

# A bizalom megteremtése a cél

**A nemzetközi kitekintést követően megkérdeztük Nyerges Jánost, a Compass Group magyarországi leányvállalata, az Eurest Étteremüzemeltető Kft. ügyvezető igazgatóját.**

**H** Nyerges úr, a Compass Group egészségügyi fejlesztési igazgatója érdekes dolgokat mesélt a világszerte tapasztalható trendekről. Hasonló az Ön véleménye is?

– Theo Quick a jövőről mesélt. Ahogyan ő is említette, Nyugat-Európában és az Egyesült Államokban, meglehetősen nagy a verseny a kórházak között a betegekért. Itt magától értetődően a verseny része a hotelszolgáltatás minősége és az étkeztetés is. Ezekben az országokban rájöttek arra, hogy a sikeres működés érdekében célszerű mindenkinek az alapvető tevékenységére koncentrálnia, ezért a világnak azon a részén elég magas a kórházi étkeztetés kiszervezési aránya. Kizárólag azért, hogy a magasabb színvonalú élelmezés magasabb elégedettséget, és több elégedettebb beteget hozzon az intézménynek.

**H** Mi a helyzet itthon?

– Sajnos, Magyarországon még nem tartunk itt. Jelenlegi ismereteim szerint a konyhai tevékenység kiszervezésének

elsődleges mozgatórugója a meglévő konyhatechnológia állapota. Általában egy magyar kórház akkor dönt a funkcionális privatizáció mellett, ha a konyha olyan állapotba kerül, amelyet már az ÁNTSZ sem néz jó szemmel, és a kórház vezetése nem tud állami támogatást, fenntartói pénzt szerezni a konyharekonstrukció végrehajtásához. Meglehetősen ritkán találkozunk olyan megközelítéssel, hogy jó állapotban lévő konyháját az adott intézmény azért adná külső üzemeltetésre, mert hatékonyabb, jobb minőségű és professzionálisabb szolgáltatást várna el egy külső partnertől.

**H** Nem érvényesülnek itthon a beteg-elégedettségi szempontok?

– Tény, hogy a gyógyító intézmények kiválasztása során az egyik legfontosabb szempont a bizalom. A betegek bíznak az orvosban, bíznak az intézményben, hiszen jelentős részük kiszolgáltatott helyzetben van. A teljes gyógyítási folyamat a bizalomra épül. A gyógyítás része az élelmezés is, ezért a magas színvonalú élelmezésnek is a bizalmon kell alapulnia. A bizalom pedig személyes kapcsolaton keresztül tud igazán jól felépülni.

**H** Hogyan lehet ezt megteremteni?

– Nyugat-Európában a konyhai szolgáltató cég alkalmazottja találkozik a

beteggel, veszi fel a rendelést, és felelős azért, hogy a megrendelt étel megfelelő minőségben és időben a beteg-



Nyerges János

hez kerüljön. Ez az alkalmazott adja át a betegnek az ételt, miközben lehetőségük nyílik az étel minőségével, mennyiségével, választékával kapcsolatos kommunikációra. Magyarországon mi nem jutunk el a betegig. Megkapjuk az osztály által összegyűjtött rendelési ívet, elkészítjük az ételt, porciózzuk egyéni tálcára, eljuttatjuk az osztályig, ahol az ápolási személyzet átveszi, és ők adják oda a betegnek. A munkatársaink és a betegek közötti személyes



kommunikációt kell valamilyen módon megteremteni.

**H Van esély arra, hogy Magyarországon is elterjedjenek az értéknövelt szolgáltatások: a látogatói étterem, az a la carte rendelés?**

– A világ másik, fejlettebb fertályán a kórházi ellátás nagyon fontos része szépen kialakított látogatói étterem és kávézó. Itt találkoznak a járóképes betegek a látogatókkal. Ehhez képest a magyar kórházakban ez a találkozás általában az osztály folyosóján, rosszabb esetben közvetlenül a betegágy mellett történik. Jelenleg itt, a Markusovszky Kórházban, az intézmény menedzsmentjével együtt gondolkozva alakítjuk ki első, igényes látogatói kávézónkat. Valószínűleg a jövőben a magyar piac is a szolgáltatás-orientált irányba fejlődik. Ugyanúgy, mint az a la carte rendelés esetében, amelyre egyre nagyobb az igény. Ma már az általunk üzemeltetett kórházak jelentős részében a nem speciális diétára kötelezett betegeknek választási lehetőséget nyújtunk, és egyéni rendeléseket is teljesítünk, amelyet a beteg saját maga fizet ki.

**H Javítja-e a hatékonyságot és a szolgáltatási minőséget a fejlett konyhatechnológia?**

– Nyugat-Európával összehasonlítva itt hon a bérköltség nem túlságosan magas. Ezért a jobb minőségű, nagyobb választási lehetőséget magában hordozó, helyben főzési technológia ma még olcsóbb, mint fejlettebb módszerek alkalmazása. Ezek beruházási költsége magasabb, megtérülése hosszabb, mint a személyi bérek kifizetése. Mégis, az a meggyőződés, hogy a jövőben az egymáshoz közel lévő intézmények ellátása ilyen, korszerű technológiát alkalmazó központi konyháról fog történni.

**H Hogyan tudják beszerezni a modernebb konyhatechnológiához szükséges alapanyagokat?**

– A hazai piacon komoly nehézséget okoz az előkészített, magas feldolgozottságú nyersanyagok beszerzése. Nagyon sokszor az egyszerű, jó minőségű tisztított burgonya megvásárlása is problematikus. Még a beszállítói oldal sem készült fel az olyan jellegű technika kiszolgálására, ami Nyugat-Európában elfogadott. Magával a tálalási rendszer-

rel minden rendben, sok helyen egyéni tálalás, hűn tartó tálalási rendszerben szolgáljuk ki a betegeket. Használatukkal mind az étel minősége, állaga, mind hőmérséklete optimálisan biztosítható.

**H Milyen fejlesztéseket terveznek?**

– Szeretnénk közelebb kerülni az általunk ellátott betegekhez. Egy olyan ételrendelési és kiszolgálási rendszer bevezetését tervezzük, amely lehetővé teszi a személyes kontaktus fenntartását. Addig is próbálunk kedveskedni az általunk ellátott intézmények betegeinek. Például a születésnapos betegek tálcaján valamilyen meglepetést, tortát, jókívánság kártyát helyezünk el. Ünnepeken, karácsonykor, szilveszterkor, speciális szolgáltatást nyújtunk betegeinknek, hogy legyen valami vigaszuk, ha már nem tudják a családi körben eltölteni az ünnepet. Télapókor csoki mikulást, karácsonyeste mézeskalácsot rakunk a tálcára, és ilyenkor a menü is ünnepi.

ZÖLDI PÉTER

lapmenedzser

### Főbb témák:

Tudásalapú társadalom és az egészségügy

A gyógyítás művészete a művészetekben

Korrupció az egészségügyben Európa szerte

A régiók gazdálkodási problémái az egészségügyben

Szakmapolitikai blokk kormányzati képviselőkkel

A magyar költségvetési gazdálkodás és az egészségügyi gazdálkodás az elmúlt 15 év ÁSZ vizsgálatainak tapasztalatai alapján

Tudományos program:  
EGVE Budapesti Iroda  
1204 Budapest, Köves u. 1.  
Telefon/fax: 1/284-7668  
E-mail: egve@mail.datanet.hu

Konferencia szervező:  
Mádai és Társai Kft.  
1125 Budapest, Fogaskerekű u. 4-6.  
Telefon: 1/356-0682, fax: 1/355-1696  
E-mail: eunapok@eunapok.hu

www.eunapok.hu

Szeged, Hangár Expo és Konferencia Központ

2006

JÚNIUS 21-23.

XIII.

MAGYARORSZÁGI

Egészségügyi  
Napok