



Die Menüschale, das sogenannte Smart Paq, lässt sich leicht über den Boden öffnen.

© SMART CATERING

# Gelungener Systemwechsel

Smart Catering heißt das neue Verpflegungskonzept am Klinikum Stadt Soest, mittels dem die Geschäftsführung die Kosten halbieren will. Ein ehrgeiziges Ziel. Was dahintersteckt.

**B**undesweit schreiben viele Krankenhäuser rote, zum Teil tiefrote Zahlen. Auch das Klinikum Stadt Soest lag 2019 als „schwerkranker Patient auf der Intensivstation“. „Uns hat die wirtschaftlich angespannte Lage damals ermutigt, viele Dinge in Angriff zu nehmen“, sagt Geschäftsführer Christian Schug im Rückblick. Der sekundäre und tertiäre Bereich des Klinikums mit Labor, Wäscherei, Reinigungsdiensten und Küche stand auf dem Prüfstand. Besonders im Fokus: die Verpflegung von Mitarbeitenden und Patienten des 316-Betten-Hauses. Ausgangspunkt waren vergleichsweise überdurchschnittliche Beköstigungskosten von mehr als 28 Euro pro Patient und Tag in der Vollkostenbruttobetrachtung. „Unser Ziel ist die Halbierung dieser Kosten auf 14,50 Euro pro Beköstigungstag (BKT) bei gleicher Qualität und einem Plus an Auswahl und Service“, formuliert Klinikmanager Christian Schug die Maßgabe. Unmöglich sagen die einen, mach-

bar die anderen. Doch funktionieren kann es nur, so die Befürworter, mit deutlich verschlankten Prozessen.

„In einem ersten Schritt haben wir die Spülküche an einen externen Dienstleister vergeben“, erläutert Schug. Doch was machen mit der in die Jahre gekommenen Küche, die zudem viel Personal benötigt? „Die Verpflegung spielt bei uns im Haus eine wichti-

---

## Klinikum Soest

Das Klinikum Stadt Soest ist ein kommunales Krankenhaus der Grund- und Regelversorgung und größter Notfallversorger im Kreis Soest mit ca. 300.000 Einwohnern. „Das Generationenkrankenhaus“ mit 316 Betten beschäftigt mehr als 1.000 Mitarbeiter, die in den vorherigen Jahren bis zu 18.500 Patienten stationär und 28.000 Patienten ambulant jährlich versorgt haben.

---

ge Rolle“, unterstreicht der Geschäftsführer. Man habe eine Gastroenterologie und eine große Ernährungsberatung und wolle sich langfristig als das führende „Darmzentrum“ in der Region profilieren. Die Ernährung sei hier ein wichtiger Baustein auf den Weg dorthin. Gleichzeitig dürfen die Kosten dafür nicht ausufern.

Doch so, wie es war, konnte es nicht weitergehen: Es fehlte eine adäquate Versorgung für die Mitarbeitenden im Schichtbetrieb, Sonderkostformen konnten von der Küchencrew nicht vollumfänglich abgedeckt werden und es gab noch eine weitere große Baustelle, erinnern sich Pflegedienstleiterin Nicole Juschkus und Gastronomieleiter Carsten Feck: Die Pflege sollte, ja musste entlastet und das Schnittstellen-Management verbessert werden. Fünf Berufsgruppen wirkten nebeneinander her, ohne dass die Räder ineinander griffen. Das Essen stand mitunter zu lange auf der Station und war lauwarm, als es beim Patienten landete – darüber hinaus kam die Pflege teils mit dem Dokumentieren von Trink- und Essensmengen der Patienten nicht hinterher.

**Runder Tisch.** „Wir haben schließlich einen runden Tisch initiiert, an dem Geschäftsführung, Pflege und Küche des Klinikums gemeinsam nach alternativen Konzepten zur Speisenversorgung gesucht haben“, erläutert Schug. Es musste ein System gefunden werden, das einerseits eine konstant hoch-

wertige Versorgung sicherstellt und andererseits Lösungen bietet, wie man Personalmangel und steigende Lebensmittelpreise dauerhaft meistert.

Hier kam Stefan Pieper, Gründer und Geschäftsführer des Erkrather Unternehmens Smart Catering, ins Spiel, zu dem bereits Kontakte bestanden. „Das Konzept Smart Catering bietet alles aus einer Hand“, ist Gastronomie-Chef Carsten Feck heute überzeugt. Gemeinsam mit Pieper ist er alle Prozesse im Haus durchgegangen, wurden Lösungen erarbeitet und ein maßgeschneidertes Versorgungskonzept für das Klinikum entwickelt. Im April dieses Jahres ging das neue Konzept an den Start. Die eingeführten Bausteine im Profil:

**Patientenversorgung.** Früher gab es 3 Menüs pro Tag, heute kann der Regelleistungspatient wie im Restaurant täglich aus einer Speisekarte 18 verschiedenen Menüs wählen, der Wahlleistungspatient sogar aus 36 Gerichten. Und das auch zur späten Stunde. Das Klinikum bezieht die Speisen als einzeln verpackte Tiefkühl-Menüs von Smart Catering. Das Besondere: Die Menüschale, das sogenannte Smart Paq, wird im Konvektomaten oder, wenn es einmal noch schneller gehen muss, in der Mikrowelle regeneriert und lässt sich anschließend leicht über den Boden öffnen. Das Gericht gleitet auf den Teller und kann direkt serviert werden. Das System spare nicht nur immens Zeit, sondern sorgt laut Carsten Feck auch



© FRANK BEILENHÖFF / KLINIKUMSTADTISOEST

Resonanz? Bei den Patienten kommt das Essen sehr gut an.

für eine optisch tolle Präsentation. Die neu auf „Hotelcharakter“ geschulten Service-Kräfte verantworten Menüerfassung, Speisenverteilung, Dokumentation und Abräumen – die Pflege kann sich wieder auf ihre Kernaufgaben konzentrieren. Der Personalbedarf in der Küche hat sich durch das neue System von täglich 13,8 auf 4,5 Vollzeitkräfte reduziert, allein an der Speisenverteilung stehen heute im Schnitt 3 statt früher 8 Personen. Gleichzeitig sei der Krankenstand deutlich gesunken, sagt der Gastronomieleiter.

**Sonderkostformen.** Für Patienten mit Kau- und Schluckstörungen hat



© FRANK BEILENHÖFF / KLINIKUMSTADTISOEST

Gastronomieleiter Carsten Feck vor dem neuen 24/7-Automaten, der den Mitarbeitern im Schichtdienst ab sofort auch in Randzeiten eine warme Mahlzeit bietet.



© F. BEILENHÖFF / KLINIKUM STADT SOEST



Hat den Prozess angeschoben: Christian Schug, Geschäftsführer, Klinikum Stadt Soest

Stefan Pieper gemeinsam mit dem Köcheteam eine adäquate Tagesversorgung entwickelt. Sie reicht von fix und fertig einzel entnehmbaren, in Form passierten Broten in verschiedenen

Geschmacksrichtungen über Salate und Süßspeisen bis hin zu 60 verschiedenen, in Form passierten Menüs und Komponenten. Bei allen Speisen handelt es sich um passierte Kost in Form, die über pflanzliche Fasern als Bindemittel ihre Konsistenz erhält – ohne Geschmacksverstärker und Co. Pieper erläutert: „Durch Zusatz der neutral schmeckenden Pflanzenfasern

kommt es zu einem ‚Vergelungsprozess‘, der auf natürliche Weise die passierte und in Form gebrachte Bratwurst auf Dauer attraktiv anmuten lässt.“ Gleich ob Schlaganfall-Patienten, ältere Menschen mit Kau- und Schluckstörungen oder Patienten auf der Gastroenterologie – für diese Gruppen gibt es nun ein hochwertiges, geschmackvolles Angebot, das, wie von früher gewohnt, mit Messer und Gabel gegessen werden kann. Seit Einführung bekäme jetzt jeder fünfte Patient diese spezielle Kostform, weiß Carsten Fleck. „Gleichzeitig können nun in allen Diätstufen mehr als sieben verschiedene Gerichte angeboten werden.“ Der Gastronomie-Chef sieht das Küchen- und Pflegeteam heute zu Recht als „Wunscherfüller“ und



Blick in das Mitarbeiter-Restaurant Rik's.

© FRANK BEILENHÖFF / KLINIKUMSTADT SOEST

Dienstleister für die Patientinnen und Patienten im Haus.

**Mitarbeitergastronomie.** Das Restaurant Rik's mit 120 Sitzplätzen für Mitarbeitende und Besucher lockt neuerdings mit einer attraktiven Front-Cooking-Station, die Komponenten dafür werden über „Smart Catering“ in Großbinden bezogen. So werde nun mit minimalem Personaleinsatz vor den Augen der Gäste ein frisches Menü gezaubert. Carsten Fleck: „Die Wok-Station kommt beim Klinikpersonal super an.“ Aufgrund der großen Nachfrage soll in Kürze eine zweite Frontcooking-Station an den Start gehen, um das Angebot frisch zubereiteter Gerichte zu verdoppeln. „Zudem planen wir verschiedene Sonderaktionen und Themenwochen“, ergänzt der Gastronomiechef. Im Schnitt gehen täglich 200 Essen über den Tresen. Geprüft werden derzeit auch verlängerte Öffnungszeiten, um die Mitarbeiter im Schichtbetrieb flexibler versorgen zu können. „Wir haben bereits jetzt einen 24/7-Automaten von Smart Catering aufgestellt, der es Ärzten und Pflegekräften ermöglicht, rund um die Uhr ein warmes Essen zu bekommen“, so der Gastronomie-Manager. Als zusätzliches Bonbon erhalten die Mitarbeitenden des Klinikums künftig das Wasser kostenfrei.

**Erste Bilanz.** Eineinhalb Jahre hat Smart-Catering-Gründer Pieper das Klinikum Stadt Soest auf dem Weg hin zu dem neuen, maßgeschneiderten Konzept begleitet. Die Arbeit hat sich für alle Beteiligten gelohnt, konnten durch den Systemwechsel nicht nur 80

Prozent der Flächen eingespart werden. Durch das Optimieren der Prozesse haben sich nachweislich Einsparungen beim Personal ergeben. Diese wurden in enger Absprache mit den Mitarbeitenden umgesetzt – in erster Linie durch den Verzicht auf Nachbesetzung altersbedingt freiwerdender Stellen. Gleichzeitig ist es gelungen, Auswahl und Qualität der Speisen deutlich zu erhöhen. Management, Küche und Pflege arbeiten heute reibungslos zusammen. Über neu eingeführte Zusatz-Angebote für die Patienten konnten in den vergangenen drei Monaten Erlöse in Höhe von 240.000 Euro erwirtschaftet werden. Carsten Fleck erläutert: „Die Patienten haben die Möglichkeit, über die Service-Kräfte beispielsweise frischen O-Saft oder einen Kuchen zu bestellen.“ Auch ließen sich jetzt Essenswünsche bei geschlossener Küche einfach und ohne Aufwand lösen. Darüber hinaus sei ein mobiler Kiosk im Test. Künftig will das Klinikum noch mehr Hotelkomfort einführen. Patienten sollen dann – so die Vision – über ihr Smartphone Zeitungen, Zahnpasta oder Snacks direkt ins Zimmer ordern können.

**Rechnung geht auf.** „Die ersten Hochrechnungen zeigen, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Ein BKT von 14,50 Euro pro Tag ist möglich. Durch das neue System bleiben hochpreisige Investitionen in die Küche aus, gleichzeitig können wir aktiv dem Fachkräftemangel entgegensteuern“, erläutert Geschäftsführer Christian Schug. Eine anfängliche Skepsis gegenüber Cook & Freeze räumte das Küchenteam durch sogenannte Foodcouncils komplett

## Klinikum Stadt Soest

- Geschäftsführer** Christian Schug, Christian Straub
- Pflegedienstleitung** Nicole Juschkus
- Leiter Gastronomie** Carsten Fleck
- Betten** 316
- Verweildauer** 5,5 Tage
- Mitarbeitende** rund 1.000
- Mitarbeitende Küche** aktuell 21 VK | 2019: 34 VK
- Konzept-Start Smart Catering** April 2022
- Angebot Patienten** Speisenplan für Regelpatienten, Wahlleistungspatienten, Diät-Speisenplan, Dysphagie-Kost
- Beköstigungstag 2019** 28 Euro | Patient | Tag in Vollkostenbruttobetrachtung | Ziel 14,50 Euro
- Angebot Mitarbeiter** Front-Cooking-Station mit Komponenten von Smart Catering
- Schichtverpflegung** 24/7-Automat von Smart Catering mit warmen Menüs

aus. Hieran haben interdisziplinär Ärzte, Ernährungsberater und Mitarbeiter unterschiedlicher Disziplinen teilgenommen und verschiedene Speisen für Regel- und Wahlleistungspatienten ausgewählt. Weiterer Nebeneffekt durch das neue System: Die Menge an Speisen-Überhängen hat sich deutlich verringert, was Budget und Umwelt gleichermaßen schont. Das Klinikum Stadt Soest will in den nächsten Jahren klimaneutral werden. Insofern ist Nachhaltigkeit für die Geschäftsführung nicht nur ein Schlagwort im Leitbild, sondern soll sich gleichermaßen im neuen Verpflegungskonzept widerspiegeln. Durch den Einsatz wiederverwertbarer Verpackungen bei den Menüs sowie die Reduzierung von Energieverbrauch, Transporten und Überproduktion falle die Umweltbilanz laut Klinikum gegenüber dem früheren Warmverpflegungs-System deutlich besser aus. Dies wurde durch ein externes Gutachten bereits bestätigt, erklärt Geschäftsführer Christian Schug. Mission gelungen. CLAUDIA ZILZ

## Smart Catering im Profil

**Sitz** Erkrath, NRW

**Geschäftsführer** Stefan Pieper

**Konzeptbausteine** Smartmenu (Menüs), Smartpaq (Verpackung), Smartwash (Geschirr und Tablettreinigung), Smartbigpacks (Großgebäude), Smartchef (Frontcooking-Komponenten), Smartbistro (Vending-Automat)

**Aktiv** bundesweit, Klinikum Stadt Soest, Ev. Krankenhaus Wesel, Spotklinik Hellersen, Lüdenscheid

**Produktionsverfahren** Cook & Freeze

**Produktionsstandort** Spezialisierte Partner für Menüs in Gourmetqualität, Dysphagie-Kost und angepasste Kost in der Region, Smart Catering implementiert sich mit spezieller Technik in Partnerküche

**Gebindegrößen & Verpackung** Menü-Einzelverpackung „Smartpaq“ mit Bodenöffnung zum Anrichten auf Teller und „Smartbigpaq“ für Einzelmenükomponenten mit Menükomponenten als Großgebäude und

Smartchef mit Einzelkomponenten für zum Beispiel Frontcooking

**Entsorgung** ein sich ständig weiterentwickelndes Mehrwegkonzept sorgt dafür, dass entleerte Menüschaalen im Recycling-Kreislauf ein Leben nach dem Leben bekommen

**Regeneration** Konvektomat, Heißluftofen und Mikrowelle

**Speisen-Auswahl** Vollkost, Vegetarisch und Vegan, Süße Kost, Angepasste Kost inklusive Dysphagie-Kost für Frühstück, Mittag und Abendessen, Abdeckung aller 16 Diäten, Bio-Speisen in Planung, Frontcooking-Menükomponenten für Mitarbeiter-Gastronomie

**Weitere Konzeptbausteine** Verteilküchen- und Stationsküchenkonzept (Smart Cube) für 160 bzw. 90 Patienten auf minimalem Raum

**Kern-Zielgruppe** Kliniken, Senioreneinrichtungen, Betriebsgastronomie, Hotellerie

**Logistik-Partner** BLF Gruppe, Velbert

**Mehr Infos unter** [my-smart-catering.de](http://my-smart-catering.de)

# SPEED-X

The first ever self-washing combi speed oven



[UNOX.COM/IT](http://UNOX.COM/IT)

