

Klinik im Park optimiert Küchenbewirtschaftung und schafft Transparenz bei der Menübestellung

Service für die Patienten: Auch das Essen stimmt

Essen und Trinken hält Leib und Seele zusammen, besagt ein Sprichwort. Das gilt auch und besonders für Gesundheitseinrichtungen, in denen die Ernährung einen nicht zu unterschätzenden Beitrag zur Genesung der Patienten leistet. Diese haben allerdings auch hohe Ansprüche an die Auswahl und Qualität des Essens.



Manfred Hofmann, Bereichsleiter Hotellerie und Infrastruktur, Klinik im Park, Zürich



Peter Pierhöfer, Leiter der Küche, Klinik im Park, Zürich

«Wir merken, dass beispielsweise die Wünsche nach besonderen Kostformen zunehmen, genauso wie die Anforderungen von Ärzten. Dazu wird das Thema Allergene in den Lebensmitteln immer relevanter. All das führt heute zu einer merklich breiteren Angebotspalette als noch vor wenigen Jahren», sagt Peter Pierhöfer, Leiter der Küche in der Klinik im Park in Zürich.

Hoher Standard in Infrastruktur und Service

Besonders Privatpatienten sind einen hohen Standard in Infrastruktur und Service, auch bei der Verpflegung, gewohnt. In der Klinik im Park sind das fast sechs von zehn der knapp 7700 Patienten jährlich. Das Haus ist Teil der Klinikgruppe Hirslanden, die in der gesamten Schweiz 14 Privatspitäler unterhält.

Dort werden in 1479 Betten zusammen gut 80'500 Patienten im Jahr behandelt.

«Die hohen Anforderungen an die Ernährung können wir heute ohne Softwareunterstützung nicht mehr meistern», stellt Manfred Hofmann, seit 2008 Bereichsleiter Hotellerie und Infrastruktur in der Klinik im Park, fest. Das manuelle System habe zwar gut funktioniert, allerdings sei es nicht transparent gewesen, viel lief im Verborgenen ab. «Wurde eine Bestellung nicht ausgeliefert weil kein Bestellzettel vorlag, konnten wir schwer nachvollziehen, wo der Fehler lag.»

Transparent und patientenfreundlich

Das ist seit Februar 2012 anders. Da hat die Klinik spitalweit auf allen Stationen ORBIS CUVOS eingeführt. «Das Küchenbewirtschaftungssystem sollte in erster Linie eine Hilfe-

stellung für diejenigen sein, die das Menü beim Patienten aufnehmen. Es muss sauber ersichtlich sein, was die Kostform erlaubt, wie das Angebot des jeweiligen Tages aussieht und welche Alternativen es gibt. Und das alles in einer übersichtlichen Form», erläutert Hofmann, der die Einführung als Projektleiter verantwortete. Für fehlerfreie Abläufe ist dann die korrekte Übermittlung der Bestellung in die Küche wichtig. Ein übersichtlicher Ausdruck von Bestellkarten erleichtert dabei die Produktion und Bereitstellung der Speisen. Um kostenpflichtige Leistungen lückenlos erfassen und automatisch an die Buchhaltung weitergeben zu können, erwartet Hofmann eine Schnittstelle zur Leistungserfassung im Krankenhaus-Informationssystem. «Mit ORBIS CUVOS können wir heute den gesamten Prozess von der Menübestellung bis zur Auslieferung an den Patienten nachvollziehen, eventuelle Fehler lokalisieren und gezielt an Lösungen arbeiten», bilanziert IT-Projektleiter Philip Mahrer.

Organisation den neuen Anforderungen angepasst

Die Klinik im Park hat es aber nicht bei der Einführung einer unterstützenden Softwarelösung belassen, sondern auch organisatorische Änderungen vorgenommen. Bei der Aufnahme und rund um einen eventuellen Operationstermin herum sind nach wie vor die Pflegekräfte für den Patienten verantwortlich. Diese haben Zugriff auf die medizinischen Daten und wissen sehr genau, was er wann noch essen darf oder soll. Die Festlegung der Kostform liegt ebenfalls in der Verantwortung der Pflege, die auch die erste Bestellung aufnimmt. «Sobald der Patient sich dann ein wenig erholt hat und normale Kost zu sich nehmen kann, übernimmt unser



Die Klinik im Park optimiert mit Hilfe von ORBIS CUVOS ihre Küchenbewirtschaftung.

Team von Menüassistentinnen. Die arbeiten jeweils nachmittags und nehmen die Menübestellung für den Folgetag auf», erläutert Hofmann den Ablauf.

«Wir können sehr flexibel auf die Wünsche unserer Patienten eingehen. ORBIS CUVOS unterstützt uns dabei vorbildlich.»

**Manfred Hofmann,
Bereichsleiter Hotellerie und Infrastruktur,
Klinik im Park, Zürich**

Begeisterte Menüassistentinnen

Die Menüassistentinnen arbeiten mit einem Handheld. Die Geräte werden vor Schichtbeginn in der Küche synchronisiert, so dass alle aktuellen Informationen zu den Patienten, die Zimmernummern und Bestellungen, die bereits im System erfasst wurden, aktuell sind. So haben die Spezialkräfte dann am Patientenbett auch Zugriff auf eventuelle Unverträglichkeiten und festgelegte Kostformen. Auf dieser Basis wird die Bestellung aufgenommen. Nach der Schicht synchronisieren die Menüassistentinnen ihr Gerät wieder und die Küche kann ihre Bestelllisten ausdrucken.

«Die Zeit der Einführung von ORBIS CUVOS war sehr intensiv», blickt Pierhöfer zurück. «Die Programmierung des Systems ist recht umfassend, so dass wir die nötigen Kapazitäten für die Erstellung dieser Datenbank freistellen mussten. Der Aufwand hat sich jedoch definitiv gelohnt, das

System lief von Beginn an problemlos. Auch die Bedienung war einfach erklärt, alle Anwender haben sich da schnell zurechtgefunden.»

Nach einhelliger Meinung war Agfa HealthCare speziell in dieser Phase ein kompetenter und verlässlicher Partner. «Wir haben ORBIS CUVOS binnen drei Tagen eingeführt, inklusive kleinerer Nachkorrekturen. Das ist nur bei einer guten Zusammenarbeit zwischen IT-Anbieter und Anwendern möglich», betont Hofmann.

Transparenz gestiegen, Zahl der Fehler gesunken

Auch die Menüassistentinnen blicken heute zufrieden auf diese Zeit zurück. Die grösste Umstellungen ergaben sich für die Küche, wie deren Leiter Peter Pierhöfer beschreibt: «Nicht nur an die neuen Produktionslisten mussten

«Der Aufwand hat sich definitiv gelohnt, das System lief von Beginn an problemlos. Auch die Bedienung war einfach erklärt, alle Anwender haben sich schnell zurechtgefunden.»

**Peter Pierhöfer, Leiter der Küche,
Klinik im Park, Zürich**

wir uns gewöhnen, sondern auch auf gestiegene Anforderungen und Sonderwünsche einstellen. Aber genau diesen Service wollen wir unseren Patienten ja bieten, wobei wir mit

ORBIS CUVOS eine Software haben, die uns dabei effektiv unterstützt.»

Insgesamt sieht Hofmann die Servicequalität in der Klinik im Park nochmals gestiegen. «Wir können sehr flexibel auf die Wünsche unserer Patienten eingehen. Da wir uns zusammen viel bewusster mit der Ernährung auseinandersetzen, geben wir ihnen auch etwas mit auf den Weg. ORBIS CUVOS unterstützt uns dabei vorbildlich», so der Bereichsleiter Hotellerie und Infrastruktur.

Ein weiteres Schlagwort fällt immer wieder, wenn es um die Vorteile des neuen Küchenbewirtschaftungssystems geht: Transparenz. So sind die Bestellungen jederzeit nachvollziehbar. Im Rahmen der Behandlung ist es durchaus hilfreich für den Arzt zu wissen, was sein Patient so zu sich nimmt. Auch für die Ernährungsberatung wird die Arbeit durch eine umfassende Dokumentation deutlich vereinfacht. All das war zu Zeiten der manuellen Menüfassung nicht oder nur mit hohem Aufwand möglich. Und die Küche hat jederzeit lesbare und vollständige Listen. «Allein deshalb produzieren wir sehr viel weniger Fehler», ist Peter Pierhöfer überzeugt.

Bessere Arbeitsabläufe, höhere Qualität

Dem positiven Fazit schliesst sich Manfred Hofmann vorbehaltlos an: «Ich bin überzeugt, dass es richtig war, dieses Menübestellsystem einzuführen. Wir sind heute auf einem sicheren, besseren Stand als vorher. Es braucht aber in der Erarbeitung dieses Systems gute Ideen und viele Überlegungen, vor allem Überlegungen zu Schnittstellen und Arbeitsabläufen. Schliesslich haben wir die Qualität des Essens und auch die Qualität für unsere Patienten gesteigert.»