

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften



Institut für Facility Management

Campus Grüental / RA

Postfach

CH-8820 Wädenswil

Handbuch

Mobile Frühstücksverpflegung



Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften

Institut für Facility Management

Beatrice Ammann, Gabriela Züger, Tobias Kofmel, Andrea Krähenbühl, Jonas Zollinger, Wolfgang Pierer, Peter Marques, Axel Prauser, Alice Rufer Hohl, Jürg Stahel, Alejandro Santis, Susanne Hofer

Version 1.0_Winter_2016/2017

Handbuch

Mobile Frühstücksverpflegung

Der Inhalt dieses Handbuchs ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung der Rechteinhaber unzulässig. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen und elektronische Verarbeitungen.

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Einführung | 4 |
| 2 | Produkt Frühstückswagen und Bestückung..... | 6 |
| 3 | Standard Tagesablauf – Step by Step..... | 11 |
| 4 | Ablaufphasen Frühstücksprozess mit Bestückung in der Küche..... | 14 |
| 5 | Ablaufphasen Frühstücksprozesses mit Bestückung auf der Pflegestation | 19 |
| 6 | Hygiene | 24 |
| 7 | Einflussgrössen | 25 |

1 Einführung

Dieses Handbuch dient den Spitälern und ihren Mitarbeitern als Hilfsmittel für die Implementierung des Frühstückswagens im Alltag.

1.1 Ausgangslage

Ein Konsortium aus Spitälern, Wirtschaftspartnern und Fachhochschulen arbeitet zurzeit am Projekt „Mobile, on-the-spot Frühstücksverpflegung: Entwicklung und Erprobung eines innovativen Patientenverpflegungsmodells zur Steigerung der Kosten- und Zeiteffizienz in Schweizer Spitälern“. Das Projekt dient der Ausarbeitung eines neuartigen Verpflegungsmodells, das auf eine Image- und Qualitätssteigerung, Kosten-, Zeit- und Ressourceneffizienz-Verbesserung im Vergleich zur heutigen, konventionellen (Frühstücks-) Verpflegung zielt. Hierzu wird ein für die Bedürfnisse von Patienten und Spitalverantwortlichen abgestimmter Frühstückswagen entwickelt.

Das Projekt wird durch die Kommission für Technik und Innovation des Bundes gefördert. Folgende Wirtschaftspartner sind engagiert bei diesem innovativen Projekt dabei: Berndorf Luzern AG, Schaerer AG, Eurofins Scientific AG, Hospitality Beratung Rufer Hohl und planbar ag. Als Vertreter der Kunden beteiligen sich die drei Spitäler: Kantonsspital St. Gallen, Klinik St. Anna Luzern, Spitalzentrum Biel. Das BFH-CSEM-Zentrum Energiespeicherung der Berner Fachhochschule unterstützt das Projekt mit ihrem Wissen bei der Auslegung und Integration von Energieversorgungs-komponenten die im Wagen zum Einsatz kommen. Das Institut für Facility Management der ZHAW beschäftigt sich mit der Integration des Produktes in den Verpflegungsprozess der jeweiligen Gesundheitsinstitutionen. Ziel dabei ist, die Steigerung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit sowie die Verringerung des Food Wastes und der Verpflegungskosten.

Im Sommer 2016 fanden in den drei am Projekt beteiligten Spitälern Pilotwochen mit dem entwickelten Frühstückswagen statt. Basierend auf diesen Praxiserfahrungen wurde das vorliegende Handbuch entwickelt.

1.2 Struktur Handbuch

Dieses Handbuch beschreibt die Systematik des Frühstückprozesses mit dem Frühstückswagen. Der Frühstücksprozess gliedert sich in die folgenden Prozessschritte. Der Wagen wird am morgen früh in der Küche mit den Frischprodukten bestückt und die Kaffeemaschine gestartet. Im Anschluss wird der Frühstückswagen auf die Abteilung transportiert. Vor Ort wird der Wagen vor dem Patientenzimmer parkiert, der Mitarbeitende nimmt beim Patienten die Bestellung fürs Frühstück auf, richtet das Tableau just-in-time an und serviert es. Nach dem Essen werden die Tableaus mit dem schmutzigen Geschirr ebenfalls mit dem Frühstückswagen abgeräumt und, wenn gewünscht, eine zweite Runde Kaffee serviert. Anschliessend kommt der Wagen zurück in die Küche, wo die übrigen Lebensmittel ausgeräumt werden. Ebenso werden das Geschirr und der Frühstückswagen inkl. Kaffeemaschine gereinigt. Im Anschluss

werden das Geschirr und die trockenen Lebensmittel für den nächsten Tag bestückt. Erste Auswertungen der Pilotwochen haben gezeigt, dass der Frühstückswagen hygienisch einwandfrei funktioniert, der Service ungefähr ähnlich lange dauert wie bei der konventionellen Frühstücksverpflegung und dass kaum Food Waste entsteht. Die detaillierte Auswertung der Daten steht noch aus. In einem weiteren Schritt wird nun die Null-Serie des Frühstückswagens entwickelt und zertifiziert. Zudem werden weitere Einsatzgebiete des Frühstückswagens geprüft.

Der Inhalt gliedert sich in folgende Teile:

- **Kapitel 2:**
Produkt Frühstückswagen und Bestückung
- **Kapitel 3**
Standard Tagesablauf – Step by Step
- **Kapitel 4**
Ablaufphasen Frühstücksprozess mit Bestückung in der Küche
- **Kapitel 5**
Ablaufphasen Frühstücksprozess mit Bestückung auf der Abteilung
- **Kapitel 6**
Hygiene
- **Kapitel 7**
Einflussgrössen



Abbildung 1: Der Frühstückswagen als Ganzes.

2 Produkt Frühstückswagen und Bestückung

In diesem Kapitel wird der Frühstückswagen als Ganzes und anschliessend «Schublade für Schublade» und das Konzept dahinter erklärt, siehe Abbildung 1.

Der Frühstückswagen bildet eine Einheit, der in verschiedene Bestandteile unterteilt werden kann. Der Wagen hat Schubladen auf der rechten und linken Seite, welche es zu unterscheiden gibt, denn die Schubladen auf der linken Seite werden als «Geschirrschubladen» verwendet, demgegenüber dienen die rechten Schubladen dem Transport von kalten Nahrungsmitteln. Zwischen den Schubladen findet sich ausreichend Platz für die Unterbringung der Tableaus.

Die Ablage oben (siehe Abbildung 2) dient der Aufbewahrung des Bestecks und von Lebensmitteln, die nicht gekühlt werden müssen.

Die Kaffeemaschine kann als eigener Bestandteil bezeichnet werden, denn sie hat einen eigenen Prozessablauf in der Inbetriebnahme sowie bei der Reinigung und Ausschaltung.

Die Abfalleimer finden sich auf der linken Seite des Frühstückswagens und bieten Platz für den Abfall und den Food Waste.

Im Folgenden wird erläutert, wie der Frühstückswagen erfahrungsgemäss am effizientesten bestückt wird, dabei wird auf die einzelnen Bestandteile kurz eingegangen.

2.1 Die Ablage



Abbildung 2: Die Ablage

In der Ablage finden diejenigen Produkte Platz, die keine Kühlung benötigen und täglich auf die Pflegestation mitgebracht werden. Das Besteck hat seinen festen Platz auf der Ablage. Teebeutel, Zucker, Ovo, Konfitüren und Honig sowie die frischen Früchte sind ebenfalls auf der Ablage untergebracht.

2.2 Die Kühlschränke



Die oberste Kühlschrankschublade wird regelmässig so bestückt, dass diejenigen Frühstückskomponenten, die oft bestellt werden, gleich zur Hand sind. Dementsprechend werden in dieser Schublade Joghurt, Quark, Butter, Margarine und Streichkäse transportiert, siehe **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden..**

Abbildung 3 Beispiel Bestückung oberste Kühlschrankschublade



In der mittleren Kühlschrankschublade werden Säfte, Fleischteller, Käseteller, Birchermüesli und die Reservemilch mitgeführt, siehe Abbildung 4.

Abbildung 4 Beispiel Bestückung mittlere Kühlschrankschublade



Die unterste Schublade kann je nach Bedarf als weitere Kühlschrankschublade verwendet werden oder bietet, wie auf 5 ersichtlich, Stauraum.

Abbildung 5 Beispiel Bestückung unterste Schublade

2.3 Die Geschirrschubladen

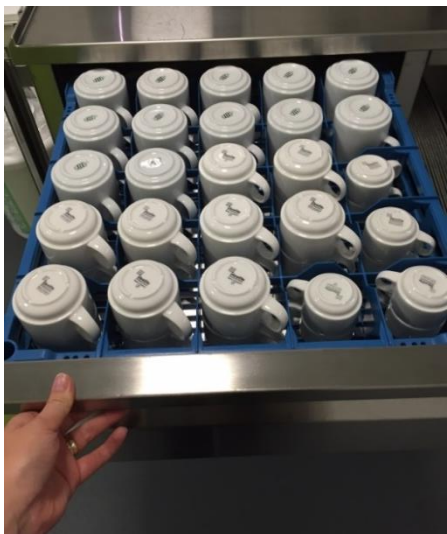


Abbildung 6 oberste Geschirrschublade

In der obersten Geschirrschublade werden jeweils die Tassen einsortiert, siehe Abbildung 8. Dabei bietet der Korb genug Platz für 25 grosse Tassen. Aber der Platz kann auch für kleinere Tassen verwendet werden, dabei können diese aufeinandergestapelt werden und bieten so noch mehr Platz.



Abbildung 7 zweite Geschirrschublade

In der zweiten Geschirrschublade finden verschiedene Teller Platz, siehe Abbildung 9. Je nach Spital werden hier ungefähr 5 verschiedene Geschirrtteile verstaut, die für das Frühstück benötigt werden. Es sollte darauf geachtet werden, dass stets etwas zu viel Geschirr auf die Pflegestation mitgeführt wird, als Reserve.

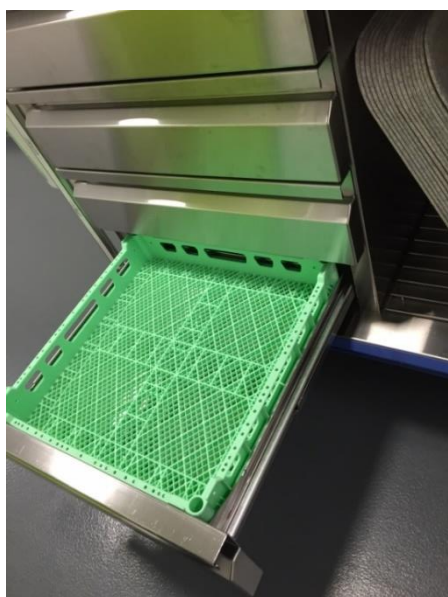


Abbildung 8 unterste Geschirrschublade

Die unterste Schublade kann ebenfalls als Geschirrschublade verwendet werden oder, falls das ganze Geschirr bereits in der zweiten Schublade Platz findet, bietet sie Platz für das schmutzige Geschirr, siehe Abbildung 10. Denn die Schubladen werden als erstes für den Frühstücksservice verwendet und anschliessend fürs Abräumen. Dabei wird das schmutzige Geschirr stets von unten gegen oben in den Frühstückswagen eingeräumt. Dieses Vorgehen hat mit der Hygiene zu tun, denn dadurch wird verhindert, dass das saubere und das schmutzige Geschirr vermischt werden und so eine Kreuzkontamination entsteht.



Die Tableaus finden zwischen den Schubladenblöcken genug Platz, siehe Abbildung 11. Auch hier gilt es nach dem Service die schmutzigen Tableaus wieder zu verstauen. Dazu können die noch sauberen Tableaus für später auf der Station behalten und dann die schmutzigen wieder hier versorgt werden.

Abbildung 9 Tableaus Ablage

3 Standard Tagesablauf – Step by Step

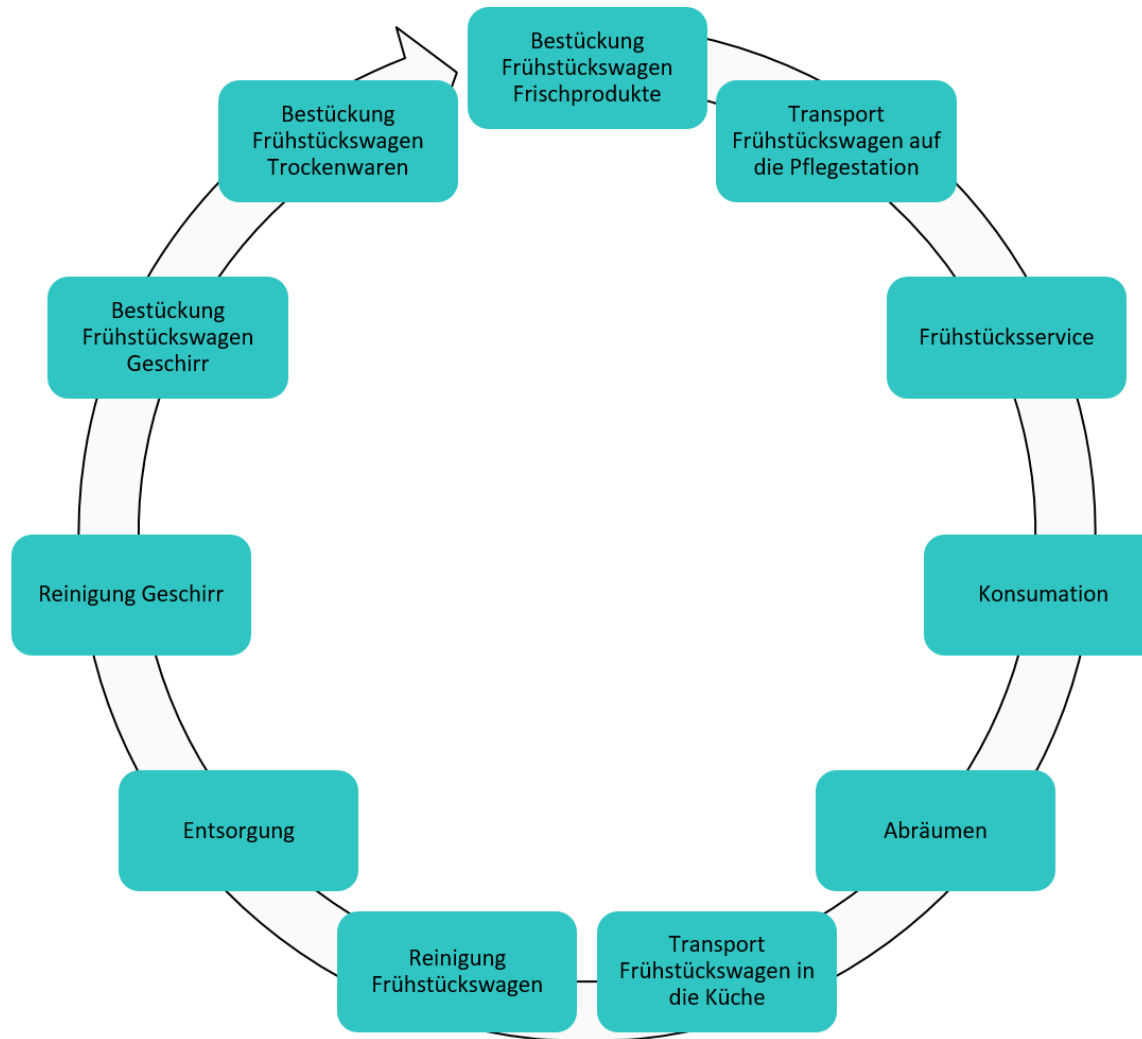


Abbildung 10 Verpflegungsprozess

Wie in Abbildung 3 ersichtlich teilt sich der Verpflegungsprozess in elf Prozessschritte auf. Diese werden im folgenden Abschnitt beschrieben.

1. Der Tag beginnt damit, dass das Personal den Frühstückswagen mit den Frischeprodukten bestückt. Das bedeutet, dass das Brot und die Früchte in die jeweiligen Behältnisse geräumt werden. Die Bestückung der Trockenwaren, wie z.B. Konfitüre und Zwieback, geschieht jeweils am Vortag, nachdem der Wagen fertig gereinigt wurde. Nach Auffüllen der Frischprodukte muss die Kaffeemaschine gestartet und mit der neu angestochenen Milch versehen werden.
2. In einem zweiten Schritt wird der Frühstückswagen auf die Pflegestation transportiert.
3. Dann beginnt der Frühstücksservice. Der Wagen wird vor das jeweilige Patientenzimmer gefahren und dort abgestellt, dabei ist darauf zu achten, dass die Bremse stets angezogen wird. Die Mitarbeiter fragen den Patienten im Zimmer, was dieser gerne zum Frühstück haben möchte und stellen anhand dieser Bestellung das jeweilige Menü zusammen. Als erstes ist jeweils das Heissgetränk vorzubereiten, da dies am längsten dauert. In der Zwischenzeit kann das Tableau mit den einzelnen Komponenten gedeckt werden. Dann wird dem Patienten das Tableau ins Zimmer gebracht.
4. Während der Patient sein Frühstück konsumiert, gilt es, den Frühstückswagen auf die Abräumphase vorzubereiten. Dabei können noch saubere Tableaus auf der Pflegestation zurückbehalten werden, um sie zu einem späteren Zeitpunkt wiederzuverwenden. Die obere Ablage des Frühstückswagens ist abzudecken und das Brot muss verstaut werden, da anschliessend die schmutzigen Tableaus auf dem Wagen abgestellt werden. Auch die Geschirrschubladen werden umgeräumt, und zwar ist das noch saubere Geschirr in die oberste Schublade umzuräumen und die anderen beiden Schubladen sind möglichst leerzuräumen.
5. Der Abräumprozess beginnt etwa eine halbe Stunde nachdem der letzte Patient sein Frühstück erhalten hat, und zwar bei jenem Patienten, der sein Frühstück als erstes bekommen hat. Die Tableaus werden beim Patienten geholt und können auf dem Wagen abgestellt werden. Dabei wird das schmutzige Geschirr und Besteck von unten nach oben in die freigeräumten Schubladen eingeräumt. Die Abfälle landen im Mülleimer, der Food Waste im eigenen Kübel. Das Tableau wird zum Schluss zwischen den Schubladen in die dafür vorgesehene Ablage gestellt.
Es besteht hier die Möglichkeit, den Patienten einen weiteren Kaffee anzubieten. Dabei muss aber zwingend, wenn ein Tableau vorgängig auf der Arbeitsfläche abgestellt wurde, diese kurz desinfiziert werden. Dann kann das Getränk angewählt und dem Patienten anschliessend serviert werden.

6. Wurden alle Tableaus abgeräumt, wird der Frühstückswagen wieder in die Küche zurückgebracht. Es ist darauf zu achten, dass die angefangene Milch der Kaffeemaschine auf der Pflegestation bleibt und dort aufgebraucht wird.
7. In der Küche angekommen, wird der Wagen ausgeräumt und für die Reinigung bereitgemacht. Die Frischprodukte, die sich noch auf dem Wagen befinden, werden in der Küche gekühlt und allenfalls am folgenden Tag wieder auf dem Wagen mitgeführt. Das schmutzige Geschirr wird ausgeräumt, dabei können die Schubladen dem Wagen entnommen und zum Abwaschen gebracht werden. Die Tableaus und auch die Abfalleimer müssen gereinigt werden.
Die Kaffeemaschine ist gemäss dem Handbuch zu reinigen und auszuschalten. Dabei ist darauf zu achten, dass die Teile der Kaffeemaschine nicht in der Abwaschmaschine landen, da Kleinteile verloren gehen können und die Kaffeemaschine am nächsten Tag im schlimmsten Fall undicht ist.
Zum Schluss ist der Frühstückswagen aussen mit einem feuchten Lappen abzuwischen. Auch die Griffe der Schubladen und der Kontakt zum Antrieb müssen feucht abgerieben werden.
8. Der Abfall wird fachgerecht entsorgt.
9. Das Geschirr, das Besteck, die Tableaus und selbst die schmutzigen Schubladen können in der Abwaschmaschine gereinigt werden.
10. Nach dem Abwasch werden die Geschirrschubladen wieder eingesetzt und das entsprechende Geschirr für den nächsten Tag aufgefüllt. Auch an das Besteck und die Tableaus sollte gedacht werden.
11. In einem letzten Schritt sind die Trockenwaren für den nächsten Tag wieder aufzufüllen.

4 Ablaufphasen Frühstücksprozess mit Bestückung in der Küche

In folgenden Abschnitten werden die Ablaufphasen des Frühstücksprozesses mit dem Frühstückswagen, welcher in der Küche bestückt wird, beschrieben. Diese Beschreibung basiert auf den Pilotwochen vom Sommer 2016 in drei Spitälern.

1. In der ersten Phase am Morgen wird geprüft, ob der Frühstückswagen über die Nacht mit Strom geladen wurde und bereit für den Betrieb ist. Nach dieser Prüfung wird die Bestellliste geprüft und die benötigten Frischprodukte werden aus dem Kühler geholt und in den Kühlschränken verstaut.
2. Die Kaffeemaschine kann parallel zur ersten Phase gestartet werden. Dabei ist es sehr wichtig, die Kaffeemaschine zu starten, wenn der Frühstückswagen noch an der Steckdose angeschlossen ist. Der Wassertank wird mit frischem Wasser und der Bohnenbehälter mit Bohnen aufgefüllt. Der Milchbehälter muss mit der Lanze angestochen und in den dafür vorgesehenen Behälter verstaut werden. Wenn die Kaffeemaschine den Aufwärmprozess abgeschlossen hat, kann der Frühstückswagen von der Steckdose genommen und der Testkaffee bezogen werden.
3. Sobald der Frühstückswagen mit den Frischprodukten bestückt und die Kaffeemaschine bereit ist, wird der Frühstückswagen auf die Pflegestation transportiert.
4. Der Frühstücksservice beginnt mit dem Klopfen am Patientenzimmer und dem Begrüssen der Patienten durch den Room Service. Die Bestellung wird von Patient zu Patient individuell aufgenommen und dann auf dem Wagen umgesetzt. Dazu wird die Bestellung am Wagen eingegeben, wobei allfällige Allergene oder Sonderkostformen zu prüfen sind. Anschliessend wird das Frühstück zusammengestellt. Als erstes sollte das gewünschte Heissgetränk vorbereitet und in der Zwischenzeit der Teller und die Komponenten arrangiert werden. Ist das Frühstück auf dem Tableau angerichtet, so kann es dem Patienten ins Zimmer gebracht werden.
5. Zwischen dem Frühstücksservice und dem Beginn des Abräumens sollte dem Patienten eine halbe Stunde zur Konsumation gelassen werden. Während dieser Zeit kann der Frühstückswagen für den Abräumprozess vorbereitet werden. Offene Lebensmittel sind abzudecken, die Abfallkübel bereit zu halten und die Geschirrschränke so zu arrangieren, dass das schmutzige Geschirr von unten nach oben eingeräumt werden kann.

6. Auch der Abräumvorgang beginnt mit dem Klopfen am Patientenzimmer. Das Tableau wird im Zimmer geholt und auf dem Frühstückswagen positioniert. Nun sind die einzelnen Komponenten zu trennen, der Food Waste und der Abfall kommen in die dafür vorgesehenen Abfalleimer. Das Geschirr und das Besteck kommen in die Geschirrschubladen, die vorgängig umgeräumt wurden. Und die Tableaus werden wieder zwischen den Schubladenblöcken verstaut.
7. Wenn der Abräumvorgang beendet ist, wird die offene Milch vom Wagen genommen und im Stationskühlschrank verstaut. Dann kann der Frühstückswagen in die Küche zurücktransportiert werden. Die Küche ist zu informieren, dass der Frühstückswagen wieder da ist, damit mit dem nächsten Schritt begonnen werden kann.
8. Die frischen Lebensmittel sind vom Wagen zu nehmen. Dann ist der Wagen wieder an der Steckdose anzuschliessen und die Kaffeemaschine zu reinigen. Dazu wird der Kaffeesatztank geleert und das Reinigungsprogramm gemäss Handbuch durchgeführt. Der Schmutzwassertank ist zu leeren, der Frischwassertank allerdings nicht. Bei der Reinigung der Komponenten ist darauf zu achten, diese nicht in die Abwaschmaschine zu geben, da allenfalls Teile verloren gehen können. Zum Schluss ist die Kaffeemaschine noch mit einem feuchten Tuch von aussen abzuwischen.
9. Der Abfall ist fachgerecht zu entsorgen. Dann kann das Geschirr, die Tableaus, die verschmutzten Geschirrschubladen und auch die Abfalleimer in die Abwaschküche gebracht werden zur Reinigung. Während das Geschirr gewaschen wird, muss der Frühstückswagen von aussen ebenfalls gereinigt und desinfiziert werden.
10. Sodann kann der Wagen wieder mit frischem Geschirr und Besteck und den sauberen Tableaus bestückt werden.
11. Zum Schluss muss noch der Bestand der Trockenwaren kontrolliert werden. Dazu wird die Bestellliste geprüft und die allenfalls fehlenden Komponenten im Frühstückswagen aufgefüllt oder durch ein frisches Produkt ersetzt. Zudem werden die erforderlichen Frischprodukte für die Bestückung am nächsten Tag bestellt.

| Phase | Bestückung Frühstückswagen | | Transport | Frühstücksservice | | | Konsumtion |
|-----------------------|---|--|----------------------------------|-----------------------------------|--|--|------------------------------------|
| | Frischprodukte | Kaffeemaschine Start | | Frühstückswagen auf Pflegestation | Ausführung auf Pflegestation Bestellaufnahme | Information Patientenmenübestellung | |
| Teilschritt 1 | Ladezustand der Batterie über Anzeige kontrollieren | Kaffeemaschine an der Steckdose starten | Transport vorbereiten | Klopfen | Bestellung des Patienten eingeben | Tasse bei der Kaffeemaschine bereitstellen | Patient: 30 Minuten Zeit zum Essen |
| Teilschritt 2 | Bestellliste zur Hand nehmen | Wasser einfüllen | Transportieren auf Pflegestation | "Guten Morgen" | Allergene / Sonderkostformen prüfen | Gewünschtes Warmgetränk anwählen | |
| Teilschritt 3 | Benötigte Frischprodukte aus Kühler holen | Bohnen auffüllen | | Bestellung aufnehmen | | Tableau auf Wagen positionieren | |
| Teilschritt 4 | Datumskontrolle | Milchbehälter anstechen | | | | Untertasse für warmes Getränk positionieren | |
| Teilschritt 5 | Wagen mit den benötigten Waren bestücken | Nach Startprozess Maschine 2-3 Minuten an Steckdose lassen | | | | Teller, Besteck und Glas positionieren | |
| Teilschritt 6 | | Frühstückswagen von der Steckdose trennen (Kabel ausstecken) | | | | Tableau mit gewünschten Komponenten bestücken | |
| Teilschritt 7 | | Testkaffee im Batteriebetrieb beziehen | | | | Warmes Getränk auf Tableau | |
| Teilschritt 8 | | | | | | Tableau auf den Tisch des Patienten platzieren | |
| Zeit | 06:40 | 07:00 | 07:10 | 07:25 | | | |
| Ort | Küche | Küche | Unterwegs | Station | | | |
| Verantwortungsbereich | Küche | Küche | Room Service | Room Service | | | |

| Phase | Aufräumarbeiten | | | Transport |
|-----------------------|---|---|--|---|
| Schritt | Vorbereitung Abräumen | Abräumen Tablett & Geschirr | Trennung der Abfälle und Reste, Stapeln des Geschirrs | Rücktransport: Frühstückswagen inkl. Geschirr |
| Teilschritt 1 | Offene Lebensmittel in neutrale Schublade oder mit Abdeckung zudecken | Klopfen | Abfall in den dafür vorgesehenen Behälter | Transport vorbereiten |
| Teilschritt 2 | Behälter für Abfall, Speisereste, Flüssigkeiten bereitstellen | Tableau vom Patiententisch abräumen | Geschirr in Wagen versorgen | Offene Milch von der Kaffeemaschine entfernen und kühlstellen zur Stationsbedarfsverwendung |
| Teilschritt 3 | | Tableau auf Frühstückswagen positionieren | Tableau versorgen | Transport zur Küche |
| Teilschritt 4 | | | | Küche informieren, dass der Frühstückswagen wieder da ist |
| Zeit | Ca. 08:35 | Ca. 08:40 | | Ca.09:10 |
| Ort | Station | Station | | Station / Unterwegs |
| Verantwortungsbereich | Room Service | Room Service | | Room Service |

| Phase | Reinigung | | Entsorgung | Reinigung | | Bestückung Geschirr | Bestückung Frühstückswagen |
|-----------------------|---|--|--|---|---|-----------------------|---|
| | Schritt | Frühstückswagen ausräumen | | Kaffeemaschine Reinigung | Entsorgung Reste & Abfall | | |
| Teilschritt 1 | Frische Lebensmittel verräumen/auf Servicewagen stellen | Frühstückswagen an die Steckdose stecken für den Reinigungsprozess | Abfälle in dem dafür vorgesehenen Behälter entsorgen | Geschirrkorb in die Abwaschküche bringen | Wagen feucht abwischen | Besteck auffüllen | Waren in Behälter einräumen |
| Teilschritt 2 | | Kaffeersatz leeren | | Tableau in Abwaschküche bringen | Räder kontrollieren | Teller auffüllen | Bestellliste zur Hand nehmen |
| Teilschritt 3 | | Reinigungsprogramm durchführen gemäss Anleitung | | Leere Behälter in Abwaschküche bringen | Reinigung und Desinfektion gemäss Anleitung | Unterteller auffüllen | Benötigte Trockenprodukte aus Lager entnehmen |
| Teilschritt 4 | | Schmutzwassertank leeren | | Schubladen schmutziges Geschirr aushängen | | Tassen auffüllen | Datumskontrolle |
| Teilschritt 5 | | Wassertank nicht leeren | | Schubladen schmutziges Geschirr in Abwaschküche bringen | | Gläser auffüllen | Wagen mit den benötigten Waren bestücken |
| Teilschritt 6 | | Kaffeemaschine von aussen feucht abwischen | | | | Tableaus auffüllen | |
| Zeit | Ca. 09:30 | | | | | Nachmittag | Nachmittag |
| Ort | Küche | Küche | Abwaschküche | Abwaschküche | Küche | Küche | Küche |
| Verantwortungsbereich | Room Service | Küche | Abwaschküche | Abwaschküche | Abwaschküche | Abwaschküche | Küche |

5 Ablaufphasen Frühstücksprozesses mit Bestückung auf der Pflegestation

In diesem Kapitel wird der Ablauf des Frühstücksprozesses mit dem Frühstückswagen bei einer Bestückung auf der Pflegestation beschrieben. Diese Erläuterungen leiten sich aus Gesprächen mit Experten ab.

1. In der ersten Phase am Morgen wird geprüft, ob der Frühstückswagen über die Nacht mit Strom geladen wurde und bereit für den Betrieb ist. Nach dieser Prüfung wird der Wagen mit den benötigten Trocken-, Kühl- und Frischwaren wie Brot und Birchermüesli etc. bestückt.
2. Die Kaffeemaschine kann parallel zur ersten Phase gestartet werden. Dabei ist es sehr wichtig, die Kaffeemaschine zu starten, wenn der Frühstückswagen noch an der Steckdose angeschlossen ist. Der Wassertank wird mit frischem Wasser und der Bohnenbehälter mit Bohnen aufgefüllt. Der Milchbehälter muss mit der Lanze angestochen und in den dafür vorgesehenen Behälter verstaut werden. Wenn die Kaffeemaschine den Aufwärmprozess abgeschlossen hat, kann der Frühstückswagen von der Steckdose genommen und der Testkaffee bezogen werden.
3. Je nachdem wieviel Platz auf der Abteilung zur Lagerung von Lebensmitteln vorhanden ist und wie die Logistik organisiert wird, findet die Versorgung der Abteilung mit Lebensmitteln statt.
4. Der Frühstücksservice beginnt mit dem Klopfen an der Patientenzimmertür und dem Begrüssen der Patienten durch den Room Service. Die Bestellung wird von Patient zu Patient individuell aufgenommen und anschliessend mithilfe des Wagens umgesetzt. Dazu wird die Bestellung am Wagen eingegeben, allfällige Allergene oder Sonderkostformen sind dabei zu prüfen, und dann wird das Frühstück zusammengestellt. Als erstes sollte das gewünschte Heissgetränk vorbereitet und in der Zwischenzeit der Teller und die Komponenten arrangiert werden. Ist das Frühstück auf dem Tableau angerichtet, so kann es dem Patienten ins Zimmer gebracht werden.
5. Zwischen dem Frühstücksservice und dem Beginn des Abräumens sollte dem Patienten eine halbe Stunde zur Konsumation gelassen werden. Während dieser Zeit kann der Frühstückswagen für den Abräumprozess vorbereitet werden. Offene Lebensmittel sind abzudecken, die Abfallkübel bereit zu halten und die Geschirrschubladen so zu arrangieren, dass das schmutzige Geschirr von unten nach oben eingeräumt werden kann.
6. Auch der Abräumvorgang beginnt mit dem Klopfen am Patientenzimmer. Das Tableau wird im Zimmer geholt und auf dem Frühstückswagen positioniert. Nun sind die einzelnen Komponenten zu trennen, der Food Waste und der Abfall kommen in die dafür

vorgesehenen Abfalleimer. Das Geschirr und das Besteck kommen in die Geschirrschubladen, die vorgängig umgeräumt wurden. Und die Tableaus werden wieder zwischen den Schubladenblöcken verstaut.

7. Wenn der Abräumvorgang beendet ist, wird die offene Milch vom Wagen genommen und im Stationskühlschrank verstaut.
8. Die frischen Lebensmittel sind vom Wagen zu nehmen und entsprechend zu lagern. Dann ist der Wagen wieder an die Steckdose anzuschliessen und die Kaffeemaschine zu reinigen. Dazu wird der Kaffeesatztank geleert und das Reinigungsprogramm gemäss Handbuch durchgeführt. Der Schmutzwassertank ist zu leeren, der Frischwassertank allerdings nicht. Bei der Reinigung der Komponenten ist darauf zu achten, diese nicht in die Abwaschmaschine zu geben, da allenfalls Teile verloren gehen können. Zum Schluss ist die Kaffeemaschine noch mit einem feuchten Tuch von aussen abzuwischen.
9. Der Abfall ist fachgerecht zu entsorgen. Food Waste wird am Mittag mit dem Speiseverteilwagen in die Abwaschküche zur Entsorgung geschickt. Das Geschirr, die Tableaus, die verschmutzten Geschirrschubladen und auch der Abfalleimer werden entsprechen auf der Abteilung gereinigt. Während das Geschirr gewaschen wird, muss der Frühstückswagen von aussen ebenfalls gereinigt und desinfiziert werden.
10. Sodann kann der Wagen wieder mit frischem Geschirr und Besteck und den sauberen Tableaus bestückt werden.
11. Zum Schluss werden die benötigten Lebensmittel für den nächsten Tag bestellt.

| Phase | Vorbereitung | | | | Frühstücksservice | | Konsumation |
|-----------------------|--|--|---|---|-------------------------------------|--|------------------------------------|
| Schritt | Bestückung Frühstückswagen auf der Pflegestation | Kaffeemaschine Start | Materiallieferung je nach Möglichkeiten vor Ort | Ausführung auf Abteilung/ Bestellaufnahme | Information Patientenmenübestellung | Ausführung auf Abteilung Service | |
| Teilschritt 1 | Ladezustand der Batterie über Anzeige kontrollieren | Kaffeemaschine an der Steckdose starten | Bestellliste zur Hand nehmen | Klopfen | Bestellung des Patienten Eingeben | Tasse bei der Kaffeemaschine bereitstellen | Patient: 30 Minuten Zeit zum Essen |
| Teilschritt 2 | Wagen mit den benötigten Trockenwaren bestücken | Wasser einfüllen | Bestellung kontrollieren/ entgegennehmen | "Guten Morgen" | Allergene / Sonderkostformen prüfen | Gewünschtes Warmgetränk anwählen | |
| Teilschritt 3 | Wagen mit den benötigten Kühlwaren bestücken | Bohnen auffüllen | | Bestellung aufnehmen | | Tableau auf Wagen positionieren | |
| Teilschritt 4 | Wagen mit Frischwaren wie Brot, Birchermüesli etc. bestücken | Milchbehälter anstechen | | | | Untertasse für warmes Getränk positionieren | |
| Teilschritt 5 | Datumskontrolle | Nach Startprozess Maschine 2-3 Minuten an Steckdose lassen | | | | Teller, Besteck und Glas positionieren | |
| Teilschritt 6 | | Frühstückswagen von der Steckdose trennen (Kabel ausstecken) | | | | Tableau mit gewünschten Komponenten bestücken | |
| Teilschritt 7 | | Testkaffee im Batteriebetrieb beziehen | | | | Warmes Getränk auf Tableau | |
| Teilschritt 8 | | | | | | Tableau auf den Tisch des Patienten platzieren | |
| Zeit | | | | | | | |
| Ort | Station | Station | Station | Station | Station | Station | |
| Verantwortungsbereich | Room-Service | Room-Service | Room-Service | Room-Service | Room-Service | Room-Service | |
| Infrastruktur | Servicewagen | Servicewagen | Servicewagen | Servicewagen | Servicewagen | Servicewagen | |
| IT | | | | | Tablet | | |

| Phase | Aufräumarbeit | | | Reinigung | |
|-----------------------|---|---|---|---|--|
| Schritt | Vorbereitung Abräumen | Abräumen Tablett & Geschirr | Trennung der Abfälle und Reste, Stapeln des Geschirrs | Frühstückswagen ausräumen | Kaffeemaschine: Reinigung |
| Teilschritt 1 | Offene Lebensmittel in neutrale Schublade oder mit Abdeckung zudecken | Klopfen | Abfall in den dafür vorgesehenen Behälter | Offene Milch von der Kaffeemaschine entfernen und kühlstellen zur Stationsbedarfsverwendung | Frühstückswagen an die Steckdose stecken für den Reinigungsprozess |
| Teilschritt 2 | Behälter für Abfall, Speisereste, Flüssigkeiten bereitstellen | Tableau vom Patiententisch abräumen | Geschirr in Wagen versorgen | Lebensmittel verräumen | Kaffeesatz leeren |
| Teilschritt 3 | | Tableau auf Frühstückswagen positionieren | Tableaus versorgen | | Reinigungsprogramm durchführen gemäss Anleitung |
| Teilschritt 4 | | | | | Schmutzwassertank leeren |
| Teilschritt 5 | | | | | Wassertank nicht leeren |
| Teilschritt 6 | | | | | Kaffeemaschine von aussen feucht abwischen |
| Zeit | | | | | |
| Ort | Station / Office | Station | Station | | Station / Office |
| Verantwortungsbereich | Room-Service | Room-Service | Room-Service | | Room-Service |
| Infrastruktur | Servicewagen/ Kühlschrank | Geschirrwaschmaschine | Verschlossener Behälter | | |
| IT | Tablet | | | | |

| Phase | Reinigung | | Entsorgung | Bestückung Frühstückswagen | Logistik | Bestellung |
|-----------------------|--|---|--|----------------------------|---|-------------------------|
| Schritt | Abwaschmaschine: Bestückung auf Station | Reinigung Frühstückswagen | Abfall | Geschirr vorbereiten | Rücktransport: Food Waste mit dem Speiseverteilwagen am Mittag mitgeben | Bestellung Lebensmittel |
| Teilschritt 1 | Geschirr und Tableaus auf Station Reinigen | Wagen feucht abwischen | Abfälle in den dafür vorgesehenen Behälter entsorgen | Besteck auffüllen | Foodwaste im Speiseverteilwagen vom Mittagessen mitgeben | Lebensmittel bestellen |
| Teilschritt 2 | | Räder kontrollieren | | Teller auffüllen | | |
| Teilschritt 3 | | Reinigung und Desinfektion gemäss Anleitung | | Unterteller auffüllen | | |
| Teilschritt 4 | | | | Tassen auffüllen | | |
| Teilschritt 5 | | | | Gläser auffüllen | | |
| Teilschritt 6 | | | | Tableaus auffüllen | | |
| Zeit | | | | | | |
| Ort | Station / Office | Station / Office | Station / Office | Station / Office | Station / Office | Station / Office |
| Verantwortungsbereich | Room-Service | Room-Service | Room-Service | Room-Service | Room-Service | Room-Service |
| Infrastruktur | Geschirrwaschmaschine | Handabwaschbecken | | | | |
| IT | | | | | | |

6 Hygiene

Das Kapitel Hygiene beschreibt die expliziten Anforderungen an das Handling des Frühstückswagens. Es ist kein Leitfaden für die allgemeine Hygieneschulung der Mitarbeitenden und ergänzt diese lediglich um relevante Punkte.

- Der Frühstückswagen muss in das bestehende HACCP-Konzept aufgenommen werden. Im Rahmen der HACCP-Analyse ist auf die Punkte:
 - Einhaltung der Kühlkette
 - Funktionskontrolle der Kühleinheit
 - Handling der Milch
 - Reinigung und Desinfektioneinzuweichen.
- Zur Sicherstellung einer ordnungsgemässen Reinigung und Desinfektion ist der Frühstückswagen in den Reinigungsplan mit aufzunehmen. Die zu verwendenden Reinigungs- und Desinfektionsmittel sind zu definieren. Die tägliche Reinigung und Desinfektion ist zu dokumentieren.
- Vor der Beladung ist zu prüfen, ob die notwendige Kühltemperatur im Kühlbereich erreicht ist.
- Die Produkttemperatur der Kühlwaren ist vor der Beladung zu messen und zu dokumentieren.
- Produkte mit abgelaufenem Verbrauchs- oder Mindesthaltbarkeitsdatum sind zu entsorgen.
- Die Entnahme von sauberem Geschirr sowie die Beladung mit genutztem Geschirr erfolgt von unten nach oben. Während der Mahlzeitausgabe darf kein benutztes Geschirr beladen werden. Sollte sich nach Serviceende in einer Schublade sauberes und benutztes Geschirr befinden, ist der gesamte Inhalt zu spülen.
- Die Arbeitsoberfläche sollte während des Services mit Einmalpapier von Verschmutzungen gereinigt werden. Die Verwendung von Putzlappen und Wassereimer während des Services ist ein Hygienierisiko.
- Bei der Benutzung als Buffetwagen (z.B. Bereithaltung von Kaffeeservice etc.) muss für offen angebotene Lebensmittel ein Spuckschutz installiert sein.
- Die Wirksamkeit der Reinigung und Desinfektion sowie die Einhaltung der Dokumentationspflichten sollten regelmässig auditiert werden.

7 Einflussgrössen

In diesem Kapitel wird der Vergleich der Einflussgrössen, welche beim tablettierten Frühstück und beim Frühstück durch den Frühstückswagen Einfluss nehmen, beschrieben. Basierend auf den beschriebenen Ausprägungen wird ein Fazit zur Implementierung des Frühstückswagens und insbesondere, was dabei beachtet werden muss, gezogen. Die Einflussgrössen und deren Ausprägungen basieren auf den Erhebungen, welche im Rahmen der Prozesszeitmessung im Dezember 2015 und im Sommer 2016 erfolgten.

| Einflussgrössen | Frühstück Tablet- tiert -Bandsystem- | Frühstückswagen (Pilotfrühstücks- wagen) -basierend auf den Pilotwochen Som- mer 2016- | Fazit |
|--------------------------|---|---|--|
| Akzeptanz für Neues | Ist in den Spitälern noch gängig und benötigt deshalb keine Akzeptanz für Neues. | Akzeptanz wirkte sich, je nachdem ob Eindruck positiv oder negativ war, auf den Verlauf der Testwochen mit dem Frühstückswagen aus. | Gewohntes ist akzeptiert. Für den positiven Verlauf einer Änderung braucht es die Akzeptanz für Neues. |
| Angebot | Dem Angebot sind, sofern es in einer Spitalküche machbar ist, kaum Grenzen gesetzt. | Da der Platz des Frühstückswagens begrenzt ist, musste das Angebot dementsprechend beschränkt werden. Speziell im Hinblick auf warme Speisen wie z.B. Rührei. | Für die Verwendung des Frühstückswagens muss in den meisten Fällen eine Angebotsreduktion stattfinden. |
| Bestellungsverantwortung | Die Bestellung wird entweder von dem Room-Service durchgeführt oder von der Pflege. | Die Bestellung wurde nur vom Room-Service durchgeführt. | Jede Berufsgruppe übernimmt ihre Kernaufgaben. Der Room-Service durch sein Fachwissen in der Verpflegung und die |

| | | | |
|---|--|--|--|
| | | | Pflege durch ihren Fokus auf die Patientenpflege. |
| Betriebsgrösse | Beim Tableau-System wird für eine kurze Zeitspanne eine grosse Anzahl an Mitarbeitern am Band benötigt. | Der Frühstückswagen wird von zwei Mitarbeitern pro Abteilung bedient. | Es findet eine Umlagerung der Mitarbeiter statt. |
| Einschränkung Gast gesundheitlich | Der Gesundheitszustand eines Patienten ist nicht planbar, sondern schwankend. | Durch den Frühstückswagen kann, angepasst auf den momentanen Zustand, auf die individuellen Wünsche des Patienten eingegangen werden. Wenn der Patient zur Bestellaufnahme nicht im Zimmer sein sollte, kann dies nachgeholt werden ohne dass der Patient nach seiner Rückkehr in seinem Zimmer einen kalten Kaffee vorfindet. | Der Frühstückswagen ermöglicht auf die im Moment bestehenden Verpflegungsbedürfnisse einzugehen. Der Patient kann das bestellen, was er in seinem momentanen Zustand gerne essen möchte. Auch die Qualität des Frühstücks – unter anderem durch frischen und heissen Kaffee – wird gesteigert. |
| Erwartungen (Haltung) Gast | Qualitativ gutes und schmackhaftes Essen, schön präsentiert, frisch und den Bedürfnissen und Vorstellungen entsprechend. | Qualitativ gutes und schmackhaftes Essen, schön präsentiert, frisch und zeitnah individuell anpassbar, ganz nach dem momentanen Bedürfnis. | Die Erwartungen sind sehr ähnlich jedoch nur der Frühstückswagen ist flexibel und somit näher an den Bedürfnissen des Patienten. |
| Hierarchie Position Gastronomieverantwortlichkeit | Prozessverantwortungen sind sehr unterschiedlich. Oft | Schnittstelle zur Logistik entfällt, da der Hotel Service | Durch den Frühstückswagen wird |

| | | | |
|-------------------------|---|---|---|
| | sind es mehrere Teams die im Prozess mitwirken, was viele Schnittstellen mit sich bringt. Diese gilt es zu überwinden. | den Wagen in der Küche abholt und zurückbringt. | der Prozess vereinfacht, es sind weniger Schnittstellen involviert. |
| Logistik | Tableaus werden in einen Transportwagen geschoben und anschliessend durch ein Zugfahrzeug der Logistik zur richtigen Pflegestation, beziehungsweise zum richtigen Lift transportiert | Der Frühstückswagen wurde fertig bestückt in der Küche abgeholt und durch Handbedienung des aktiven Antriebes zur Station gefahren. | Entweder ist die Logistik verantwortlich für den Transport oder der Hotel Service, letzteres bedeutet eine Schnittstelle weniger. |
| Mitarbeiter-anforderung | Der Ablauf des Bandservices ist mehrheitlich jeden Tag gleich. Der Prozess des Bestückens der Tableaus geschieht weit entfernt vom Patienten. Der Mitarbeiter der das Essen dem Patienten serviert ist der Überbringer und kann keinen Einfluss nehmen. | Das Bestücken der Tableaus geschieht zeitnah. Die Mitarbeiter werden kognitiv mehr gefordert und können Einfluss nehmen auf die Präsentation und Qualität und somit auf den Patienten eingehen. | Dadurch, dass der Mitarbeiter beim Frühstückswagen mehr gefordert ist und mehr Verantwortung erhält, ist auch eine grössere Wertschätzung dem Mitarbeiter gegenüber vorhanden. Der Mitarbeiter kann intensiver auf den Patienten eingehen und ist somit für mehr Qualität verantwortlich. |
| MA Qualifikation | Die einzelnen Prozessschritte sind voneinander abgekoppelt. Die Bestellung, wie auch der Service findet | Die Mitarbeiter welche mit dem Frühstückswagen auf der Abteilung unterwegs sind, benö- | Für den Service mit dem Frühstückswagen wird eine serviceorientiertere Mitarbeiterqualifikation auf Grund |

| | | | |
|---------------------|---|--|--|
| | an einem anderen Ort statt als die Tableaubestückung. Demzufolge ist eine geringe Komplexität für den einzelnen Mitarbeiter in den jeweiligen Prozessschritten vorhanden. | tigen eine hohe Koordinationsfähigkeit, müssen den Überblick behalten und über jeden einzelnen Patienten Bescheid wissen, ob dieser essen darf und wenn ja, was. Dies bedeutet eine hohe Komplexität für die Mitarbeiter | der Komplexitätsanforderungen benötigt. |
| Pauschalbestellung | Es wird eine Pauschalbestellung gemacht, wenn ein Patient beispielsweise ambulant in der Nacht eine Operation hatte und anschliessend stationär liegen wird. Dieser Patient konnte nicht am Tag zuvor gefragt werden, was er gerne essen möchte. Somit wird eine Pauschalbestellung ausgelöst, ohne auf die Bedürfnisse des Patienten einzugehen. | Da jeder Patient direkt aussuchen kann, was er gerne just-in-time zum Frühstück hätte, gibt es keine Pauschalbestellungen. | Durch die zeitgleiche Bestellung des Frühstücks braucht es keine Pauschalbestellung. Durch die direkte Bestellung kann auf die Bedürfnisse des Patienten eingegangen werden. |
| Planungsgenauigkeit | Hohe Planungsgenauigkeit für die Gastronomie. Die Bestellung des Frühstücks findet am Tag zuvor statt. Das Tableau wird im Vorfeld bestückt | Eingeschränkte Planungsgenauigkeit – Erfahrungswerte sind massgebend. Da der Patient sich das Frühstück nach seinen Wünschen direkt | Durch den Faktor "Patient" wird die Planungsgenauigkeit beeinflusst. Der Patient kann aber anhand des Frühstückswagens seine Bedürfnisse |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | <p>und anschliessend ausgeliefert. Dadurch kann mehrheitlich zeitgenau definiert werden, wann das Frühstück im Patientenzimmer sein soll.</p> <p>Durch das Bestellen im Vorfeld oder aber auch durch Pauschalbestellungen kann beispielsweise nicht genau darauf eingegangen werden, welche Menge an Butter der Patient für sein Frühstück effektiv braucht.</p> | <p>zusammenstellen lassen kann, ist der Zeitpunkt wann der jeweilige Patient das Frühstück bekommt nur in einem gewissen Zeitrahmen festlegbar. Jedoch kann der Patient beispielsweise genau die Menge an Butter bestellen, die er effektiv benötigt.</p> | <p>basierend auf dem Angebot exakt abdecken- keine Butter zu wenig aber auch keine Butter zu viel - dies minimiert den Food Waste.</p> <p>Eingeschränkte Planungsgenauigkeit wird (wahrscheinlich) durch die Reduktion des Food Waste mehr als kompensiert.</p> |
| Platz für Infrastruktur | Die Küche ist so gebaut, dass die benötigte Infrastruktur seinen Platz findet. | Da die Küche nicht so konzipiert wurde, dass Frühstückswagen darin ihren Platz finden sollten, musste Platz gefunden werden. Dasselbe gilt auf der Pflegestation. | Für den Frühstückswagen muss Platz eingeplant, beziehungsweise geschaffen werden, sei es in der Küche, drum herum oder auf den jeweiligen Stationen. |
| Prozessflexibilität im Ablauf Station/ beim Kunden | Da der Prozess strikt in seinen Bahnen läuft, kann nicht auf Situationen wie „der Patient ist nicht in seinem Zimmer“ oder „die Ärzte sind gerade im Zimmer“, | Durch die Flexibilität des Frühstückswagens konnte auf ungeplante Situationen eingegangen werden. Falls die Pflegefachfrau dann gerade im | Durch den Frühstückswagen kann mehr auf den Patienten und seine Umstände eingegangen werden und er erhält immer |

| | | | |
|-----------------------|---|---|---|
| | eingegangen werden. Der im Vorfeld zubereitete Kaffee wird in der "Wartezeit" kalt. | Zimmer des Patienten ist, kann sein Frühstück auch erst zu einem späteren Zeitpunkt serviert werden. | einen frischen, heissen Kaffee. |
| Prozessintegration | Das Bandsystem ist komplett im Verpflegungsprozess integriert | Der Frühstückswagen konnte während der Testphase nicht in den gesamten Verpflegungsprozess integriert werden, sondern lief parallel. | Um eine effektive Aussage bezüglich des Frühstückswagens machen zu können, müsste eine Testphase, die im Verpflegungsprozess integriert ist, durchgeführt werden. Da das Bandsystem im Verpflegungsprozess integriert ist, kann davon ausgegangen werden, dass es auch der Frühstückswagen ist. |
| Versicherungsstandard | Beim Bandsystem spielt der Versicherungsstandard keine wesentliche Rolle. Ob es nun Stoffservietten sind oder Papier, oder qualitativ besserer Orangensaft, nimmt keinen Einfluss. Nur der Platz auf dem Tableau ist beschränkt. Solange dieser vorhanden ist, kann | Da der Platz des Frühstückswagens begrenzt ist, musste speziell im Privatspital auf gewisse Sachen verzichtet werden, beziehungsweise der Wagen wurde bis auf das Maximum gefüllt. Dies war bei den anderen Spitälern nicht der Fall. | Die Trennung der Versicherungsstandards ist möglich. Dies übt beim Tablettieren keine so grosse Rolle aus wie beim Frühstückswagen, da dort möglicherweise aufgrund von Platzverhältnissen Einschränkungen gemacht werden müssen. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | das Tableau mit allem Möglichen bestückt werden. | | |
| Tableware (Tassen, Teller, alles was auf den Tisch kommt) | Beim Tablettieren spielt die Anzahl Teller in Bezug auf die Platzverhältnisse am Band keine grosse Rolle. | Der Platz des Frühstückswagens ist in der Füllmenge, wie auch in der Höhe der Schublade begrenzt. Nicht jedes Glas hatte darin Platz da es zu hoch war. | Wie beim Angebot muss auch bei Tableware eine optimale Einschränkung vorgenommen werden. |
| Zeitpunkt der Bestellung | Am Tag zuvor, kurz vor dem Mittagessen oder nach dem Mittagessen, wird die Bestellung für den nächsten Tag aufgenommen. | Zur Frühstückszeit kann der Patient bestellen, was er gerne zum Frühstück hätte. Das Bestellte wird direkt danach auf dem Frühstückswagen individuell für den Patienten zusammengestellt und mit einem frisch zubereiteten Heissgetränk serviert. | Durch den Zeitpunkt der Bestellung kann mit dem Frühstückswagen auf die momentanen Bedürfnisse des Patienten eingegangen werden, wodurch die Patientenzufriedenheit vermehrt gewährleistet werden kann. |

Anhang

Produkteübersicht als Mengengerüst 33

Produkteübersicht als Mengengerüst

| Spital: | | Datum | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|-------|----------|-----------|-----------|----------------------|-------|----------|-----------|-----------|-----------------------|----------|-----------|-----------|--------------------------|---------|----------|-----------|-----------|--|
| Frisch | | | | | | | | | | | | | | | Trocken | | | | |
| Warm | Menge | Retouren | Verbrauch | Foodwaste | Kalt | Menge | Retouren | Verbrauch | Foodwaste | Neutral | Retouren | Verbrauch | Foodwaste | | Menge | Retouren | Verbrauch | Foodwaste | |
| Gekochtes Ei | | | | | Birchermüesli | | | | | Scheibebrot | | | | Konfitüre light / Stevia | | | | | |
| Porridge | | | | | Käse (hart) | | | | | Brötli/Gipfeli/Weggli | | | | Konfitüre | | | | | |
| Diverse Brei | | | | | Käseteller | | | | | Früchte | | | | Gelee/Konfi extra | | | | | |
| | | | | | Streichkäse | | | | | | | | | Honig | | | | | |
| | | | | | Margarine | | | | | | | | | Nutella | | | | | |
| | | | | | Butter | | | | | | | | | Flückli | | | | | |
| | | | | | Kaffeerahm | | | | | | | | | Ovomaltinebeutel | | | | | |
| | | | | | Joghurt | | | | | | | | | Schokoladenbeutel | | | | | |
| | | | | | Joghurt Light | | | | | | | | | Nesscafé Koffeinfrei | | | | | |
| | | | | | Laktosefreie Joghurt | | | | | | | | | Jemaltbeutel | | | | | |
| | | | | | LC 1 Joghurt | | | | | | | | | Tee | | | | | |
| | | | | | Yogidrink | | | | | | | | | Zitronenportionen | | | | | |
| | | | | | Actimel | | | | | | | | | Süssstoff | | | | | |
| | | | | | Quark | | | | | | | | | Zucker | | | | | |
| | | | | | Quark Light | | | | | | | | | Zimtzucker | | | | | |
| | | | | | Milch kalt | | | | | | | | | Zwieback | | | | | |
| | | | | | Sojamilch | | | | | | | | | Knäckebrot | | | | | |
| | | | | | Laktosefreie Milch | | | | | | | | | Darvida | | | | | |
| | | | | | Magemilch | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | Schokoladendrink | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | Le Parfait | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | Fleischteller | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | Apfelmus / Kompott | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | Fruchtsalat | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | Orangensaft | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | Zamba Salt | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | Nektarsaft | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |