

# Szakmai tudás az étkeztetésben

Több mint három éve külső üzemeltetésben működik a szombathelyi Markusovszky Kórház konyhája. Az európai színvonalú étkeztetés titkairól Falusiné Kiss Mariant, a konyhai egység vezetőjét, a kórházban tapasztalt előnyökről dr. Lakner László főigazgatót kérdeztük.

**H** *Hosszú éveket töltött el a kórház közalkalmazottjaként a Markusovszky Kórház étkeztetésében. Milyen érzés ugyanazt a feladatot egy magáncég munkatársaként végezni?*

– Mikor az ember elhagyja a közalkalmazotti státuszt, és belekerül egy nemzetközi cég kultúrájába, kitarul számára a világ. Lehetőség nyílik eljutni más országok kórházaiba, megfigyelni a működést, és olyan apró kis ötleteket, trükköket hazahozni, ami itt is beemelhető az üzemelésünkbe. A közalkalmazotti létben az étkeztetés az ápolási tevékenységet kiegészítő szolgáltatás. A kórházi étkeztetés a terápiás tevékenység és a gyógyítás rendkívül hatékony kiegészítője lehet, de a kórházban a klinikai tevékenység mögött található az étkeztetés, olyan szükséges rossz, amit fenn kell tartani. Egy magáncégnek ez a fő profilja, folyamatosan erről beszélünk, folyamatosan bővítjük tudásanyagunkat, és kiegészítjük a nemzetközi tapasztalatokkal is.

**H** *Honnan indultak 2002 őszén?*

– Az átállás előtt a gyógyétkeztetésben a kórházon belül három konyha működött, egy nagy és kettő kisebb, annak összes költségvonzatával. A betegek egy részének egyéni tálcás tálalási rendszerben nyújtottunk étkeztetést, a többséget a hagyományos, és ételminőségbiztonsági szempontból aggályos körülmények között láttuk el. A három konyhából a két kisebbet megszüntettük, és kialakítottunk egy centralizált konyhaüzemet. A rekonstrukció során megtörtént az épület szerkezeti átalakítása, rendkívül korszerű konyhatechnológiát telepítettünk, és mindenhol bevezettük az egyéni tálcás tálalást.

**H** *Változott-e a dietetikai ellátás?*

– Az üzemeltetésben történő változás nem változtatott az egyéni betegellátás addig megszokott dietetikai rendjén.



Falusiné Kiss Marian

Betegeink továbbra is egyénre szabott dietetikai oktatásban és ismeretátadásban részesülnek. Az Eurest Kft. átvette a kórháztól a dietetikai szolgálat tagjait, és a szolgálatot, az előzményekhez képest, a szakmaiságot még jobban kiemelve, dinamikusabb munkavégzést elvárva működtetjük. A napi adminisztrációs feladatok elvégzése mellett állandó klinikai, ágy melletti oktatási tevékenységet végzünk, nem csak a beteget, hanem a családot is bevonjuk a terápiába. Ismeretterjesztő oktatóanyagokat adunk a páciensek kezébe, heti, osztályonkénti bontásban bevezettük a dietetikai filmvetítéseket is. Részt veszünk a megyei szakgondozók életében is, és a megyei egészségnapokon munkatársaink is jelen vannak.

**H** *Módosultak a szakmai irányok?*

– Sokkal intenzívebb a szakmai fejlődés, többet járunk szakmai továbbképzésre, mint korábban, természetesen a cég ennek összes költségét állja. Mivel az Eurest Kft. jelenleg négy kórházban közel húsz dietetikussal dolgozik, ez jelentős szakmai potenciált jelent, amellyel

élünk is. Szinte az összes szakmai rendezvényen megfordulunk, és az egyes események tapasztalatait belső összejövetelek keretében egymásnak átadjuk. A tényleges klinikai tevékenység régebben elsikkadt. Most a tudományos háttérrel, kutatással, elemzéssel is intenzívebben foglalkozunk, hiszen az Eurest Kft. felé is meg kell indokolni a dietetikai szolgáltatás létjogosultságát.

**H** *Milyen dietetikai szakmunkát végeznek?*

– Az egyik legmarkánsabb fejlesztés egy speciális étkeztetési és dietetikai informatikai rendszer. Ez a rendszer az étkeztetés folyamatrendszerének támogatásán túl jelentős dietetikai többletet hordoz, felszabadítja munkatársainkat a manuális feladatok alól. A rendszer gyorsan, megbízhatóan elvégzi a beltartalmi értékek kiszámolását, a dietetikus pedig mehet az osztályra, és folytathatja a beteg mellett az edukációs tevékenységet.

**H** *Hogyan zajlik a napi tevékenység?*

– Betegeink részére naponta átlagosan 20-23 diétaváltozatot biztosítunk. A diétaváltozatokhoz történő alkalmazkodás már a speciális étlaptervezésnél elkezdődik, és folytatódik a speciális ételkészítés alapanyagok kiválasztásával, az alkalmazott konyhatechnológia megválasztásával, a speciális ételkészítési körülmények kialakításával, végül a dietetikai szakmai felügyelet folyamatos jelenlétével fejeződik be.



PÁLYAKÉP

Falusiné Kiss Marian 1982-ben végzett a Budapesti Egészségügyi Főiskolán, dietetikai szakon.

Budapesten, a Tétényi úti Kórházban töltött el három évet klinikai dietetikusként. 1985 óta dolgozik a Markusovszky Kórházban osztályos klinikai dietetikusként. 2000-ben, amikor az étkeztetési osztályt és a dietetikai szolgálatot összevonják, az étkeztetési és dietetikai osztály vezetője lesz. 2002 októberétől az Eurest Kft. egységvezetője. Németül beszél. Férjzett, lánya közgazdásznak tanul, fia gimnazista. Szabadidejében sokat kirándul.

**H Mi történik az étlaptervezés során?**

– Az étlaptervezés csapatmunka, a dietetikai team feladata, de belép a rendszerbe egy élelmezési koordinátor is. Egy dietetikus megmaradt a kórház közalkalmazotti státuszában, ő lett az élelmezési koordinátor. Az ő szerepe az Euresst Kft. által biztosított élelmezési szolgáltatás folyamatos kontrollja, és az együttműködés, a változások összhangba hozatala. Ő is részt vesz az étlaptervezésben, hogy a kórház érdekei is érvényesüljenek. A dietetikai munka szakmai felügyeletét a kórház ápolási igazgatója adja. A bármilyen okból bekövetkező változásokhoz alkalmazkodunk. A mi érdekünk is az, hogy a kórház sikeres legyen, eredményessége javuljon. Ezt csak a napi szintű, folyamatos partneri kapcsolaton keresztül történhet meg.

**H Hogyan választják ki a megfelelő konyhatechnológiát?**

– A világon ma legkorszerűbb konyhatechnológiát használjuk és hívhatjuk segítségül az ételkészítés során. Például a három nagyméretű gőzpároló készüléket, amelynek tudását kimondottan a diétás ételkészítés terén lehet igazán kihasználni. Ezekkel a gépekkel ételre szabottan tudjuk megadni az ételkészítés különböző paramétereit, a hőfokot, páratartalmat, ételkészítési időt. Az elkészült ételféleségnek meghatározott energiataartalmúnak kell lennie. Az energiataartalom nagymértékben változhat, ha az étel nem ellenőrzött folyamatban készül, ellenőrzött folyamatban a szükséges tápértéket érjük el, és az étel íze, aromája is megmarad. Az alkalmazott konyhatechnológiának mindig komoly hatása van az alkalmazott ételminőségre, de nem ér semmit a diéta, ha nem a megfelelő tálca jut el a beteghez. A minőségi betegétkeztetés egyik legkiemelkedőbb komponense a diétavésztés elkerülése. A több mint húsz diétaváltozat kontrollja a tálalás folyamán valósul meg. A dietetikus mindig az ételkészítési folyamat végén a lezárás előtt ellenőrzi a tálca tartalmát.

**H Milyen kiegészítő szolgáltatásokat nyújtanak?**

– A betegétkeztetés területén apró trükköket alkalmazunk. Ha a páciens a kórházi tartózkodás ideje alatt ünneplő születésnapját, tortaszelettel és üdvözlőkártyával köszöntjük. Szintúgy megjelennek a tálcán a nagyobb ünnepek, a karácsony és a húsvét is. A kórház a daganatos betegséggel küzdő gyerekek részére hoteljellegű



dr. Lakner László

**Főigazgató úr, miért döntöttek a kórházi étkeztetés kiszervezése mellett?**

– 2001-ben, amikor főigazgató lettem, nem voltunk megelégedve az élelmezéssel. Jelentős problémákat tapasztaltunk a betegélelmezésben, hiszen naponta 100-200 adaggal több igény érkezett az osztályokról, mint a valós beteglétszám. Problémáink voltak a személyzeti étkeztetéssel is: a konyha 500-600 főt is elbírt volna, de csak százan étkeztek az alkalmazotti étteremben. Pedig egy kórházban az étterem a közélet színtere, fontos találkozóhely az orvosok számára. Sokszor én is az ebédlőben találkozom a főorvosaimmal, ebéd közben tárgyaljuk meg a fontos ügyeket. Elsősorban ennek tudatában döntöttünk úgy, hogy a kórház számára az a legelőnyösebb, ha az élelmezést professzionális szolgáltató végzi.

**Hasonlóan jártak el más tevékenységeknél is?**

– Egy kórháznak elsősorban a gyógyítást kell profi módon végeznie. A legtöbb gazdasági tevékenységet, a mosást, az élelmezést, a biztonsági szolgálatot, a karbantartást folyamatosan kiszerveztük. Olyan cégeket választottunk, amelyek felvállalták, hogy szakértő módon végzik az adott tevékenységet, közel azonos áron azzal, amibe nekünk korábban került. Ráadásul az idő is sürgett. 2003 januárjától meg kellett felelni a HACCP szabvány előírásainak. Kiderült, hogy 1928-ban épített főzőkonyhánk életveszélyessé vált, a földem vasgerendái elkorhadtak. Ezért külső szolgáltató bevonása mellett döntöttünk.

**Hogyan hirdették meg a pályázatot?**

– A szolgáltatótól a konyha műszaki rendbetételét, a HACCP szabványnak való megfelelést, a konyha működtetését, betegeinknek reggeli, ebéd és vacsora, alkalmazottainknak ebéd biztosítását vártuk. A közbeszerzési pályázaton az Euresst Kft. nyújtotta messzemenően a legjobb ajánlatot.

**Mennyire értékeli eredményesnek a váltást?**

– Talán az a legfontosabb, hogy van egy korszerű konyhánk. Az étterem jelenleg naponta 500 főnek nyújt személyzeti étkeztetést. Úgy látszik, a kórház dolgozói nagymértékben meg vannak elégedve az étkezéssel. Azelőtt egyetlen menü volt, most négy menü közül választhatunk. A kórház munkatársai számára 270 Ft-ba, a külsősöknek 370 Ft-ba kerül a menü. A kiszállításokból a szolgáltató jóváír bizonyos összeget számunkra. A konyhával betegeink is meg vannak elégedve. Jómagam többször feküdtem páciensként a kórházban, így teszteltem az étkeztetést is. Mátyás király áruhájában is azt mondhattam, hogy ízletesen főznek. A kórházi beteg vagy étvágytalan, vagy diétázni kell, de felméréseink alapján kiderült, hogy pácienseink többsége meg van elégedve az étkeztetéssel is.

**Milyen előnyöket nyújt a jelenlegi helyzet Önöknek?**

– Az együttműködésnek talán az a legnagyobb előnye, hogy nem kell foglalkoznunk az étkeztetéssel. Nem kórházi profil a hús, só, kenyérru beszerzése. Nekünk, a menedzsmentnek, elsősorban a betegellátásra kell koncentrálnunk. Egy élelmezéssel foglalkozó cég ezt a feladatot nyilván profi módon végzi, és az alapanyagokat sokkal olcsóbban tudja beszerezni. Főigazgatóként számomra alapvető fontosságú szempont, hogy óriási változás történt a dolgozói étkeztetésben is, és munkatársaim elégedettebbek. Az ebédlő ismét találkozóhelyé, a társasági élet színhelyévé, szakmai konzultációs fórummá vált.

ellátást alakított ki. Mi az itt biztosított a lá carte étkeztetéssel járulunk hozzá a minél optimálisabb ellátáshoz. Dietetikusi ismeretanyagunkat az alkalmazotti étkeztetésbe is beépítjük. A kórház munkatársai között is lehetnek olyanok, akik szeretnének minél egészségesebben táplálkozni. Tudatos táplálkozásra törekvő vendégeink igényeinek megfelelően, az a lá carte kínálatunkban szereplő ételeinket jelekkel különböztetjük meg: a szénhidrátszegény ételt mosolygó arcocska, a koleszterinszegény szívecske, az energiaszegény ételt napocska jelöli. Mindennap van diabéteszes étrendünk, hiszen erre egyre nagyobb az igény az alkalmazottak

között. Saját cukrászatunk nagy mennyiségben készít diabetikus cukrászati termékeket, tortákat, melyekre rendelést is felvesszünk.

### **H** *Csodájára járnak alkalmazotti éttermüknek. Mi a titkuk?*

– Az új étterem megnyitásával a kórházban dolgozók mindennapi életében rendkívül markáns változás állt be. Amikor délben megérkeznek hozzánk a vendégek, az étkezés mellett kicsit kikapcsolódni, felüdülni is jönnek 20 percre. Ezt az időt, kellemes, jó ízű ételek társaságában szeretnék eltölteni. Ez óriási felelősséget ró ránk. Éves animá-

ciós menetrendet vezetünk, nem megyünk el az állami ünnepek, néphagyományok mellett anélkül, hogy aznapi aktuális ételsorunkba ne emelnénk be az aktuális eseményhez illeszkedő ételeket. Tartunk évszakhoz igazodóan eper vagy őszibarack napot, grillnapokat, nyáron turmixokat ajánlunk. Eseményeket hozunk létre az étterem életében, a dekorációt az évszakokhoz igazítjuk, próbálunk vendégeinknek igényes körülményeket nyújtani.

**ZÖLDI PÉTER**

lapmenedzser