

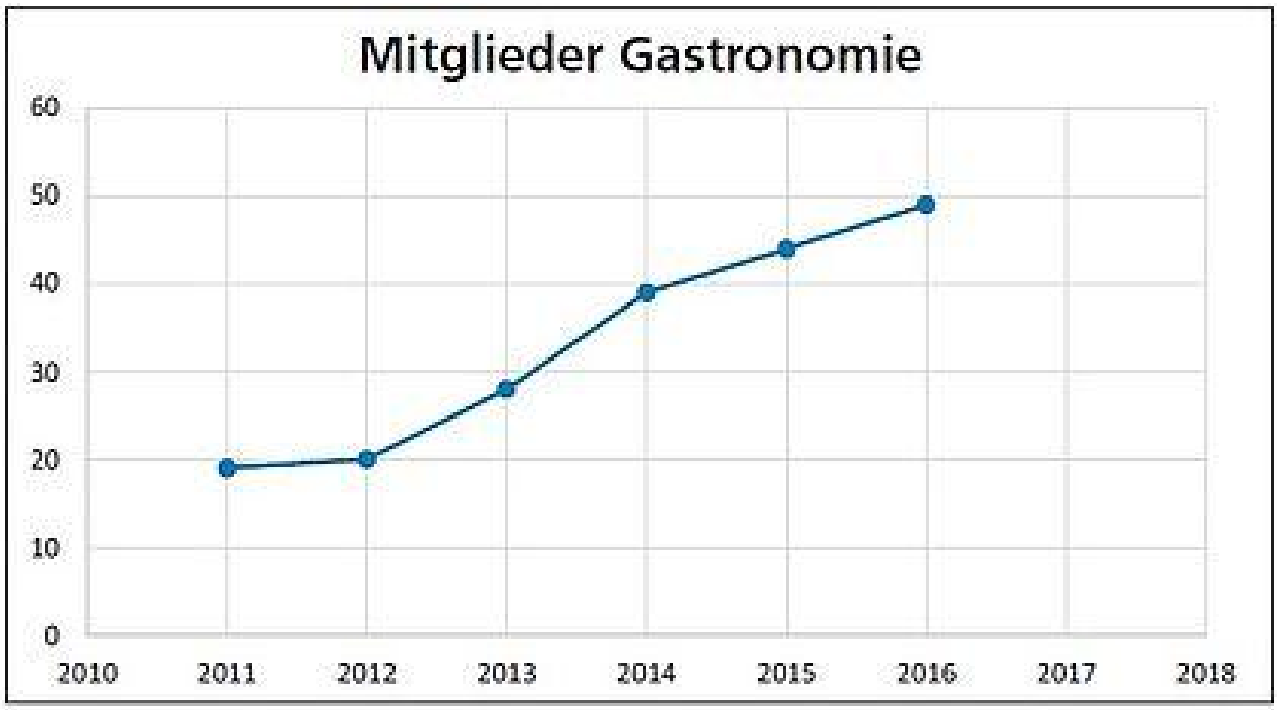
(http://www.bardusch.ch)

Wie gesund ist die Gesundheitsgastronomie?

Die Gastronomie in Heimen und Spitälern, aber auch in Reha-Einrichtungen und Psychiatrischen Kliniken erfüllt von jeher nicht nur die Aufgabe, Gäste und Mitarbeitende mit Nahrung zu versorgen. Sie trägt vor allem auch zur Genesung und Gesundheiterhaltung von Patienten und Heimbewohnern bei. In diesem Sinne als «Gesundheitsgastronomie» verstanden, unterscheidet sie sich mit ihrem Angebot an Diätnahrung und Spezialkostformen deutlich vom Leistungsspektrum klassischer Grossküchen und Catering-Unternehmen.

In Zeiten freier Spitalwahl und zunehmendem Wettbewerb kommt aber noch eine weitere Aufgabe hinzu: die Aussenwirkung für potenzielle Patienten und Bewohner. Der Gastronomiebetrieb kann somit direkten Einfluss auf den Erfolg eines Gesundheitsdienstleisters nehmen – sowohl positiv als auch negativ. Die Gesundheitsgastronomie versteht sich – wie auch die Reinigung, der Technische Dienst oder die Logistik – als Support-Bereich. Sie wird dadurch oft auf ihre Rolle als Kostenfaktor reduziert und muss somit nicht nur dem andauerndem (und zunehmendem) Druck standhalten. Gleichzeitig muss sie auch eine gewisse, nur selten klar definierte, aber doch deutlich wahrnehmbare Qualität aufrechterhalten.

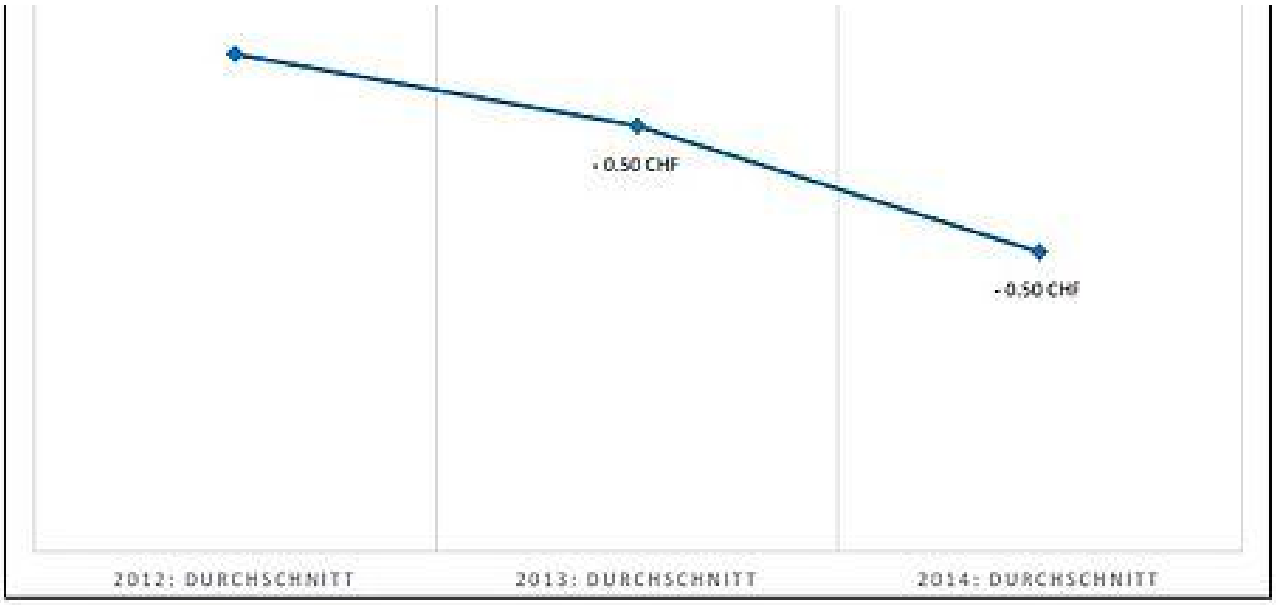
In diesem



(/fileadmin/Daten/Bilder/Bilder_Konzeptmedia/Bilder_Redaktion/KHUS/2016/Wie_gesund_ist_die_Gesundheitsgastronomie_2.jpg)

Spannungsfeld gilt es, sich kontinuierlich und zielgerichtet weiterzuentwickeln, effizienter zu werden, voneinander zu lernen, neue Ideen umzusetzen und den Erfolg von Veränderungen aufzuzeigen. Dies ist keine einfache Aufgabe und geht in der Geschäftigkeit des alltäglichen Betriebs schnell unter. Zwar sehen die Mitarbeitenden mögliche Verbesserungspotenziale recht genau. Diese jedoch mit verlässlich messbaren Informationen zu belegen und ihre Realisierung tatsächlich anzustossen, ist weitaus schwieriger. Die Community der Hotellerie im Gesundheitswesen beschäftigt sich seit 2012 intensiv mit diesen Fragen. In Zusammenarbeit mit verschiedenen Spitälern sowie Vertretern des Instituts für Facility Management (IFM) der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaft (ZHAW), Prof. Dr. Susanne Hofer, und des Instituts für Wirtschaftsinformatik (IWI) der Universität St. Gallen (HSG), Prof. Dr. Tobias Mettler, wurden Werkzeuge entwickelt, mit denen nicht nur die Kosten der Gesundheitsgastronomie, sondern auch ihre Leistungen und Rahmenbedingungen systematisch analysiert werden können – dies ist unser «Menü» für die Gesunderhaltung des Gastronomiebetriebs.

Die



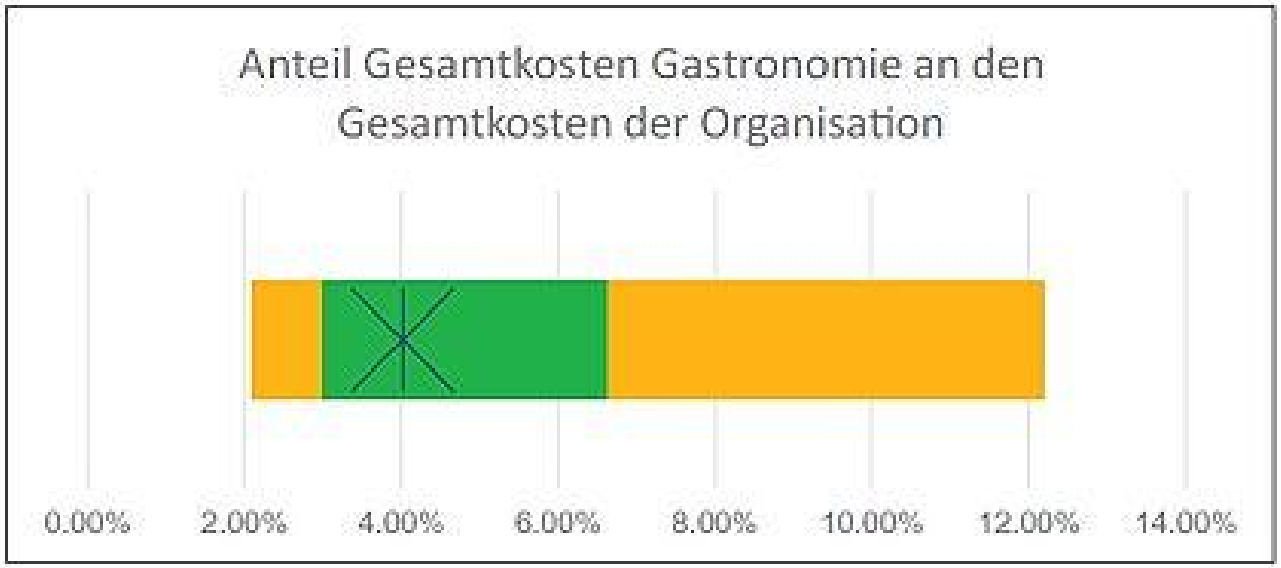
(/fileadmin/Daten/Bilder/Bilder_Konzeptmedia/Bilder_Redaktion/KHUS/2016/Wie_gesund_ist_die_Gesundheitsgastronomie_3.jpg)

«Vorspeise»
Voraussetzung für jede Analyse sind zunächst einmal Daten – sozusagen die «Vorspeise». Mitglieder der Community erheben klar und einheitlich definierte Daten zu verschiedenen Themen ihrer Gesundheitsgastronomie, unter anderem über Personalqualifikation, Flächenverhältnisse, Sach- und Personalkosten (inkl. Umlagen), Aufgabenumfang, Bedienkonzepte, Food Waste oder Sonderkostformen. Die benötigten Daten liegen oft noch nicht in der richtigen Form und Abgrenzung vor. Hier wird ein erster Effekt deutlich: Viele Betriebe gelangen im Zuge der Datenerhebung erstmals überhaupt an verlässliche Daten zu ihrem eigenen Betrieb. Die Transparenz steigt intern deutlich an. Und wie so oft: Der Appetit kommt dann beim Essen.

Der «Hauptgang»
Anliegen der Community sind

- die Darstellung der eigenen Entwicklung im Zeitverlauf,
- die Erkennung von Branchentrends sowie
- die Einordnung der eigenen Organisation im Vergleich zu ähnlichen Betrieben (Referenzgruppe).

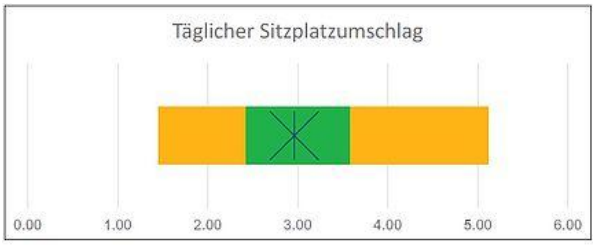
Für die Analyse werden die

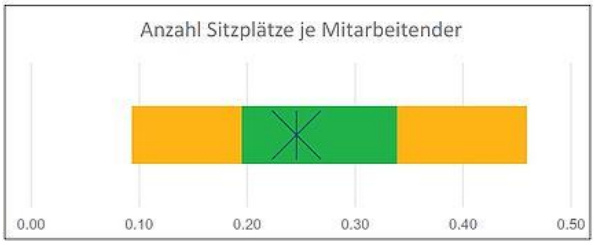


(/fileadmin/Daten/Bilder/Bilder_Konzeptmedia/Bilder_Redaktion/KHUS/2016/Wie_gesund_ist_die_Gesundheitsgastronomie_6.jpg)

erhobenen (absoluten) Basiswerte in relative, gut vergleichbare Kennzahlen umgerechnet. Über 30 verschiedene Auswertungen erlauben einen umfassenden Blick auf die eigene Gesundheitsgastronomie. Zwei Fragen werden damit fundiert beantwortet: «Wo sind wir schon heute stark?» und «Wo können wir uns konkret weiterentwickeln?» In den Restaurationsbetrieben lassen sich beispielsweise Differenzen beim Umsatz pro Transaktion feststellen. Diese lassen sich unter anderem auf unterschiedliche Preisniveaus, Kundengruppen und den Umgang mit Mitarbeitervergünstigungen zurückführen. Nicht zuletzt wird auch das aktuelle Thema «Food Waste» behandelt. Der Vergleich der Retouren zeigt für einige Teilnehmer Handlungsspielraum auf – sei es in der Bedarfsplanung, im Bestellwesen oder beim Management der Patientenaustritte. Der Abstand der Extremwerte über und unter dem Durchschnitt von 11 Prozent ist hier besonders gross. Natürlich ist nicht jede Auswertung für jeden Teilnehmer von gleich grosser Bedeutung. Je nach individueller Situation und Verwendungszweck werden die Informationen unterschiedlich verwendet. Auch in den verschiedenen Referenzgruppen gibt es teils deutliche Unterschiede.

und keinen Sieger oder Verlierer. Selbst eine einzelne Kennzahl ist nicht per se gut oder schlecht, sondern individuell im Gesamtzusammenhang zu beurteilen. Als gut darf ein Ergebnis dann bezeichnet werden, wenn es den Vorgaben entspricht und sich die gewünschte Wirkung entfalten kann. Und genau an dieser Stelle entsteht das Wissen – sozusagen unser «Dessert».





Für die Mitglieder der Community sind die Auswertungen ein Mittel zur systematischen Weiterentwicklung ihrer Gesundheitsgastronomie. Im Nachgang zur gemeinsamen Jahresveranstaltung werten die Teilnehmer die im individuellen und anonymisierten Auswertungsbericht dargestellten Ergebnisse intern aus. Sie überlegen sich konkrete Ziele, leiten Massnahmen ab, stossen Veränderungen an und kontrollieren im folgenden Jahr deren Erfolg.

Zu diesem Zweck ist die Community auf eine regelmässige Zusammenarbeit ausgelegt. Teilnehmer der ersten Stunde können bereits ihre Entwicklung seit 2010 transparent aufzeigen und sich aktuelle Trends zu eigen machen. Die Ergebnisse dienen zudem der internen Kommunikation und Argumentation, beispielsweise bei Umbaumassnahmen, Budgetverhandlungen oder der Personalentwicklung. Der lebhafte Austausch der Mitglieder an der Jahresveranstaltung und die Diskussion innovativer Ideen und Best Practice-Ansätze sind ein weiterer Mehrwert.

Dieser Mehrwert spiegelt sich in der Entwicklung der Teilnehmerzahlen wider. Der Informationshunger und der Wissensdurst in der Gesundheitsgastronomie sind also noch immer gross. Die Mitglieder der Community arbeiten kontinuierlich an der Verbesserung der «Rezeptur». Als Teil dieser vielfältigen Aktivitäten wurde im vergangenen Jahr auch das Thema Reinigung unter dem Dach der Hotellerie lanciert (***www.hotellerie-benchmark.ch (http://www.hotellerie-benchmark.ch)***). Darüber hinaus bestehen ähnliche Communities für die Bereiche Informatik (www.it-benchmark.ch) und Beschaffung (***www.beschaffungsbenchmark.ch (http://www.beschaffungsbenchmark.ch)***). Wie in der Hotellerie entsteht auch hier fundiertes Wissen, welches weit über einfache Datenvergleiche hinausgeht.

Dr. Lars Baacke, Geschäftsführung, BEG Solutions AG, ***www.begsolutions.com (http://www.begsolutions.com)***

Best Partner für Kliniken, Spitäler und Heime 2 / 2016
(http://www.ascuro.ch)
(http://www.ascuro.ch)

B2B SWISS MEDIEN AG
Verlag Konzeptmedia
Spielhof 14a
CH-8750 Glarus
Tel. 055 645 37 54
Fax 055 640 21 71
verlag@konzeptmedia.ch

MEDIENBERATER/INNEN
Claudia Käser
Nadine Eugster

B2B SWISS MEDIEN AG (/spezielle-inhalte/footer/b2b-swiss-medien-ag/)

Verlag Lebensmittel-Industrie (/spezielle-inhalte/footer/verlag-lebensmittel-industrie/)

Verlag Heime und Spitäler (/spezielle-inhalte/footer/verlag-heime-und-spitaeler/)

© Copyright 2015 | B2B Swiss Medien AG
Website by webgearing.com (http://www.webgearing.com/)