

Verpflegungssysteme im Vergleich

Cook & Serve, Cook & Chill oder High Convenience?

Healthcare-Einrichtungen stehen in der Verpflegung von Bewohnern, Patienten und Mitarbeitern zunehmend unter Druck: Die Ansprüche steigen, der Wettbewerb wird härter, doch oft fehlt es an Geld und Ideen für die Optimierung. Wie kann das perfekte, zukunftstaugliche Verpflegungsmanagement aussehen und gibt es das überhaupt? Eine Bedarfsanalyse ist gefordert.



Hat eine Einrichtung das für sie passende Verpflegungskonzept gefunden, kann das Essen zum Highlight für Patienten und Bewohner werden.

So viel vorweg: Das perfekte Verpflegungssystem für den Healthcare-Bereich gibt es nicht. Dafür gibt es unterschiedliche Systeme, die Einrichtungen dabei helfen können, die Speiserversorgung so zu optimieren, dass sie bei Patient, Bewohner und Mitarbeiter gut ankommen, dem Wettbewerb mit der Konkurrenz standhalten können und zukunftsfähig sind.

Sinkende Investitionsbereitschaft in Strukturen von klassischen Küchen, immer weniger verfügbare Flächen, hoher Kostendruck, steigende Anforderungen an die Prozesse und Personalmangel stellen die Verpflegungsstrukturen von Healthcare-

Einrichtungen vor neue Herausforderungen. Hinzu kommt, dass der gastronomische Anspruch an die Verpflegungsleistung bei Patienten und Bewohnern gestiegen ist und weiter steigt. Erwartet wird ein vielfältiges, qualitativ hochwertiges Angebot, das gesund und frisch ist und die Option der individuellen Wahlleistungen beinhaltet – selbstverständlich unter Berücksichtigung der individuellen Diätetik, von Unverträglichkeiten und speziellen Ernährungsformen wie z.B. der veganen. Die Food-Industrie passt sich diesen Entwicklungen bereits mit Kostformen in höchster Conveniencestufe an. In der breiten Masse der Einrichtungen sind die

neuen Versorgungslösungen noch nicht angekommen – obwohl die genannten Entwicklungstreiber im Grunde flächendeckend zu spüren sind. Viele Einrichtungen schieben die Entscheidung, wie mit der Verpflegung zukünftig verfahren werden soll, weiter vor sich her. Dauert der Veränderungsprozess zu lang, besteht die Gefahr, dass Image und Patienten- bzw. Bewohnerzufriedenheit leiden. Was also tun? Laut Wilfried Hötzer, Fachbereichsleitung Verpflegungsmanagement der P.E.G. Einkaufs- und Betriebsgenossenschaft, haben Einrichtungen zwei Optionen, den genannten Herausforderungen zu begegnen:

KONZEPTE, TRENDS & WIRTSCHAFTSFAKTOREN

	COOK & SERVE (= KOCHEN & SERVIEREN) COOK & HOLD (=KOCHEN & HEISS HALTEN)	COOK & CHILL (= KOCHEN & KÜHLEN)
Produktionsbasis	<ul style="list-style-type: none"> • Frischküche mit hoher bis mittlerer Fertigungstiefe (geringer bis mittlerer Conveniencegrad) 	<ul style="list-style-type: none"> • Frisch-Kühlküche, Produktion mit hoher bis mittlerer Fertigungstiefe (geringer bis mittlerer Conveniencegrad)
Spezifika	<ul style="list-style-type: none"> • Speisen werden in der Regel ausschließlich frisch am gleichen Tag zubereitet, an dem die Abgabe erfolgt. • Speiseportionierung/-kommissionierung erfolgt heiß, sehr zeitnah im Anschluss an die Produktion. Heißhaltung ist auf das erforderliche Minimum reduziert – keine langen Standzeiten *Cook & Hold – längere Standzeiten in der Heißhaltung • Heißtransport/Verbringung zu den Ausgabestellen • Speisenausgabe sehr zeitnah im Anschluss an die Portionierung/Kommissionierung und Auslieferung 	<ul style="list-style-type: none"> • Speisen werden zeitlich entkoppelt zur Portionierung/ Ausgabe zubereitet und nach Ende der Produktion schnell auf Lager-Kühltemperatur rückgekühlt • Kühlung der Speisen • Kaltransport/-verbringung zu den Ausgabestellen • Regenerierung der Speisen einzeln portioniert bzw. im Großgebäude • zeitnahe Ausgabe
mögliche Ausgabeformen	<ul style="list-style-type: none"> • Einzeltablettierung • Großgebäude (Kommissionierung) • Buffet über Ausgabe bzw. Selbstbedienung 	<ul style="list-style-type: none"> • Einzeltablettierung • Großgebäude (Kommissionierung) • Buffet über Ausgabe bzw. Selbstbedienung
Chancen	<ul style="list-style-type: none"> • spezifische Angebote • individuelle Zubereitungen • Produktwahl je nach Saison, Regionalität, Diätetik • Zubereitung nach eigenen Rezepturen 	<ul style="list-style-type: none"> • Angebot spezifisch gestalten • Zubereitungen individuell möglich • Produktausrichtung auf bio, Saison, Diätetik, regional etc. • Zubereitung nach eigenen Rezepturen • Mitversorgung von externen Standorten • Entzerrung von Produktion, Speisenverteilung und Transport • Flexibilisierung und Individualisierung von Essenszeiten • Senkung von Personalkosten
Risiken	<ul style="list-style-type: none"> • hohe Abhängigkeiten von (Fach-)Personal • höherer Fixkostenanteil innerhalb des Verpflegungstages • steigende Personalkosten • systembedingte Hygieneproblematiken, überwiegend durch Temperaturabsenkungen und längere Standzeiten (Qualitätsverluste) 	<ul style="list-style-type: none"> • Abhängigkeit von Fachpersonal • höherer Fixkostenanteil innerhalb des Verpflegungstages • steigende Personalkosten • Hygieneproblematiken • Angebotsreduzierungen • „aufgewärmtes Essen“
Stärken	<ul style="list-style-type: none"> • höchste Flexibilität bei der Zubereitung • große Auswahl an Lebensmitteln, Grundstoffen und Komponenten für die Zubereitung • großes Speisenangebot • Realisierung eigener Rezepturen und Abwandlungen jederzeit möglich • Einsatz von Lebensmitteln zu geringen Lebensmittelwareneinsatzkosten 	<ul style="list-style-type: none"> • hohe Flexibilität bei der Zubereitung • gute Auswahl an Lebensmitteln, Grundstoffen und Komponenten für die Zubereitung • Realisierung eigener Rezepturen möglich • Einsatz von Lebensmitteln zu vergleichsweise geringen Wareneinsatzkosten • Vorproduktion über mehrere Tage möglich (max. 72 Std.) • hohe Fachkraftauslastung • geringere Personalkosten • geringerer Bedarf an Produktionsflächen und Küchentechnik • sichere Standzeit von Speisen in der Kühlung bis zur Regenerierung
Schwächen	<ul style="list-style-type: none"> • hoher Bearbeitungsaufwand in Beschaffung, Lagerung, Vorbereitung und Produktion • hoher Zeit- und Personaleinsatz erforderlich • erhöhter Flächenbedarf in der Küche • erhöhter Bedarf an küchentechnischer Ausstattung • starke zeitliche Abhängigkeit von Produktion, Portionierung und Ausgabe – hoher Gleichzeitigkeitsfaktor über die genannten Prozesse • Standzeiten hygienisch begrenzt auf maximal drei Stunden • systembedingt lange Standzeiten (Temperatur- und Qualitätsverlust) • Problematik der Heißhaltung der Speisen nach der Produktion in den Prozessen der Speiseportionierung, bei Transport und Ausgabe • gesteigerte Hygienierisiken 	<ul style="list-style-type: none"> • nicht alle Speisen/Komponenten sind für Produktion und Regenerierung gleichermaßen geeignet, daher Angebotsvielfalt unter Umständen leicht eingeschränkt • Abhängigkeit von fachgerechter Regenerierung • höherer Bearbeitungsaufwand bei Beschaffung, Lagerung, Vorbereitung und Produktion • erhöhter Planungsaufwand • erhöhter Bedarf an Ausstattung v.a. in Speisenverteilung • erhöhtes Know-how zur Umsetzung erforderlich

Tabelle: PROFIKÜCHE, Quelle: W. Hölzer, P.E.G.

Stärken- und Schwächenanalyse der Hauptproduktionsformen.

KONZEPTE, TRENDS & WIRTSCHAFTSFAKTOREN

- die bestehende Basis ausreizen und versuchen, vorhandene Systeme durch Anpassung aber geringstmöglichen Aufwand zu optimieren mit dem Wissen, dass eine großflächige Veränderung in naher Zukunft unumgänglich ist (Verwaltung des Status quo). Oder
- die Neuausrichtung von Küche und Verpflegungsbetrieb auf eine zukunftsorientierte, auf eine an die Einrichtung angepasste sowie bedarfsgerechte Komplettlösung.

Die zweite Option dürfte auf lange Sicht die effizientere Strategie sein. Sie erfordert allerdings das Infragestellen der gesamten bisherigen Verpflegungsleistung und eine ehrliche Analyse der Ist-Situation. „Die Bereitschaft zur echten Strukturänderung unter dem Einsatz entsprechend erforderlicher Ressourcen und Mittel“, wie Hötzer sagt. Dabei gelte es die beiden Kernelemente Produktion und Verteilung in den Fokus zu nehmen, ebenso sämtliche vor- und nachgelagerten Prozesse. Auf keinen Fall dürften einzelne Bausteine aus dem Gesamtsystem Speiserversorgung singular betrachtet werden.

System vor Produktion?

Eine Frage, die sich für Einrichtungen oft stellt, ist: Soll sich das System der Produktion an der Speisenverteilung ausrichten, oder richtet sich das

System der Speisenverteilung an der Produktion aus? Vorrang muss laut Hötzer die Speisenverteilung haben. Denn damit könne die Verpflegung an die Erfordernisse der Patienten und Bewohner angepasst werden. Deshalb müsse sich das Produktionssystem am Speisenverteilssystem ausrichten.

Welche Speisenverteilungssysteme gibt es?

Die meisten Einrichtungen setzen aus praktischen Gründen auf das Tablett-system. Steht die Neuausrichtung der Verpflegung an, sollten aber auch die anderen verfügbaren und eventuell damit kombinierbaren Optionen ebenfalls mit in den Entscheidungsprozess einbezogen werden:

- Selbstbedienung/Buffet,
- Tisch-/Tellerservice und
- Schöpfsysteme.

„Jede Mahlzeit des Kunden ist untrennbar mit dem jeweiligen Speisenverteilssystem verbunden. Entsprechend besteht eine starke Wahrnehmung beim Patienten bzw. Bewohner darüber“, erklärt Hötzer. Bei der Wahl des Speisenverteilssystems sollte daher unbedingt die Patienten-/Bewohnersicht eingenommen werden, um dann basierend auf Leistungsinhalt, sämtlicher gesetzlicher und sonstiger Rahmenbedingungen sowie der örtlichen und räumlichen Gegebenheiten zu entscheiden.



Wilfried Hötzer, P.E.G.-Fachberatung Verpflegungsmanagement, Fachbereichsleitung Verpflegungsmanagement.
Infos und Kontakt:
www.peg-einfachbesser.de

Aktuell entwickelt sich der Trend hin zu

- Großgebinden (gewinnen zunehmend Marktanteile gegenüber Tablettlösungen, da durch neue Techniken bei Buffettwagen unterschiedliche Warm-Kalt-Einsatzmöglichkeiten bestehen) und
- dezentralen Versorgungskonzepten mit Verteilerküchen in Komplettleistung mit Stationsser-



Im Torus Pak bleibt das Essen für die Gemeinschaftsverpflegung frisch, das Anrichten geht schnell und einfach.

vice und Einsatz von High-Convenience-Speisen,

- Tablettenservice à la Carte, teilweise in Kombination mit einem Rolling Buffet oder
- selbst hergestellten High-Convenience-Produkten, verpackt im Einweg-Portioniersystem (Torus Pak) mit entkoppelter Kaltproduktion und zeitnahe Anrichten.

„Generell schreitet die Verringerung der Eigenfertigungstiefe weiter voran, der Conveniencegrad steigt weiter an. Die entkoppelte Produktion erhöht sich in den Produktionsküchen langsam aber stetig (Cook & Chill), aber auch das System Mischküche (Eigenproduktion und High-Convenience-Speisen) nimmt zu. Außerdem werden Produktionsküchen immer mehr zu Verteilerküchen und die Zulieferung fertiger Speisen gewinnt gegenüber der Einlieferung über Dienstleister an Häufigkeit“,

erklärt Hötzer. Aus dieser Entwicklung heraus ergibt sich folgendes Schema der Speisenproduktionssysteme:

- Cook & Serve/Hold (inhouse/outhouse),
- Cook & Chill (inhouse/outhouse),
- Cook & Freeze (outhouse),
- Sous Vide (outhouse).

Eine Schwächen- und Stärkenanalyse der drei Hauptproduktionsformen Cook & Serve/Hold sowie Cook & Chill finden Sie in der Tabelle auf vorheriger Doppelseite.

Einrichtungen auf der Suche nach dem passenden, zukunftsfähigen Speisenversorgungskonzept, sollte sich in der aktuellen Phase des Wandels damit auseinandersetzen und die vorhandenen Strukturen kritisch auf den Prüfstand stellen. Dabei gilt es, die eigenen Schwächen und Stärken zu analysieren, Abläufe, Prozesse und Aufwand zu beleuchten und Kosten sowie Investitionsbedarf abzuglei-

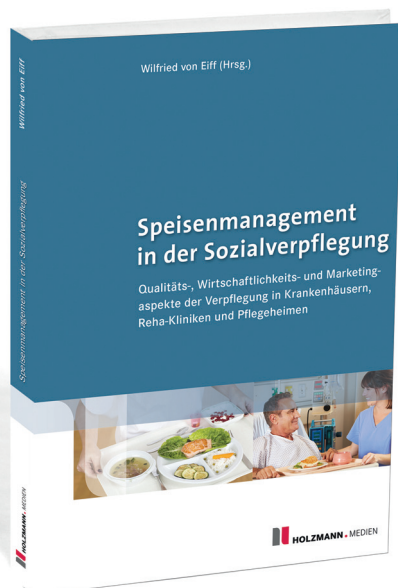
chen. Im Auge behalten werden sollte auch stets der Energieaspekt. Ebenso dazu gehören eine differenzierte Beschreibung des Soll-Verpflegungsangebotes sowie die Prüfung aller Möglichkeiten und Varianten mit einer simulierten Businesscase-Berechnung inklusive Kostenvergleich. Auf dieser Basis können Einrichtungen zukunftsfähige Ziele aufstellen. **Bianca Flachenecker**

QUELLEN



Wilfried Hötzer, Fachbereichsleitung Verpflegungsmanagement P.E.G. Einkaufs- und Betriebsgenossenschaft (2017) Gibt es das perfekte Verpflegungssystem im Care-Markt? In: Erfahrungsaustauschtreffen Innovative Care Verpflegungskonzepte, Enschede.

Satt werden oder Begeisterung empfinden?



Die vom Centrum für Krankenhaus-Management durchgeführte Studie **„Patientenorientierung und Prozessoptimierung in der Speisenversorgung von Krankenhäusern“** zeigt, dass sich jedes sechste Krankenhaus veranlasst sieht, eine Veränderung der eigenen Warmküchenverpflegung anzugehen. Die Gründe dafür sind vielfältig:

- Sicherstellung der Hygienestandards,
- Steigerung der Patientenzufriedenheit,
- Investitionen in Küchentechnik,
- Nutzung des Speisenmanagements als Marketingfaktor.

Genau hier setzt das Werk an und liefert fundiertes Wissen sowie vielfältige Antworten zu den Fragen der Speisenversorgung in der Gemeinschaftsverpflegung mit Blick auf zentrale Qualitäts-, Wirtschaftlichkeits- und Marketingaspekte.

**Speisenmanagement
in der Sozialverpflegung**
Bestell-Nr. 1530.01 | kartoniert |
17 x 24 cm | 354 Seiten

Titel auch als e-Book erhältlich:
www.holzmann-medienshop.de

79,90 €

Ihre telefonische Bestellung: 08247 354-124 oder im Internet: www.holzmann-medienshop.de