

Eljutni a betegágyig

Jövőre hatodik kórházi intézményi partnere-nél nyit új konyhát az Eurest Kft. – nyilatkozta lapunknak Nyerges János, a cég ügyvezető igazgatója, akit idei eredményeiről, a kórházi ételmezés javítását célzó kormányzati törekvésekről és a jövőbe-li irányokról kérdeztünk.

H *Ügyvezető igazgató úr, milyen eredményeket értek el 2007-ben?*

– Cégünk idén remek évet zárt. Hajtós és munkás év volt 2007, de méltó eredményeket hozott. Árbevételünk jelentős mértékben megnőtt, amit kétszer akkora arányú növekedés követett üzleti eredményeinkben is. Ez azt jelenti, hogy hatékonyságban nagyon sokat tudtunk fejlődni. Sikerült idén belép-nünk a diákétkeztetés területére, munkahelyei éttermeink száma meghaladja a negyvenet, és kórházi portfóliónk is egy újabb gyöngyszemmel, a győri Petz Aladár Megyei Kórházzal bővült. Így már összesen hat egészségügyi intéz-ményben tevékenykedünk.

Stratégia

H *Milyen stratégián alapul piacfejlesztési tevékenységük?*

– A piaci szegmensek között szeret-nénk továbbra is szinergiát megvalósí-

tani. Annak idején, amikor a kórházi étkeztetéssel elkezdtünk foglalkozni, nagyon jól be tudtuk vinni a munkahelyi vendéglátásban meglévő minőségi szolgáltatásunk tapasztalatait az egészségügybe. Később az egészségügyben kibővített dietetikai tapasztalatainkat vissza tudtuk áramoltatni a munkahelyi vendéglátásba, a diákétkeztetésben pedig mindkettő tapasztalatait sikeresen tudjuk kamatoztatni. Kiemelkedőnek tartom azt az előrelépést is, hogy nem csak a diákétkeztetésbe léptünk be idén, hanem elkezdtük felépíteni létesítmény-menedzsment szolgáltatásunkat is. Például a munkahelyi étkeztetésben meglévő partnereinknél tevékenységünket porta, mosoda és takarítási szolgáltatásokkal egészítettük ki.

H *Hogyan látja az év folyamán az egészségügyben megvalósított tevékenységüket?*

– Az Eurestre minden területen, így az egészségügyben is, alapvetően a szolgáltatás folyamatos megújulása és az innováció jellemző. Az elmúlt évben ez természetesen megjelent egészségügyi étkeztetési szolgáltatásunkban is. Több helyen bevezettük a betegétkeztetés területén az online rendelési rendszert. Büszke vagyok arra, hogy a választási lehetőség kialakításával megelőztük az

őszt végén életbe lépett miniszteri rendeletet. Emellett olyan minőségi szolgáltatásokat hoztunk létre, mint a Markusovszky Kórházban kialakított és november végén átadott európai színvonalú kávézó, illetve a „Mindentudó ABC”. Ehhez hasonló fejlesztéseket a jövőben szeretnénk más intézményekben is megvalósítani. Kórházi alkalmazotti étkeztetési tevékenységünk során a „Tudatos választás” programra, azaz az egészséges táplálkozást előtérbe helyező étlapszerkesztésre, valamint a munkahelyi étkeztetés egyhangúságát megtörő különböző animációkra fektettünk nagy hangsúlyt.

Minőség

H *Mi a véleménye az egészségügy átalakítását célzó törekvésekről?*

– Egy ételmezéssel foglalkozó cég részére nincsen annál jobb hír, mint amikor az ágazatért felelős minisztérium is úgy gondolja, hogy lényegesen javítani kell a kórházak étkeztetési szolgáltatását. Ráadásul nem egyszerűen úgy gondolják, hanem áldoznak is erre hárommilliárd forintot. Úgy látjuk, hogy a minisztérium által megjelölt célok – teljesülésük esetén – nagymértékben fogják javítani a betegek általános közérzetét. A minisztérium által kijelölt célokat – a tízórai és uzsonna kivételével

– több kórházunkban már korábban is megvalósítottuk, nálunk régóta működik a főételek közötti választási lehetőség. A visszajelzések alapján betegékeztetésünk minősége megfelelt az elvárásoknak, részben annak is köszönhetően, hogy minden intézményben működik az a dietetikusokból, a kórház kapcsolattartóiból és munkatársainkból álló munkacsoport, amely a teljes szolgáltatási kört ellenőrzi és folyamatosan továbbfejleszti.

H Mely területeken kellett Önöknek fejleszteniük?

– Nekünk az volt az elsődleges feladatunk, hogy elindítsuk a kísértéteztetéseket, a tízórait és az uzsonnát. E tekintetben könnyű volt a feladat, hiszen azokban az intézményekben, ahol működünk, korszerű technológia áll mögöttünk, például egyéni tálalási rendszert működtetünk, az ételkészítést kémelő főzés technológiával támogatjuk. Ezzel a technológiával viszonylag könnyen meg lehet felelni az elvárásoknak. Örültünk ennek a változásnak, mert az étkeztetés fejlesztését célzó kormányzati igények az általunk évekkel ezelőtt kitzűzött, azóta folyamatosan és következetesen képviselt minőség iránti elkötelezettséget erősítette bennünk tovább. Az elmúlt években nagyon sokat időt, energiát, intenzív képzési tevékenységet és komoly erőforrásokat fordítottunk munkatársaink szaktudásának fejlesztésére, hiszen az általunk nyújtott szolgáltatásokat embereknek keresztül végezzük. Hiába van mögöttük kitűnő technológia, innovatív megoldások, ha ők nem képzettek, motiváltak és lojálisak, akkor a minőség nem tud megjelenni a szolgáltatásban.

Kapcsolatok

H Hogyan értékeli az intézményekkel kialakított kapcsolatokat?

– Együttműködéseink általában évtizedet meghaladó időtartamra kötöttek. A hosszú távú szerződések csak akkor működőképesek, ha a kórházak menedzsmentjével nagyon jó, partneri kapcsolat alakul ki, és a szó magasztos értelmében igazi partnerként kezeljük egymást. Éppen ezért örülök annak, hogy valamennyi partnerünkkel igazán jó együttműködést alakítottunk ki, ugyanis társaságunk egyik legfontosabb célja, hogy ez a partneri viszony továbbra is jól működjön.

H Milyen kihívásokkal néznek szembe 2008-ban?

– Érdekes módon, mi már két hónapja benne vagyunk az újévben. Számunkra 2008 legnagyobb kihívását az élelmiszerek és nyersanyagok területén tapasztalható inflációs nyomás jelenti. Európában az elmúlt évben Magyarországon emelkedtek a legnagyobb mértékben az élelmiszerek. Működési



Nyerges János

költségeink közel fele ezen a területen realizálódik. Emellett januártól jelentősen emelkedik az energia ára is, amely szintén komoly tételt jelent egy konyha üzemeltetésében. Ezért is fontos előnyünk, hogy ebben az évben nagyon sokat fejlődöttünk hatékonyságban, és az inflációs nyomást nem kényszerülünk teljes mértékben áthárítani partnereinkre.

Együttműködés

H Mikorra készül el győri beruházásuk?

– A Petz Aladár Megyei Kórházban szeptemberben kezdtük a konyha teljes körű felújítását. Több mint 400 millió forintot investálunk az ételmezés korszerűsítésébe. A fejlesztéseket 2008 augusztusára zárjuk le, addig óriási kihívást fog jelenteni az intézmény napi, folyamatos és biztonságos ellátása, mind élelmiszerbiztonsági, mind higiéniai vonatkozásban. Ennek oka, hogy működés közben kell a kétezer adagos konyhát, a közműcserétől a teljes szelőlőző berendezés cseréjén keresztül felújítani. Természetesen Győrben is a minőség fogja jellemezni az Eurest te-

vékenységét, a betegéteztetés és az alkalmazotti ellátás területén egyaránt. Az alkalmazotti ellátásban szintén európai színvonalú éttermet szeretnénk kialakítani, széles étlapválasztékkal és színvonalas büféellátással. De legújabb partnerünk mellett természetesen szeretnénk a kórházi ételmezés területén tovább bővíteni.

H Hogyan bővíthetik az együttműködő partnerek körét?

– Továbbra is hisszük, hogy az egészségügyben egy olyan külső vállalkozó, amely a minőségi étkeztetés területére koncentrálna, és ezen a területen nemzetközi tapasztalatokkal rendelkezik, sikeres lehet, méghozzá úgy, hogy ez az intézmények számára is messzemenően előnyös. Minden együttműködésünk során arra törekszünk, hogy mindkét fél számára komoly nyereséget hozó együttműködést alakítsunk ki. Ez nekünk azért jó, mert a 365 napos üzem jól tervezhető, stabil az étkezők létszáma, és jelentős fejlődési lehetőség vár még erre a területre Magyarországon. Az intézmények számára pedig azért pozitív az együttműködés, mert a hatékonyság javításán túl ezen a területen lehet a leglátványosabb közérzetjavító eredményeket elérni, legyen szó az intézmények betegeiről vagy munkatársairól.

H Hogyan látja, milyen lesz öt év múlva Magyarországon a kórházak ételmezése?

– Az egészségügyi betegellátással akkor lennének igazán elégedett, ha megvalósulna az a célunk, amely szerint a kórházi konyhát és éttermet üzemeltető cég egészen a betegig el tudna jutni. Az lenne az optimális állapot, ha a mi munkatársaink tudnák megbeszélni a betegekkel, hogy mit és hogyan szeretnének enni, ők juttatnák el az ételt a betegágyig, és kialakulna a munkatársaink és az intézmény betegei közötti közvetlen kapcsolat. Ez a fejlődés pedig már ténylegesen arról szólna, hogy a beteg igényei szerint étkezhetne, és bizonyos jelenlegi megkötésektől megszabadulhatnánk. Partnereinknél törekszünk arra, hogy ezt a cél minél hamarabb elérjük – e törekvésünket támasztják alá meglévő partnereinknél végzett fejlesztéseink is.

ZÖLDI PÉTER

lapmenedzser