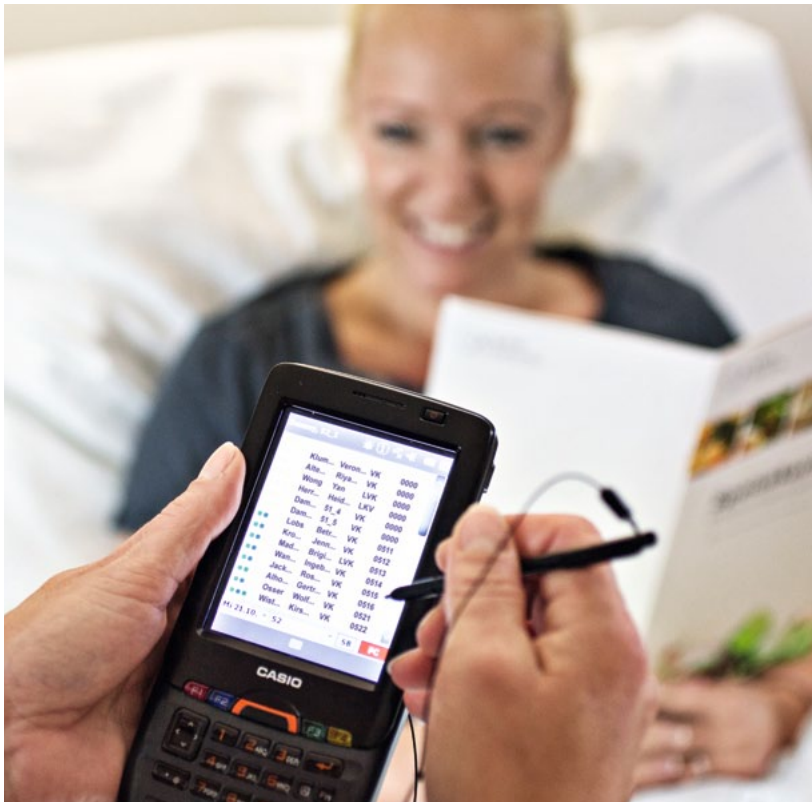


# À la carte für alle

**Im Florence-Nightingale-Krankenhaus der Kaiserswerther Diakonie genießen Patienten ihre Mahlzeiten wie in einem Restaurant – dank des Speisenkonzepts Delicatess von Dussmann Service. Ein Einblick.**





Zwischen der Erfassung des Menüwunsches und dem Anrichten in der Stationsküche liegen in der Regel nur zwei Stunden

**Das Florence-Nightingale-Krankenhaus der Kaiserswerther Diakonie (KWD) im Düsseldorfer Norden ist für Erwachsene und Kinder eine verlässliche und sichere Adresse, wenn es um ihre Gesundheit geht. Aufgrund seiner langen Tradition und der hervorragenden Medizin und Pflege genießt das Krankenhaus überregional einen ausgezeichneten Ruf. Um Patienten und Besucher bestmöglich zu versorgen, arbeiten die Kliniken und Zentren eng zusammen und nutzen neueste Diagnose- und Behandlungsmethoden. Die Mahlzeiten können die Patienten in Kaiserswerth seit Juli 2013 wie in einem Restaurant genießen: à la carte. Das Ziel: eine noch höhere Patientenzufriedenheit durch zeitnahe Speisenwahl, hohe Qualität und eine breite Vielfalt des Angebotes.**

**TEXT**  
Michaela Mehls  
**FOTOS**  
Frank Elschner

Schon morgens hat Birgit Schneider\* die volle Auswahl. Mit Serviceassistentin Carola Sawatzki\* berät sie, was sie zum Frühstück vom rollenden Buffet haben möchte. Zum Abendessen wiederholt sich die Szene. In wenigen Wochen wird Frau Schneiders Kind zur Welt kommen. Die Gynäkologin hat ihr eine Auszeit im Liegen verordnet. Damit die Verdauung nicht zu träge wird, muss sie sich abwechslungsreich und vollwertig ernähren. Ihr Mittagessen wird Frau Schneider von Carola Sawatzki direkt am Bett serviert, unter einer silbernen Cloche, wie in einem sehr guten Restaurant. Am Vormittag hat die Patientin ihr Wunschmenü aus einer Restaurantkarte

mit 15 verschiedenen Menüs gewählt, die saisonal wechseln. Für Privatpatienten ist das Angebot mit 20 verschiedenen Menüs sogar noch umfangreicher. Saisonale Spezialitäten zählen ebenso dazu wie beliebte Hausmannskost. Die Menüs enthalten keine kennzeichnungspflichtigen Zusatzstoffe.

Um diese „à la carte für alle“-Speisenversorgung umzusetzen, nutzte die KWD als Basis das Delicatess-Speisenkonzept von Dussmann Service und gründete für den Betrieb der Verpflegung gemeinsam mit Dussmann die KWD Dienstleistungsgesellschaft mbH. Deren Geschäftsführer Stefan Rehr, gleichzeitig Verwaltungsdirektor des Florence-Nightingale-Krankenhauses, wirkte bei der Entwicklung maßgeblich mit. „Unser Ziel war es, die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten weiter erheblich zu erhöhen. Die neue, serviceorientierte Speisenversorgung berücksichtigt die individuellen Wünsche und Bedürfnisse der Patienten. Sie ermöglicht eine sehr persönliche Betreuung und entlastet darüber hinaus unser Pflegepersonal.“

Auf allen Stationen wurden neue Stationsküchen eingerichtet, die ausschließlich für die Speisenversorgung genutzt werden. Auf 12 bis 15 Quadratmetern werden hier die Speisenkomponenten in extra für das System angeschafften Kühlschränken gelagert, die ausgewählten Mahlzeiten regeneriert und auf dem Teller angerichtet und das Geschirr

\* Namen geändert



in Industriespülmaschinen gespült. Aus einer Stationsküche werden je nach Stationsgröße bis zu 50 Patienten durch ein oder zwei Servicekräfte versorgt.

### Service steht im Mittelpunkt

Für die Servicekräfte ist diese Aufgabe eine anspruchsvolle und zugleich befriedigende Tätigkeit: Im Gegensatz zu einer Küchenkraft einer klassischen Zentralküche stehen sie mit den Patienten

in Kontakt und nehmen direkten Einfluss auf die Abläufe rund um die Mahlzeiten. Ein bis zwei Stunden vor dem Servieren fragen sie den Patienten nach seinen Essenswünschen zum Mittagessen, beraten bei der Zusammenstellung von Frühstück und Abendessen und erhalten sofort Feedback für die Speisen und ihre Leistung. Von den 90 im Bereich Verpflegung Beschäftigten sind 55 Servicekräfte. Dussmann-Betriebsleiter Axel Worch beschreibt den Prozess: „Die Teams der Stationsküchen bestellen über ein Warenwirtschaftssystem ihre Waren im

zentralen Logistikzentrum, das neu im Versorgungsgebäude auf rund 250 Quadratmetern entstand und über eine direkte unterirdische Anbindung an das Florence-Nightingale-Krankenhaus verfügt. Dort erfolgen die Warenannahme, die Zwischenlagerung der Lebensmittel und die Kommissionierung der bestellten Waren für die Stationen.“ Das WWS erfasst auch die Bestellung durch den Patienten. So ziehen die Experten Rückschlüsse, welche Menüs besonders beliebt sind, und ▶



„Wir sind seit der Einführung des neuen Speisenkonzeptes bei der Patientenbefragung eine ganze Note besser geworden.“

Axel Worch, Betriebsleiter



Die Servicekräfte stehen mit den Patienten in Kontakt und nehmen direkten Einfluss auf die Abläufe rund um die Mahlzeiten

können diese Favoriten immer in einer Mindestmenge bevorraten. Das „Lachsfilet in Safran-Tomatensauce auf weißen Bandnudeln“ wird aktuell am häufigsten bestellt.

### Investitionen in Patientennähe

Der Betrieb der ehemaligen Zentralküche wurde zum Juni 2013 eingestellt. Das sieht Stefan Rehr als ein weiteres Plus für das neue System: Die Investitionen in die zehn Stationsküchen sowie sechzehn rollende Buffets fielen deutlich geringer aus, als für eine neue Zentralküche und ein neues Speisentransportsystem angefallen wären. Zudem werden die freigezogenen Flächen der ehemaligen Zentralküche heute anderweitig und effizient genutzt.

Privater Partner an der gemeinsamen Servicegesellschaft ist die Dussmann Beteiligungs- und Managementgesellschaft mbH, die 40 Prozent der Anteile hält. Sie hat gemeinsam mit der Kaiserswerther Diakonie die Planung durchgeführt und zeichnet für den Betrieb verantwortlich. Ebenso gehört es zu den Aufgaben von Dussmann, das Konzept Delicatess ständig weiterzuentwickeln und den Betrieb zu optimieren. Den Kern von Delicatess bilden High-Convenience-Menüs und -komponenten, die vom Partner-Lieferanten Sander Gourmet im Sous-Vide-Verfahren hergestellt wer-

den. Beim Sous-Vide-Verfahren werden die Speisen im Wasserbad im Vakuum gegart. Die Gartemperatur wird für jedes Gericht angepasst und konstant gehalten. So entweicht keinerlei Flüssigkeit, alle Aromen bleiben voll erhalten. Zudem ist die Garmethode kalorienarm.

### Eine ganze Note besser

Axel Worch kümmert sich täglich um das Qualitätsmanagement. Dazu gehören Audits bei den Lieferpartnern ebenso wie regelmäßige Patientenbefragungen – die seit Einführung des neuen Speisekonzeptes neue Höchstwerte erreichen: „Wir sind seitdem um eine ganze Note besser geworden“, sagt Betriebsleiter Axel Worch, der für diese spannende Aufgabe sogar seinen Job als Küchenchef der Kursana Residenz Prien am bayrischen Chiemsee eintauschte.

Auch für die in einem Krankenhaus erforderlichen Sonderkostformen ist gesorgt. Delicatess gewährleistet ca. 90 Prozent aller erforderlichen Diätangebote. Darüber hinaus benötigte Sonderkosten werden in einer kleinen Diätküche im Cook&Chill-Verfahren selbst hergestellt und in das Logistiksystem der Kühlkostkomponenten eingebracht, sodass die gesamte Logistikkette aufrechterhalten bleibt. In der Diätküche entstehen



auch die Mahlzeiten für die etwas abseits gelegenen, aber zum Florence-Nightingale-Krankenhaus gehörenden Kliniken für Psychiatrie und Psychotherapie. Dort werden sie regeneriert und in Großgebänden für die gemeinsamen Mahlzeiten der Patienten bereitgestellt.

In der Cafeteria der Kaiserswerther Diakonie, dem „Florence Inn“, wird das neue Speisenservicekonzept ebenfalls umgesetzt. Sowohl die Mitarbeiter des Krankenhauses als auch Gäste und Besucher wissen die hohe Qualität der Speisen sehr zu schätzen. Auch sie haben die Qual der Wahl aus sieben täglichen Menüs, einige davon werden im Front Cooking serviert.

Birgit Schneider hat letzte Nacht richtig gut geschlafen. Um zehn Uhr knurrt ihr der Magen, aber das Mittagessen beginnt erst um zwölf ... Kein Problem für Carola Sawatzki: „Frau Schneider, das kriegen wir hin, worauf haben Sie denn Appetit?“ ■

#### KONTAKT

Isabella Hackl  
Vertriebsleiterin National,  
Sozial- und Gesundheitsmarkt  
+49 (0) 30. 20 25 - 27 51  
Isabella.hackl@dussmann.de

#### Drei Fragen an Stefan Rehr

Stefan Rehr ist Verwaltungsdirektor des Florence-Nightingale-Krankenhauses und Geschäftsführer der KWD Dienstleistungsgesellschaft mbH.



#### Herr Rehr, was ist neu an Ihrem Verpflegungskonzept?

Unsere Patienten können kurz vor der Mahlzeit ihr Essen aus einem breiten Angebot ganz nach Appetit und Tagesverfassung auswählen; sie erhalten die Gerichte schnell und in hoher Qualität. Dies gelingt, weil die Servicekräfte die persönlichen Wünsche berücksichtigen und beraten, die Speisen bereitstellen und servieren. Der Prozess und die Verantwortung bleiben auf der Station, nah beim Patienten.

**Was müssen die Mitarbeiter im Servicebereich eines Krankenhauses mitbringen?** Sie müssen ein Grundverständnis für Pflege, Hygiene, Ernährung, Kommunikation und Service haben. Natürlich sollten sie auch empathisch sein und auf den Patienten eingehen können.

**Wie ist Ihr Fazit nach zwei Jahren?** Unsere Umfragen zeigen, dass unsere Gäste deutlich zufriedener sind. Auch unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Gesichtspunkte ist dieses Konzept gelungen. Das bestätigt uns, dass wir für unser Haus den richtigen Weg beschritten haben.