

Sanatorium Kilchberg setzt auf Kooperation mit der ZHAW zur Erarbeitung einer trendorientierten und bedürfniszentrierten Verpflegung

Innovative forschungsgestützte Verpflegungskonzepte

Die Gemeinschaftsverpflegung hat viele Herausforderungen zu meistern, speziell im Gesundheitsbereich. Gleichzeitig stellt die Patienten-Hotellerie für die Institutionen einen wichtigen Image-Faktor dar. Um den Bedürfnissen der Gäste gerecht zu werden, sind Gesundheitsinstitutionen gefordert, ihre Dienstleistungen regelmässig zu hinterfragen und zu optimieren.

Ein anstehendes Neubauprojekt bietet hier besonderen Anlass für eine grundsätzliche Überprüfung der Verpflegungs-Konzepte. In diesem Zusammenhang plant das Sanatorium Kilchberg, auf ein trendorientiertes und bedürfniszentriertes Verpflegungskonzept zu setzen. Doch wie muss ein solches aussehen? Gemeinsam mit der Kompetenzgruppe Hospitality & Service Management der ZHAW wurde diese Frage beantwortet.

Sanatorium Kilchberg 2029: eine moderne Zukunft an neuem Standort

Das Sanatorium Kilchberg ist mit seiner über 150-jährigen Geschichte eine der ältesten Schweizer Privatkliniken für Psychiatrie und Psychotherapie. Die Institution zeichnet sich durch eine reizvolle Lage am linken Ufer des Zürichsees aus und umfasst eine Vielzahl von Gebäu-

den. Um die Entwicklung des Unternehmens zu unterstützen und eine Erweiterung zu ermöglichen, ist das Sanatorium Kilchberg auf eine Gesamtsanierung der Häuser angewiesen. Dies ist am aktuellen Standort nicht möglich. Dank der Ein-Standort-Strategie des See-Spitals erhält das Sanatorium Kilchberg die Möglichkeit, ab 2026 ein neues, modernes Sanatorium auf dem Gelände des aktuellen See-Spitals zu errichten und so den zukünftigen Anforderungen gerecht zu werden.

Marlen Rösler, Leitung Hotellerie, Sanatorium Kilchberg: «Junge Studierende mit konzeptuellen Überlegungen für die Zukunft zu beauftragen, bietet die Chance einen sehr analytischen und unvoreingenommenen Blick auf die Thematik zu bekommen, das ist im Alltagsgeschäft in dieser Qualität nicht möglich.»

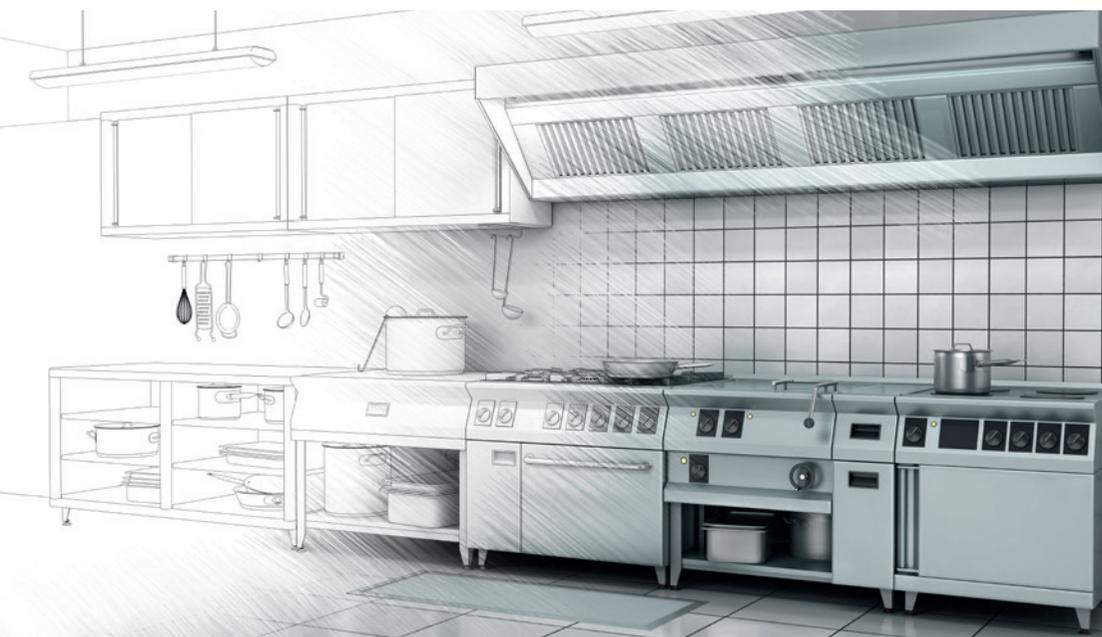
Die Kraft der Wissenschaft: eine gezielte und strukturierte Herangehensweise

Mit dem bevorstehenden Neubau des Sanatoriums Kilchberg bietet sich eine einzigartige Gelegenheit, ein ganzheitliches Verpflegungskonzept zu entwickeln und umzusetzen. Das Konzept soll nicht nur den Bedürfnissen der Stakeholder gerecht werden, sondern auch aktuellen Trends entsprechen. Das Sanatorium Kilchberg hat sich für eine Zusammenarbeit mit der Kompetenzgruppe Hospitality & Service Management der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften (ZHAW) entschieden, um verschiedene Konzepte als Entscheidungsgrundlage für eine zukunftsfähige Verpflegung zu erhalten. Erster Schritt war die Ausschreibung einer Bachelor-Arbeit im Herbst 2022. Bearbeitet wurde das Thema von Anita Läubli, einer Bachelor-Absolventin mit gut gefülltem Rucksack aus der Praxis.

Anita Läubli: «Durch die Zusammenarbeit mit dem Sanatorium Kilchberg bot sich mir die einzigartige Gelegenheit, meine Bachelorarbeit umzusetzen und dabei mein Wissen aus dem Studium und meine Praxiserfahrung zu verknüpfen, um so einen praxistauglichen Mehrwert zu schaffen.»

Prozessbasierte, trend- und bedürfnisorientierte Vorgehensweise

Die Arbeit basierte auf einer umfangreichen Literaturrecherche zu den Themen «Verpflegungsprozesse in Gesundheitsinstitutionen», «Trends» sowie «Bedürfnisse und Anforderungen der Anspruchsgruppen». Zusätzlich wurden Interviews mit Vertreterinnen und Vertretern dieser Anspruchsgruppen im Sanatorium Kilchberg durchgeführt. Durch diese Vorgehensweise konnten der Ist-Zustand thematisiert, die Bedürfnisse



und Ansprüche evaluiert sowie die Kriterien zur Entscheidung des optimalen Prozesses festgelegt werden. Dabei wurden alle beteiligten Personen berücksichtigt, die am Verpflegungsprozess beteiligt sind oder einen Anspruch daran haben. Zu den Anspruchsgruppen gehören somit neben Verpflegungsteilnehmenden wie Patientinnen und Patienten, Besucherinnen und Besuchern sowie Mitarbeitenden auch Mitarbeitende der Gesundheitsinstitution aus verschiedensten Bereichen wie Pflege, Küche, Logistik, Technik, Patientenhottellerie, Restauration sowie Vertreter:innen der Trägerschaft. Die Erkenntnisse aus Literaturstudium und Interviews dienten als Grundlage für die Entwicklung von zwei Konzepten.

Klare und wertvolle Ergebnisse

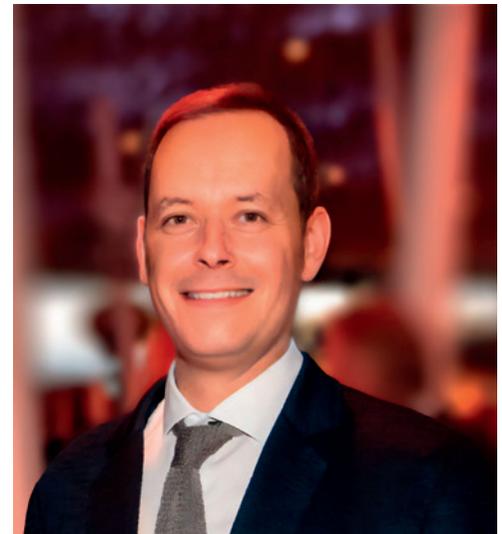
Das aktuelle Verpflegungskonzept des Sanatoriums Kilchberg ist grundsätzlich an die momentane Situation angepasst. Dennoch zeigen sich Herausforderungen, die den Betrieb erschweren. Die erste Konzeptvariante optimiert das bestehende Konzept, indem sie auf ein digitales Menümanagementsystem, ein verbessertes Cook-and-Hold-System, aktive Transportwagen, ein autonomes Transportsystem, einen optimierten Service mit verkürzter Servicezeit und dezentrale Spülküchen auf den Stationen setzt. Diese Variante zielt darauf ab, die Qualität des Endprodukts durch die Minimierung der Warmhaltezeit zu verbessern, die Kundinnen und Kunden zufriedenzustellen und nur minimale Auswirkungen auf die Umwelt sowie die Investitions- und Betriebskosten zu haben, während sie für die Mitarbeitenden nur geringfügige Veränderungen mit sich bringt. Die zweite Variante bricht mit den bekannten Strukturen und gibt innovativen Ansätzen eine Chance. Sie umfasst ein Cook-and-Chill-Verfahren mit Portionierung im Inselsystem (auch als Top2 bezeichnet), aktive Transportwagen mit autonomem Transportsystem, eine zentrale automatische Spülmaschine



Anita Läubli absolvierte das Bachelor Studium in Facility Management an der ZHAW, war Praktikantin in der Kompetenzgruppe Hospitality & Service Management des Instituts für Facility Management in Wädenswil und verfügt über 21 Jahre Praxiserfahrung in den verschiedenen Bereichen der Gesundheits- und Eventgastronomie.

und Wagenwaschanlage sowie ein digitales Monitoring des Lebensmittelabfalls. Diese Variante ermöglicht im Vergleich zur erstgenannten eine weitergehende Steigerung der Speisenqualität. Die Investitions- und Betriebskosten werden höher angesetzt, jedoch würden die Mitarbeitenden von verbesserten Arbeitszeiten und einer Reduzierung der Arbeitsspitzen profitieren.

Thorsten Merkle, Leiter Kompetenzgruppe Hospitality & Service Management ZHAW: «Die vorliegende Bachelor-Arbeit ist beispielhaft für eine gelungene Kooperation zwischen Hochschule und Praxis. Durch eine vertrauensvolle Zusammenarbeit auf Augenhöhe zwischen allen Beteiligten konnten die wichtigen Erkenntnisse erarbeitet werden. Wir freuen uns, das Sanatorium Kilchberg weiter begleiten zu dürfen.»



Prof. Dr. Thorsten Merkle leitet am Institut für Facility Management der ZHAW die Kompetenzgruppe Hospitality & Service Management. Die Schwerpunkte liegen in den Bereichen Facility Management in Healthcare sowie Food Service. Hier werden gemeinsam mit Praxispartnern praxistaugliche Lösungen entwickelt und deren Umsetzung begleitet.

Nächste Schritte

Eine zusätzliche wichtige Erkenntnis der Bachelorarbeit war, dass es für die weitere Ausarbeitung eines detaillierten Verpflegungskonzepts für den Neubau noch konkreter Entscheidungen seitens des Managements hinsichtlich Themen wie der Technik oder den baulichen Gegebenheiten bedarf.

Die Fortsetzung der detaillierten Ausarbeitung des Verpflegungskonzepts für den Neubau erfolgt ebenfalls in Zusammenarbeit mit der Kompetenzgruppe Hospitality & Service Management des Instituts für Facility Management der ZHAW: Studierende im Bachelor-Modul Hospitality Management werden im Frühjahr 2024 an Anita Läublis Arbeit anknüpfen.

TREFFEN SIE EINE KLUGE WAHL.

Für sichere Hygienelösungen und nachhaltiges Wachstum. Katrin ist „clean & green“.



Grüner geht's nicht!
Einfach QR-Code
scannen und
sehen, warum.

