum Ziel: tradierte zukunftsweisende Produktionstechniken – alles ist möglich**

**COOK** soll jeder Produktionstechnik den Platz einräumen, welche für den gewünschten Output

benötigt wird. Beispiel: Neben dem neuen, extrem schnellen, vitaminschonenden STEAM VAC Garen für a la Minute Gemüse werden in der neuesten Generation von beheizbaren Schockfroster Bratenstücke im Niedertemperaturmodus Langzeitgärt und dann vollautomatisch auf 2 Grad Lagertemperatur gebracht. Mit dem richtigen Gebinde ist es zudem möglich, die Produkte rund 10 Tage ohne Qualitätsverlust für das Service bereitzustellen.

Der Erfolgsfaktor heisst Eigenconvenience, welche in qualitativer Bestform, als jederzeit abrufbare Komponenten bereitgestellt werden. Damit wird bereits der **SAVE Prozess** angesprochen. Es gibt nicht DIE richtige Konservierungslösung für alle Produkte. Es gibt jedoch den optimalen Mix für das gesamte Produktportfolio.

**Produzieren bei Bestelleingang – REgeneration** gilt bereits heute als Königsdisziplin auf dem Weg zum perfekten Teller. Hier benötigen selbst erfahrene Köche Schulungen um die unterschiedlichen, technischen Hilfsmittel zu beherrschen und die geforderte Qualität gewährleisten zu können.

Durch ein intelligentes Baukastensystem wird es möglich ein facettenreiches Angebot in hoher Qualität und jederzeitiger Verfügbarkeit anzubieten. Wie kommt der perfekte Teller nun zum Patienten?

Der Bereich **Individual Serve** soll hier Wege aufzeigen, wie die Qualität auf der «letzten Meile» gewährleistet bzw. kontrolliert werden kann.

### Entscheidende Fragen für die Zukunft

Welche Fragen müssten die Verpflegungsverantwortlichen im Spital zukünftig beantworten können? Hier eine kleine Auswahl:

- Unter welchen Umständen würde der ambulant behandelte Patient unsere verpflegungsrelevanten Dienstleistungen zukünftig in Anspruch nehmen?
- Was muss die «Spitalküche» bieten, um von dem Austritt noch einen positiven Akzent setzen zu können?
- Welche Erlebnisse bieten wir zukünftig den stationären Patienten?

Die Herausforderungen sind vielfältig und einige namhafte Organisationen wie auch Bildungsinstitute machen sich heute bereits intensive Gedanken dazu. So findet zum Beispiel am 29. März 2017 im Rahmen der CAREUM Weiterbildung eine Impulsveranstaltung zu diesem Themenkreis, mit einigen spannenden Beispielen aus der Praxis, statt.

Abschlussfragen: Was wird es in Ihrem Spital 2030 zu Essen geben? Wie und wo werden Ihre Patienten darüber urteilen? Wie werden Sie dabei abschneiden? Mit welchen Konsequenzen?

### Weitere Informationen

IKT Concepts, Frank Forster  
Ruessenstrasse 12, 6340 Baar  
Telefon 076 479 41 41  
info@iktconcepts.com  
www.iktconcepts.com