

Ein System mit Smiley-Terminal misst die Zufriedenheit mit dem Geschmack im Mitarbeiterrestaurant des Universitätsklinikums St. Pölten

Die Küchenleitung des Universitätsklinikums St. Pölten setzt seit Mitte Juni 2018 ein Smiley-Terminal zur laufenden Messung und Erhöhung der Gästezufriedenheit ein. Die Gäste beantworten durch Drücken auf einen von vier Knöpfen, wie es ihnen geschmeckt hat. Küchenleiterin Helga Delivuk gibt in dem Interview auch einige Einblicke in den Alltag des Küchenteams und spricht von ihren Erfahrungen mit Innovationen.

Die Küche des Universitätsklinikums St. Pölten sorgt mit ihrer Mannschaft von 60 Personen für die Zubereitung von über 6.000 Mahlzeiten am Tag. Im Mitarbeiterrestaurant werden am Tag über 1.000 Essen angeboten.



Bild oben: Mit den vier Smiley-Knöpfen bewerten die Besucher des Mitarbeiterrestaurants den Geschmack © Uniklinikum St. Pölten

Textvorschlag für Presseartikel über Gästezufriedenheit beim Universitätsklinikums St. Pölten 25.02.2019

Die Bedeutung der Qualität des Essens und des Geschmacks für das Wohlbefinden der Mitarbeiter ist sehr hoch. Die Zufriedenheit mit den Speisen wirkt sich auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter im Klinikum aus. Um diesen Zusammenhang Rechnung zu tragen, entschloss sich im Juni 2018 die Küchenleitung gemeinsam mit der Klinikleitung, die Wahrnehmung der Mitarbeiter und anderer Gäste zum Menüangebot täglich und permanent zu messen und auszuwerten. Die Meinung über die erlebte Qualität des Speisenangebots wirkt sich auf die Menügestaltung aus. Helga Delivuk, Leiterin der Küche: „Das Geschmackserlebnis ist für unsere Gäste der wichtigste Faktor. Mit der neuen Lösung von „HappyOrNot“ erkennen wir nach Ende der Essenzeit, wie gut die Speisen an diesem Tag geschmeckt haben. Wir erfahren, wie gut eine Menükombination des jeweiligen Tages angekommen ist und können beim nächsten Menüplan eine Anpassung vornehmen.“ Ende Oktober 2018 wurde eine größere Menüumstellung durchgeführt. Mit dem System des Smiley Terminals konnte das Küchenteam den Erfolg aus Sicht der Mitarbeiter genau monitoren.

Das Empfinden der Gäste, inwieweit sie mit dem Geschmack des Essens zufrieden waren, wird also auf einfache Weise täglich messbar. „Die Kundenzufriedenheit manifestiert sich bei den Gästen im Mitarbeiterrestaurant vor allem im Geschmackserlebnis. Täglich über 220 Feedbackwerte sind nach Tagesperiode, nach Wochentag oder nach Monat auswertbar und geben in Verbindung mit der langjährigen Erfahrung des Küchenteams einen verbesserten Einblick über die erlebte Gästezufriedenheit“, meint Franz Michael Bauer, geschäftsführender Gesellschafter der ScanLang GmbH, die als Partner für die Implementierung des HappyOrNot Smiley-Terminalsystems beauftragt wurde.



Wie hat es Ihnen heute geschmeckt?



84% Positiv

Total Antworten: 4.558

Sehr positiv 50%, Positiv 34%, Negativ 10%, Sehr negativ 6%

HAPPYNOT

Bild oben: Im Jänner 2019 waren 84 % der Gäste des Mitarbeiterrestaurants mit dem Geschmack des Essens zufrieden, davon 50 % sehr zufrieden.

Helga Delivuk gewährt in diesem Gespräch einen Einblick in den Alltag der Klinikgastronomie. Die Fragen wurden vom externen Projektpartner für die Messung der Zufriedenheit im Mitarbeiterrestaurant, Franz Michael Bauer, gestellt.

Wie bereitet das Küchenteam im Universitätsklinikum St. Pölten das Essen zu? Könnte ich als Patient einen Rezeptvorschlag machen?

Delivuk:

Das ist durchaus eine Möglichkeit, ein Rezept in den Plan aufnehmen zu lassen. Ein neues Rezept muss einige Schritte durchlaufen, bis es von der Klinikumsküche unseren Patienten und Mitarbeitern angeboten werden kann. Das Rezept kann also sogar von einem Patienten vorgeschlagen werden. Jedes Rezept wird aber zuerst von einem Gremium geprüft. Diese Instanz setzt sich aus der Küchenleitung, aus einer der Diätologinnen und aus anderen Expertinnen und Experten des Klinikums zusammen. Wenn das Rezept für die Bedürfnisse der Patienten und der Mitarbeiter für gut befunden wurde, wird es probegekocht. Das kann auch schon mal öfters sein, bis es schließlich abgenommen wird. Wenn dann der große Tag des neuen Menüs gekommen ist, wird es genauso wie die anderen Menüs bis zum frühen Vormittag gekocht. Dies erfolgt schon in der Menge der Bestellung an die Küche. Um 9.30 Uhr ist das

Textvorschlag für Presseartikel über Gästezufriedenheit beim Universitätsklinikums St. Pölten 25.02.2019

Essen fertig und wird nochmals gekostet, da das Küchenteam das Zusammenspiel aller Produkte an diesem Tag überprüfen muss. Erst dann wird diese Speise angeboten. Um die Frische der Speisen während der gesamten Essensausgabe zu optimieren, wird in mehreren Chargen gekocht.“

Wie sieht es mit der Regionalität beim Essen der Uniklinik St. Pölten aus?

Delivuk:

„Vor allem das Obst und Gemüse liefern überwiegend die Bauern direkt an die Küche. Unsere Bauern haben sich im Laufe der Zusammenarbeit auf bestimmte Lebensmittellieferungen für die Uniklinik spezialisiert. Es gibt Bauern, die schon seit Jahren den gesamten Schnittlauch und die Petersilie liefern. Überhaupt hat sich in den letzten zehn Jahren der Anteil des eingesetzten Gemüses verstärkt, vor allem Wintergemüse wie Pastinaken oder Topinambur sind in der Saison ein viel häufiger eingesetzter Bestandteil geworden. Es gibt hier eine Wechselwirkung zwischen dem Bedürfnis nach gesünderer Ernährung und dem Anbauverhalten der Bauern. Man kann behaupten, dass die höhere Nachfrage nach Wintergemüse auch die Art des angebauten Gemüses mitbestimmt hat. Ein großer Teil der von uns eingesetzten Nahrungsmittel kommt also aus einem Umkreis von 30 bis 40 Kilometern. Es wird natürlich auch im Großhandel eingekauft, insgesamt ist immer das Bedürfnis des Patienten bzw. der Patientin im Vordergrund, es geht aber auch um die Ansprüche des Personals, die - bis auf ein Menü - alle anderen drei Tagesmenüs gemeinsam mit den Patienten auswählen können. Der Kostenfaktor der Zutaten ist zwar relevant, wird aber erst bei gleichwertigen, regionalen Produkten wichtig. Im Vordergrund steht die Qualität der Speisen.“

Wie war die Erfahrung mit der Menüumstellung auf eine noch gesündere Küche?

Delivuk:

„Ende Oktober 2018 erfolgte eine größere Umstellung unseres Menüplans. Wir haben ein Nudelbuffet als vierte Menülinie eingeführt und das Salatbuffet erweitert, z.B. mit einem erhöhten Anteil an Rohkostsalaten und mehr Toppings. Wir haben einen höheren Anteil an vegetarischen Laibchen angeboten, z.B. Gemüselaiabchen mit Bulgur. Wir bieten also die drei Hauptmenüs mit den Linien Vitalküche, Leichte Vollkost und Hausmannskost an. Diese drei Menüs können sowohl von den Patientinnen und Patienten als auch von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gegessen werden. Weil unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ja meist viele Jahre im Klinikum sind, gibt es für sie noch ein zusätzliches Tagesgericht, dazu das erwähnte Nudelbuffet und das Salatbuffet. Hier kann die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter die Komponenten selbst zusammenstellen.

Der Anteil der vegetarischen Menüwahl liegt bei den Mitarbeitern bei unter zehn Prozent, es ist daher wichtig, dass auch die anderen Menülinien ausgewogen sind und qualitativ hochwertige Zutaten eingesetzt werden. Wir konzentrieren uns darauf, dass die Kost saisonal und regional ist, ein wenig nach

Textvorschlag für Presseartikel über Gästezufriedenheit beim Universitätsklinikums St. Pölten 25.02.2019

dem Vorbild der mediterranen Küche, aber auf die niederösterreichischen Verhältnisse übertragen: mit hochwertigem Fleisch, bei dem möglichst das ganze Tier nach dem Prinzip „Tail to Nose“ verarbeitet wird, mit möglichst viel Gemüse, derzeit eben mit dem Wintergemüse und gelegentlich mit althergebrachten Rezepten wie Beuschel gekocht. Wir probieren Neues und Gesünderes aus und schauen, wie es ankommt und falls es einmal zu viel Getreidelaiabchen waren, dann reagieren wir darauf und nehmen das etwas weniger in den Speiseplan auf.“

Textvorschlag für Presseartikel über Gästezufriedenheit beim Universitätsklinikums St. Pölten 25.02.2019

Über die Universitätsklinik

Das Universitätsklinikum St. Pölten steht für Spitzenmedizin in Niederösterreich. Als Referenzzentrum mit breitem medizinischen Spektrum und ausgeprägtem überregionalen Charakter bietet es eine Maximalversorgung für Patientinnen und Patienten.

18 Abteilungen und sechs Institute sind am Standort St. Pölten angesiedelt. Derzeit versorgen rund 3.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über 46.000 Patientinnen und Patienten pro Jahr. Hinzu kommen rund 432.000 ambulante Kontakte. Mit der Karl Landsteiner Privatuniversität für Gesundheitswissenschaften ist das Universitätsklinikum St. Pölten einer der klinischen Standorte für die Ausbildung von Medizinstudierenden.

Über HappyOrNot

Der finnische Anbieter bietet Services und Technologie zur Auswertung und Verbesserung des Kundenerlebnisses sowie Lösungen für die Erhöhung der Patientenzufriedenheit. In Österreich arbeiten verschiedene Krankenhäuser und Betreiber von Personalrestaurants mit den Produkten zur Messung der Zufriedenheit.

Über ScanLang GmbH

Die ScanLang GmbH ist auf die Implementierung von Kunden-, Patienten- und Mitarbeiterdialoglösungen von HappyOrNot in Österreich spezialisiert. Das von dem Österreicher Franz Michael Bauer und der Finnin Katja Jääskeläinen 2014 gemeinsam gegründete Unternehmen ist seit 2014 der österreichische Händler und Implementierungspartner des finnischen HappyOrNot®-Systems. In Österreich setzen 17 Gesundheitseinrichtungen das System ein.

Kontakt – Rückfragen

Mag. Franz Michael Bauer
Geschäftsführender Gesellschafter
ScanLang GmbH
Mariahilfer Straße 101/21
1060 Wien / Austria
Tel.: +43 1 90 93 765
Mobil: +43 664 84 33 854
office@scanlang.at
www.scanlang.at

Frau Helga Delivuk
Küchenleitung
Universitätsklinikum St. Pölten
Dunant-Platz 1
3100 St. Pölten
Tel.: +43 2742 9004 15570

helga.delivuk@stpaelten.lknoe.at
<https://stpaelten.lknoe.at/universitaetsklinikum-st-paelten/innerbetriebliche-organisationseinheiten/kueche.html>