

Pistor überzeugt in den Kliniken Valens mit höchst effizienten Bestell- und Lieferprozessen

«Für einen Change braucht es einen Partner, keinen Lieferanten»

Die Kliniken Valens waren unzufrieden mit ihren Bestellprozessen. Als man die Zusammenarbeit mit Pistor wieder aufleben liess, fiel der Startschuss für ein Vorzeigeprojekt in Sachen Partnerschaft und Digitalisierung mit Mehrwert. Wir haben uns angesehen, wie es heute bei unserem Kunden läuft.

Sie ist schon wunderschön, diese Region an der Grenze zwischen St. Gallen und Graubünden, denke ich mir bei der Anfahrt. «Wir haben kein vergleichbares Projekt, was Digitalisierung angeht», hatte mir Key Account Manager Björn im Voraus über den Kunden gesagt, den ich heute besuche. Ich parkiere beim früheren Hotel und heutigen Rehaszentrum und melde mich am Empfang. Da kommt auch schon Christian Böck auf mich zu, der stellvertretende Leiter Hotellerie & Gastronomie der Kliniken Valens, und begrüsst mich mit grosser Herzlichkeit. Ich folge ihm ins Restaurant, wo uns bereits Martha Brotzer erwartet, ihres Zeichens Food-and-Beverage-Assistentin. Auch Fotograf Jürg Waldmeier ist schon eingetroffen. Somit sind wir bereit, die

Erfolgsgeschichte von den Kliniken Valens und Pistor zu ergründen.

Zurück zu Pistor

Die Geschichte beginnt mit einer schwierigen Ausgangslage. «Wir waren unzufrieden mit unseren Prozessen», erklärt Christian Böck. Martha Brotzer erläutert: «Wir hatten davor schon einmal mit Pistor zusammengearbeitet, doch die Partnerschaft wurde ausgesetzt. Doch später ergab sich die Chance, Pistor wieder zu engagieren.» Das Angebot überzeugte: «Die Vorzüge einer Einkaufsgemeinschaft und des grossen Sortiments mit heim- und spitalfreundlichen Produkten gefielen uns, auch die Konditionen

und Lieferungen aus einer Hand mit dem 3-Zonen-Lkw – und insbesondere die Möglichkeiten im Bereich Digitalisierung», führt Christian Böck aus. Die Kliniken Valens wünschten sich einen persönlichen, verlässlichen, kritikfähigen und gegenüber anderen Lieferanten toleranten Partner, erzählt mein Gastgeber. «Ich bin jetzt schon 30 Jahre in diesem Geschäft und habe alles gesehen. Ich schaue nicht nur auf den Preis», sagt Christian Böck. «Bei Pistor weiss ich, was ich habe. Die Firma hat viel Zeit in unser Projekt investiert; es ist ein Geben und Nehmen. Sie sind immer offen für Fragen, Ideen und Kritik und man kann sich auf die beschlossenen Abmachungen verlassen und muss nicht immer diskutieren.»

Jederzeitige Transparenz, erstklassige Vernetzung mit Pistor als Lieferantin und durchwegs schlanke Prozesse sichern den Kliniken Valens eine hochklassige Gastronomie.



EDI: Eine Minute statt 3–4 Stunden

Bevor das Digitalisierungsprojekt mit Pistor kam, waren die Bestellvorgänge bei den Kliniken Valens höchst mühsam. «Eine Bestellung vorzubereiten, dauerte 3 bis 4 Stunden – wir mussten Artikel suchen, Papiere von Hand kopieren, Bestellvorgänge schriftlich dokumentieren und und und», berichtet Christian Böck. In den Lagerräumen des Rehasentrums schauen wir uns die jetzige Infrastruktur an. An Produkten und Regalen kleben Etiketten mit Codes, die Pistor zur Verfügung gestellt hat. Martha Brotzer zeigt, wie sie mit dem EDI-Bestellsystem vorgeht: «Ich prüfe den Bestand, und wenn etwas nachbestellt werden muss, scanne ich den jeweiligen Code und kann die Bestellung direkt auslösen. Das dauert gerade mal eine Minute.» Wir besichtigen den Wareneingang und den Weg zur Küche, den die bestellten Produkte jeweils donnerstags nehmen. Die Räume sind für Lieferanten mit Waren stellenweise nicht leicht zu durchqueren – doch die Pistor Chauffeure nehmen diesen Weg jedes Mal gerne auf sich und machen dabei gute Arbeit, meint Christian Böck. In der Küche wird vieles selbst gemacht und frisch zubereitet. Wie vielerorts spürt man derzeit in Valens den Fachkräftemangel. «Wir sind froh, dass wir unsere 150 Patienten zurzeit noch gut versorgen können. Man hat heutzutage einfach für vieles die Leute nicht mehr, und die Mengen und Anforderungen nehmen zu – da ist die Digitalisierung als Sparfaktor und Vereinfachung enorm wertvoll.»

Schneller, höher, weiter

Schliesslich stehen wir im Speisesaal, wo gerade die ersten Patientinnen und Patienten zum Mittagessen hereinkommen. Sie befinden sich in den unterschiedlichsten Gesundheitszuständen und haben entsprechend unterschiedlichste Bedürfnisse, was die Nahrung anbelangt: Manche leiden an Dysphagie und brauchen pürierte Kost, andere haben Unverträglichkeiten oder bestimmte Diätpläne, wieder andere nehmen nur eine halbe Portion. Es wurden bereits Vorkehrungen dafür getroffen, dass die Patienten künftig mit Tablets digital bestellen können. Und das sind nicht die einzigen Zukunftspläne der Kliniken Valens: «Wir wollen zum Beispiel auch einen digitalen Menüplan einführen, aus dem sich direkt die für die Menüs benötigten Zutaten bestellen lassen», schwärmt Christian Böck. «Da liesse sich dann im Pistor Shop auch gleich zum Beispiel nach Allergenen oder grätenarmen Fischprodukten filtern.» Herzerwärmend ist nicht nur das atemberaubende Bergpanorama, das man zu allen Seiten durch die Fenster sieht, sondern auch die Begeisterung meiner Gastgeber für ihre Arbeit. «Manche Patienten kommen hier an und können nicht reden, sich kaum bewegen, kaum essen. Wenn die uns dann wieder verlassen und wieder reden, wieder essen, wieder selbstständiger sein können, ist das wunderbar.» Und auch von Pistor ist man offenbar begeistert: «Wir möchten einmal die Logistik in Rothenburg anschauen kommen», verrät Martha Brotzer. «So ein grosses Warenumschlagszentrum muss beeindruckend sein.»

Christian Böck betont noch einmal das besondere Verhältnis: «Damit ein Change passieren kann, brauchst du einen Partner, keinen Lieferanten. Pistor war immer eine vertrauenswürdige, dynamische, zuverlässige Partnerin für uns.» Am Ende bedanke mich herzlich für den Einblick in das innovative Rehaszentrum und mache mich wieder auf den Weg. Pistor ist stolz, an diesem Projekt beteiligt zu sein, und freut sich darauf, die Kliniken Valens weiter mit Rat und Tat auf dem Weg in die Zukunft zu unterstützen!

Text: Raphael Dorigo Bilder: Jürg Waldmeier

Weitere Informationen

www.pistor.ch

Alles für den Care-Bedarf

Über 30 000 Artikel für Küche, Hauswirtschaft und Pflege, viele Dienstleistungen inklusive Spitallogistik sowie eine Fachberatung – bei Pistor erhalten Sie alles für den Heim- und Spitalbedarf, auf Sie zugeschnitten. Erfahren Sie hier mehr:



Christian Böck, stellvertretender Leiter Hotellerie & Gastronomie der Kliniken Valens, und Martha Brotzer, Food-and-Beverage-Assistentin, strahlen und freuen sich, ihre Gäste verwöhnen zu dürfen.

