

7/

# Der Küchenchef

Selber kochen oder Essen liefern lassen? Was im Alltag eines Konsumenten einfach und rasch zu entscheiden ist, sieht in einer großen Organisationseinheit wie einem Spital schon ganz anders aus. **TEXT ERIKA HOFBAUER**



**D**er Frage nach Eigen- oder Fremdleistung im Küchenbetrieb haben sich Spezial-Anbieter angenommen. Über die Schiene „Care Catering“ werden Spitäler und Pflegeeinrichtungen bei der Speise-Logistik unterstützt. So manches Krankenhaus will sich aber dennoch nicht den Kochlöffel gänzlich aus der Hand nehmen lassen und setzt weiterhin auf einen eigenen Betrieb und eigene Versorgung. Wie beispielsweise die Kliniken der AUVA, wie Helmut Urban, Leiter der Zentralküche „Speiseverbund OST“, erzählt. Die Zentralküche, eingerichtet als moderner „Cook & Chill“-Betrieb und angesiedelt im Trauma-Zentrum

Wien/Standort Meidling (früher UKH Meidling), versorgt Patienten und Mitarbeiter an den Standorten Meidling (inklusive Reha-Zentrum), Brigittenau (Trauma-Zentrum Wien/Standort Brigittenau, vormals Lorenz-Böhler-Krankenhaus), das Reha-Zentrum Weißer Hof in Klosterneuburg sowie den AUVA-Standort im 20. Bezirk (Mitarbeiterverpflegung). Insgesamt, sagt Urban, müssen täglich rund 2.500 Portionen bereitgestellt werden.

## FLEXIBEL UND INDIVIDUELL

Der Hauptteil, den die knapp 40 Mitarbeiter im Küchenbetrieb in Meid-

ling erbringen, entfällt dabei auf die Speisen für den Mittagstisch, das sind etwa 1.400 Portionen. Die Speisenproduktion und -logistik war offenbar nie Thema einer Outsourcing-Überlegung. Küchenbetriebsleiter Urban sieht in der Flexibilität und Individualität bei der Speisenzubereitung und Auslieferung die großen Vorzüge eines eigenen Küchenbetriebes. „Mit einer eigenen Küche ist tendenziell die Individualität größer, wenn auf medizinische Bedürfnisse eingegangen werden muss“, erläutert Urban die Hintergründe. So sei es notwendig, Sonderkostformen problemlos anzubieten. „Jedes Krankenhaus hat ja seine eigene Verpflegungsvorgabe. Das ist ja nicht so wie in einem Kindergarten oder Schulkantinen-Betrieb. Da hat man zwar seine drei Menüs zur Auswahl inklusive Kalorienberechnung und Angaben zu Referenzwerten laut WHO zu Fett und Zucker. Aber ein Schädel-Hirn-Trauma-Zentrum oder auch ein klassisches Unfallkrankenhaus hat hier schon andere Vorgaben zu berücksichtigen: Da braucht es einmal eine leichte Vollkost bis zu breiiger Kost oder dialyse-bezogenen Ernährungsformen.“ Für einen Caterer, der ja eine gewisse Struktur hat, wäre dies sicherlich eine Herausforderung, glaubt Urban.

Mehr  
Intelligenz durch  
**besseres  
Management!**



#### PATIENTENFLUKTUATION BERÜCKSICHTIGEN

Hand in Hand mit der Individualität gehe auch die notwendige Flexibilität in Sachen Speisenherstellung, meint Urban. „Die Patientenfluktuation gerade in einem UKH ist ja unglaublich groß – und dementsprechend schwer zu planen“, beschreibt Urban den Versorgungsalltag im Speisenverbund. Aber nicht nur das: „Oft weiß man ja im Vorfeld nicht, welche Patienten ankommen und welche Behandlung sie brauchen.“ Hier müsse nahezu täglich entschieden werden, welche Speisen auf den Teller kommen. „Für Caterer ist das sicher herausfordernd, hier flexibel zu bleiben“, glaubt der Küchenorganisations-Experte. „Hier haben wir den Vorteil der kurzen Wege und Informationsübermittlung. Ich kann beispielsweise mit der Diätologie den Speiseplan besprechen und Synergien der Produktion nutzen. zum Beispiel: Wo passen die Rezepturen für mehrerer Kostformen zusammen und dergleichen“, meint Urban, dass hier Caterer sicherlich eine gewisse Vorlaufzeit für die Bestellungen benötigen.

#### EINFLUSS AUF QUALITÄT

In der vertraglichen Vereinbarung zwischen Spital und Caterer vermutet Urban auch weitere Unsicherheiten: „Natürlich vereinbare ich in einem Vertrag, welche Speisen in welcher Qualität zu liefern sind. Aber à la longue habe ich kaum Einfluss auf z.B. die Portionsgröße oder generell auf allgemeine Qualitätskriterien: Wird für eine Soße Schlagobers verwendet, wird österreichisches Fleisch verarbeitet – darauf habe ich möglicherweise wenig Einfluss“, gibt Urban Beobachtungen aus der beruflichen Praxis wieder.

Freilich würden Caterer vor allem mit Ersparnissen in der Logistik vorder-



gründig punkten, überlegt Küchenleiter Urban: „Man braucht Platz für eine Küche. In eng besiedelten Gebieten ist das oft schwierig, das baulich zu bewerkstelligen.“ Deshalb habe man sich für einen Zentralküchenbetrieb entschieden, so Urban, dieser beliebere – quasi als interner Caterer – die Verbund-Einrichtungen. Mit innovativen Küchenkonzepten wie z.B. Cook & Chill (kochen & Schnellkühlung; zum gewünschten Servierzeitpunkt, der auch Tage später sein kann, wird auf Verzehrttemperatur aufgewärmt) funktioniere ein Zentralküchenbetrieb im Verbund reibungslos: „Wir können zeitlich gekoppelt arbeiten. So produzieren wir z.B. für den morgigen Tag die Speisen. Es ist alles gut planbar, denn ob der Reis in der Früh gekocht wird oder mittags, ist im Falle dieses Konzeptes egal, aber wenn ein Küchengerät gerade frei ist, kann man dies gut nutzen.“ Freilich gebe es schon einige Caterer, die solche Zubereitungsformen ebenfalls schon im Angebot haben, räumt Urban ein.

#### PERSÖNLICHER KONTAKT

Da man in den AUVA-Verbundspitälern auch für Mitarbeiter Speisen anbieten, habe sich das Vorhandensein eines eigenen Küchenbetriebes – Speisesaal mit so genannter Regenerationsküche (zum Erwärmen der Speisen) – bewährt, erzählt Urban weiter: „Wenn Personal hinter der Schank steht, ist einerseits ein persönlicher Kontakt gegeben. Und andererseits kann auch hier Flexibilität gewahrt werden, wenn der eine Mitarbeiter vielleicht einmal eine größere Portion haben möchte...“. Ob es tatsächlich eine Kostenfrage ist, ob zwischen Eigen- oder Fremdversorgung entschieden wird – Branchenstimmen

sprechen von unter 1,5 Prozent „Küchenanteil“ am Spitalsbudget -, wagt Urban zu bezweifeln: „Mir liegen zwar noch keine konkreten Berechnungen unserer neuen Zentralküche, die 2014 eröffnet wurde, vor, man hört aber im-



Helmut Urban

mer wieder, dass sich die Kosten von Eigen- zu Fremdversorgung die Waage halten.“

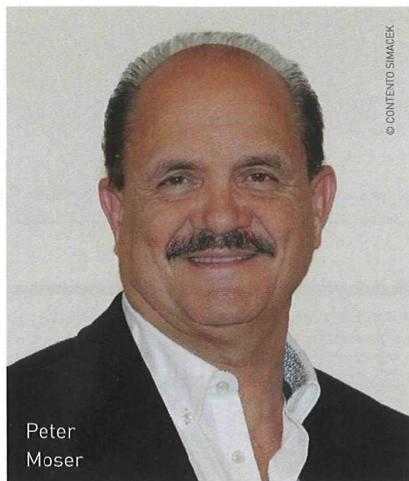
#### KNOW-HOW UND SPEZIALISIERUNG

Für Dienstleister wie beispielsweise die zu Facility-Anbieter Simacek gehörende Catering-Marke Contento eröffnet sich dennoch ein breites Tätigkeitsfeld, wie Geschäftsführer Peter Moser erzählt: „Der große Vorteil, den wir unseren Kunden anbieten können und weshalb wir auch bestätigen können, dass Care Catering noch stärker wachsen wird, ist unser Know-how und die Spezialisierung. Wir arbeiten seit 30 Jahren in der Gemeinschaftsverpflegung und die gesamte Führungsebene hat praktische Erfahrung in der Gastronomie.“ Zusätzlich bietet man den Kunden auch „die Gewissheit, dass wir uns um alle



## CATERING / SONDERTHEMA

Neuerungen auf dem Markt kümmern“, so Moser weiter. In der Gastronomie gab es in den vergangenen Jahren zahlreiche Veränderungen, zum Beispiel bei der Allergen Kennzeichnung, Neuerungen bei Hygienekonzepten oder in der



Diätologie. „Für einen Krankenhaus- oder Heimbetreiber, der sich noch um etliche andere Aufgaben kümmern muss, ist es schwer, hier eine Übersicht

zu behalten und zu kontrollieren, ob die Küche alles korrekt macht“, argumentiert Contento-Chef Moser, der dennoch auf Kostenvorteile „durch einen zentralen Einkauf, ein gutes Personalmanagement und schlanke Overheadkosten“ verweist. Grenzen, so meint er, seien schwer zu definieren: „Da wir flexibel sind und sowohl Belieferung als auch Übernahme der eigenen Küche anbieten, ist eigentlich alles möglich, was der Kunde sich erwartet. Natürlich müssen wir aber eine Balance finden, in der der Kunde sowohl mit dem Preis als auch mit der Leistung zufrieden ist.“

### KUNDENWÜNSCHE BERÜCKSICHTIGEN

Freilich nimmt Moser auch Befürchtungen seitens der Spitäler und Pflegeeinrichtungen ernst, wonach immer wieder vorgebracht wird, man habe zu wenig Einfluss z.B. auf die Speisenqualität, medizinisch bedingte Ernährungsformen bei Risiko-Patienten oder auch auf die schwer zu planende Patientenfluktuation. „Mit solchen Sorgen sind wir bei

Gesprächen mit Kunden auch schon konfrontiert worden. Glücklicherweise konnten wir diese mit der Erklärung unserer Arbeitsweise meist schnell besänftigen“, erklärt Moser. Gerade in der Angebotsphase gehe man intensiv darauf ein, welche Wünsche und Vorstellungen die potentiellen Kunden hätten: „Das beinhaltet auch die Fragen, wie mit schwer planbaren Situationen umgegangen werden soll. Mengenänderungen, restriktive Diätformen, Notfallkonzepte etc. sind hier Teil der Planung. Insbesondere dadurch, dass wir täglich frisch kochen, können wir auch auf kurzfristige Wünsche und Notwendigkeiten flexibel eingehen.“ Als Dienstleister müsse man sich natürlich auch darauf einstellen, dass sich Kundenwünsche im Laufe der Zeit ändern, weiß der Contento-Chef: „Kunden, mit denen wir seit Jahrzehnten zusammenarbeiten, haben genau so die Möglichkeit, ihre Änderungsvorschläge anzubringen wie Neukunden.“ An einer ständigen Verbesserung des Angebots – sei es die Menügestaltung, das Service-Konzept oder die Zutaten – werde laufend zusammen gearbeitet, so Moser. ■