

## 2 BOLLWERK KRANKENHAUS

Warum entscheiden sich Krankenhäuser für oder gegen Verpflegungs-Outsourcing?

## 3 MEHR ALS EIN KOSTENFAKTOR

Potenziale der Speiserversorgung im Krankenhaus

## 6 „SCHMERZHAFTER PROZESS“

Orthopädische Universitätsklinik Heidelberg konzentriert sich auf Kernkompetenzen

## 8 INVESTITIONSSTAU VERMIEDEN

System-Catering kann Kostenvorteile und Qualitätssteigerung bringen

## 10 SCHNITTMENGE QUALITÄT

Qualitäts-Catering durch Zertifizierung

## 12 DER PATIENT STEHT IM MITTELPUNKT

Mit aktivem Beschwerdemanagement die Verpflegungs-Schnittstellen optimieren

## 14 KLINISCHER KAFFEEGENUSS

Erlös- und Zufriedenheitssteigerung durch dezentrale Kaffeeversorgung

## 16 MARKT-INFO

**Verlag** Baumann Fachverlage GmbH & Co. KG  
E.-C.-Baumann-Straße 5, 95326 Kulmbach  
Postfach 11 49, 95301 Kulmbach  
Telefon 092 21-94 93 93, Fax 092 21-94 93 77  
e-mail: verlag@baumann-fachverlage.de  
www.klinikmarkt.de

**Verlagsleitung** Jutta Lange, Telefon 092 21-94 93 10  
e-mail: j.lange@baumann-fachverlage.de

**Anzeigen** Manfred Geist, Telefon 092 21-94 92 34  
(Anzeigenleitung)  
e-mail: anzeigen@baumann-fachverlage.de

**Vertrieb** Marion Friedlein, Telefon 092 21-94 93 11  
e-mail: vertrieb@baumann-fachverlage.de

**Redaktion** Ralf Lang  
Hardtstr. 91, 40629 Düsseldorf  
Telefon: 02 11-4 20 12 62  
e-mail: ralf.lang@redaktion-lang.de

**Herstellung** Renate Gunnermann

**Druck** creo Druck & Medienservice GmbH,  
Bamberg

**Einzelpreis** 6,95 Euro

ISBN 3-938610-18-2

# Liebe Leserin, lieber Leser,

sorgt das Thema „Catering“ auch in Ihrem Haus schon seit Jahren für Unruhe? Vielleicht endet die Frage, ob und wie die Gemeinschaftsverpflegung optimal durchgeführt werden kann, auch bei Ihnen in der Auseinandersetzung der unterschiedlichen Weltanschauungen. Oder Ihr Personalrat bangt um die Freistellung, weil zu viele Mitarbeiter in andere Gesellschaften übergehen. Industrielle Produktionssysteme der Caterer werden vermutlich ebenso abgelehnt wie andere Tarifstrukturen. Die Fronten verhärten sich und nur mit harten Bandagen werden neue Lösungen durchgesetzt.

Tatsache ist, dass die Personalkosten nach BAT und die darüber hinaus gehenden Versorgungsansprüche der Krankenhausmitarbeiter in den Bereichen außerhalb der Kernkompetenz des Krankenhauses oft die finanziellen Möglichkeiten eines Krankenhauses übersteigen. In den medizinischen Bereichen wollen oder können die Häuser nicht sparen. Da bietet sich der Dienstleistungsbereich für das Outsourcing geradezu an.

## Der Konkurrenzdruck von außen wächst

Viele Krankenhäuser erbringen in der Verpflegung auch in Eigenregie gute Leistungen zu niedrigen Preisen. Nicht jede Klinik hat also kurzfristig Bedarf an externen Catering-Dienstleistungen. Allerdings haben fast alle Caterer den so genannten Care-Markt als den wichtigsten Wachstumsmarkt für sich entdeckt und entwickeln fleißig Verpflegungssysteme, die genau zum Krankenhaus passen. Damit werden nicht nur Kosten gespart, sondern neue Erlöse erwirtschaftet, die Qualität gesteigert und durch Zertifizierungen QM-Systeme kostenlos in die Krankenhäuser importiert. Das heißt für die Eigenregie, dass der Konkurrenzdruck von außen wächst. Wer nicht rechtzeitig darauf reagiert, verliert.

Wenn Sie also nach Antworten auf die brennenden Fragen des Care-Caterings und gute Beispiele suchen, dann ist das Catering-Special der Krankenhaus umschau eine hilfreiche Lektüre. Denn hier geht es sowohl um Kostensenkung, als auch um Erlössteigerung und Qualitätsverbesserung. Diese drei Faktoren gehören wesentlich zum Catering-Geschäft im Krankenhaus. Lassen Sie sich also inspirieren.

Ihr

Ralf Lang

*Ralf Lang*

*Um I  
Zs 3301  
- Spec 28 -*