

«Serve on demand»

» Am Kantonsspital Frauenfeld bestellen Patienten ihr Essen selbst, in der gewünschten Menge und zu einer frei wählbaren Zeit. Das neue und innovative Patientenverpflegungssystem reduziert den Food Waste deutlich und ermöglicht ganz neue Wege für die Hotellerie im Spital.

Autor: Stefan Kühnis



Bilder: zVg

Patienten am Kantonsspital Frauenfeld bestellen ihr Essen selbst und bestimmen den Zeitpunkt und die Menge am Touchscreen.

Patienten in einem Spital möchten selbst bestimmen, was sie wann genau essen. «Sie möchten die Kontrolle behalten, zeitlich unabhängig sein, selbst auswählen», sagt Marco Dorigo, Leiter Küche am Kantonsspital Frauenfeld (KSF). Er suchte schon lange ein neues System, das genau solche Faktoren berücksichtigt. Zusammen mit Sandra Frey, Leiterin Hotellerie am KSF, schaute er sich verschiedene Lösungen von unterschiedlichen Spitälern an. Als die beiden einen Film eines Systems in Holland sahen, waren sie begeistert, flogen kurzerhand hin, liessen sich eingehend informieren und beschlossen, etwas ähnliches umzusetzen.

NEUBAU SCHAFFT NEUE AUSGANGSLAGE

«Ausschlaggebend war der Neubau unseres Bettenhauses», erzählt Sandra Frey. «Früher belieferten wir die Stationen via Paternoster. Durch den Neubau gibt es die Vertikalverbindung zwischen Küche und Bettenstation allerdings nicht mehr. Wir mussten das Konzept also überdenken und wollten gleichzeitig schneller und flexibler werden. Wir wollten tagesaktuell arbeiten können, damit Patienten heute entscheiden können, was, wann und wie viel sie heute essen möchten. Das System, das wir in Holland anschauten, war ein klassisches Room-Service-Modell. Diese Idee nahmen wir mit und passten sie auf die bestehende Küche an, die noch nicht saniert wurde und mit einem neuen System arbeiten können musste.»

«Der neue Ansatz ist enorm zukunftsorientiert und sinnvoll», sagt Marco Dorigo. «Allerdings hatte ihn noch niemand umgesetzt. Wir mussten alles durchdenken und konnten nicht mit bereits existierenden und erfolgreichen Beispielen argumentieren.» Der Entscheidung, das Projekt umzusetzen, fiel rund einhalb Jahre vor der Eröffnung des Neubaus. «Glücklicherweise verschob sich das Bezugsdatum von Oktober 2019 auf Februar 2020», sagt Marco Dorigo. «Diese zusätzliche Zeit brauchten wir. Das neue Tool aufzubauen brauchte viel Zeit und Arbeit, die wir zusammen mit unserem Partner Sanalogic einbringen und leisten mussten. Ausserdem stellten sich unzählige technische, organisatorische und kulturelle Fragen und Herausforderungen.»

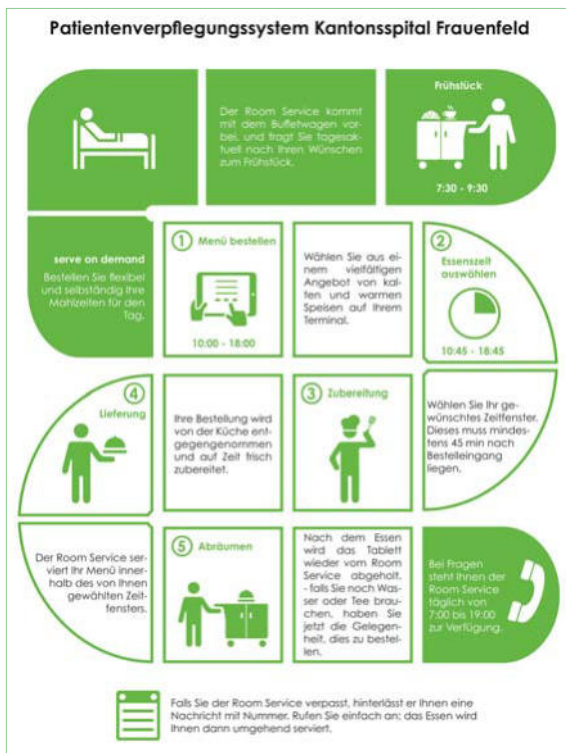
SO FUNKTIONIERTS

Das System kurz erklärt: Neue Patienten auf der Bettenstation sind zuerst für das System gesperrt – bis entschieden wurde, ob sie aufgrund vorgeschriebener Kostformen, bevorstehenden Operationen und ähnlichem überhaupt selbst bestellen dürfen und können. Bleibt ein Patient für das System gesperrt, wird er vom Room Service über die für ihn mögliche Verpflegung während des Aufenthaltes informiert und befragt. Wird der Patient jedoch für das System freigegeben, wählt er sein Menü und ein Zeitfenster dafür aus. Bei der Auswahl der Gerichte stehen den Patienten nebst den beiden Tagesmenüs den ganzen Tag auch diverse kalte und warme Angebote zur Verfügung, von kleineren Snacks, bunten Bowls bis hin zu einer Auswahl an À-la-carte-Gerichten.

Rund zwei Drittel aller Patienten sind aktuell Selbstbesteller. Der Room Service hat im Hintergrund auch ein Auge auf ihre Bestellungen. Geht von einem Patienten keine Bestellungen ein, wird er kontaktiert. Das Frühstück wird ebenfalls tagesaktuell befragt. Dafür kommt der Room Service mit einem Buffetwagen auf die Station und hat so die Möglichkeit, den Patienten an die Menu-Bestellung für den Tag zu erinnern oder ihm gegebenenfalls dabei behilflich zu sein. «Es gibt ältere Patienten, die problemlos selbst bestellen können», sagt Sandra Frey, «und es gibt jüngere, die damit Mühe haben. Es ist ein neues System, das man nicht kennt und das man zuerst kennenlernen muss. Aber es ist einfach aufgebaut und bebildet und wir erhalten nur sehr selten Rückmeldungen, dass jemand nicht damit klarkommt.»

Hinter der Bestellung am Terminal steht ein komplexes System, welches mit Hilfe eines ausgeklügelten Algorithmus die Essen dem ausgewählten Zeitfenster zuordnet und zudem nach Stockwerken ordnet. Nach Eingang der Bestellung benötigen Küche und Service 45 Minuten für die Zubereitung und den Transport der Mahlzeit bis zu den Patienten aufs Zimmer.

Bei der Auswahl der Gerichte stehen den Patienten nebst den beiden Tagesmenüs den ganzen Tag auch diverse kalte und warme Angebote zur Verfügung.



STEINE AUS DEM WEG GERÄUMT

Wie bereits erwähnt, gab es während der Projektphase verschiedene Herausforderungen zu meistern. Einige betrafen die Küche. «Wir mussten sie so umstellen, dass wir von einem herkömmlichen Betrieb mit Produktionsblättern und einer Vorlaufzeit von 24 Stunden in einen tagesaktuellen Betrieb wechseln konnten, quasi in einen À-la-carte-Betrieb», erzählt Marco Dorigo. «Das löste unter den Mitarbeitenden gewisse Ängste aus – wie ist das möglich, wenn beispielsweise alle 320 Betten gleichzeitig bestellen? Da konnten wir auch nicht mit Beispielen argumentieren, von Spitalern, wo das funktioniert.»

Sandra Frey betont auch die internen, organisatorischen und kulturellen Herausforderungen. «Es war eines von vielen neuen Projekten rund um den Neubau», erzählt sie. «Die Gelegenheit, neue Prozesse einzubringen, nutzten fast alle Bereiche des Spitals.



Sandra Frey betont die internen, organisatorischen und kulturellen Herausforderungen.

Dann kamen auch noch wir mit einem neuen Verpflegungssystem, das vieles auf den Kopf stellt. Das war intern teilweise schwierig zu platzieren. Erfolgreiche Beispiele konnten wir keine nennen, wir konnten nur erklären, wie wir uns das vorstellten. Aber das waren ausschliesslich Annahmen, vieles blieb ungewiss. Wir machten deshalb diverse Workshops, um die Mitarbeitenden für unser Projekt zu gewinnen und ihre Rückmeldungen und Ideen einzufangen. Dabei kamen auch immer wieder neue Fragen auf, auf die wir eingingen. So wuchs das immer weiter. Dank der Rückendeckung der Direktion, konnten wir doch viele für das System und seine Einzigartigkeit begeistern. Das wirkte ansteckend und half, dieses Projekt, nebst allem anderen, erfolgreich umzusetzen.»

Der Zeitdruck war einerseits eine Herausforderung, andererseits aber auch eine Chance. «Wir waren flexibel, machten laufend Anpassungen und zogen Feinarbeiten bis zum Schluss durch», sagt Marco Dorigo. «Wir hatten einige schlaflose Nächte, kamen zwischendurch nicht weiter und mussten wieder viel studieren und diskutieren, um Lösungen zu finden. Rückblickend muss ich jedoch sagen: mehr Zeit hätte nichts gebracht. Durch den Zeitdruck machten wir einfach vorwärts und trafen Entscheidungen. Mit mehr Zeit hätten wir ewig am System gearbeitet. Das können wir jetzt aber auch noch.»

Eine Testphase gab es nicht. «Als das System gebaut und der Neubau bezugsbereit war, gingen wir sofort live», sagt Sandra Frey. «Der Partner Sanalogic war vor Ort und wir hatten «Glück» – es lief vom ersten Moment an. Darauf waren wir angewiesen. Zwar hatten wir einzelne Schwierigkeiten, aber die führten höchstens zu Verzögerungen. Wir konnten die Mahlzeiten immer servieren. Da machte auch Sanalogic einen sehr guten Job, sie waren in der Startphase wie wir und unsere IT beinahe Tag und Nacht anwesend.»

VORTEILE FÜR DIE PATIENTEN UND FÜR DAS SPITAL

«Durch die Möglichkeit, dass man jetzt bestellen kann, was man jetzt essen mag, sehen wir deutliche Vorteile für unseren Patienten», sagt Sandra Frey. «Zum Beispiel erhalten sie durch die kurzfristige und daher frische Zubereitung äusserst schmackhafte Gerichte. Heute sind die Patienten weniger lange im Spital als früher, der Hotellerie-Bereich wird eher abnehmen und das Essen steht nicht im Zentrum des Aufenthalts. In der kurzen Zeit, während der die Patienten tatsächlich hier sind, müssen wir ihnen flexibel etwas Passendes zu essen bringen können. Wenn jemand um 14 Uhr auf die Station kommt, nachdem er sechs Stunden lang im Notfall war, hat er Hunger und darf vielleicht auch essen. Dann können wir ihm etwas Frisches und Köstliches zubereiten.»

Durch das neue Speisekonzept fällt auch das zeit- und personalintensive Schöpfen am Band weg, was den Weg für eine effiziente Einsatzplanung der verfügbaren Mitarbeitenden ebnet. «Sobald man nicht mehr an zeitlich festgelegte Arbeitsprozesse gebunden ist, kann man die Einsatzplanung fokussierter und flexibler gestalten», sagt Marco Dorigo. «Wir erhalten so die Möglichkeit, die Mitarbeitenden je nach Auslastung des Hauses gezielt einzusetzen und die Personalkosten zu senken. Zudem können wir durch die tagesaktuelle Bestellung der Patienten den Food Waste deutlich reduzieren, auch weil die Patienten die Menge und Portionengrösse selbst wählen.» Noch ist es schwierig zu beziffern, um wie viel der Food Waste abnahm, die Einsparungen dürften aber massiv sein. «Für uns war Food Waste schon vorher ein wichtiges Thema und wir schnitten in Benchmarks in diesem Bereich immer sehr gut ab», sagt Dorigo. «Jetzt können wir das aber nochmals enorm verbessern. Wir schicken keine leeren Mahlzeiten mehr, wenn der Patient schon ausgetreten ist. Die Reserveessen, die man früher bestellte, entfallen. Man liefert schlicht nicht mehr am Patienten vorbei.»

DIE NÄCHSTEN SCHRITTE

Die sozialen und ökologischen Aspekte standen bei der Umsetzung stark im Vordergrund. «Wir haben regio-



Für Marco Dorigo ist der neue Ansatz enorm zukunftsorientiert und sinnvoll.

nale Produkte und Lieferanten und fühlen uns als grosser Einkäufer in der Region auch in einer grossen Verantwortung», sagt Marco Dorigo. «Wir haben uns bewusst dafür entschieden, weiterhin hier zu kochen und regional einzukaufen.» Als nächstes möchte er die Menüpläne überarbeiten und noch attraktiver machen. Und dann gilt es, weitere Erfahrungen zu sammeln. «Nach der Einführung des Systems kam die Covid-Zeit», sagt Sandra Frey. «Jetzt, wo die Betten wieder gut belegt sind, können wir erst echte und vergleichbare Erfahrungen machen. Natürlich haben wir Ideen für weitere Optimierungen des Systems. Es gibt viele Möglichkeiten, das System ist ausbaufähig.» <<

mehr wissen.
mehr können.
mehr sein.

Kader- und Managementweiterbildung Instandhaltungsfachmann/-frau

Die gibb bringt Sie weiter! Entwickeln Sie Ihr persönliches und berufliches Potenzial. Qualifizieren Sie sich für eine Kaderfunktion. Wir unterstützen Sie!

Kursdauer

2 Semester bis zum eidg. Fachausweis

Kurstag

Freitag ganzer Tag und zeitweise samstags

Ausbildungsbeginn

20. August 2021

Anmeldeschluss

28. Mai 2021

Informationsanlässe

17. November 2020 und 16. Februar 2021

Kursort

gibb Berufsfachschule Bern | Hauptgebäude

Anmeldung Infoanlass

regula.saegesser@gibb.ch

Interessiert?

Weitere Infos unter 031 335 91 45

Kursanmeldung

www.gibb.ch/weiterbildung/kurse oder via QR-Code

gibb | eine Institution des Kantons Bern

Oktober 2020
Foto: Alain Bucher



mehr wissen.
mehr können.
mehr sein.

Kader- und Managementweiterbildung Leiter/in Facility Management und Maintenance

Die gibb bringt Sie weiter! Entwickeln Sie Ihr persönliches und berufliches Potenzial. Qualifizieren Sie sich für eine Kaderfunktion. Wir unterstützen Sie!

Kursdauer

3 Semester bis zum eidg. Diplom

Kurstag

Freitag und zeitweise samstags

Ausbildungsbeginn

19. August 2022

Anmeldeschluss

27. Mai 2022

Informationsanlässe

17. November 2020 und 16. Februar 2021

Kursort

gibb Berufsfachschule Bern | Hauptgebäude

Anmeldung Infoanlass

regula.saegesser@gibb.ch

Interessiert?

Weitere Infos unter 031 335 91 45

Kursanmeldung

www.gibb.ch/weiterbildung/kurse oder via QR-Code

gibb | eine Institution des Kantons Bern

Oktober 2020
Foto: Alain Bucher

