

SGE-Fachtagung 2018 am 11.09.2018

Atelier 2 «lunch4vitality»

Vinzenz Meier, Bereichsleiter Hotellerie

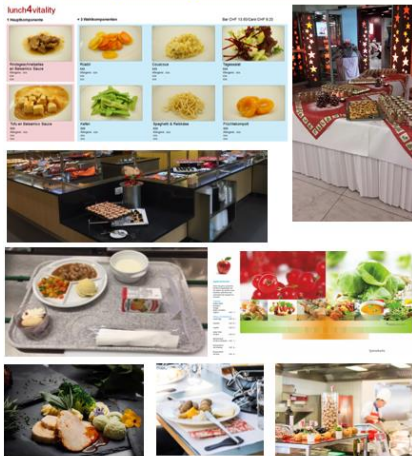


Inhalt

- ✓ Produkte und Dienstleistungen der Hotellerie
 - ✓ Supportprozesse der Hotellerie
 - ✓ Restaurants auf dem Insel Campus
 - ✓ Nutzenversprechen Hotellerie
 - ✓ Projekt Bedarfsplanung 2015
 - ✓ Grundlagen
 - ✓ Ziel
 - ✓ Expertenbeurteilung
 - ✓ Nährwert
 - ✓ Umsetzung
 - ✓ lunch4vitality (Bildschirm, Flyer, Gesundheitspries 2014)
 - ✓ Angebotsstruktur und Menüplanung (Produktionsplanung- und Anpassung)
 - ✓ Fazit
 - ✓ Diskussion ist eröffnet
-

Hotellerie-Prozess

Angebotsplanung



7'859 Rezepte
32 Ernährungsformen

Beschaffung + interne Verteilung



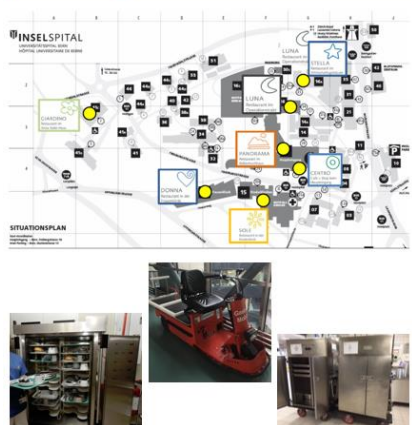
4.5 t Wareneingang/Tag
6.24 Lagerdauer in Tagen

Produktion



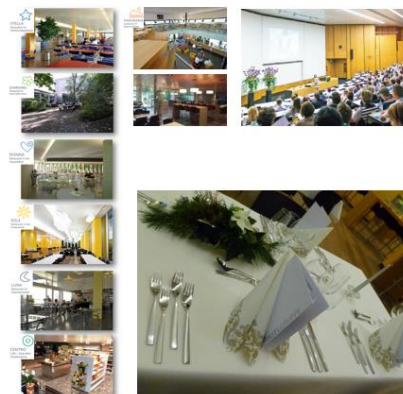
5'000 Mahlzeiten/Tag (PG & Rest.)
358 kg Salat/Tag

Interne Logistik



78 Speisewagen 3x/Tag
> 1x rund um die Erde

Service / Verkauf



06:40 – 02:00 Uhr Betriebszeit
13'350 Anlässe pro Jahr

Aufbereitung / Entsorgung



80'000 Geschirr- & Besteckteile pro Tag
1'020 kg Nassabfall pro Tag

Patienten-Verpflegung



- ✓ 702'320 Mahlzeiten pro Jahr inkl. Tiefenau
- ✓ 32 rezeptierte Ernährungsformen
- ✓ 76 Stationen
- ✓ Elektronisches Patientenmenüwahlssystem
- ✓ Jährliche Kunden- / Patientenbefragung

Hotellerie-Service



- ✓ Hotellerie-Dienstleistungen im Bereich Essen und Trinken für Patienten und Besucher
- ✓ interdisziplinäre Zusammenarbeit mit den Schnittstellen
- ✓ Beratung und Betreuung
- ✓ Differenzierte Angebote für Allgemein-, Halbprivat- und Privatversicherte

Restauration



- ✓ 6 Restaurants und 1 Shop
Inselspital
- ✓ 1 Restaurant & 1 Cafeteria Tiefenau
- ✓ lunch4vitality
- ✓ 3'500 - 5'000 Mahlzeiten täglich
- ✓ 2 Mio. Kassendurchgänge pro Jahr
- ✓ Möglichkeiten für Bankette für
bis zu 580 Pax

Kongresse & Anlässe



- ✓ 22 Kursräume und 5 Hörsäle im
Inselspital
- ✓ 1 zentrale Reservationsstelle
- ✓ Vollumfänglicher Service
(Raumreservation + Catering)
- ✓ Ø 1'050 Anlässe pro Monat
- ✓ Technische Betreuung durch
Kongresstechniker

Lebensmitteleinkauf



Beschaffungsorganisation der Hotellerie

- ✓ Beschaffung von
 - Lebensmittel
 - Non-Food
 - Apparate und Maschinen
- ✓ 3 EinkäuferInnen & 3 Magaziner

Lebensmitteleinkauf in Zahlen

- ✓ Warenmengen pro Jahr
 - 300 t Früchte und Gemüse
 - 95 t Fleisch und Fisch
 - 30 t Brot

Beschaffungspolitik der Hotellerie regelt

- ✓ Beschaffungsmanagement
(was, wann, von wem, wie, Qualität)
- ✓ Ethische, nachhaltige, ökologische und ökonomische Aspekte
- ✓ Regionale Beschaffung
- ✓ Ehrliche, kooperative und professionelle Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten

Produktion



Küche / Produktion Inselfpital

- ✓ Eigene Patisserie
 - ✓ Frischeproduktion
 - > am Morgen angelieferte Lebensmittel werden sofort verarbeitet und am Mittag den Gästen serviert
 - ✓ 5'000 bis 6'000 Mahlzeiten pro Tag
-

Rückwärtige Dienste & Bau



Rückwärtige Dienste

- ✓ Über 80'000 Geschirrtteile/Tag
- ✓ Beförderung Speisewagen ca. 210/Tag
- ✓ 16 Minuten längster Transportweg
- ✓ ca 2'300 Bestecksets / Tag

Bau

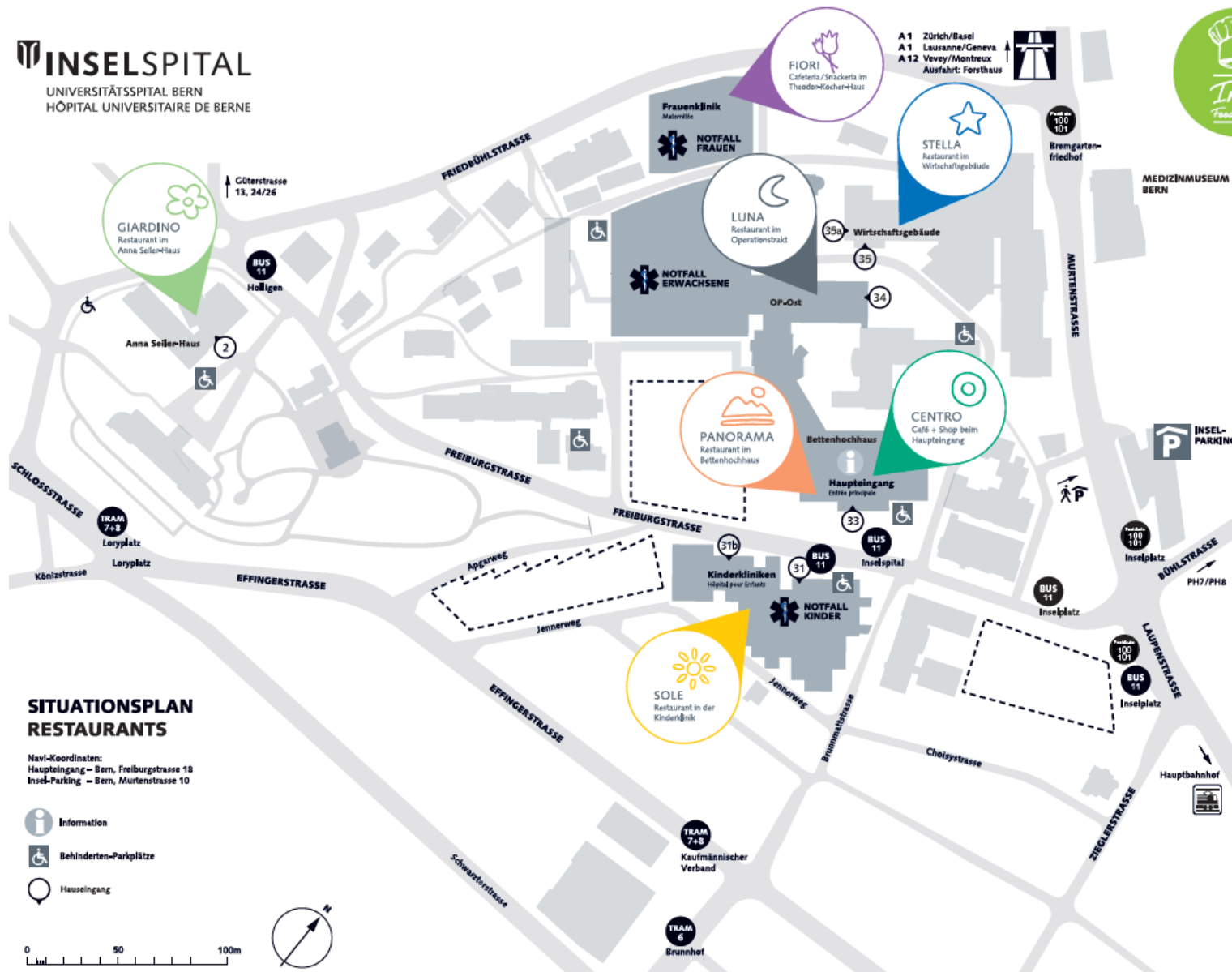
- ✓ Betreuung von Bauprojekten mit Hotellerie-Bezug

Restaurants auf Insel-Campus

INSELSPITAL
UNIVERSITÄTSPITAL BERN
HÔPITAL UNIVERSITAIRE DE BERN



wechselnde Standorte



Positionierung Restaurant-Outlets Insel-Campus



Personalrestaurants «Basis»

- Restaurant Sole
- Restaurant Stella
- Restaurant Giardino
- Restaurant Luna

✓ 6 Restaurants

✓ 1 Shop

✓ 1 Food-Truck

✓ 1'588 Sitzplätze total

✓ 4'388 m2 Restaurations-Fläche total
(CHUV 2'945 m2, HUG 3'400 m2, USZ 3'532 m2)

✓ Sitzplatzfaktor $\approx$ 1.93
(Stella und Sole $\approx$ 2.3, Giardino $\approx$ 1.9)

✓ 06.40 – 02.00 durchgehend geöffnet

✓ Waren- und Getränkeautomaten 7/24



Café & Shop

- Restaurant Centro



Das andere Restaurant mit Dachterrasse

- Restaurant Panorama



Cafeteria-Snackeria im Theodor-Kocher Haus

- Restaurant Fiori



Spezielle Angebote

- Food-Truck
- Bankettangebot

Nutzenversprechen Hotellerie

(Inselspital und Spital Tiefenau)

Unser «Preis-Mehr-Wert» überzeugt durch Qualität und ein vielfältiges Angebot

- Unser Hotellerie-Service leistet unverzichtbaren Support im Kerngeschäft
- Unser Patientenangebot ist upgradebar und leistet einen Beitrag zum Wohlbefinden
- Jedes Restaurant mit individuellem Flair
- Modularer Genuss: gesund, währschaft, trendig – zum Mitnehmen oder Verweilen
- Raumvermietung und Catering mit Rundum-Service

Kundenerwartung
Schnelles, modulares, gesundes Essen



Projekt* «Bedarfsplanung 2015»

✓ Grundlage Ernährungspyramide

Ein Unternehmen kann einen wertvollen Beitrag in der Prävention leisten. Essen kann bedürfnis- und gesundheitsgerecht angeboten werden. Neben dem Bedürfnismuster des eigenen Betriebs ist die Ernährungspyramide ein wesentliches Hilfsmittel.



Abb. 2: Ernährungspyramide der Schweizerischen Gesellschaft für Ernährung

✓ Ziel

Bedürfnis- und gesundheitsgerechtes Angebot in den Personalrestaurants des Inselspitals und Spital Tiefenau

✓ Umsetzung

- Projekt und Studie «Bedarfsplanung 2015 für die Gastronomie am Inselspital»
- Analysen u.a. vom Gottlieb Duttweiler Institut GDI zu Foodtrends
- Interne Befragungen

* Projekt «Bedarfsplanung für die Gastronomie am Inselspital» durch BSK-Organisationsentwicklung Prof. Leo Bürki, Bern
www.bsk-org.ch // buerki_leo@bluewin.ch

Expertenbeurteilungen und interne Interviews

Die am stärksten gewichteten und übereinstimmenden Varianten

Variante 1	Variante 2	Variante 3	Variante 4	Variante 5	Variante 6
Menu, Spezialangebote und Buffet im herkömmlichen Stiel (schwerere und leichte Kost, relativ kostengünstig)	gesundes, leichtes, schnelles Essen – naturnah „lustvoll gesund“ (breites Angebot, Ungesundes subventioniert, Gesundes, relativ kostengünstig)	Modulares, vielseitiges Angebot zur selbständigen Zusammenstellung (rel. kostengünstig, Angaben zu Ernährungswerte für Selbstkontrolle)	Billiger Fast-Food mit schneller Verpflegungsmöglichkeit (ständig verfügbar, mit Lieferservice-Möglichkeiten & externen Partner)	Öko-Food mit hohen Qualitäts- und Lokitätsstandard; Gourmet (relativ teuer aber ausgewogen gesund)	Techno- und Convinient-Food aktive Förderung der MA-Leistungsfähigkeit (beigefügte Tagesrationen an Ergänzungsstoffen, Brainfood, etc.)

Das war einmal...

Menü 1



Vegi-Menü



lunch4vitality «1 plus 3»

Auswahl mit Fleisch

Auswahl Vegetarisch



Mit dem neuen Angebot wird der Konsum an Gemüse und Früchten gefördert, während derjenige von Salz gleichzeitig gesenkt wird. Auch Vegetarier können sich nun ein vollwertiges Menü zusammenstellen.

Mehrwert für Gäste mit der freien Komponentenwahl im Rahmen Einführung L4V

Wahlfreiheit

- ✓ Menü kann täglich nach «Lust & Laune» aus 8 verschiedenen Komponenten selber kreiert werden

Breitere Auswahl für Vegetarier

- ✓ durch die Komponentenwahl erhöht sich die Vielfalt für Vegetarier

Steigerung Anteil Gemüse und Früchte

- ✓ geschätzt wird die Auswahl an verschiedenen Gemüsen und Früchten.

Nährwertprofil lunch4vitality

Nährwertberechnungen und -analysen unseres Angebots ergeben ein Nährwertprofil, das weitgehend den D-A-CH-Referenzwerten (roter Rahmen) für Mittagsverpflegung in der Gemeinschaftsverpflegung entspricht.

- ✓ Energie (kcal)
- ✓ Eiweiss (g)
- ✓ Fett (g)
- ✓ Kohlenhydrate (g)
- ✓ Nahrungsfasern (g)

Mittagessen

20:30:50

717

≤36

≤24

≥90

≥10

Auszug „Schweizer Qualitätsstandards für eine gesundheitsfördernde Gemeinschaftsgastronomie“.

¹ Nährstoffrelation von **Eiweiss:Fett:Kohlenhydrate** = Anteil an der Energiezufuhr in %

² Richtwert für die durchschnittliche Energiezufuhr von Männern und Frauen (1 kcal = 4,184 kJ)

Umsetzung

Test Frühjahr 2010

Einführung Restaurant Donna August 2012
 Restaurant Giardino Oktober 2012
 Restaurant Stella November 2012
 Restaurant Sole Januar 2014
 Restaurant Tiefenau Januar 2014

Neu ab Montag, 18. Mai 2015

Bar CHF 13.50/Card CHF 9.20

A close-up photograph of a mound of cooked quinoa. The quinoa is light yellow and fluffy, mixed with small pieces of green herbs and orange vegetables, possibly carrots or bell peppers. It is presented on a plain white background.[illegible]

Gesundheitspreis 2014

lunch4vitality:

Erfolgreiche gesunde Restaurants im Inselspital und Spitalnetz
Bern – Gewinner des Grand Prix Suisse der AEPS 2014



Angebotsstruktur und Menüplanung

- ✓ Anlehnung an Patientenmenüplan
- ✓ Harmonisierung Menüplan I4v + Gastro Tipp
- ✓ 8-Wochenplan (standardisiert)
- ✓ Synergie-Nutzung (z.B. gleiches Gemüse in Restauration und bei den Patienten)
- ✓ Saisonfenster
- ✓ Produktionsharmonisierung

Fazit

Zu beachten

- ! Ausgabestationen neu anordnen
- ! Ablauf am Buffet verändert
- ! Schulung Mitarbeitende
- ! Mengenplanung verändert (durch 8 Komponenten)
- ! Verkaufsstatistiken weniger aussagekräftig durch Komponentenwahl

Erfolgsfaktoren

- ✓ hohe Kundenzufriedenheit durch Modularität und Qualität
- ✓ keine negativen Kundenrückmeldungen mehr von Vegetarier
- ✓ Fruchtkonsum ist um ca. 20 kg (200 Portionen) gestiegen
- ✓ Gemüseanteil zugenommen aufgrund 2 Wahlgemüse

Eine Rückkehr zu «Menu 1» und «Vegi» ist unvorstellbar

Diskussion ist eröffnet...



