

Wenn ein Speisenverteilungssystem in die Jahre kommt stellt sich die Frage „Nehmen wir das gleiche System nochmal, oder wäre nicht etwas Neues, sprich Innovatives besser?“

Auch die Überlegung, welches System für die Bedürfnisse der Bewohner einer Einrichtung das Beste ist, spielt für die Projektplanung eine große Rolle.

Doch die größten Herausforderungen kommen, wenn die Wünsche und Überlegungen der einzelnen Abteilungen Form annehmen. Welches System ist denn nun tatsächlich für alle das Optimale oder Effektivste und ist dieses dann auch vor Ort einsetzbar?

Viele Fragen, die man sich am Anfang einer solchen Entscheidung stellen sollte, wenn die Investition langfristig zufriedenstellend sein soll.

Projektaufgabe

Eigentlich bestand in diesem Fall „nur“ die Notwendigkeit ein neues System anzuschaffen, da das alte Speisenverteilungssystem nicht mehr in der Lage war, den Anforderungen der heutigen Zeit zu genügen.

Zunächst wurde bei unserem Auftraggeber intern nach einer Lösung gesucht. Dies war aber durch die Vielzahl unterschiedlicher Systeme auf dem Markt, die unterschiedlichen Anforderungen der Mitarbeiter der verschiedenen Bereiche und nicht zuletzt aufgrund der begrenzten zeitlichen Ressourcen nicht zielführend umsetzbar.

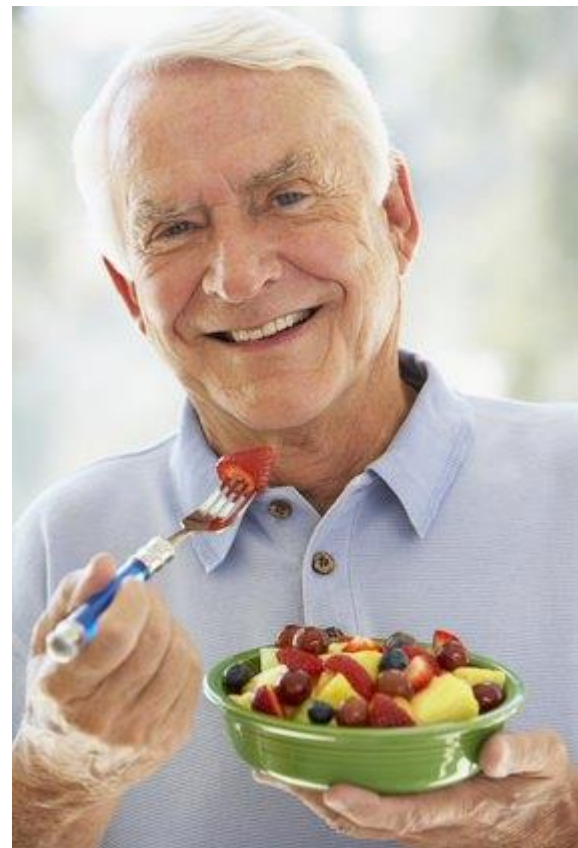
Daher wurden wir beauftragt, alle Anforderungen von Seiten der betroffenen Mitarbeitergruppen zu ergründen sowie die technischen Voraussetzungen und die Vorgaben der Bauabteilung zu erfassen. Anhand dieser Vorgaben sollte dann das System gefunden werden, das den Kundenanforderungen am besten entspricht.

Ist-Stand der Versorgung

Bevor etwas Neues angeschafft wird sollte erst einmal der Ist-Stand erfasst und dokumentiert werden. Da heißt es, von der Speisenerfassung über die Bestellungen bis hin zum Kochen, der

Speisenverteilung und Entsorgung des Abfalls alle Abläufe zu protokollieren.

Hier zeigte sich schon, dass viele Abteilungen in den Prozess einzubeziehen waren und jede dieser Abteilungen andere Ansprüche und Vorstellungen von der Speisen- und Getränkeversorgung hatte.





Work-Shop

Am besten, das zeigt die Erfahrung, eignen sich Work-Shops zur Definition der zukünftigen Anforderungen. Hier werden alle Parteien an den Tisch geholt und dann wird über die verschiedenen Ansprüche, Anforderungen und Wünsche diskutiert, gestritten und endlich auch beschlossen.

Dies ist meist die Phase, in welcher sich die unterschiedlichen Gruppen und Interessen zum ersten Mal gegenüberstehen, sich austauschen und ihre eigenen Ansichten vertreten. Meist lösen sich dann viele Widersprüche auf und es kommt zu einer zielführenden Diskussion und Entscheidungen, welche alle mittragen können.

Da dies am Anfang in einer eher offenen Form diskutiert wurde, was auch gut war, haben wir nach einiger Zeit einen roten Faden ausgelegt, an welchem sich orientiert wurde.



Der rote Faden beinhaltet hier folgende Punkten:

- Verpflegungsphilosophie
- Versorgungsangebot
- Dienstleistungsangebot
- Warenwirtschaft
- Koch- und Verteilmethodik
- Planung der Logistik
- Personalplanung
- IT-Systeme
- QM- und HACCP-Systeme
- Wirtschaftlichkeit
- Marketing

Auch in diesem Fall war vieles davon schon in den Köpfen durchgespielt worden und musste nur noch zusammengeführt werden. Als Moderator der Ansprüche der einzelnen Abteilungen haben wir dies übernommen, ein Konzeptpapier erstellt und dieses allen Beteiligten verfügbar gemacht. Letztendlich wurde es dann einvernehmlich verabschiedet.

Ist-Stand der Verpflegung

Dieser war nicht sonderlich spannend. Es wurde gekocht, über ein Band portioniert und mithilfe nicht isolierter Speisenverteilwägen an die Bewohner verteilt. Alles 80er Jahre Style und in die Jahre gekommen.

Auch das drum herum, hatte nichts Besonderes zu bieten. Getränkeversorgung mit Kaffee- und Tee dezentral über die Küche, Stationsbedarf bzw. Wohnbereichsbedarf 2x wöchentlich befüllt und Wasser in Flaschen nach Bedarf. Ab und an mal Sonderanforderungen, wenn jemand Geburtstag hat oder sonstige Feierlichkeiten anstanden.

Soll-Stand der Versorgung



Eine Versorgung wie bisher im Sinne von „Weiter so“ wollte niemand haben.

Also wurde neu gedacht. Wobei „Neu“ immer relativ ist. Wir griffen auf aktuelle und bewährte Konzepte zurück, welche zum einen durchführbar waren und zum anderen auch kostentechnisch im Rahmen blieben.

Es wurde über die verschiedensten Versorgungssysteme diskutiert: Wohnbereichsküchen waren technisch nicht machbar, keiner wollte wieder auf Tablettversorgung zurückgreifen, Speisesaalkonzepte erwiesen sich als nicht geeignet für die Bewohner, so blieb letztlich die Versorgung über mobile Büffetwagen als gängige Lösung übrig.

Dies erschien allen Beteiligten eine sinnvolle und umsetzbare Methode, um die Bewohner optimal und zielgerichtet zu versorgen. Beide Seiten, Pflege und Küche, kamen sich bei den Prozessen

entgegen und so wurde beschlossen diesen Ansatz weiter zu verfolgen.

Konzept- und Umsetzungsphase

Die Rahmenbedingungen waren geklärt. Nun ging es in die Konzeptionierung des Projektes.

Erster Step – Festlegung der neuen Prozesse. Es fing an mit der Produktion und Verteilung, in welcher jetzt nicht mehr einfach nur GN-Einsätze für das Band befüllt wurden, sondern ab sofort wohnbereichsbezogen kommissioniert werden musste. Und dies sowohl für das Frühstück als auch für das kalte Abendessen und die warme Mittagverpflegung. Hinzu kamen noch die Sonderkostformen. Für die Mitarbeiter erwies sich dies als spannend aber aufgrund der Motivation gut lösbar.

Der Bereich Spüle sollte, so war die erste Überlegung, für das Geschirr in die Wohnbereiche verlegt werden und für die GN-Einsätze und Tablett in der Küche verortet sein. Leider erwies sich dieser Gedanke aufgrund technischer Gegebenheiten als nicht umsetzbar. Das Spülen musste weiterhin komplett durch die Küche erledigt werden.

Zur Unterstützung wurden dafür einige Wohnbereichs-Assistentinnen in der Küche eingeteilt. Ein für alle Seiten praktikabler Kompromiss.



Zweiter Step – Festlegung der Speisenverteilung. Wo bisher alle Mitarbeiter „gemütlich“ am Band standen sollten diese aus ihrer Komfortzone herausgeholt und auf die Wohnbereiche zur

Speisenverteilung Auge in Auge mit dem Bewohner geschickt werden.



Für manchen Mitarbeiter war diese Vorstellung nicht wirklich angenehm. Die Aufgabe wurde aber aufgeteilt: eine Küchenmitarbeiterin für die Portionierung und eine Mitarbeiterin der Stationen für die Verteilung an die Bewohner. So wurde auch hier wieder ein guter Mittelweg gefunden. Auch das Mehr an Personal für die Verteilung des Abendessens „just in time“ wurde bewilligt.

Diese beiden Steps waren die größten Stolpersteine im Bereich der internen Kommunikation und Aufgabenverteilung. Die Nebenschauplätze wie z.B. Speisenerfassung, Hygiene, Warenwirtschaft und Controlling liefen geradezu nebenbei mit und wurden problemlos den neuen Bedingungen angepasst.

Step drei – die Prozesse waren definiert, das Personal eingeteilt bzw. geplant, die Nebenprozesse beschrieben und getaktet. Was fehlte noch? Klar! Die Büffetwagen zur Speisenverteilung. Hier nun wurde die Abwicklung der ursprünglichen Aufgabe erforderlich.

Das Speisenverteilssystem, in diesem Fall die Büffetwagen sollten angeschafft werden. Da die Auswahl jedoch mehr als vielfältig und umfangreich ist wurden zuerst gemeinsam die Mindestanforderungen definiert. Was muss der Wagen auf jeden Fall leisten können. Alles weitere wäre „nice to have“. Wichtig waren dem Kunden zum einen eine leichte Handhabung der Wagen, so dass auch etwas

kleinere Mitarbeiter diesen ohne Schwierigkeiten schieben können zum anderen ein ausreichender Hygieneschutz, wenn der Wagen sich auf den Wohnbereichen befindet. Weitere Anforderungen lauteten: eine ausreichende Kühlung, ein Aufsatz für Kleinkomponenten (Butter, Salz, Pfeffer, Marmelade, Honig, etc.), ein klappbarer Tisch und ein Anschluss für einen Handmixer. Die Ausschreibung der Wagen wurde entsprechend gestaltet.

Last Step – Start der Verpflegung im neuen System. Und dann passierte was bis dahin keiner bedacht hatte: es gab kein Personal auf dem Arbeitsmarkt. Weder in Vollzeit noch in Teilzeit waren Arbeitskräfte vorhanden. Da nutzte auch kein guter Rat mehr. Auch wenn das Konzept monatelang geplant wurde konnte es nicht umgesetzt werden.

Nach intensiver Suche wurden schließlich doch Mitarbeiter gefunden und das neue System konnte mit 4-monatiger Verspätung endlich erfolgreich starten.

Fazit

Auch wenn Projekte durch die Zusammenarbeit aller beteiligten Bereiche gut laufen kann immer etwas unvorhergesehenes passieren und die Pläne durcheinanderbringen.

Da hilft nur eines, mit „allem Rechnen“ und „Ruhig bleiben und das Beste draus machen“.

