

MEDIZINSERVICE GMBH UND ARAMARK

2 Genuss für alle Sinne

Kulinarischer Hochgenuss im Gästehaus
Residence des Klinikum Starnberg

SODEXHO/KANNE-GRUPPE/PROLEISURE

4 Aus Patienten werden Gäste

Konsortium plant Visavis-Hotels
in Kooperation mit Kliniken

AHE/ARBAFLIG HOTELSTATIONEN

6 Zukunftsmarkt Hotelstationen

Steigerung des Standards
mit Public Private Partnership

COAVIA

8 Gemeinsam zukunftsfähig

Profitable Lösungen durch
Gründung von Service-GmbHs

S&F CONSULTING

10 Fusion auch in der Küche

Städtische Kliniken Bielefeld gGmbH
macht sich fit für die Zukunft

DORFNER

11 Ausgezeichnet nach RAL

Dienstleister entwickeln kreative
und wirtschaftliche Konzepte

CLINIC CATERING SERVICE

13 Strategische Allianz

UKB und CCS setzen mit UKB-Verpflegungs-
und Versorgungs GmbH neue Maßstäbe

APETITO CATERING

14 Mit System zum Erfolg

Mut zum klaren Bekenntnis – Mut zu Cook & Freeze

16 Kurz notiert

Was tut sich im Care-Catering noch...

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.ku-online.de

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

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

Redaktion Petra Pettmann M.A.
Freie Wirtschaftsjournalistin
Spezialgebiet Gemeinschaftsverpflegung
Hintergasse 9, 64521 Groß-Gerau
Telefon: 0 61 52-80 66 17
Fax 0 61 52-17 98 67
e-mail: presse@pettmann.de
www.pettmann.de

Herstellung Renate Gunnermann / Wolf Hartmann

Druck creo Druck & Medienservice GmbH, Bamberg

Einzelpreis 4,95 Euro

ISBN 3-938610-23-9

Titelbild Foto: Ahr

Titelbildgestaltung Wolf Hartmann

Das Heft liegt für Abonnenten der
Krankenhaus Umschau der Ausgabe 03/2006
kostenlos bei. Weitere Exemplare können
beim Verlag angefordert werden.

Gastronomische Qualitäts-Offensive!

Der Klinikmarkt wandelt sich – und mit ihm die darin agierenden Dienstleister. Neben der medizinischen Kompetenz eines Krankenhauses, die von den Patienten noch immer als selbstverständlich vorausgesetzt wird, tragen die Softfaktoren, die Qualität des Essens etwa, die Art der Unterbringung oder die Freundlichkeit des Personals, ganz erheblich zur Akzeptanz bei. Eine klare Positionierung in diesem Bereich wird künftig nicht nur Einfluss auf Patienten, sondern auch auf Einweiser, Kostenträger und die Öffentlichkeit haben.

Das „Bäuchgefühl“ der Patienten spielt eine große Rolle bei der Bewertung einer Klinik. Das zeigen u.a. Analysen Prof. Dr. Dr. Wilfried von Eiffs von der Universität Münster. Der Patient fragt sich: Hat man sich richtig um mich gekümmert, hat man meine Wünsche erfüllt? Habe ich gut zu essen bekommen? Gut für die Klinik, wenn er diese Fragen für sich mit Ja beantworten kann.

Diesen Profilierungsfaktor zu nutzen heißt auch, bessere und vor allem zeitgemäße Verpflegungsleistungen anzubieten. Leider entsprechen das Speisenangebot und das Zeitfenster, in dem es offeriert wird, oft nicht mehr den Wünschen der Patienten. Diese erhalten ihr Essen vorportioniert auf einem Tablett, ohne die Möglichkeit sich frei zu entscheiden, wie dies in modernen Gästereaurants, ja selbst in der Fast-Food-Gastronomie seit langem eine Selbstverständlichkeit ist. Selbst gehfähige Patienten müssen ihr Essen im Krankenzimmer zu sich nehmen. Verteilt wird es häufig noch von Pflegekräften.

Auch der Wandel von stationärer zu ambulanter Versorgung ist eine neue Herausforderung an die Klinikgastronomie: weniger tablettierte Speisen, mehr Selbstbedienung im Free-flow-Restaurant. Cafeterien und Restaurants, in denen der Patient ohne große Vorbestellung direkt wählen kann, könnten bald sinnvoll werden. Hotelstationen für Patienten die mehr Komfort wünschen, bringen nicht nur ein besseres Image, sondern auch Kostenersparnis.

Mancher Verwaltungschef fragt sich vielleicht skeptisch, ob angesichts stetig sinkender Verweildauern ein großer Aufwand überhaupt lohnt. Er lohnt sich! Möglicherweise sogar über den stationären Bereich hinaus. Ambulant vor stationär – dieses Ziel von Politik und Krankenkassen ist ein Grund mehr, über neue Systeme auch im Catering nachzudenken.

Dabei stehen viele Kliniken vor der Entscheidung, ob die gastronomischen Serviceleistungen eingekauft, oder selbst erbracht werden sollen. In der Praxis findet man schon die unterschiedlichsten Kooperationen mit Verpflegungsbetrieben – vom Zukauf der Speisekomponenten oder Vergabe der Managementleistungen bis zur Gründung von Service-GmbHs, bei denen Kliniken mit 51 % immer noch das Sagen haben. Es gibt vielfältige Möglichkeiten, die Verpflegungskompetenz an Spezialisten abzugeben.

Viele Care-Caterer haben Konzepte entwickelt, die individuell auf die Anforderungen der Kliniken zugeschnitten werden können. Einige werden auf den folgenden Seiten vorgestellt. Es gibt auch bereits mehrere Unternehmen, die sich mit dem Thema Hotelstation und Patientenhotel beschäftigen. Und es werden gemeinsam Service-GmbHs gegründet, um die Kompetenzen des Dienstleisters und der Klinik zu bündeln. Kosten und Qualität sollen stimmen. Die Qualitätsoffensiven einiger Caterer sind ein weiteres Thema.

Dienstleister positionieren sich – wie, das zeigen einige von ihnen in diesem Heft.

Lassen Sie sich inspirieren!



Ihre Petra Pettmann