

Temp-Rite Academy

„Erlebbarer Patientenservice“

Wie die Zukunft der Care-Verpflegung aussehen wird, darauf haben drei Top-Referenten in der Temp-Rite-Academy Antworten gegeben. Personalmangel, Kostensteigerungen und Verteilkonzepte sind dabei die großen Herausforderungen.

Beim Workshop „Hospitality im Spannungsfeld zwischen Gastfreundschaft, Effizienz und Fachkräftemangel“, der vom Speiserverteilsysteme-Hersteller Temp-Rite organisiert wurde, haben die Referenten Konzepte und Projekte präsentiert, die für die Zukunft vermehrt auf externe Speiserverteilsysteme und weniger auf eigene Produktionsküchen setzen. Eine Tendenz, die im Ausland schon seit vielen Jahren zu beobachten ist und während des Workshops ebenfalls thematisiert wurde.

Den Anfang machte Hans-Joachim Gruber, Bereichsleiter Care bei Apetito Catering. Der gelernte Koch und Hotelbetriebswirt mit über 25 Jahren Erfahrung im Care-Catering stellte das Thema „Die Zukunft der Küchen im Sozial- und Gesundheitswesen“ vor. Dabei warf Gruber zunächst einen Blick auf die demografische Entwicklung des Küchenpersonals, das inzwischen unter einem hohen Durchschnittsalter und wachsenden Fachkräftemangel leidet.

Zunehmender Stellenwert

Gleichzeitig wies Gruber darauf hin, dass in Pflegeeinrichtungen der soziale Aspekt einen zunehmenden Stellenwert erreiche. Essen sei mehr als die reine Nahrungsaufnahme: „Essen ist soziale Integration, Interaktion und Anlass für Gespräche. Ernährungskompetenz und Fingerspitzengefühl machten die Mahlzeiten zum Höhepunkt des Tages und sorgten für ein Gemeinschaftsgefühl.“

Für die verschiedenen Zielgruppen in Care-Einrichtungen hat das Catering-Unternehmen des-



Höck (2)

Im Kompetenzloft Hamburg, das als „Wissensforum gewerbliche Küche“ vom Fachhandelsunternehmen Neumann aus Verden an der Aller betrieben wird, veranstaltete Temp-Rite einen hochkarätigen Workshop zum Thema Care-Verpflegung.

halb das Konzept Easy Kitchen entwickelt, mit dem je nach Bedarf und Anspruch der Einrichtung sowie nach Qualifikation der Küchenmitarbeiter „Frische auf dem Teller“ angeboten werden kann, das Handwerk jedoch nur noch dort eingesetzt wird, wo es nutzt, und die Küchentechnik einfach für jeden Anwender ist und das Arbeiten – auch für ältere Mitarbeiter – damit leichter gemacht wird (siehe Kasten).

Genau kalkuliert

Der Apetito-Experte ging in seinem Vortrag auch detailliert auf die Kalkulation der Verteil- und Küchenkonzepte ein. So wird beispielsweise der Zeitaufwand der Prozesse bis zum Bewohner in einer Wohnbereichsküche mit 25 Gästen genau vorgegeben und kalkuliert. Dabei erhalten die Betreiber nicht nur das passende „Genuss-Konzept“, sondern auch die genaue wirtschaftliche Basis. Darüber hinaus erläuterte Gruber die Beispielplanung

einer Wohnbereichsküche (mit Multiplus-Komponenten) mit Buffetwagen, 4-Platten-Kochfeld, Dunstabzugshaube, Mikrowellengerät, Kühlschrank, Spülmaschine und dem Transportwagen „Easybox“. Hinzu kommen entsprechende Möbel aus Holz oder CNS – das alles für eine fest kalkulierte Summe.

Zu den technischen Komponenten in dem Wohnbereichskonzept gehören beispielsweise Combidämpfer von Eloma, die je nach Bedarf und Wohngruppengröße konfiguriert werden können. Die Profispülmaschinen, die laut Gruber speziell für die Anforderungen im Wohnbereich von Pflegeeinrichtungen entwickelt wurden, sind einbaufähig und bieten eine thermische Desinfektion. Auch das Kaffee-Konzept wird je nach Bedarf der Einrichtung angepasst, beispielsweise mit Vollautomaten-Konzepten von JDE Professional oder via Pumpkannen. Ebenfalls an den Bedarf von Senioren

angepasst ist das Geschirr, das bei Easy Kitchen zum Einsatz kommt.

Neuausrichtung der Speiserversorgung

Unter dem Titel „Gastgeber Küche – Erlebbarer Service in der Patientenverpflegung“ stellte Regina Best, Geschäftsführerin des Beratungsunternehmens Res Frumentaria, die Neuausrichtung der Speiserversorgung eines Klinikums an drei Standorten vor. Dabei galt es, mit den erforderlichen Neuerungen in eine zukunftsfähige Speiserversorgung zu investieren, die Wirtschaftlichkeit sicherzustellen, den Serviceanteil in der Patientenverpflegung zu erhöhen sowie die Pflegekräfte zu entlasten. In ihrem Beispiel gab es drei Standorte mit zwei Küchen und insgesamt 340.000 Beköstigungstagen (BKT).

Entschieden hat man sich schließlich für die Umsetzung eines High-Convenience-Konzepts so-



Regina Best, Geschäftsführerin des Beratungsunternehmens Res Frumentaria, stellte ein „erlebbares Service in der Patientenverpflegung“ am Beispiel von drei zusammengelegten Klinik-Standorten vor.



Temp-Rite-Vertriebsleiter Stefan Mühlbauer begrüßte die Teilnehmer des Workshops und erläuterte das Veranstaltungskonzept, bei dem Wissensvermittlung und nicht der Vertrieb im Mittelpunkt stehen sollte.



Das Care-Verpflegungskonzept Easy Kitchen von Apetito Catering wurde von Care-Bereichsleiter Hans-Joachim Gruber vorgestellt, der auch auf die Kalkulation der Konzepte und Küchentechnik einging.

wie für den Umbau der zwei vorhandenen Produktionsküchen in Verteilerküchen (Low-Budget-Konzept). Dabei fand der Umbau im laufenden Betrieb statt. In den vorhandenen Lagerräumen konnte die Portionierung in ungekühltem Raum unter Einsatz von Portionierstationen erfolgen. Eine große Herausforderung war dabei die Einführung des Buffetservices mit mobilen Buffets für das Frühstück und Abendessen sowie die Verteilung des tablettierte Mittagessens unter Einsatz von „halben“ Tablettis – bei einem Fassungsvermögen der Speisentransportwagen von 30 oder 36 Tablettis. Organisatorisch mussten zusätzliche Bereiche in die Speisenversorgung integriert werden, beispielsweise ein Wahlleistungsservice sowie Hol- und Bringdienste. Damit waren schließlich alle Leistungen rund um den Speisenservice in einer Hand – „die Küche wurde zum Gastgeber für erlebbares Patientenservice“, wie Regina Best es formulierte. Bei der Wagentechnik entschied sich das Klinikum für den Einsatz von Heißluft-Regeneriertechnik mit einer zentralen Regeneration in der Verteilerküche. Die Belieferung des dritten Standorts – einer psychiatrischen Klinik – findet nun aus der größten Verteilerküche im Großgebäude für das Mittagessen statt. Vor

Ort kommen Selbstbedienungsbuffets zum Einsatz.

Konzeptplanung mit hohem Aufwand

Laut Regina Best wurde der größte Aufwand bei der Konzeptplanung betrieben. So mussten

verschiedene Regeneriersysteme und Speisenanbieter getestet und die Pflege eingebunden werden. Auch das Durchführen der europaweiten Ausschreibungen für das Speisensystem und den Speisenanbieter war mit großem Aufwand verbunden.

In die praktische Umsetzung für einen „erlebbares Patientenservice“ musste ebenfalls sehr viel Zeit investiert werden, um den bisherigen Küchenmitarbeitern den angestrebten Servicegedanken zu vermitteln. Die Mitarbeiter der Küche wurden

Nachgefragt: Easy-Kitchen von Apetito

Verpflegungsmanagement hat bei Hans-Joachim Gruber, Bereichsleiter Care bei Apetito Catering, nachgefragt, welche Vorteile Easy-Kitchen bringt.

Herr Gruber, welche Idee steckt hinter dem Konzept?

Gruber: Easy-Kitchen ist unsere Antwort auf die Herausforderungen der Branche. Themen wie der zunehmende Mangel an Fachkräften, die demografische Entwicklung und eine steigende Erwartungshaltung zur Speisenqualität und Auswahl müssen bedient werden. Wir verbinden den Erlebnisfaktor der frischen Küche mit einer effizienten Zubereitung. Im Wesentlichen geht es darum, alle Prozesse in der Verpflegung zu vereinfachen.

Was wird konkret einfacher für Mitarbeiter in Pflegeeinrichtungen?

Gruber: Wir erleichtern speziell für ältere Menschen

die Arbeit und vereinfachen die Prozesse für Menschen mit geringer Qualifikation oder sprachlichen Hürden. Arbeitsabläufe in der Küche und im Wohnbereich werden optimiert, es wird „einfach für jedermann“. Unser Verpflegungssystem schafft Freiräume für Tätigkeiten zur Entlastung der Pflege.

Für wen eignet sich das Konzept?

Gruber: Es eignet sich für alle stationären Pflegeeinrichtungen. Sowohl die zentrale Versorgung als auch Wohnbereichsversorgung sind möglich. Dabei haben wir auch den Logistikprozess mit der Easy-Box vereinfacht sowie das Bestellen mit Easy-Order digitalisiert.

Wie läuft die Umstellung?

Gruber: Das Konzept kann im laufenden Betrieb umgesetzt werden. Nach einer Analyse durch unser Team

werden eventuelle technische Anforderungen geplant und durchgeführt. Die operative Umstellung dauert ungefähr vier Wochen.

Welche Rückmeldungen bekommen Sie von den ersten Nutzern dieses Konzepts?

Gruber: Easy-Kitchen wurde mittlerweile in zahlreichen Einrichtungen bundesweit implementiert. Die Rückmeldungen der Nutzer und Entscheider sind durchweg positiv. Mit der Umstellung ist es gelungen, einen attraktiven Arbeitsplatz für die Mitarbeitenden zu schaffen. Abläufe und Prozesse sind klar strukturiert und definiert, Zubereitungen in einfacher Sprache und verständlich, die Qualität der Produkte wird durchweg positiv bewertet und ein Arbeiten auch für die geburtenstarken Jahrgänge höheren Alters problemlos möglich. rl



Stef Meyer, Managing Partner von JRM Food & Facilities, erläuterte die aktuellen Care-Verpflegungstrends in den Niederlanden, wo in den Einrichtungen derzeit ausschließlich Speisentransport- und Verteilkonzepte, aber keine Küchenneubauten mehr geplant werden.

VerpflegungsManagement-Chefredakteur Ralf Lang (l.) moderierte die Veranstaltung in Hamburg, stellte den Referenten nach den Vorträgen detaillierte Fragen und regte die Teilnehmer anschließend zu Diskussionen an.

schließlich als Buffetservicekräfte sowie in anderen Servicebereichen – zum Beispiel Wahlleistung, Menüabfrage, Hol- und Bringedienst – ausgebildet und eingesetzt. Jetzt können die Patienten morgens und abends frei aus dem Angebot des Buffetwagens wählen und die Buffetkräfte servieren die Speisen auf dem Teller.

Verpflegungstrends in den Niederlanden

Einen Blick über die deutschen Landesgrenzen hinaus wagte Stef Meyer, Managing Partner von JRM Food & Facilities, der die aktuellen Care-Verpflegungstrends in den Niederlanden erläuterte. Der Experte für Hospitality-Konzepte ging dabei zunächst von allgemeinen Trends und Konzepten aus. Ähnlich wie Regina Best sieht Stef Meyer den Service-Gedanken an erster Stelle. Dienstleister müssten auch in der Care-Verpflegung den Gästen das Gefühl geben, willkommen und sicher zu sein. Die Erwartungen sollten übertroffen und eine hohe Essensqualität angeboten werden.

Allerdings stelle sich in den Niederlanden – wie überall weltweit in der Hospitality-Branche – die Frage, wie viel der Service eigentlich wert sei. Wie hoch darf das Budget sein? Und wie passt das zusammen mit den aktuellen Preisentwicklungen

– gerade in Zeiten von steigenden Preisen im Bereich Energie und Lebensmittel? Und auch in den Niederlanden stellt sich die Frage, wie das passende Personal gefunden wird – es gibt viele offene Stellen, ein sehr unterschiedliches Ausbildungsniveau sowie eine große Konkurrenz bei der Mitarbeitersuche in anderen Wirtschaftssektoren.

Trends beachten

Um passende Konzepte für die Hospitality-Branche zu finden, ist es für Stef Meyer wichtig, auf die allgemeinen Trends im Bereich Essen und Trinken in den Niederlanden – die in vielen Bereichen auch international gelten – zu achten. So sei zum Beispiel die Erhöhung der Mahlzeiten pro Tag auf beispielsweise sechs kleine Gerichte statt drei Hauptessenszeiten (Grazing) ein starker Trend. Hinzu komme, dass die Wahl des Essens häufig erst kurz vor dem Verzehr festgelegt sowie die Nähe zum Kunden gesucht – beispielsweise bei Frontcooking oder in der Wohngruppenversorgung – und die Lebensmittelauswahl immer individueller werde. Nicht zuletzt werde beim Essen das Storytelling ebenso wie die Atmosphäre und das Geschmacksempfinden immer wichtiger. Auch die Logistik erhält rund um das Essen einen anderen Stellenwert – die Digitalisierung von Bestellung und

Lieferung bis zu Hinweisen für die Zubereitung haben neue Dimensionen erreicht.

Dies alles findet sich laut Stef Meyer inzwischen auch in den professionellen Care-Verpflegungssystemen in den Niederlanden. So werden die Küchenflächen immer kleiner und es gibt fast nur noch Kompaktküchen in den Häusern, entweder zentral oder dezentral auf den Stationen. Lagerhäuser verschwinden oder es wird auf kleine dezentralisierte Bestände reduziert, Rückstellungen werden auf Stationsebene genommen. Seit Jahren findet außerdem ein Trend zum Service mit Buffetwagen statt – tablettierter Mahlzeitenservice hingegen befindet sich im starken Abwärtstrend. Auch in der Care-Verpflegung wollen die Gäste laut Stef Meyer erst kurz vor dem Verzehr ihre Wahl treffen.

Umsetzung in der Praxis

Um zu zeigen, wie diese Trends umgesetzt werden, präsentierte Stef Meyer drei Beispiele aus den Niederlanden. Das erste Konzept heißt „Food for Care“ und wird in mehreren Krankenhäusern umgesetzt. Es besteht aus vier Konzeptebenen: Zum einen erfolgt die Lieferung ausschließlich frischer Gerichte in höchster Qualität. Zweitens wird sehr viel Wert auf die Aus- und Weiterbildung des Personals im Bereich der Patientenernährung

gelegt. Hinzu kommt drittens, dass alle Sinne der Gäste stimuliert werden, indem Speisen und Snacks, die auf die Bedürfnisse des Patienten zugeschnitten sind, im Zimmer am Tisch – wenn unvermeidbar, am Bett – oder in einem Speisesaal serviert werden. Serviert wird dabei viertens auf hochwertigem Hotelgeschirr für ein besonderes Erlebnis der Gäste.

Beim zweiten Beispiel, das ebenfalls in einem niederländischen Krankenhaus realisiert wird, gibt es sechsmal am Tag ein Essensangebot per Buffetwagen, mit mindestens jeweils drei Auswahlmöglichkeiten. Aufgeteilt werden die Angebote in Frühstück, energiereiche Zwischenmahlzeit, Mittagessen als Brotzeit, anschließend Snackzeit am Nachmittag, warmes Abendessen (17.30 Uhr) und dann eine Nachtspise um 20 Uhr.

Das dritte Konzept wird in den Amstelring-Pflegeheimen in Amsterdam angewendet. Hier gibt es pro Haus zwölf kleine Kompaktküchen für jeweils zirka acht bis zwölf Bewohner. Angeboten wird ein Mix aus selbst zubereiteten Speisen und Convenience-Komponenten, die mit Unterstützung durch geschultes Personal in einem Combidämpfer zubereitet werden.

Weniger Küchen

Nach dem letzten Vortrag wurde unter den Teilnehmern des Workshops noch diskutiert, wohin die Reise der Care-Verpflegung in Deutschland gehe. Die Meinungen gingen zwar weit auseinander, aber die Mehrheit der Teilnehmer erwartet eine Entwicklung hin zu mehr Menüdiensten und ähnlichen Verteilkonzepten wie in den Niederlanden sowie zu weniger dezentralen Großküchen. Weil der Marktanteil solcher Konzepte noch sehr gering ist, werde es aber vermutlich noch viele Jahre dauern, bis dieser Trend in Deutschland flächendeckend umgesetzt wird. **► Ralf Lang**