



Korszerűbb étkeztetés kevesebbért

Májusban adtunk hírt arról, hogy új, teljes körűen felújított dolgozói éttermet adott át az Eurest Éttermüzemeltető Kft. a B.A.Z. Megyei Kórház és Egyetemi Oktató Kórház dolgozóinak. A nyár végére befejeződött a konyhai terület felújítása, és bevezették az egyéni tálalási rendszert. A 380 millió forintos beruházás háttérét két különböző nézőpontból világítja meg Nyerges János, az Eurest Kft. ügyvezető igazgatója és dr. Csiba Gábor, a B.A.Z. Megyei Kórház és Egyetemi Oktató Kórház főigazgató főorvosa.

Az egyik nézőpont: a profi élelmezés titka

H *Ügyvezető igazgató úr, mit érdemes tudni az Eurest Kft.-ről?*

– Az Eurest Kft. 1993-ban kezdte meg működését Magyarországon, az angol Compass Group, a közétkeztetés piacán világszerte meghatározó, piacvezető óriásvállalat százszázalékos leányvállalataként. Lépésről lépésre fejlődünk. Tíz évig a munkahelyi étkeztetésben tevékenykedtünk, elsősorban multinacionális cégeknek, üzemeknek, illetve bankoknak szolgáltatunk. 2002-ben léptünk be az egészségügyi területre.

H *Hogyan tudták megszerezni az első üzletet úgy, hogy nem volt egészségügyi referenciájuk?*

– Nehezen, de sikerült. 2002-ben elindultunk a dunaiújvárosi Szent Pantaleon Kórház közbeszerzési tenderén, és a piac két fő szereplője előtt megnyertük a pályázatot. A továbblépés valamivel egyszerűbb volt. A kórházi piac következő két tenderét szintén sikeresen zártuk, így ma már mi üzemeltetjük a szombathelyi Markusovszky Kórház és a miskolci Megyei Kórház konyháját is.

H *Miért előnyös ez az intézményeknek?*

Az intézmények fő tevékenysége az ápolás és a gyógyítás. Az élelmezés elsősorban a gazdasági területhez kötődik. A kórházak által üzemeltetett konyhák min-

dent megtesznek a hatékony működés érdekében, de az egészségügyi intézményen belül elkülönült egységként működnek, és nehezen találják meg a szakmai segítséget. Egy külső vállalkozás bevonásával az étkeztetés a háttérben lévő, szeparált gazdálkodó egység pozíciójából központi üzleti funkcióvá válik. Megnyílnak a tapasztalatszerzési és tanulási lehetőségek, és a konyhát üzemeltető szakemberekből, dinamikus élet részévé válik. Emellett, a legtöbb kórház központi konyháját lényegesen nagyobb kapacitással tervezték a múltban, mint amekkorára az intézménynek valójában szüksége lenne. A kiszervezés lehetőséget teremt arra is, hogy a versenypiac egy szereplője többletbevételhez juttassa a kórházat a szabad kapacitások értékesítése révén, azaz kiállítások megszervezésével.

H *Mi magyarázza az Eurest Kft. sikerét?*

– A minőség, a fejlett humánerőforrás-menedzsment és a stabil beruházási háttér. Partneri és vendégelégedettségi fel-

olyan feltételekkel vállaltuk a kórházakkal való együttműködést, hogy a munkahelyi vendéglátásban képviselt minőséget a kórházi élelmezésben is biztosítsuk. Olyan humánerőforrás-menedzsment rendszert működtetünk, amely kiemelt bennünket a közétkeztetés átlagából. Szakmai előrelépést, fejlődési lehetőséget, és valódi motivációs rendszert tudunk felmutatni a munkatársainknak, és a mi kollégáink képesek osztozni a sikereken. A siker harmadik tényezője az, hogy ezen a piacon óriási tőkeerőre van szükség, hiszen egyetlen beruházás nagyságrendje több százmillió forint. S mert mindannyian tudjuk, hogy az intézmények nem mindig tudnak határidőre fizetni, pénzforgalmi oldalon is finanszírozni kell a néha két-háromhónapos fizetési csúszást. Ez nem kis falat, egy nagyobb megyei kórháznál a havi számla elérheti a negyvenötvenmillió forintot.

H *Milyen alapelveken nyugszik a kórházi szolgáltatásuk?*

– Korrekt, szakmailag következetes és a kórház anyagi lehetőségeit figyelembe vevő betegélelmezést nyújtunk, másrészt kiváló és modern dolgozói étkeztetést biztosítunk. Ha az ápolószemélyzet és az orvosok elégedettek az étellel, akkor ez megnyilvánul a nyújtott egészségügyi szolgáltatás minőségében is.

H *Milyen az intézményekkel való kapcsolatuk?*

– A hosszú távú szerződések miatt az együttműködésünk olyan, mint egy házasság. Egy ilyen kapcsolat egymás megértése, különleges kéréseinek elfogadása, segítése, azaz megfelelő partnerség nélkül nem működik. Nagy figyelmet fordítunk arra, hogy szolgáltatásunk teljes mértékben a kórház életéhez alkalmazkodjon, abba beleilleszkedjen. Odafigyelünk a speciális kérésekre, és rugalmasak vagyunk finánciális téren is.

H *Olcsóbb vagy drágább az Önök által nyújtott szolgáltatás a saját étkeztetésnél?*

– A velünk partnerségben álló intézményeknek a sokkal magasabb színvonal



Nyerges János, az Eurest Kft. ügyvezető igazgatója

méréseinkből kiderül, hogy ma a magyar munkahelyi étkeztetés területén nem csupán piacvezetők vagyunk, hanem a minőséget is mi határozzuk meg. Amikor megjelentünk az egészségügyben, csak

nem kerül többbe, mint korábban. A képlet egyszerű. Már csak a szerződéses viszony miatt is költségérzékenyebbé válnak az osztályok, és csökken a pazarlás. A korszerű konyhatechnológiához lényegesen kisebb üzemeltetési, karbantartási és személyi erőforrás-igények kapcsolódnak. Mivel mi évente több mint kétmilliárd forintnyi értékben vásárolunk nyersanyagot a piacon, a beszerzési áraink is sokkal kedvezőbbek. Dunaújvárosban és Szombathelyen felismerték az együttműködés előnyeit. Nagyon sok segítséget és támogatást kaptunk és kapunk jelenleg is, ezért a Szent Pantaleon és a Markusovszky vezetése köszönetet érdemel.

H Valószínűleg Miskolcon is felismerték az előnyöket, hiszen Önöket választották.

– A miskolci megyei kórház hatalmas kihívást jelentett számunkra. Nem is annyira a mérete, mint inkább a konyhai rekonstrukció komplexitása miatt. Mikor átvettük az üzemeltetést, vállaltuk: a beruházást úgy hajtuk végre, hogy közben naponta több mint kétezer adagot főzünk. Olyan fejlesztési és üzemeltetési tervet határoztunk meg, amely lehetővé tette, hogy a hatósági előírásoknak megfelelően készítsük el az ételeket abban az épületben, ahol az energiahálózatot, a teljes szellőzési rendszert, a teljes burkolatot, a konyhatechnológiát folyamatosan cseréljük. A miskolci rekonstrukcióval olyan tudás került társaságunk birtokába, amely a piacon kevesek sajátja.

H Megfelelő volt a partneri együttműködés az elmúlt esztendőben?

– A Miskolcon elvégzett munka elképzelhetetlen lett volna intenzív támogatás nélkül, amelyet a kórház vezetésétől és munkatársaitól maximálisan megkaptunk.

A másik nézőpont: a kórház döntésének háttere

H Főigazgató főorvos úr, miért döntöttek az étkeztetés kiszervezése mellett?

– A döntés háttere egyszerű. Beléptünk az Európai Unióba, és a HACCP olyan követelményeket támasztott a kórházi étkeztetéssel szemben, amely az akkori állapotokat figyelembe véve teljesíthetetlen volt. Konyhánk és étkezdénk közel fél évszázadosak voltak, annyi idősek, mint maga a kórház. Sem a technológiája, sem az épületek, sem az ételkiszolgálás, sem az étel eljuttatása a betegekhez nem volt korszerű, a színvonal már-már az alapvető higiénés kívánalmaknak sem felelt



Dr. Csiba Gábor, a B.A.Z. Megyei Kórház és Egyetemi Oktató Kórház főigazgató főorvosa

meg. Ezzel a problémával, persze, már tíz éve tisztában voltunk.

H Nem tudtak forrást szerezni a felújításra?

– Számtalan kísérletet tettünk. Pályáztunk önkormányzati, központi forrásokra, de a négyszázmillió forintos beruházási összeg olyan nagy volt, hogy csekély eredményeket értünk el. Az elérhető pályázati pénzekkel elsősorban a közvetlen betegellátást igyekeztünk fejleszteni, hiszen ez az alaptevékenységünk.

H Hogyan dolgozták ki a működtetési konstrukciót?

– A meglévő állapot tarthatatlan volt. Tisztában voltunk azzal, hogy az előregedett technológiai háttér pazarlással jár együtt. Hiszen a régi technológia jelentős előerőt vett igénybe, és az élelmezés aránytalanul nagy részt képviselt a kór-

ház költségvetéséből. Ezért elhatároztuk, úgy hozunk létre korszerűbb, a szabályozóknak megfelelő, minőségi szolgáltatást, hogy az ugyanannyiba vagy kevesebbe kerüljön, mint eddig.

H Első látásra lehetetlen küldetésnek tűnik. Milyen módszert alkalmaztak?

– A tulajdonos felhatalmazását követően, másfél évvel ezelőtt indult el a terület kiszervezése. Közbeszerzési eljárást írtunk ki. Előre meghatároztuk, hogy melyek azok az építészeti és műszaki igények, amelyeket meg kell valósítani, és meghatároztuk azt is, hogy milyen legyen az új betegélelmezési rendszer. Ez utóbbi nem olyan egyszerű, mivel ezerhatszáz ágyas kórházunk harminchat hektáron terül el. Tizennyolc épületbe, harminchat szervezeti egységbe kell ételt szállítani, és étkezést kell biztosítani a kétezer-ötszáz dolgozónak is. A dolgozói étkezésben huszonegyedik századi színvonalat szeretünk volna elérni, és a menük mellett a la carte választékot is biztosítani. Célul tűztük ki az egyéni tálcás betegellátási rendszer megvalósítását, amely személyre szóló, gyors, higiénikus, és általa a diétát pontosan és egyénileg lehet biztosítani. A rendszer sajátja, hogy az adagolás és a tálalás a konyhán történik, és az étel egyenesen az adott beteghez érkezik. Végül két pályázó közül az Eurest Kft. ajánlata minősült a kórház számára előnyösebbnek.

H Milyen paraméterekkel?

– A cég vállalta, hogy a birtokba lépést követő egy éven belül minden igényünket teljesíti. Először a két dolgozói étkezdét újították fel, majd a kiszállító kapacitást



A felújított dolgozói étterem



újították meg, végül pedig a főzőkonyhát alakították át az igényeknek, előírásoknak és szabványoknak megfelelően. A beruházás szeptemberre sikeresen lezárult.

H *Milyen az együttműködésük?*

– A cégben rugalmas szolgáltatót, a cégvezetésben rugalmas tárgyalópartnert találtunk. Mint minden újnak, ennek a beruházásnak is voltak ellenzői az intézményen belül, hiszen egy fél évszázados gyakorlatot nehéz úgy megváltoztatni, hogy a többség nem ismer mást. Ez eredményezi a belső ellenállást, amelynek legegyszerűbb kifejezési formája az összes probléma felszínen tartása. A cég a gondok megoldásában partner volt. Mi is folyamatosan közvetítettük a kifogásokat, és sikerült elérni, hogy ezek ritkultak, mára pedig lecsengtek.

H *Mi történt a konyhai területen dolgozó, közalkalmazotti státuszú kollégákkal?*

– Száznegyven kórházi dolgozót átvett a cég. Ez az intézmény szempontjából nem elhanyagolandó szempont, mert csökkent a közalkalmazotti létszám, úgy, hogy senki sem veszítette el a munkahelyét. Az Eurest szerződésben vállalt kötelezettséget azok átvételére, akik át akartak menni, és magára vállalta az esetleges végkielégítéseket is. Emellett vállalta, hogy egy évig munkahelyet biztosít minden átvett kollégának, eközben pedig kiderül, hogy ki az, aki meg tud vagy meg akar felelni a régi-új helyén. A jó dolgozók egyébként megmaradtak.

H *Mi a véleménye a megújított dolgozói étkeztetésről?*

– Látszik, hogy az Eurestnek komoly tapasztalata van a munkahelyi étkeztetésben. A dolgozóink végre megtapasztalhatták, hogy van ilyen is. Az alkalmazotti területen sokkal jobb lett az étkeztetés minősége, és a betegellátás minősége is óriási

sit javult a személyre szóló, egyéni tálcás találási rendszer bevezetésével. Az elvégzett betegelégedettségi vizsgálatok kedvező eredményt mutatnak.

H *Ezek szerint az induláskori célok első fele megvalósult: korszerűbb, a szabályozóknak megfelelő, minőségi szolgáltatás jött létre. De ugyanannyiba vagy kevesebbe kerül, mint korábban?*

– A szolgáltatás jelenleg valamivel kevesebbe kerül, mint annak előtte. Ráadásul a tízéves szerződésben a cég vállalta, hogy a mindenkori árváltozások kizárólag az inflációhoz kötődnek. Ezzel megint jól járnunk. Sőt, az Eurest más intézményeket is kórházunk konyhájáról étkeztet, és az ebből származó bevételek bizonyos százalékka a kórházat illeti. Ebben az értelemben csakugyan közös vállalkozásról van szó. A váltással mindenki jól járt. Minden szereplő tipikusan nyerő pozícióba került, és lett egy korszerű egysége a kórháznak.