

das Krankenhaus

8
2018

www.daskrankenhaus.de



**Pflegepersonal-
Stärkungs-Gesetz**

**BSG-Urteile
Stroke Unit/Geriatrie**

**Thema:
Speisenversorgung**

Genießen mit Verantwortung

Für den Verpflegungsbereich des Landeskrankenhauses (AÖR) in Andernach wurde in drei Jahren ein eigenes Nachhaltigkeitskonzept „Genießen mit Verantwortung“ entwickelt, umgesetzt und evaluiert. Das Ergebnis ist nicht nur Change-Management und Team-Building wie aus dem Lehrbuch, sondern auch eine Blaupause für eine nachhaltige und zukunftsfähige Klinikgastronomie insgesamt.

Am Anfang stand der Wunsch nach einer Optimierung des Speiserücklaufs und einer Verringerung der Lebensmittel- und Speisenreste insgesamt. „Wie können wir die Speiserückläufe reduzieren, insgesamt nachhaltiger wirtschaften und gleichzeitig die Qualität des Speisenangebots verbessern und die Kosten im Griff behalten? Das waren Mitte 2014 die zentralen Fragen des Projekts der Rhein-Mosel-Fachklinik in Andernach. Entstanden ist ein Nachhaltigkeitskonzept, das alle Einflussbereiche einer Klinikküche und die wichtigsten Aspekte einer nachhaltigen Verpflegungsleistung berücksichtigt.

Die Rhein-Mosel-Fachklinik/das Landeskrankenhaus

Das Landeskrankenhaus (AÖR) ist Dienstleister im Gesundheits- und Sozialwesen in Rheinland-Pfalz und bietet stationäre, teilstationäre und ambulante Leistungen in den Bereichen Psychiatrie, Neurologie, Psychotherapie, Geriatrie, Chirurgie, Innere Medizin, Sprachheiltherapie, Rehabilitation und Fo-

rensk an. Mit 4 000 Mitarbeitern werden Einrichtungen an 17 Standorten betrieben. Die Speisenversorgung der Patienten sowie der Beschäftigten erfolgt an vier Standorten über haus-eigene Küchen.

Mit über 1 000 Betten und gut 1 400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist die 1876 gegründete Rhein-Mosel-Fachklinik die größte Einrichtung des Landeskrankenhauses und mit ihrer differenzierten Leistungsstruktur auch akademisches Lehrkrankenhaus der Universitätsmedizin Mainz. 2007 wurde die Klinik erstmals nach KTQ (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen) zertifiziert. Die letzte Rezertifizierung wurde 2017 erfolgreich umgesetzt.

Die Großküche der Klinik dient in erster Linie der Versorgung der Patienten auf den Stationen sowie der angeschlossenen zweiten Betriebsstätte Nette-Gut, einer Einrichtung mit forensischem Schwerpunkt. Täglich produziert die Küche gut 1 300 Mittagessen für Patienten, Mitarbeiter sowie für zwei Schulen und zwei Kindergärten im Ort. Verteilt wird mehrheitlich über das Schöpfsystem. 450 Essen werden im Tablettsystem an fünf Stationen geliefert. Inklusiv Frühstück und Abendessen ergeben sich im Jahr mehr als 370 000 Beköstigungstage (BKTs).

Idee und Zielsetzung des Projekts

Im Fokus stand das Entwickeln eines praxisnahen, lebendigen Nachhaltigkeitskonzepts für die Speisenversorgung der Rhein-



Das Küchenteam der Rhein-Mosel-Fachklinik



Speisentransport Schöpfsystem



Speisentransport Tablettsystem



Bio-Lebensmittel im Küchenlager

Mosel-Fachklinik und des Landeskrankenhauses. Gleichzeitig sollte der Nachhaltigkeitsanspruch um die Attribute „gesund“ und „attraktiv“ erweitert werden. In der Summe ging es also darum, die für eine gastronomische Dienstleistung so wichtigen Aspekte „Genuss“ und „Gesundheit“ mit den klassischen Nachhaltigkeitsthemen (wirtschaftliche, ökologische und soziale Verantwortung) zu einem ganzheitlichen Konzept zu verknüpfen, das gleichermaßen traditionell und modern ist und die Wünsche und Erwartungen aller Patienten und Mitarbeiter berücksichtigt. Damit sollte auch, so das Ziel des Geschäftsführers **Dr. Gerald Gaß**, „eine Vorreiterstellung des Landeskrankenhauses erreicht werden“.

Operative Ziele (Auszug)

Neben diesen strategischen Zielen wurden zum Projektbeginn bereits erste konkrete operative Ziele mit messbaren Indikatoren diskutiert und festgelegt, die während des Projekts immer wieder angepasst und ergänzt wurden:

- Erhöhung des vegetarischen Angebots und der Nachfrage nach vegetarischen Gerichten; u. a. Angebotserhöhung im ersten Jahr von sieben auf neun vegetarische Mittagsgesichte (bei 21 Hauptmahlzeiten pro Woche insgesamt) und deutliche Reduktion des Fleischeinsatzes um mindestens 10 % pro BKT (Beköstigungstag).
- Reduktion der Kostformen und Gestaltung eines neuen Speisenplanlayouts.
- Reduktion der Lebensmittel und Speisen mit Zusatzstoffen (zum Beispiel Salatsoßen, Gemüsebrühen).
- Nachhaltige Gestaltung des Lebensmitteleinkaufs mit verstärkter Ausrichtung auf Lebensmittel aus ökologischer Erzeugung, regionaler bzw. lokaler Herkunft, artgerechter Tierhaltung, fairem Handel und nachhaltiger Fischerei.
- Erhöhung des Einsatzes von Bio-Lebensmitteln auf mindestens 4 % vom Wareneinsatz und Umsetzung der Bio-Zertifizierung.

Die Umsetzung

Abteilungsübergreifendes Projektteam

Zu Beginn des Projekts wurden Patienten und Mitarbeiter zu ihren Erwartungshaltungen hinsichtlich einer nachhaltigen Ernährung und Verpflegung befragt und geprüft, welche Abteilungen und Personen in den Prozess einzubinden sind. Ergebnis waren ein großes Interesse am Thema Nachhaltigkeit sowie ein abteilungsübergreifendes und interdisziplinär zusammengesetztes Projektteam mit Geschäftsleitung, Wirtschaftsabteilung, Küchenleitung, Pflegedienstleitung, Personalrat, Controlling und Qualitätsmanagement. Extern unterstützt wurde das klinikerne Projektteam durch den Zulieferer Chefs Culinar und das Beratungsunternehmen a'verdis. Außerdem wurde immer wieder der kollegiale Erfahrungsaustausch mit der Küchenleitung der Servicegesellschaft Nordbaden in Wiesloch und der LWL-Klinik in Münster gesucht. Diese breite Einbindung aller am Verpflegungsprozess direkt und indirekt Beteiligten war sicher einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren. Das große Interesse am Projekt wurde vor allem auch durch die gemeinsam entwickelte Projektphilosophie gefördert, die deutlich machte, dass es um mehr geht als um „Nachhaltigkeit“, sondern um ein Zukunftskonzept für die Verpflegungsleistung insgesamt.

Arbeiten in unterschiedlichen Teams

Gesteuert wurde das Projekt durch eine vierköpfige Kerngruppe, bestehend aus der Küchenleitung der Rhein-Mosel-Fachklinik, a'verdis und Chefs Culinar. Dieses Kernteam bereitete alle Sitzungen und Workshops vor und entwickelte in Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung einen Kriterienkatalog für eine nachhaltige Verpflegung und daraus konkrete Maßnahmen zur Umsetzung. Für einzelne Fragestellungen, wie beispielsweise

die Befragung der Patienten und Mitarbeiter oder der internen Öffentlichkeitsarbeit, wurde die Kompetenz der unterschiedlichen Abteilungen in Form kleinerer Spezialteams genutzt. Zentrales Entscheidungsgremium war die bis zu 15 Personen starke „Große Projektgruppe“. Hier wurden alle relevanten Themen, Vorschläge und Maßnahmen vorgestellt, diskutiert und entschieden.

Zwölf Maßnahmen in fünf Handlungsfeldern

Aus über 100 möglichen Einzelmaßnahmen wurden nach einem intensiven Diskussionsprozess schließlich zwölf Maßnahmen zur Umsetzung vorgeschlagen, die sich fünf Handlungsfeldern zuordnen lassen:

1. Präambel mit Beschreibung der Projektphilosophie
2. Ausrichtung und Kennzeichnung Speisenangebot
3. Herkunft und Qualität der Lebensmittel
4. Energie- und Ressourcenverbrauch
5. Interne und externe Kommunikation

Bei der Auswahl der Maßnahmen wurde darauf geachtet, dass zum einen alle Einflussbereiche der Küche berücksichtigt sind (Rezept- und Speisenplangestaltung, Lebensmittelauswahl und -einkauf, Technik und Ausstattung, Strukturen und Prozesse, Bildung und Kommunikation) und zum anderen die zentralen Felder einer zukunftsfähigen Verpflegungsleistung (Wirtschaftlichkeit, Gesundheit, Attraktivität, Ökologie, Gerechtigkeit) berücksichtigt werden. Klares Ziel: Mit wenig Maßnahmen alles berücksichtigen und viel erreichen.

Präambel/Leitbild (Auszug)

In Anlehnung an das Leitbild der Klinik wurde eine Projektpräambel formuliert, die den „Geist des Projekts“ beschreibt. Hier ein Auszug aus der Präambel:

Das Landeskrankenhaus (ÄöR) hat sich zum Ziel gesetzt, verstärkt Aspekte der Nachhaltigkeit in seiner Speisenversorgung zu realisieren. Mit dem Vorhaben soll die qualitativ hochwertige Versorgung der Patientinnen und Patienten weiter in den Mittelpunkt des Handelns gestellt und ein angemessener Beitrag zum schonenden Umgang mit den natürlichen Ressourcen geleistet werden.

Auch sollen die Prozesskosten der Verpflegungsleistung, zum Beispiel durch die Vermeidung von Lebensmittel- und Speisenüberschüssen, optimiert werden. Ziel ist ein lebendiges und praxisnahes Nachhaltigkeitskonzept, das die Wünsche und Interessen aller Beteiligten berücksichtigt und ein vielseitiges, abwechslungsreiches und ausgewogenes Speisenangebot fördert.

Die Maßnahmen sind so formuliert, dass sie messbar und der Erfolg damit nachprüfbar ist. Damit die Umsetzung von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern befürwortet und aktiv gelebt wird, finden dazu auch Qualifizierungs- und Fördermaßnahmen im Weiterbildungsangebot der Rhein-Mosel-Akademie statt.

Speisenplan mit transparenter Kennzeichnung

Die Rezept- und Speisenplangestaltung sind die Kernkompetenz und Visitenkarte jeder Küche und haben sich in der Regel

in vielen Jahren gefestigt. Veränderungen an dieser Stelle sind deshalb nicht leicht. Anders in der Rhein-Mosel-Fachklinik, wo viele Beteiligte aus unterschiedlichen Blickwinkeln, aber auf Augenhöhe, mitgewirkt haben. Hier die wichtigsten Veränderungen auf einen Blick:

- Die ursprünglich acht Kostformen wurden zu drei Kostformen (Vegetarisch • Klassisch • Leicht) zusammengefasst und in Zusammenarbeit mit Chefs Culinar und dessen Küchenmanagementsystem ein neues Speisenplanlayout entwickelt.
- Auf Vorschlag des Geschäftsführers Dr. Gerald Gaß wurde das vegetarische Angebot auf dem Speiseplan optisch bewusst von hinten ganz nach vorne gerückt.
- Das vegetarische Angebot wurde in einem ersten Schritt von sieben auf neun Hauptmahlzeiten pro Woche erhöht (bei 21 Hauptmahlzeiten insgesamt), parallel wurden in Zusammenarbeit mit Chefs Culinar kontinuierlich neue vegetarische Rezepte entwickelt; in der Summe waren das 350 geänderte und 150 neue vegetarische Rezepte.
- Der Fleischeinsatz (zunächst beim Mittagessen, später bei allen anderen Mahlzeiten) wurde um 10 % pro BKT reduziert, das waren 8 300 kg Rind/Schwein/Kalb/Geflügel im Jahr.
- Alle Lebensmittel und Speisen mit Zusatzstoffen (zum Beispiel Salatsoßen, Gemüsebrühen) wurden daraufhin überprüft, ob und wie sie durch andere Produkte ergänzt bzw. ersetzt werden können.
- Das neue Bio-Angebot wird auf dem Speisenplan deutlich gekennzeichnet und durch eine Öko-Kontrollstelle geprüft.

Das Küchenteam hat mit Begeisterung an der Neugestaltung des Speisenangebots mitgearbeitet und selbst viele kreative Vorschläge entwickelt, die im Mitarbeiterrestaurant zunächst in Form von Kostproben getestet wurden. Zur Erfüllung der Ansprüche mussten die Gareigenschaften und das Quellverhalten verschiedener Produkte überprüft werden. Auch alle Convenience-Produkte kamen auf den Prüfstand. Viele entsprachen nicht den Ansprüchen der Küchenleitung. Deshalb wurde wieder verstärkt begonnen, Produkte mit Rohwaren aus der Region selber herzustellen. So werden heute verschiedene Quarkspeisen wie Frühstücks- oder Himbeerquark wieder selber gefertigt. Auch alle Cremesuppen stammen aus eigener Herstellung. Die besondere Qualität hat auch etwas mit der besonderen Klientel der Einrichtung zu tun. Gerade für die Patienten in der Psychiatrie, Geriatrie und Forensik soll das Essen etwas Besonderes sein, da die Verweildauer hier wesentlich höher ist. Auch deswegen wechseln die Speisen im Zwölf-Wochen-Rhythmus.

Deutliche Steigerung des vegetarischen Angebots

In der Summe hat das vegetarische Angebot heute einen sehr viel höheren Stellenwert. Im Vergleich zu 2014 (380 vegetarische Hauptmahlzeiten pro Woche bzw. 19 760 im Jahr) wurden 2017 in der Woche 1 720 und im Jahr 79 400 vegetarische Hauptmahlzeiten gewählt. Das sind 59 280 zusätzliche vegetarische Essen bzw. eine Steigerung von + 300 %. ▶



Die Schulung der Pflege- und Servicekräfte – Herkunft und Qualität der Lebensmittel. Fotos: Landeskrankenhaus

Herkunft und Qualität der Lebensmittel

Neben der Rezept- und Speisenplangestaltung stand die Herkunft und Qualität der eingekauften Lebensmittel von Beginn an auf dem Prüfstand. Regionaler sollte es werden, ökologischer und nachhaltiger insgesamt. Außerdem ganz wichtig: Das Konzept sollte partnerschaftlich mit den bestehenden Lieferanten entwickelt werden und die Mehrkosten überschaubar bleiben. Wichtige Elemente der neuen Einkaufsstrategie:

- Umstellung von bestimmten Artikeln auf Bio-Qualität
- Frischfleisch möglichst aus artgerechter Haltung (Neuland)
- Seefisch in MSC-Qualität
- Kaffee und Tee aus fairem Handel
- Gemüse, Obst und Kartoffeln verstärkt aus regionaler bzw. lokaler Erzeugung

Heute stammt das gesamte Frischfleisch aus artgerechter Tierhaltung. Der bisherige Metzger hat sich auf die veränderten Wünsche der Küchenleitung eingestellt und arbeitet inzwischen erfolgreich mit einer Erzeugergemeinschaft in Nordrhein-Westfalen und regionalen Landwirten in Rheinland-Pfalz zusammen. Die Fleischqualität ist besser und hat spürbar geringere Bratverluste. Gut 100 Artikel (16 % vom Warenwert) werden inzwischen ausschließlich in Bio-Qualität eingesetzt, darunter Reis, Nudeln, Öle, Gewürze und teilweise Obst und Gemüse sowie Milch und Milcherzeugnisse. Auch der Anteil an Produkten aus der Region erhöhte sich deutlich. Trotzdem wurden nicht mehr Lieferanten benötigt, denn wie die Metzgerei hat sich auch der Gemüsehändler auf die neuen Bedürfnisse eingestellt und verstärkt ökologische und regionale Produkte gelistet. Statt vor zehn Jahren 14, gibt es heute noch sieben Lieferanten. Darunter ist auch ein lokaler Landwirt in direkter Nachbarschaft zu Klinik, der Kartoffeln liefert. Die 48 Tonnen im Jahr werden zu Arbeitstherapie Zwecken in der Regel intern geschält. Vom Gesamteinkaufswert in Höhe von 1 731 000 € stammten 2017 gut 38 % (658 000 €) aus ökologischer Erzeugung, regionaler oder sogar lokaler Herkunft, artgerechter Tierhaltung, fairem Handel oder nachhaltiger Fischerei.

Definition regional und artgerecht (Masterarbeit)

Im Gegensatz zu „Bio“ sind andere Lebensmittelqualitäten wie „regional“ „artgerecht“ oder „fair“ gesetzlich nicht geschützt. Um hier dennoch Klarheit zu schaffen, wurde in Zusammenarbeit mit **Prof. Dr. Carola Strassner** von der FH Münster eine Masterarbeit vergeben, um konkrete Definitionen für die Themen Regionalität und artgerechte Tierhaltung für das Landeskrankenhaus zu entwickeln. Diese bieten nun eine gute Orientierung für die Küchenleitung beim Lebensmitteleinkauf.

RMF-Definition „regional“ und „artgerecht“

„Die Verwendung von Lebensmitteln aus **regionaler Herkunft** bedeutet für die RMF und das LKH die Wertschöpfung in der eigenen Region, regionale Wirtschaftskreisläufe, den Erhalt von Arbeitsplätzen und unserer landwirtschaftlichen Kulturwirtschaft zu fördern, um so eine Nahversorgung zu sichern. Hierbei definieren wir unsere Region mit den Landesgrenzen des Bundeslandes Rheinland-Pfalz und orientieren uns an Regionalinitiativen, welche eine Herkunft und Erzeugung in der Region transparent sicherstellen.“

„Die Verwendung von Fleisch und Geflügel aus einer **artgerechten Tierhaltung** bedeutet für die RMF und das LKH die Beachtung von Kriterien und Richtlinien, die dem Tierwohl, dem Wohl der Erzeuger und einer umweltschonenden und artgerechten Haltung sowie einer schonenden Schlachtung entsprechen. Hierbei orientieren wir uns an den Richtlinien des Vereins für tiergerechte und umweltschonende Nutztierhaltung Neuland.“

Prozessoptimierung und deutliche Reduktion beim Ressourcenverbrauch

Um die Maßnahmen auch wirtschaftlich umsetzen zu können, mussten Prozesse gestrafft werden. Dazu gehörte auch, dass es statt den zuvor üblichen zwei unterschiedlichen Desserts nur noch einen Nachtisch gibt. Zum Abendessen gibt es mittlerweile täglich nur noch einen Salat, der sich aber für alle Kostformen eignet. Teil der technischen Prozessoptimierung ist zum Beispiel eine neu angeschaffte Portioniermaschine, die das Dosieren zum Beispiel der Desserts erleichtert. Die Portionen wurden von 150 Gramm Nachtisch auf 120 Gramm angepasst und die Qualität hinsichtlich Frische und Zutaten optimiert. In der Summe wurden so pro Jahr (Vergleich 2017 gegenüber 2014) 232 000 weniger Portionsschalen und Deckel, 128 500 weniger Becher für Quark, Joghurt oder Salat und 38 000 weniger Polyplastikbeutel verbraucht. In der Summe sind dies gut 400 000 weniger Plastikteile pro Jahr. Und allein durch die Straffung der Speisenplanstruktur wurden 26 000 Seiten Papier eingespart. Andere Investitionen haben zu mehr Energieeffizienz geführt. Drei neue Kombidämpfer, eine neue Spülmaschine und mehrere Kühlschränke haben die Verbräuche deutlich verringert. Allein mit der neuen Bandspülmaschine (Meiko, Reihe M-iQ) wurde der Verbrauch von Heizungsenergie, Wasser und Reinigungsmitteln um weit über 50 % reduziert. In Geldwert sind

das über 17 000 € im Jahr. Einsparungen beim Wasserverbrauch gibt es auch durch andere Maßnahmen:

- Zubereitung Nudeln im Frima statt im Kochkessel: - 19 500 Liter pro Jahr
- Zubereitung Gemüse im Kombidämpfer statt im Kessel: - 41 000 Liter pro Jahr
- Maschinelle statt manuelle Bodenreinigung: - 65 500 Liter pro Jahr.

Speisenrücklauf weiter verbessern

Das Thema Lebensmittel- und Speisenreste, immerhin einer der Anlässe für das Projekt, wurde im Rahmen des gesamten Projekts „mitgedacht“, aber erst zum Ende hin konkret gemessen und analysiert und zwar in einem Zeitraum von vier Wochen im April und Mai 2018. Für den Speisenrücklauf ergaben sich für diesen Zeitraum beispielsweise summierte Werte von 1 325 kg pro Woche bzw. 189 kg pro Tag oder 300 g pro BKT. Das entspricht gut 19 %, ein für Kliniken guter Wert. Die interne Zielgröße lag und liegt aber bei 10 bis 15 %. Verbesserungen sollen durch Optimierungen an den sogenannten Prozessschnittstellen (zum Beispiel Essensausgabe im Betriebsrestaurant und auf den Stationen) und eine verbesserte Kommunikation zwischen Küche und Stationen erreicht werden.

Erfolgsfaktor Kommunikation

Eine zielgruppenorientierte interne Kommunikation war und ist für das Landeskrankenhaus und die Rhein-Mosel-Fachklinik grundsätzlich ein wichtiges Instrument, um über Veränderungen zu informieren, Maßnahmen zu begründen und so die Patienten und Mitarbeiter mitzunehmen. Das galt selbstverständlich auch für das Projekt „Genießen mit Verantwortung“. Wichtige Maßnahmen im Rahmen der internen Kommunikation waren:

- Einbindung nahezu aller Abteilungen und Arbeitsbereiche
- Mehr als 15 Arbeitstreffen/Workshops
- Befragung aller Patienten und Mitarbeiter
- Berichte in der Mitarbeiterzeitschrift Forum und im Intranet
- Probierhäppchen im Betriebsrestaurant
- Speisenplan als zentrales Informationsinstrument
- Schulungen für alle mit der Speisenverteilung vertrauten Pflege- und Servicekräfte.

Sehr wichtig war die Einbindung der Pflege in das Nachhaltigkeitsprojekt. „Wenn Menschen zu einem Thema geschult werden und wissen, warum wir Abläufe umgestellt haben, entwickeln sie auch eine andere Bindung dazu“, so die Idee der Küchenleitung. In den Workshops ging und geht es darum, wie das Essen für den Patienten attraktiver gestaltet werden kann. Gemeinsam mit der RMF-Pflegedirektorin Rita Lorse ging es um nicht weniger, als aus den mit der Speisenausgabe betrauten stationären Service- und Pflegekräften *Ernährungsbotschafter* zu machen. Schließlich tragen nicht nur die Zubereitung, sondern auch die Präsentation der Speisen und das Wissen über die Rohstoffe zum Erfolg des Anliegens bei. In Schulungen wur-

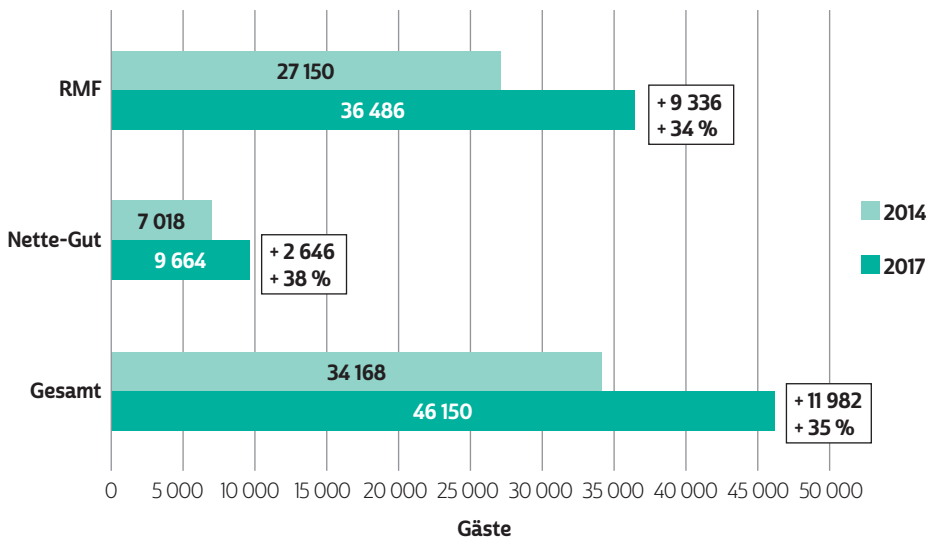


Geschäfts- und Küchenleitung mit dem Frankfurter Preis der gv-praxis. V.l.n.r: Kurt Krechel, Leiter Verpflegungsmanagement Landeskrankenhaus und Küchenleiter Rhein-Mosel-Fachklinik, Geschäftsführer Landeskrankenhaus (AöR) Dr. Gerald Gaß, daneben die anderen Preisträger Kurt Stümpfig und Johannes Geis, von der Linde AG. Foto: Thomas Fedra

den die Mitarbeiter deshalb dafür sensibilisiert, wie ein Essen präsentiert werden kann, damit es attraktiver aussieht, oder wie positive Effekte bereits durch kleine Dekorationen erreicht werden können. „Wir arbeiten auf vielen Stationen mit Wärmewagen. Mit anderen Worten: Das Pflegepersonal verteilt das Essen in Schüsseln oder auf Teller und bringt es zu den Patienten, hat also auch Einfluss für die Akzeptanz“, so Rita Lorse. Gemeinsames Essen und Besuche der Klinikküche hätten zudem für mehr Verständnis zwischen den Abteilungen gesorgt. Für die externe Kommunikation galt zunächst das Prinzip Zurückhaltung. Erst sollten intern alle mitgenommen werden, dann Maßnahmen erfolgreich umgesetzt und erst danach nach außen gegangen werden. Ein erstes wichtiges Instrument war ein Infoflyer mit dem Titel „Genießen mit Verantwortung“, der allen neuen Patienten bei der Aufnahme mitgegeben wird. Der Flyer beschreibt mit wenigen Sätzen die Verpflegungsphilosophie der Rhein-Mosel-Fachklinik und die zentralen Maßnahmen des Nachhaltigkeitsprojekts.

Erst zum Ende des Projekts und nachdem die Rhein-Mosel-Fachklinik für die Umsetzung und den Erfolg mit dem begehrten „Frankfurter Preis“ der Wirtschaftsfachzeitschrift gv-praxis ausgezeichnet wurde, veranstaltete die Klinik eine größere Gästeaktion mit Pressekonferenz und Präsentation der lokalen und regionalen Lieferanten. Inzwischen werden verschiedene Elemente des Nachhaltigkeitsprojekts auch im Rahmen von öffentlichkeitswirksamen Veranstaltungen der Klinik, wie dem alljährlichen Sommerfest und dem Gesundheitstag, nach außen kommuniziert. Und schließlich ist die Küchenleitung zu einem wichtigen Ansprechpartner für Kolleginnen und Kollegen anderer Kliniken geworden und stellt die Herangehensweise und Ergebnisse des Projekts auf Kongressen und Tagungen vor. Ein zentrales Thema dabei: die hohe Gästezufriedenheit. ▶

Abbildung 1: Die Entwicklung der Gästezahlen in den beiden Betriebsrestaurants



Positive Gästeresonanz und deutliche Steigerung der Essenszahlen

Gästeszufriedenheit hat im Landeskrankenhaus und in der Rhein-Mosel-Fachklinik schon immer eine hohe Priorität. Das hat nicht zuletzt mit der besonderen Patientenstruktur zu tun. Geschmack, Abwechslung, Portionsmenge, Aussehen und Service werden deshalb regelmäßig abgefragt und seit vielen Jahren mit Durchschnittsnoten zwischen 1,1 und 1,5 bewertet. Das heißt, die Patientenzufriedenheit mit dem Essen war bereits vor dem Projekt sehr gut. An dieser positiven Bewertung hat sich auch durch die Anpassungen des Speisenangebots nichts verändert. Deutliche Veränderungen gab es aber im Bereich der Mitarbeiterverpflegung. Hier haben sich die Gästezahlen stark nach oben entwickelt. Gut 35 % mehr Gäste waren es 2017 im Vergleich zu 2014. Vor allem jüngere und weibliche Mitarbeitende kommen nun häufiger zum Mittagessen in die beiden Betriebsrestaurants. Die Gründe dafür waren schnell klar: Es wird frischer gekocht, das Angebot wurde gestrafft und insgesamt vegetarischer ausgerichtet, außerdem wurden alle Rezepturen überprüft und zeitgemäßer gestaltet (siehe ► **Abbildung 1**).

Vertretbarer Mehraufwand für Personal und Lebensmittel

Nachhaltigkeit bedeutet nicht einfach nur „Mehr Ökologie“ und „Mehr Soziales“. Wie andere Krankenhäuser auch müssen die Rhein-Mosel-Fachklinik und das Landeskrankenhaus wirtschaftlich arbeiten, d. h. Kosten und Nutzen in Balance halten. Allen Beteiligten und insbesondere der Geschäftsleitung war von vornherein klar, dass bessere Lebensmittelqualitäten nicht zum Nulltarif zu haben sind und mehr Frische und Eigenherstellung mehr Personal benötigt. So wurde laut Dr. Gerald Gaß beim Lebensmittelbudget ein „Zuschlag“ eingeplant. Außerdem wurde eine Diätassistentin eingestellt und der Personalbestand angepasst: ein Signal für die Aufwertung der Küche. Konkret ist das Lebensmittelbudget im Zeitraum von 2014 bis 2017 von einem Rohbeköstigungssatz von 4,24 € pro BKT auf

4,66 € (+ 0,42 €) gestiegen. Hier müssen allerdings die allgemeine Preissteigerung (gemessen am Index Großhandelsverkaufspreis des Statistischen Bundesamtes) und die überdurchschnittlichen Preissteigerungen für Molkereiprodukte im Jahr 2017 berücksichtigt werden. Bereinigt durch diese projektunabhängigen Entwicklungen ergaben sich lediglich Mehrkosten durch höhere Lebensmittelqualitäten in einer Höhe von 0,22 €. Die Personalkosten pro BKT lagen 2017 bei 4,97 €.

Fazit und Ausblick

Auf den Punkt gebracht lässt sich als Resümee festhalten:

- Nachhaltigkeit erfordert interdisziplinäre Zusammenarbeit und Zeit.
 - Ohne „Genuss“ geht es nicht.
 - Tue „Gutes“ und sprich darüber – vor allem intern.
 - Verschiedene Maßnahmen müssen zu einem Gesamtkonzept verbunden werden.
 - Der Ressourcenverbrauch konnte reduziert werden.
 - Die Gästezufriedenheit wurde erhöht.
 - Die Kostensteigerungen blieben überschaubar und steuerbar.
- Unabhängig war sicherlich, dass die Pflege aktiv eingebunden wurde, um das neue Verpflegungskonzept zu verstehen, um es dann motiviert und qualifiziert gegenüber den Patienten kommunizieren zu können. Ausgehend von der Verpflegungsleistung wurde ein neuer Teamspirit entwickelt, der die Dienstleistung „Essen und Trinken im Krankenhaus“ in ein neues Licht rückt und zu einer „nachhaltigen“ Akzeptanz bei allen Beteiligten führte. Geschäftsführer Dr. Gerald Gaß: „So ein Vorhaben gelingt nur mit vereinten Kräften. Speisenversorgung und Küche sind bei uns im Haus ein besonderes Beispiel für gelebtes Engagement.“ Die Rhein-Mosel-Fachklinik ist die erste Klinik in öffentlicher Trägerschaft, die ein solches Nachhaltigkeitskonzept abteilungsübergreifend auf die Beine gestellt hat – und auch lebt. Die Belohnung durch den Frankfurter Preis der Wirtschaftsfachzeitschrift *gv-praxis* ist ein Zeichen dafür. Nun gilt es, das Konzept kurz- und mittelfristig in weiteren **Küchen des Landeskrankenhauses** umzusetzen, unter Berücksichtigung der jeweiligen personellen und strukturellen Rahmenbedingungen und wirtschaftlichen Möglichkeiten.

Anschrift der Verfasser

Rainer Roehl, geschäftsführender Gesellschafter des Beratungsunternehmens *a'verdis*, Mendelstraße 11, 48149 Münster/
Kurt Krechel, Leiter Verpflegungsmanagement Landeskrankenhaus und Küchenleiter Rhein-Mosel-Fachklinik und Klinik Nette-Gut, Vulkanstraße 58, 56626 Andernach. ■