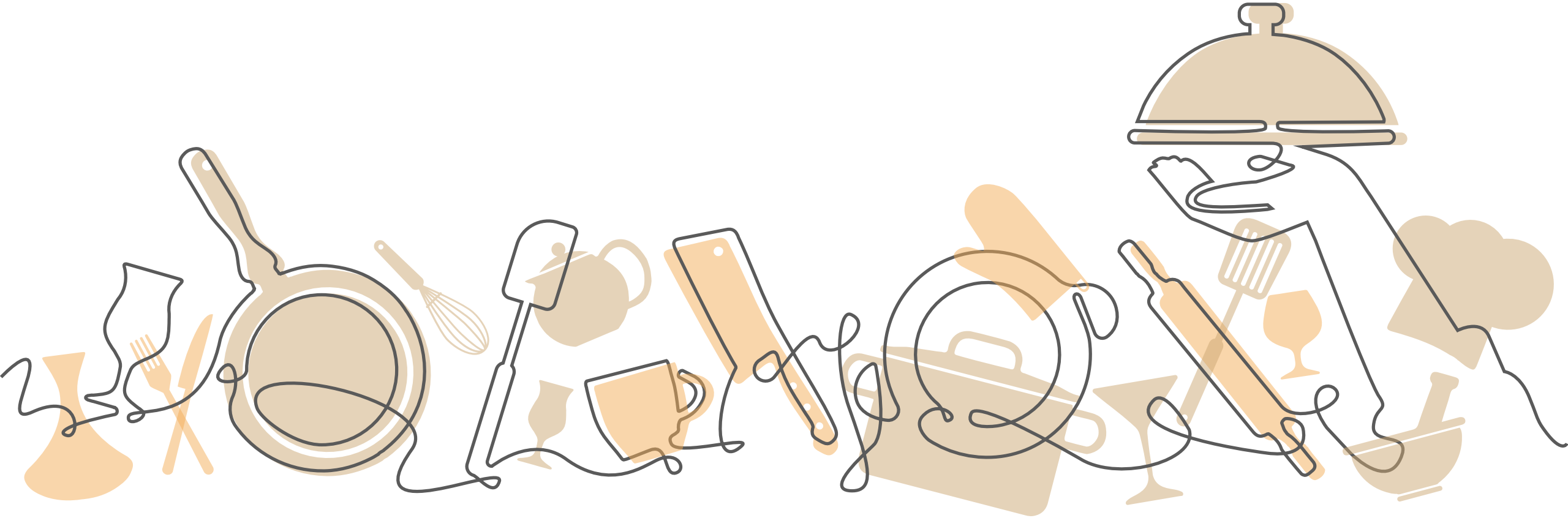


Verpflegungskonzept – “GR” Standard und Zukunftsaussichten

2. Schweizer Hotellerie - Symposium im Gesundheitswesen

04. November 2022

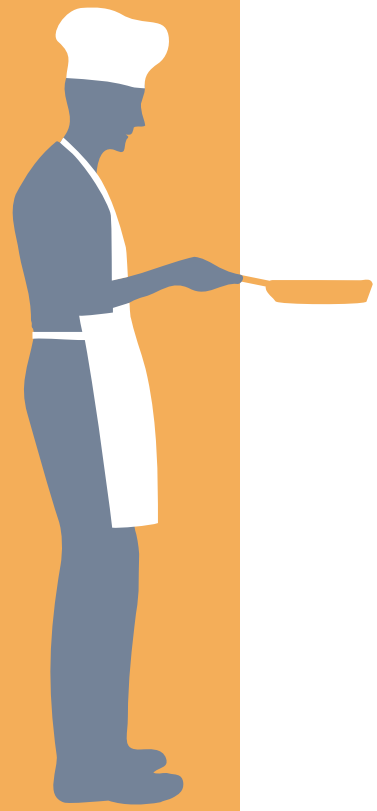
Mentimeter

Wie sehen Ihre Erwartungen an die Verpflegung im Gesundheitswesen aus?

Sind sie bereit einen Aufpreis für erweiterte Verpflegungsangebote zu bezahlen?

Mentimeter

Rezept



1 Ausgangslage & Nutzen

2 Rahmenbedingungen & Einflussfaktoren

3 Stakeholder & Kundensegmente

4 Erfolgsfaktoren & Hürden

5 Best Pactice & Optionen

Blick zurück…

Marcel Coray, Bereichsleiter Hotellerie KSGR

Entwicklung am KSGR

2008

INTERNE ARBEITSGRUPPE VERPFLEGUNG DER ZUKUNFT

AUFTRAG ZUR ERARBEITUNG VOM VERPFLEGUNGSKONZEPT

2010

GEHNEMIGUNG KONZEPT GL

DIE GL VERABSCHIEDET DAS KONZEPT ALS GRUNDLAGE Z.H. DER BAUPLANUNG & GENERALPLANER

2010 -2016

PLANUNG F&B INFRASTRUKTUR

IN ZUSAMMENARBEIT MIT GASTRONOMIE – FACHPLANER AUF STUFE BAUPLANUNG

2014

SPATENSTICH

START HOCHBAU 2016

2020

BETRIEBSSTART ZENTRALE PRODUKTIONSKÜCHE

AUSLIEFERUNG ERSTE MAHLZEIT AN ALLE STANDORTE KSGR 17.03.2020

BIS 2022

Leistungsauftrag - Konzeptziele

WIRTSCHAFTLICHKEIT

KOSTENOPTIMIERTE VOLLVERSORGUNG

MAXIMALE FLEXIBILITÄT UND GASTFREUNDSCHAFT

FÜR ALLE KUNDENSEGMENTE

GESUNDE ERNÄHRUNG

NACH EMPFEHLUNGEN SGE

VOLLSERVICE STANDORTE

ÜBER 3 STANDORTE ADÄQUATE ANGEBOTE

Stakeholder im Kernbereich

Kerndepartemente Ärzte, Pflege

Fachspezifische, prozessuale und organisatorische Anforderungen

Ernährungstherapie

Legt Grundlagen der Somnderkostformen fest
Individuelle Ernährungstherapien

Room Service

Setzt Gastgeberqualitäten auf den Bettenstationen um
Lebt einen hohen Anspruch an sich und die Dienstleistungen

Logopädie

Fachspezifische Anforderungen

Ernährungskommission

Legt Grundlagen der klinischen Ernährung fest

Gastronomie

Lebt Gastgeberqualitäten in den Gastro - Oulets
Erfüllt Ansprüche im Gästemix

Verpflegungsprozess am KSGR

Beschaffung
Zentraler Einkauf 90%
02

AVOR & Produktion
Rüsten, Vorproduktion, Kommissionierung
03

Logistik
Tägliche Belieferugng aller Standorte
04

Fertigung & Service
Dezentrales Finish, Indiv. Service
05

Planung
Angebotsplanung im Menüwahlsystem
01

Retablierung
Geschirr dezentral
Gebinde zentral
BIO Abfall
06

Zentrale Produktionsküche

Einflüsse auf Verpflegungsprozess

Gesetze
LMG, HyV

Arbeitsmarkt
Attraktiver Arbeitgeber
Geografische Lage
Erreichbarkeit

Finanzmarkt
Tarife
Verträge
Finanzierung

Wettbewerb
Attraktivität
Potentiale
Durchdringung

Zulieferer
Angebote
Verhandlung
Veträge

Externe Faktoren
Weltgeschehen
Energielage
Unvorhergesehenes

Infrastruktur → **Fachkräfte** → **Finanzen** → **Marktlage** → **Beschaffung** → **Diverses**

Küche & Restaurant
Fläche
Geräte & Apparate
Minus- und Pluskühlung
Zugänglichkeit intern & extern

Arbeitgeber
Anstellungebedingungen
Betreuung & Pflege
Entwicklung
Team
Führung
“TOP Ausbildungsbetrieb”

FIBU / BEBU
EBITDA >10%
Budget
Aufwand
Erträge
Produktivität

Positionierung
Geschäftsmodell
Vermarktung
Leistungsaufträge

Einkauf
Sortimente
Vereinbarungen
Verbindlichkeiten
Prozesse
Logistik

Entwicklung
Trends
Vorgaben Betrieb
Vision & Strategie
Gesundheit
Ambulant vs. Stationär

Kundensegmente

Im Lebenszyklus

1 | Mütter & Ungeborene
Spezifische Anforderungen
Manigfaltige Empfehlungen

2 | Neugeborene & Kinder
Sepzifische Anforderungen
Konsistenz
Empfehlungen & Erwartungen Eltern

3 | Junge & Erfahrene Erwachsene
Individuelle Bedürfnisse
Gewohnheiten & Erwartungen
KVG & VVG

4 | Senior:innen
Genuss im Alter
Lebensumfeld
Vulnerabilität

5 | Palliativ Care
Lebensqualität wahren
Appettitlosigkeit & individuelle Wünsche
Temperatur & Würzung der Speisen

Kundenportfolio

Restaurant H aifach guat

Salute aifach willkomma

Tavulin aifach dahai

Loëgarten Alters- und Pflegeheim

Energia aifach frisch

rudiala kita Chur

Stadt Chur

POLIZEI

Vollverpflegung 365 Patient:innen und Gastronomie

Verwandte Angebote
Tablettierung vor Ort
Cook & Serve
Freeflow
Front Cooking

Vollverpflegung 365

Buffet im Speisesaal
Angepasstes Angebot

Mieter & Betreiber

SB Restaurant
Verwaltungs-zentrum GR
Werktags

Caterer für Mittagstisch

Warmbelieferung an 2 Standorte
Werktags

Caterer für Mittagstisch Stadtschule

Warmbelieferung an 16 Standorte
Werktags

Abholservice durch KAPO

Verpflegung Arrestzellen
Vollpension

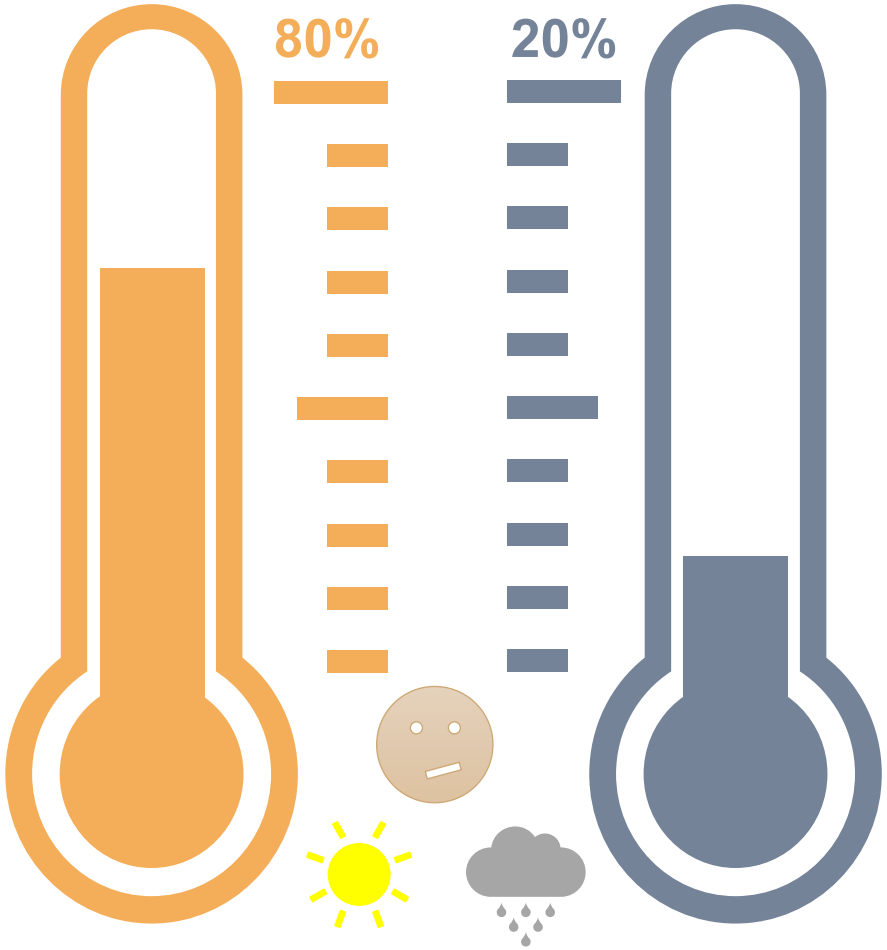
Kaffi Box aifach khuul

Ab 01.01.2023

Gastronomie KSGR

Angebote

Aktuelle Gradmesser



- Anbietermarkt & Wettbewerb
- Beschaffungsmarkt
- Finanzmarkt
- Arbeitgebermarkt
- Rezensionen
- Sicherheit
- Fortsetzung folgt?!

Zutaten

Für ein “wohlschmeckendes” Ergebnis am KSGR

Grundzutaten

Infrastruktur
Verpflegungssystem
Rezeptdatenbank
Room Service flächendeckend
Entscheidungsgremien
Leistungsauftrag
Vernetzung
Prüfungsexperten

Zusätze

Externer HACCP Support
Zusatzverkäufe
Benchmark
Food Save (UAW)
Zertifizierungen
Marktöffnung

Veredlung

Sustineri
GWÖ
Grande Tavolo

www.hotellerie-benchmark.ch www.united-against-waste.ch

Das bringt Erfolg

Produkte

Regional & frisch

Autentisch

Populär

Beliebt

Prozesse

Geprüft

Stabil & Flexibel

Vernetzt

Werte & Haltung

Partizipation

Menschen

- Trainerstaff
  Loyalität & Leadership
- Spezialisten
  Know how & Engagement
- Kunden
  Bedürfnisse & Bereitschaft
- Unternehmensführung
  Ressourcen & Commitment

Kantonsspital
Graubünden

KONZEPT
Restaurant & Cafeteria
Kantonsspital Graubünden

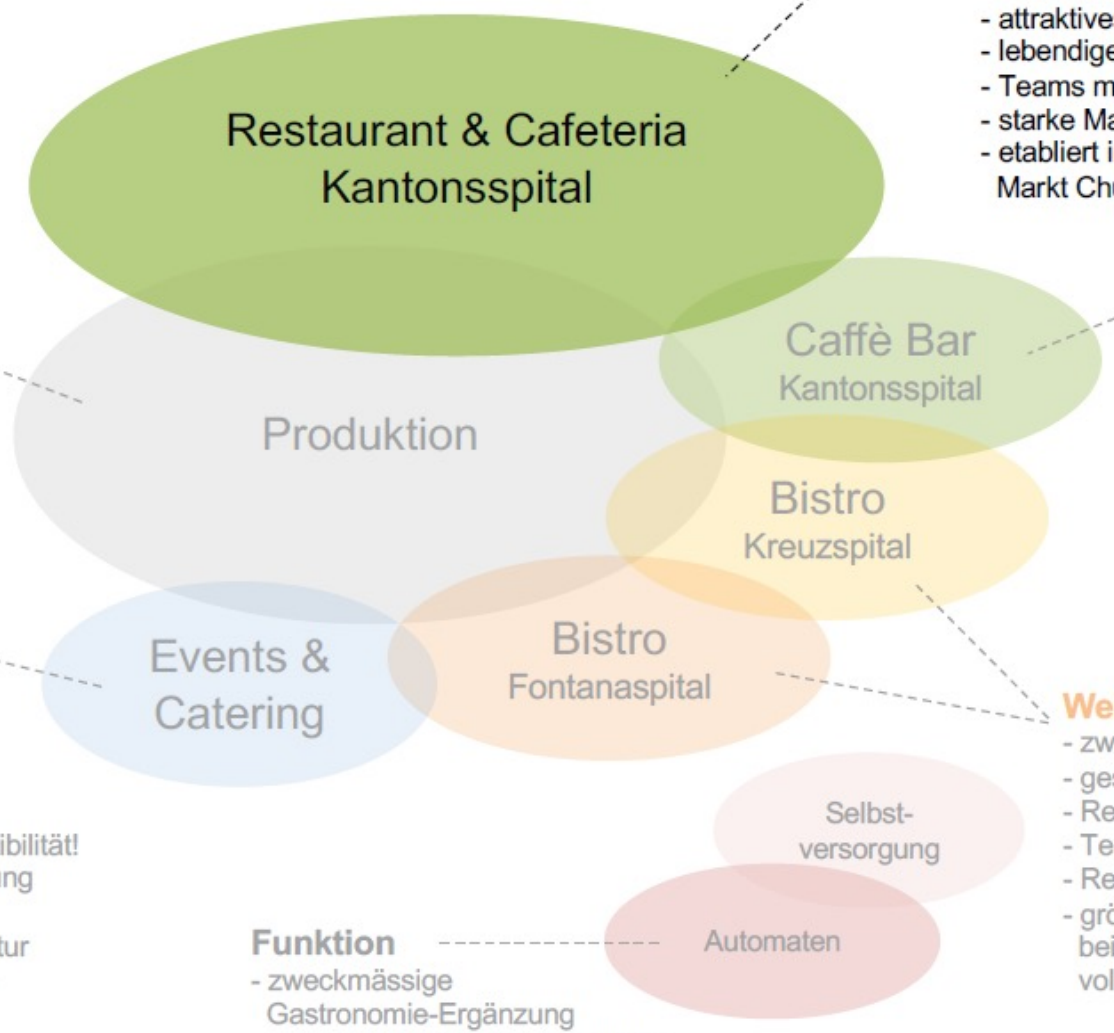
Oktober 2018
(aktualisiert: November 2018)

Kantonsspital Graubünden

VISION GASTRONOMIE

Positionierung
- öffentliches Free Flow-Restaurant & Cafeteria
- zeitgemässe Gastronomie
- klares Angebotsprofil
- F&B-Qualität & Tempo!
- attraktives Interior
- lebendige Atmosphäre
- Teams mit Herz & Charakter
- starke Marke
- etabliert im Mittags-Markt Chur

Positionierung
- leistungsstarke, systematisierte Zentralküche
- Produktion auf hohem Qualitäts- & Frische-Level
- auf Belieferung heterogener interner/externer Plattformen ausgerichtet
- flexibel bezüglich Volumina & Zeiten
- steigende Auslastungstendenz



Positionierung
- öffentliche Caffè Bar
- zeitgemässes Konzept
- klares Angebotsprofil
- Kaffee-Qualität!
- attraktives Interior
- lebendige Atmosphäre
- Team mit Herz & Charakter
- starke Marke
- etabliert im Markt Chur

Positionierung
- professioneller Catering-Partner
- Angebotsportfolio für verschiedenste Kunden & Events
- F&B-Qualität & Flexibilität!
- attraktive Inszenierung
- professionelle Logistik & Infrastruktur
- eingespielte Teams
- starke Marke
- etabliert im MICE-Markt Region Chur

Weiterentwicklung
- zweckmässige Bistros
- geschärfte Angebote F&B
- Refresh Interiors/Deko
- Teams mit Herz & Charakter
- Refresh Marken
- grösstmögliche Optimierung bei kleinen Investitions-volumina!

Funktion
- zweckmässige Gastronomie-Ergänzung
- dezentral positioniert, v.a. in den „Mix-Zonen“ Medizin/Öffentlichkeit

Kantonsspital Graubünden

1 Konzept Restaurant & Cafeteria

1.1 ECKDATEN

Betriebstyp
- öffentliches Free Flow-Restaurant mit Selbstbedienungs-Cafeteria
- abends als Event Location nutzbar

Skizze Öffnungszeiten
- Cafeteria: Mo-Fr 6.30 - 18.00h, Sa/So 7.30 - 17.00h
- Restaurant: 11.00 - 14.00h

Zielgruppen
lokales/regionales Business
Beamte Kanton & Stadt
Anwohner & Familien
Angehörige/Besucher
Mitarbeitende flex.
Mitarbeitende fix.
Pflegefachmitarbeitende
Auszubildende
Kadergruppen
Expresskunden

Charakter
- vielseitig, lebendig, schnell, sicher, attraktiv
- passend zum Wertesystem der Gastronomie im Kantonsspital GR

Angebotsschwerpunkte
- verschiedene Free Flow-Stationen mit wechselnden Komponenten, Salaten, Suppe
- wechselnde Tagesmenus Vollkost/vegetarisch Fleisch/vegetarisch, Spezialitäten-Gerichten
- salziges/süsses Gebäck, Sweets, Sandwiches
- Kaffee & Tee, Säfte & hausgemachte Limos

Service Design
- Free Flow-Selbstbedienung
- Eat In & Take Out

Kantonsspital Graubünden

1 Konzept Restaurant & Cafeteria

1.2 KONZEPTKERN & WERTE

Konzeptkern

- zeitgemässes Free Flow-Restaurant mit diversen attraktiven Anlaufstationen
- sicherer Wert für Mitarbeitende, attraktive Verpflegungs-Option für Externe/Besucher

Werte Restaurant & Cafeteria*

Frische
Willkommenskultur
Respekt für Jedermann
Qualität
Kantine 2.0
Gruppen-Treffpunkt
modular
Multifunktions-Plattform
modular

Angebotsphilosophie

- preiswert/niederschwellig
- schnell, unkompliziert
- frische, gesunde Vollverpflegung als Kern
- abwechslungsreiches, vielfältige Angebote
- Ausgewogenheit zwischen kalt/warm bzw. vegetarisch/Fleisch/Fisch
- täglich wechselnde (subventionierte) Angebote
- saisonale Free Flow-Angebote (Preis nach Gewicht)
- zum Wertesystem des Kantonsspitals GR passend
- Fokus auf lokale Produkte/Lieferanten
- hohe Qualität zu marktgerechten Preisen
- tiefer Convenience-Grad, viel Hausgemachtes

schnell, gut und günstig.

Unser Lunch-Geheimtipp in Chur.

*Werte in Abstimmung mit Wertesystem/Branding Gastronomie Kantonsspital GR, 2017

2 Food & Beverage

2.1 ANGEBOTSSTRUKTUR RESTAURANT*/**

Menus

Täglich wechselndes Vollkost-Angebot

täglich wechselndes Dreikomponenten-Menu
mit Fleisch, Fisch oder Geflügel

	intern/extern
Tagesteller	10.50/16.-
Menu	11.50/18.50

(Tagesteller + Salat + Suppe)

Täglich wechselndes vegetarisches Menu

täglich wechselndes Mehrkomponenten-Menu

	intern/extern
Tagesteller	10.50/16.-
Menu	11.50/18.50

(Tagesteller + Salat + Suppe)

Front Cooking-Station

Täglich wechselnde Klassiker & Lieblingsgerichte

- Pizza mit diversen Toppings
- Asia-Gerichte aus dem Wok
- à la Minute-Fleisch vom Grill

intern/extern
10 bis 15.- / 15.- bis 20.-

Free Flow-Stationen

Free Choice Buffet

6 bis 8 Komponenten,
davon 3 Komponenten identisch mit Vollkost-Menu &
1-2 Komponenten identisch mit vegetarischem Menu

intern/extern
100gr. ohne Fleisch = 2.-/3.80
100gr. mit Fleisch = 2.40/4.20

Salat-Buffet

- verschiedene saisonale Blattsalate
- verschiedene Gemüsesalate
- Pasta-/Reis-/Kartoffelsalat
- verschiedene Antipasti-Salate
- Beilagen:
  Kerne, Zwiebeln, Croutons...
- 3 verschiedene hochwertige Öle:
  Kürbiskern-, Distel-, Rapsöl
- Spezialessig:
  Himbeer-, Balsamico-, Apfelessig
- 3 verschiedene Salatsaucen
- diverse Brote

intern/extern
100gr. = 2.40/4.20

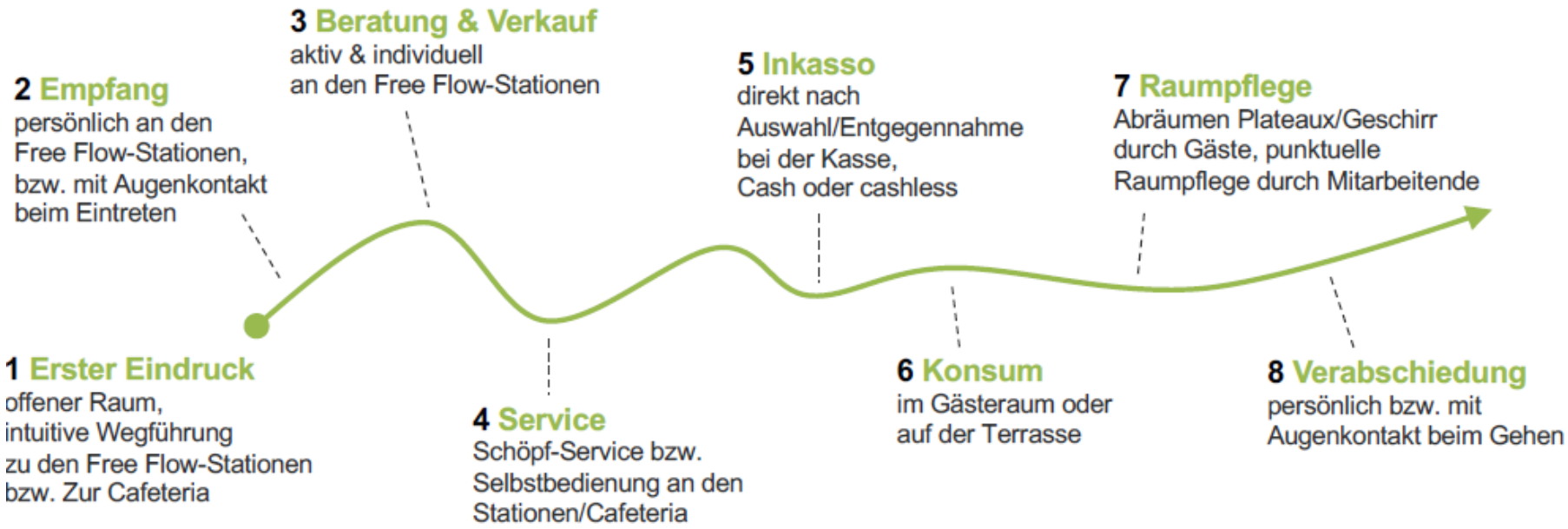
*Richtpreise ab 2019, noch im Detail zu definieren
**Angebot Beverage siehe Angebotsstruktur Cafeteria, S.8

Kantonsspital Graubünden

3 SERVICE DESIGN*

Food & Beverage**
- Einkauf Roh- oder Fertigprodukte bei lokalen Partnern
- Vorproduktion Produktionsküche
- Fertigung/Veredelung vor dem Gast

Customer Journey
Restaurant & Cafeteria
- Schöpf-Service an den warmen Stationen
- Selbstbedienung am Salatbuffet, im Free Choice & in der Cafeteria



*Raumprogramm entwickelt durch Architekt/Gastro-Planer
**Prozesse gemäss Managementprojekt Gastronomie SUN, Daniel Christen, 2018

4 Look & Feel

4.1 KOMMUNIKATION*

Name & Marke
- eigenständiger Name & Marke
- verwandt mit weiteren Plattformen öffentl. Gastronomie Kantonsspital GR
- verwandt mit Marke & Auftritt Kantonsspital GR

Corporate Identity
- bewusste Pflege Corporate Design
- bewusste Pflege Corporate Communication
- konzepttreues Corporate Behaviour
- konzepttreue Angebotsentwicklung
- periodische Kontrolle Ist/Soll Corporate Identity, Angebot & Werte
- konstante Imagepflege

Jährliche Marketingstrategie
- Fokus Zielgruppen & messbare Ziele
- Entwicklung Verkaufsziele
- Timing & Budgetierung Massnahmen

Periodische Werbemassnahmen
- Umsetzung gemäss Jahres-Timeline

Externe Kommunikation
- täglich gewährleistete Telefon- & Mailkommunikation

Reservations-Management
- Reservationen nur für Gruppen ausserhalb der Öffnungszeiten
- Event-Anfragen via Abteilungsleitung bzw. Teamleitung Gastronomie

Online-Präsenz & -Kommunikation
- eigener Web-Auftritt, verlinkt mit Kantonsspital GR
- gezielte SEO-Massnahmen
- lebendige Social Media-Plattformen
- Präsenz auf Event-Plattformen

Public Relations & Kooperationen
- aktive Beziehungspflege zu internen/externen Gästen, Partnern, Medien
- Kooperationen mit internen Bereichen & externen Lieferanten/Partnern

*Marke/Auftritt entwickelt durch Marketing-Partner

5 FINANZEN

Kalkulationsgrundlagen

Restaurant

Umsatz/Gast
- netto, exkl. MwSt.

Mittag	CHF 14.-

Mittelwert	**CHF 14.-**

Gästezahl
- saisonal ungewichtet

Montag	400 Gäste
Dienstag	400 Gäste
Mittwoch	400 Gäste
Donnerstag	400 Gäste
Freitag	360 Gäste
Samstag	60 Gäste
Sonntag	60 Gäste

Total	**2‘080 Gäste/Woche**

Cafeteria

Umsatz/Gast
- netto, exkl. MwSt.

Morgen	CHF 4.-
Znüni	CHF 5.-
Mittag	CHF 10.-
Nachmittag	CHF 5.-
Abend	CHF 7.-

Mittelwert	**CHF 6.70**

Gästezahl
- saisonal ungewichtet

Montag	400 Gäste
Dienstag	400 Gäste
Mittwoch	400 Gäste
Donnerstag	400 Gäste
Freitag	360 Gäste
Samstag	110 Gäste
Sonntag	110 Gäste

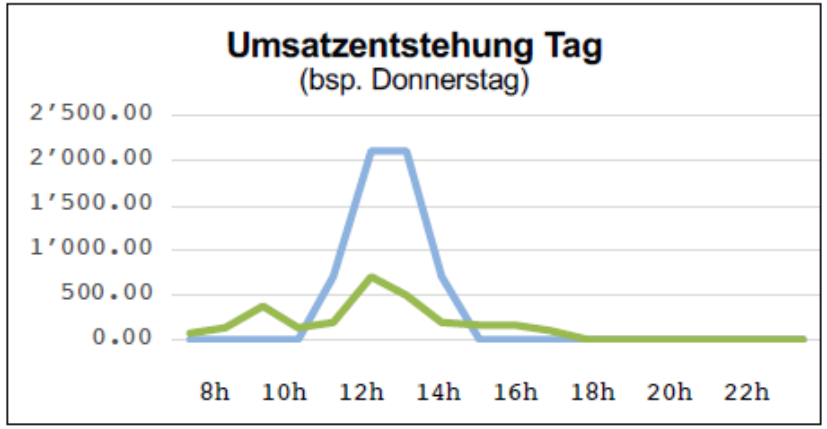
Total	**2‘180 Gäste/Woche**

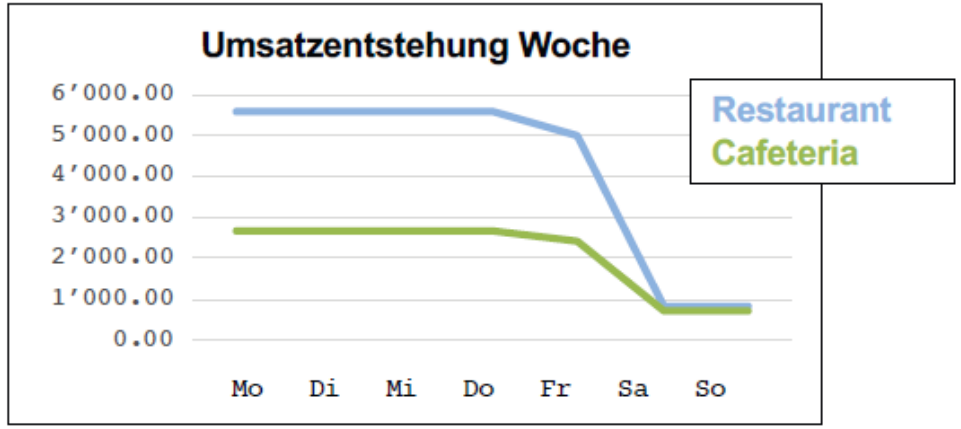
5 Finanzen

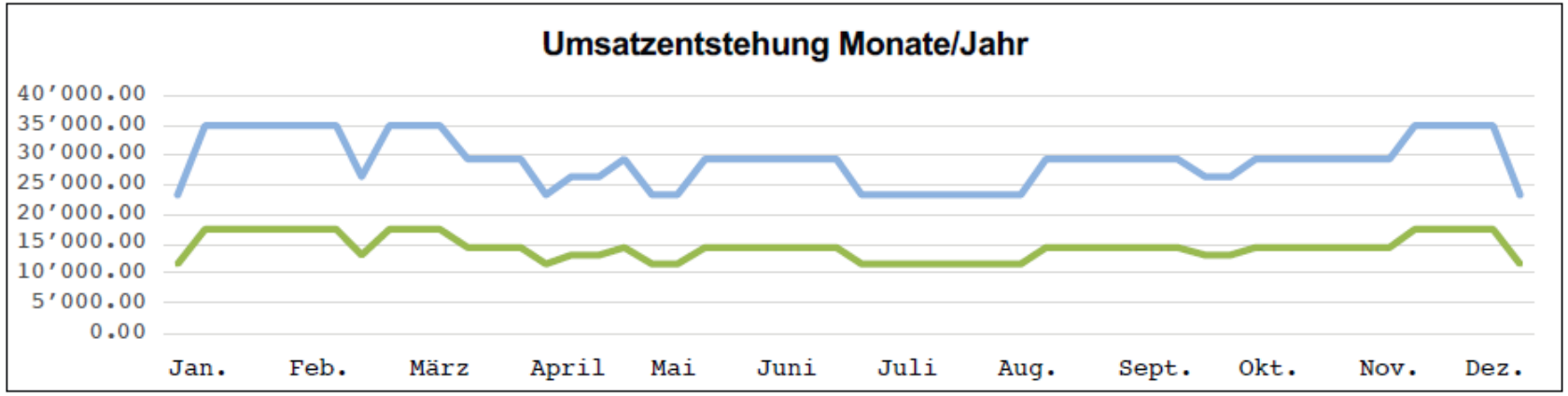
5.1 UMSATZENTSTEHUNG

Prinzip

- Netto-Einnahmen, exkl. MwSt.
- Gewichtung Tagesumsätze gemäss Schwankungen Wochentage
- Gewichtung Wochenumsätzen gemäss saisonalen Schwankungen







5.2 MITARBEITERPLANUNG

Team-Struktur
& Lohnniveau*

- 1 Teamleitung Restauration	CHF x13
- Front-Team (Ausgabe/Raumpflege & Kasse)	je CHF 4‘500.- x13

Schichtplanung
Front Wochentage

- Teamleitung Restauration	8.00 – 17.00h
- Frühdienst 1 Cafeteria	6.00 – 15.00h
- Frühdienst 2 Cafeteria	7.00 – 16.00h
- Spätdienst Cafeteria	10.45 – 18.30h
- Ausgabe/Raumpflege 1 Restaurant	9.00 – 18.00h
- Ausgabe/Raumpflege 2 Restaurant	8.00 – 15.00h = CHF 1‘509.-/Tag

Schichtplanung
Front Wochenende

- Frühdienst Cafeteria	7.00 – 15.00h
- Spätdienst Cafeteria	11.45 – 17.30h
- Ausgabe/Raumpflege Restaurant	8.15 – 14.00h
- Kasse Restaurant	10.45 – 15.00h = CHF 641.-/Tag

Kalkulation Anteil
Mitarbeiterkosten Küche**

- wochentags	CHF 2‘684.-/Tag
- Wochenende	CHF 2‘013.-/Tag

*Basis: Lohnstruktur Kantonsspital GR & L-GAV für das Gastgewerbe
**Basis: Einsatzplanung Produktion Kantonsspital GR, 2018

Kantonsspital Graubünden

5 Finanzen

5.3 BETRIEBSBUDGET

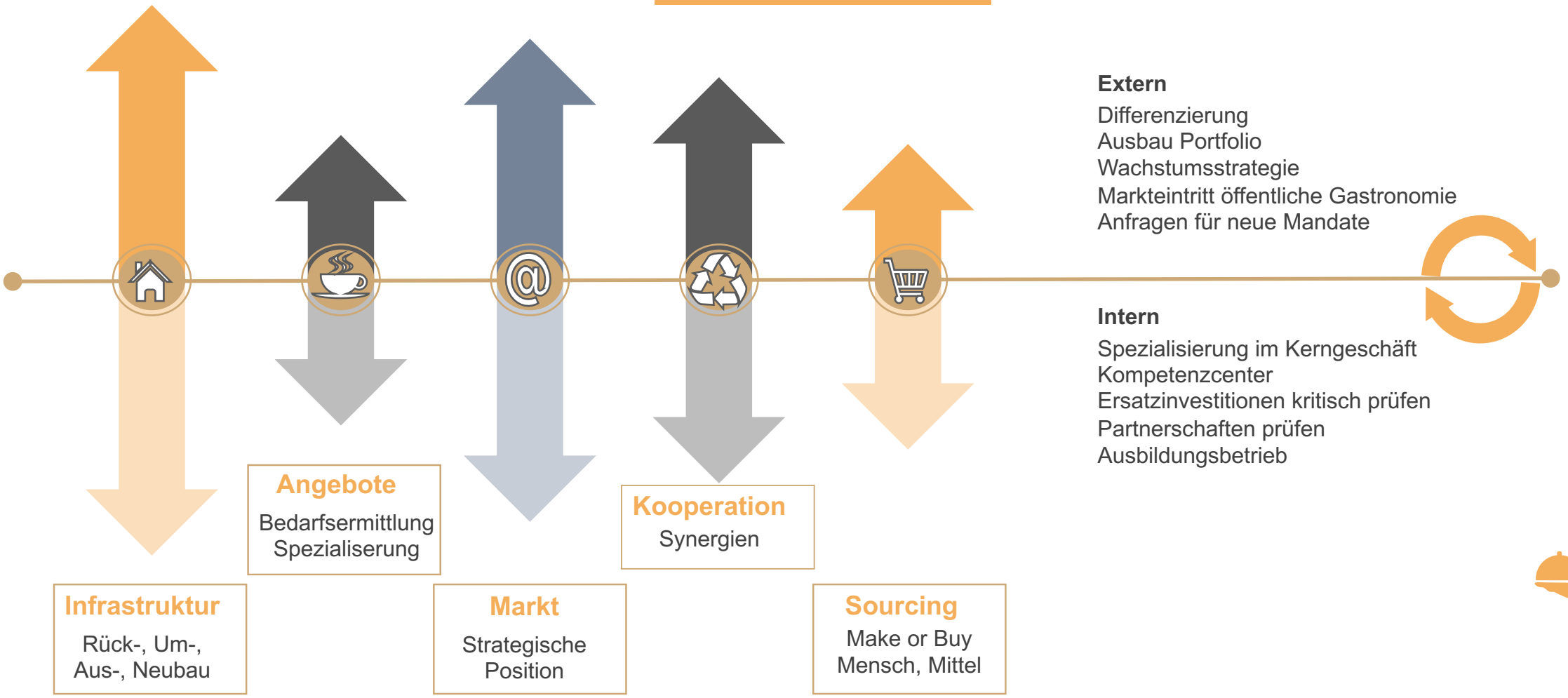
Prinzip

- Deckungsbeitragsrechnung operative Aufwände

	1. Quartal		2. Quartal		3. Quartal		4. Quartal		Geschäftsjahr		Bemerkungen
Umsatz Restaurant netto	422'240	67%	355'264	67%	337'792	67%	390'208	67%	1'505'504	67%	
Umsatz Cafeteria netto	211'439	33%	177'900	33%	169'151	33%	195'399	33%	753'889	33%	
Betriebsertrag	**633'679**	**100.0%**	**533'164**	**100.0%**	**506'943**	**100.0%**	**585'607**	**100.0%**	**2'259'393**	**100.0%**	Gesamtumsatz netto, ohne MwSt.
Warenaufwände Restaurant	126'672	30.0%	106'579	30.0%	101'338	30.0%	117'062	30.0%	451'651	30.0%	
Warenaufwände Cafeteria	52'860	25.0%	44'475	25.0%	42'288	25.0%	48'850	25.0%	188'472	25.0%	
Bruttoerfolg 1	**454'147**	**71.7%**	**382'110**	**71.7%**	**363'318**	**71.7%**	**419'695**	**71.7%**	**1'619'270**	**71.7%**	
Mitarbeiterkosten	341'564	53.9%	341'564	64.1%	341'564	67.4%	341'564	58.3%	1'366'256	60.5%	
Bruttoerfolg 2	**112'583**	**17.8%**	**40'546**	**7.6%**	**21'754**	**4.3%**	**78'131**	**13.3%**	**253'014**	**11.2%**	
übrige Betriebsaufwände	76'041	12.0%	63'980	12.0%	60'833	12.0%	70'273	12.0%	271'127	12.0%	Marketing, Administration, Buchhaltung, Beratung, Betriebsmaterial, Entsorgung, Miete
Betriebsergebnis 1	**36'542**	**5.8%**	**-23'434**	**-4.4%**	**-39'079**	**-7.7%**	**7'858**	**1.3%**	**-18'113**	**-0.8%**	
Unterhalt, Ersatz	12'674	2.0%	10'663	2.0%	10'139	2.0%	11'712	2.0%	45'188	2.0%	Serviceverträge, nicht aktivierte Inventarteile & Maschinen
Gross Operating Profit	**23'868**	**3.8%**	**-34'097**	**-6.4%**	**-49'218**	**-9.7%**	**-3'854**	**-0.7%**	**-63'301**	**-2.8%**	
Subventionen	-125'000	-19.7%	-125'000	-23.4%	-125'000	-24.7%	-125'000	-21.3%	-500'000	-22.1%	Subventionen gemäss aktuellem Stand
Deckungsbeitrag	**148'868**	**23.5%**	**90'903**	**17.0%**	**75'782**	**14.9%**	**121'146**	**20.7%**	**436'699**	**19.3%**	

KAFFI BOX

Optionen



Extern

Differenzierung
Ausbau Portfolio
Wachstumsstrategie
Markteintritt öffentliche Gastronomie
Anfragen für neue Mandate

Intern

Spezialisierung im Kerngeschäft
Kompetenzcenter
Ersatzinvestitionen kritisch prüfen
Partnerschaften prüfen
Ausbildungsbetrieb

Sei Vor «bereitet»

Sei «Wach» sam

Sei Ge «pflegt»

Sei Entwicklungs «fähig»

Bleibe Authen «tisch»

Engraziel

DANKE

GRAZIE