

Hogyan nyújtunk minőséget?

November 22-én ünnepélyes keretek között adták át az Eurest Kft. által üzemeltetett kávézót a szombathelyi Markusovszky kórház újonnan felépített sürgősségi tömbjében. Miért van szüksége egy kórháznak kávézóra? – tettük fel a kérdést az érintetteknek.

T Markusovszky kórház 2007 júniusában megnyitott Sürgősségi Betegellátó Tömbjének földszintjére belépő látogató balra egy bensőséges hangulatú kávézót, jobbra „Mindentudó ABC”-t lát. A harminc négyzetméteres kávézóban négy kis asztalka mellett ülnek a vendégek, de van, aki csak megáll a pultnál egy gyors kávéra. A szomszédban lévő, valamivel nagyobb bolt óriási termékválasztékot nyújt a betegeknek, orvosoknak és látogatóknak.

A XXI. század kihívásainak megfelelő Sürgősségi Tömb bejárata előtt állnak a kórház legértékesebb fái, a mellettük álló padokon nyáron kényelmesen lehet hűsölni és kávézni. A Gyöngyös patak továbbra is a megszokott medrében folyik, a téren álló Markusovszky Lajos szobortól a patakon átívelő fahídon egyenes út vezet a Sürgősségi Tömbbe és az intézmény új kávézójába.

Igényesség

Az intézményben dolgozó orvosokhoz és a kórház vezetőihez számtalan olyan vendég, látogató érkezik, akiket ők kulturált körülmények között szeretnének vendégül látni, és egy jó hangulatú beszélgetést folytatni, amire a gyógyító osztályokon vagy az orvosi szobákban nincs lehetőség. A kávézó kiváló lehetőséget teremt arra, hogy kényelmesen, nyugalomban, akár a kórház számára kifejlesztett Markusovszky-kávé mellett beszélgessenek egymással a kórház munkatársai és vendégei.

Megjelenésében és kultúrájában egyedi jelenség a kávézó, amelyhez hasonló élménnyel sajnos nem sok magyar kórházban lehet találkozni. A belsőépítészeti tervezőknek a bordó, narancs- és citromsárga színek kombiná-

ciójával sikerült igényes belső teret kialakítaniuk.

– Az inspiratív igényesség megteremtésére törekedtünk a belsőépítészeti megoldások kialakításánál – jelzi Falusiné Kiss Marian, a kávézót kialakító és üzemeltető Eurest Étteremüzemeltető Kft. szombathelyi egységvezetője. – Talán sikerült ebben a kávézóban olyan hangulatot teremtenünk, hogy a tíz percet vagy akár egy órát is nálunk töltő vendégeket a kávézás ideje alatt a teljes kikapcsolódás élménye töltse el. Erre rendszeresen változó dekorációnkkal is rásegítünk. Most, hogy közeledik a karácsony a kávézóba varázsoljuk az ünnep összes illatát és szépségét.

Frissesség

A kiváló pörkölésű kávé túl amaretto szirupot, tejszínhabot és csokoládéforgácsot tartalmazó Markusovszky-kávé kivül természetesen a klasszikus kávéváltozatok, az espresso, cappuccino vagy café latte is megtalálható az itallapon. A desszertes pultban az intézmény saját cukrászatának aznapi, saját készítésű tortái, desszertjei díszelnek.

– Süteményeinket nem vajás krémekből, hanem könnyed, laza főzött krémből készítjük, ha már egyszer egy kórházban vagyunk – meséli Falusiné Kiss Marian. – A hozzánk érkező betegek

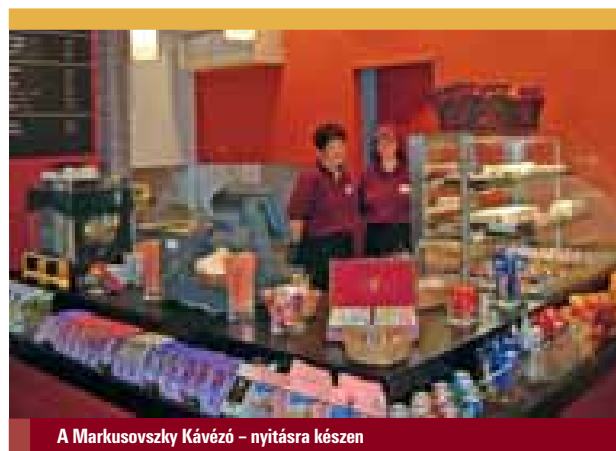
Szombathelyen csak egyetlen diabetikus cukrászda található, bárkit szívesen várunk. Az intézménybe kezelésre érkező, vagy onnan távozó cukorbetegnek nem kell lemondaniuk a süteményekről, mi minden szelet sütemény szénhidrát-tartalmát közöljük velük, így kellemes költethetik el tízóraiukat vagy uzsonnájukat nálunk.

A helyes táplálkozás megvalósítása és a betérő vendégek egészségi állapotának javítása érdekében a kávézó kínál „fitt” szendvicseket is, amelyeket teljes kiőrlésű lisztből sült, magokkal dúsított péksüteményből, zsírszegény felvágottakból, sajtokból, salátákból, csirákából készítettek, tehát minden energia megtalálható bennük, ami a nap indításához nélkülözhetetlen.

Mindentudó ABC

A kávézóval szemben kialakított boltba betérő vendég számtalan élelmiszert, szendvicset, csokoládét, rágcsálnivalót és tejipari termékeket lelhet fel. A „Mindentudó ABC”-ben árusított szendvicsek a hagyományos ízvilágot részesítik előnyben, megtalálható közöttük rántott húsos és fasírtos szendvics is, de a termékválasztékot dietetikai szaktudással alakították ki: például kizárólag aktív élőflórás joghurtokat árulnak, illetve kalciumban és magnéziumban is gazdag ásványvizet helyeznek el a polcokon. Ugyanígy koncentrálnak arra is, hogy az üdítők között megtalálhatóak legyenek a csökkentett energiatartalmú, magas rosttartalmú, vitaminban dús üdítők is.

A boltban árusított süteményeket, szerelmeslevelet, fánkot, almás- és túrós lepényt, túrós tászkát és pogácsát szintén a kórház saját cukrászata aznap reggel állítja elő, így frissek és ropogósak a termékek. Emellett a „Mindentudó ABC”-ben újságok, higiéniai és pipere termékek is megtalálhatóak, de minden olyan áruval ellátták, amire a betegeknek



A Markusovszky Kávézó – nyitásra készen

szenvedhetnek bármilyen anyagcsere problémában, ezért nálunk bárki rálehet a tortáktól az almáslepényig számtalan diabetikus készítményre. Mivel

vagy a hozzátartozóknak szüksége lehet: prémium bonbonok, virágcsokrok, apró plüssállatok egészítik ki a termékskálát.

A fejlesztés okai

Az Eurest Kft. a munkahelyi vendéglátásban több mint negyven éttermet működtet, színvonaluk megközelíti a kereskedelmi vendéglátás minőségét. Az itt szerzett tapasztalatot a cég a kórházi élelmezés területén is megfelelően tudja alkalmazni.

– Nem új dolgokat kell kitalálni, hanem a máshol felhalmozott tapasztalatainkat, amelyeket irodaházakban és multinacionális gyárakban szedtünk össze, a kórházi környezetnek megfelelően kell megvalósítani – véli az egységvezető asszony. –Azokban a kórházakban, ahol az Eurest Kft. végzi az étkeztetést és üzemelteti az alkalmazottak részére fenntartott éttermet, az alkalmazottak részére kulturált, európai színvonalú szolgáltatást és étkezési körülményeket teremtünk, amelyeket a betegek csak korlátozott számban vesznek igénybe. Ezekben a helyeken a büfék megmaradtak a helyi kisvállalkozók kezében, akiknek, úgy tűnik, jellemzően nincsenek meg a lehetőségeik és forrásaik ahhoz, hogy a büfében lényegesen jobb körülményeket teremtsenek. Ezért próbáltunk meg az alkalmazotti étteremhez hasonló színvonalú büfészolgáltatást elindítani, úgy, hogy a központi konyha, a kávézó és a bolt üzemszervezését összekapcsoljuk.

A büfénél több

Bár a cég a büfészolgáltatás fejlesztésére koncentrált, belátták, hogy olyan szolgáltatást kell kialakítani, ahová a kórházba érkező látogatók is egész nap örömmel betérnek, és saját igényeiknek megfelelően vásárolnak. Ezért túlléptek a büfé koncepción, és építették fel az egymás szomszédságában lévő két egységet. A hagyományos büfé funkciót szétválasztották, és nyitottak egy hangulatos kávézót, illetve egy boltot, ahol minden apróságot meg lehet vásárolni.

– Természetesen nem csak a betérő látogatóknak, hanem a betegnek is lehetőséget teremt a kávézó és a bolt a kulturált vásárlásra – állítja Falusiné Kiss Marian. – Mind az alkalmazottaknak, mind a betegeknek, és remélhetőleg a látogatóknak is korszerű, kellemes, európai színvonalú szolgáltatást nyújtunk lesz, ami szervesen kapcsolódik az intézményben korábban kialakított étter-

mi koncepcióhoz. Például hasonló kávézón nyitottunk meg a Nokia komáromi gyárában tavaly, ahol a cég dolgozóinak zárt körülmények között biztosítjuk a kulturált kávézás és pihenés lehetőségét. Ezeket a tapasztalatokat sikerrel tudtuk kamatoztatni a Markusovszky kórház kávézójában is.

Szolgáltatási filozófia

A kávézó érdemi céljairól megkérdeztük a cég ügyvezető igazgatóját is:

– A magyar közétkeztetői piacon végzett tevékenységünket áthatja a minőség iránti elkötelezettség – jelzi Nyerges János. – Pontosan ezért tartjuk fontosnak, hogy a minőségi étkeztetést nyújtó éttermek szolgáltatásait a kávézók, bü-



Ünnepélyes megnyitó – szalagátvágás közben*

fék irányába is kiterjesszük. Nem vegyes boltot szeretnénk működtetni, ahol mindent lehet kapni, hanem szeretnénk a kulturált vendéglátásra koncentrálni, és a mellette lévő kiskereskedelmi üzletben a teljes kórházi közönségnek felajánlani mindazokat a termékeket, amelyekre a betegeknek és alkalmazottaknak szüksége lehet. A Markusovszky kórház gyönyörű sürgősségi tömböt hozott létre. A kórház és munkatársai megérdemlik, hogy ebben a tömbben olyan hangulatos kávézó és bolt legyen, amire mindenki büszke. Természetesen hasonló céljaink vannak a többi, általunk ellátott kórházi intézményben is.

Mit szól a kávézóhoz és a „Mindentudó ABC”-hez az intézmény? – tettük fel a kérdést dr. Lakner Lászlónak, a Markusovszky Kórház Zrt. vezérigazgatójának:

– Már régóta szerettünk volna egy olyan exkluzív helyet teremteni – válaszolt a vezérigazgató –, ahol a betegek leülhetnek látogatóikkal, a kórház munkatársai mel-

tő körülmények között fogadhatják magasrangú vendégeiket, illetve ahol kulturált körülmények között szerezhető be az újság és a csokoládé. Az ötlet már évek óta felmerült, de hiányzott hozzá szakértelmünk – mert mi elsősorban a gyógyításra koncentráltunk –, emellett anyagi forrásaink sem voltak a fejlesztésre. A konyhánkat üzemeltető Eurest Kft. felvállalta, hogy elit módon kialakítja, majd üzemelteti a kávézót és a boltot. Ez az elmúlt hónapokban meg is történt, és a Sürgősségi Tömbben olyan kávézó jött létre, amely akár Budapest belvárosában is megállná a helyét. Mi szívesen vesszük ezt az ajándékot, amely után természetesen bérleti díjat is fizet a cég, hiszen vendégkörünket méltó módon tudjuk vendégül látni benne. Ráadásul a cég az intézményünkre jellemző Markusovszky kávé

kifejlesztésével is kedveskedett a kórház dolgozóinak, akik az első hét tapasztalatai alapján nagyon szívesen járnak a kávézóba. Jó érzés látni, hogy ezzel a kávézóval mi is többek lettünk.

Mitől nem drágább?

A kávézó és a bolt megismerésekor egyetlen alapvető kérdés merült föl bennünk: mi lehet az oka annak, hogy nem drágábbak a termékek?

A válasz egyszerű: az eltérő a költség-szerkezet. Az Eurest Kft. által kialakított kávézók komoly piacfelmérés alapján, részletes belsőépítészeti tervekkel készülnek, ergonomikusak és dekoratívok. Ennek természetesen jelentős költségei vannak, aminek meg kell térülnie. Hatékonyabb a cég viszont abban, hogy a kávézó és a bolt személyzetét és logisztikáját a meglévő éttermekhez tudja kötni, például az általuk üzemeltetett konyhán tudják előállítani a szendvicseket és süteményeket. A meglévő infrastrukturális háttérrel jelentős üzemeltetési költségeket képesek megtakarítani, így az európai színvonalú kávézóban sem lesznek drágábbak a szendvicsek, mint a korábbi büfében.

* Jobbról balra: Kovács Ferenc, a Vas Megyei Közgyűlés elnöke, Marton Ferenc alelnök, Horváthné Stukics Erzsébet, a közgyűlés Egészségügyi Bizottságának elnöke, dr. Lakner László az intézmény vezérigazgatója, valamint Nyerges János az Eurest Kft. ügyvezető igazgatója.
(Fotó: Miklósi H. Csaba)