

Verpflegung im Krankenhaus:

„Brückenbauer“ zwischen Therapie und Genuss

Krankenhaus-Essen wird oft als eine zu vernachlässigende Größe im Spitalsalltag betrachtet. Dass das Gegenteil der Fall ist, berichtete heute Bernhard Tanner, der Gastronomische Leiter des Inselspitals in Bern (CH), beim 28. Ernährungskongress der Diätologen Österreichs und erlaubte damit auch einen Blick hinter die Kulissen der renommierten Universitätsklinik.

(Presseinformation/1.4.2011) Nicht nur eine medizinisch einwandfreie Behandlung, sondern auch die Kost im Krankenhaus ist ein überaus wichtiges Kriterium zur Patienten- bzw. Kundenzufriedenheit. Der Anspruch: Patienten, Besuchern und den eigenen Mitarbeitern den Spitalsalltag im wahrsten Sinn des Wortes „schmackhaft“ zu machen. Während in Österreich (noch) kaum jemand Begriffe wie „Krankenhaus“ und „Gastronomie“ oder gar „Krankenhaus“ und „Hotellerie“ verknüpft, ist dies in der Schweiz anders, wie Bernhard Tanner, Bereichsleiter Gastronomie des Inselspitals – Universitätsspital Bern heute beim 28. Ernährungskongress der Diätologen Österreichs in Wien erläuterte.

Großküche als organisatorische Herausforderung

Das Inselspital in Bern wurde 1354 gegründet und gilt heute als eines der bedeutendsten Universitätsspitäler in der Schweiz. Tanner steht als gelernter Koch und diplomierter Hotelier-Restaurateur dort einer Gastronomie-Crew mit 300 Mitarbeitern vor, die täglich 2.400 Mahlzeiten für Patienten und 5.400 Mahlzeiten für die Gäste in den sieben Restaurants des Krankenhauses (von der Take-Away-Snackbar bis zum Nachtrestaurant) zubereitet. Des Weiteren werden durchschnittlich 31 Veranstaltungen pro Tag (Meetings, Schulungen, Sitzungen, Kongresse) kulinarisch mitversorgt. Gekocht wird täglich frisch, Induktionsspeisewägen helfen mit, die mikrobiologischen Anforderungen zu erfüllen. Zudem werden alle Diätmenüs ausschließlich von Köchen mit einer zusätzlichen Diätkoch-Ausbildung zubereitet.

Patientenbedürfnisse haben Vorrang

Für Tanner bedeutet Essen im Krankenhaus „eine Art Brückenbauer zwischen Genuss und Behandlung, aber auch zwischen den Patienten und den Pflegenden bzw. Ärzten“. Zum einen ist Essen ein Thema, über welches neben Krankheiten und Diagnosen neutral diskutiert werden kann, zum anderen bildet es einen Fixpunkt im Tagesablauf der Patienten. Diese können mitbestimmen, was auf den Tisch kommt. Mittels Umfragen werden die Bedürfnisse des jeweiligen Patienten ermittelt und entsprechend umgesetzt. Berücksichtigt dabei werden neben dem Gesundheitszustand auch zum Beispiel Vorgaben diverser Religionsbekenntnisse. Tanners Credo: „Wir bieten unseren Kunden (Gästen, Patienten) Freude, Genuss und Erholung – Erholung im Sinne von Genesung“.

In Österreichs Krankenhäusern werden drei bis fünf Prozent der Gesamtausgaben für den „Faktor Verpflegung“ ausgegeben – eine durchaus auch betriebswirtschaftliche Größe. Im Inselspital lag der Netto-Aufwand im Jahr 2009 bei 1,6 Prozent. Der Brutto-Aufwand minus Cash-Erträge vor Abschreibungen und Amortisation belief sich auf 2,7 Prozent. Tanner: „Die Nettoaufwendungen für unsere Gastronomie sind mit einer Hotel-Vollpension eines 2-3-Sterne-Hotels mit allen Zwischenmahlzeiten und Getränken vergleichbar“.

Interdisziplinäre Zusammenarbeit – eine Selbstverständlichkeit?

Die Richtlinien für die Patientenverpflegung im Inselspital werden von einer Konsultativkommission für Ernährungsfragen erstellt. Ihr gehören Ärzte, Diätologen und weitere Fachpersonen an. Zwei Mal pro Monat findet ein Meeting zwischen der Leitung der Patientengastronomie und dem verantwortlichen Pflegepersonal sowie den Gastronomieassistenten (d.s. Mitarbeiter der Gastronomie, die den Patienten das Essen servieren, Anm.) statt. Dabei wird Feedback gegeben, der zur Sicherstellung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses in die Planung integriert wird. Außerdem werden die neuesten Erkenntnisse der Ernährungswissenschaft eingebracht und berücksichtigt.

Ohne Labor geht nichts

Die Menükarte selbst wird vom Küchenchef der Patientengastronomie in Zusammenarbeit mit der Ernährungsberatung (Diätologen) kreiert, erklärt Tanner. Spezifische Ernährungstherapien werden direkt bei den Patienten mit der Ernährungsberatung abgesprochen. Im Anschluss werden die Menüpläne durch den hauseigenen Lebensmitteltechnologen auf Inhaltsstoffe, Allergene und Nährwerte (Big5) analysiert. Später werden einzelne Komponenten im Labor analysiert. Die Differenz zwischen dem Rezept und der „Wirklichkeit“ kann so erkannt werden und wird daraufhin im Verbesserungsprozess aufgenommen.

Bei aller angestrebten Perfektion gibt es jedoch auch ab und zu Probleme. Tanner: „Beim Prozess Patientengastronomie gibt es eine Vielfalt von Fehlerquellen. Oft liegen sie in der Schnittstellenproblematik. Aber die tägliche Zusammenarbeit mit allen Beteiligten aus Pflege, Ernährungsberatung (Diätologen), Küche und den Verantwortlichen der Patientengastronomie hilft entscheidend mit, dass eine hohe Kundenzufriedenheit erreicht werden kann“.

„Szenenwechsel“: Vom Hotel ins Spital

Als ausgebildeter Hotel-Manager, der nach 17 Arbeitsjahren als Direktor bei Mövenpick 1987 ins Inselspital wechselte, sieht Tanner seine Rolle so: „Ich bin ein Profi, der für andere Profis arbeitet. Ich habe eine hohe Achtung vor Menschen, die nahe an Kranken, Behinderten und alten Menschen arbeiten. Insbesondere hohe Qualität und lösungsorientiertes Denken und Handeln sind in der Hotellerie sowie auch im Spital von größter Wichtigkeit“. Tanner ist auch davon überzeugt, dass in der Schweiz die Spital-Gastronomie bzw. Spital-Hotellerie (Hauswirtschaft, Gastronomie, Patientenaufnahme) nur dank der ausgebildeten Hotel- und Restaurantfachpersonen die heutige Qualität erreicht hat. In der Gastronomie des Inselspitals arbeiten acht Absolventen einer Hotelfachschule. Auch in der Hauswirtschaft und im Patientenmanagement sind Absolventen von Hotelfachschulen als Mitarbeiter zu finden. Also eine neue Karriere-Chance für Hotelfachschüler? Tanner: „Ja, warum nicht? Aber bestimmt braucht ein Hotelfachschul-Absolvent eine gewisse Zeit, um sich im Spezialgebiet der Spitalgastronomie weiterzubilden“. ○

Für eine bessere Lesbarkeit haben wir auf eine genderspezifische Ausdrucksweise verzichtet.

Fachliche Rückfragen:

Bernhard Tanner
Bereichsleiter Gastronomie
Inselspital Bern (CH)
Tel. +41 (0)31 632 26 78
@: bernhard.tanner@insel.ch
Internet: www.insel.ch

Allgemeine Medienanfragen:

Ruth Mayrhofer
Tel. +43 664 264 36 31
@: ruth.mayrhofer@apanet.at