



Service fast wie im Hotel

Patientenorientierte Menu-Beratung – ein Blick hinter die Kulissen des Hotelservice im Gesundheitswesen.

Ein leichtes Sellerie-Süppchen, gefolgt von einem Zwischengang von Kabeljau mit Karotten, Haselnuss und Rosmarin; als Hauptgang zarte Rehhaxe mit Rotkraut, Feigen, Rosenkohlblättern, Marroni und Quarkspätzli; abgerundet mit einer Dessertvariation von Kaffee, Schokolade, Banane und Orange. Wem läuft *da* nicht das Wasser im Munde zusammen?

Wer hätte vor einem halben Jahrhundert gedacht, dass sich im Jahr 2021 die Spitalküche kaum mehr von der Spitzengastronomie unterscheidet? Denn Fakt ist: Im Gesundheitswesen werden kunstvolle Kreationen und geschmackliche Höhenflüge zusätzlich mit immun-unterstützenden Nuancen verfeinert. Doch lassen Sie uns diese Gegebenheit direkt mit einem Profi näher anschauen.

Dazu nehme ich Sie mit auf einen kleinen Ausflug ins Luzerner Kantonsspital. Dort treffen wir auf Leo Ackermann. Er ist Leiter der Hotelservices in Luzern, ein Mann, der einen klassischen Werdegang in der Hotellerie machte und über eine

grosse Erfahrung in der gehobenen Gastronomie verfügt. Er hat ein starkes Einfühlungsvermögen in seine Gäste, die Patienten, welche das Bett nicht verlassen können. Er sagt scherzhaft: «Gemessen an den Übernachtungszahlen sind wir das grösste Hotel am Platz, wobei keiner unserer Gäste freiwillig zu uns kommt.»

Umso wichtiger ist es für ihn und sein Team, den Patienten im Spital den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu machen. Dieser Hotelservice ist vergleichbar mit dem Roomservice im Hotel, nur sind im Spital fast alle der Gäste Patienten im Bett, und das Essen wird ans Bett serviert. In Luzern sind es rund 550 Patienten, die von seinen 51 Mitarbeitenden gepflegt werden. Die Patienten werden täglich zu ihren Essenswünschen beraten und befragt. Dadurch wird die Pflege entlastet und dem Gast eine breite Auswahl an Menu-Kombinationen angeboten. Auf den Allgemeinstationen kümmern sich Hotellerie-Mitarbeitende vom Frühstück bis zum Abendessen um die Verpflegung der Patienten.



Das oben vorgestellte mehrgängige Gourmet-Menu steht neben einer À-la-carte-Auswahl auf der Privatabteilung in Luzern den Patienten und deren Besuchern zur Auswahl. Dort kümmern sich Hotelerservice-Mitarbeitende um den Speise- und Getränkeservice für die zusatzversicherten Patienten sowie um weitere nicht-medizinische Wünsche. Alle Patientinnen und Patienten in der Luzerner Kantonsspital-Gruppe haben die Wahlmöglichkeit zwischen Wochen-Menüs und einem kostenfreien Zusatzangebot.

«Viele Patienten sind in einer schwierigen, belastenden Situation; oft auch lustlos und ohne Appetit, aufgrund starker Schmerzen oder der medikamentösen Behandlung. Das Eingehen auf die individuellen Wünsche durch ein zusätzliches «À-la-carte-Angebot» kann da den Appetit deutlich ankurbeln. Es ist uns persönlich ein grosses Anliegen, dass jeder Gast etwas auf der Karte findet, das ihm schmeckt. Aus Erfahrung wissen wir, dass ein Patient, der sein Menü nach seinem momentanen Befinden zusammenstellen kann, eher etwas isst, auch wenn er keinen wirklichen Appetit verspürt. Es ist wichtig, dem Körper

Nährstoffe zuzuführen. Der Körper braucht diese Energie, um heilen zu können. Nachhaltige Heilung ist ganzheitlich.»

Wenn der Patient in seinem eher tristen und oft langweiligen Spitaltag mit einem herrlichen Gericht ein Highlight für die Geschmacksnerven erleben darf, empfindet er Freude – welche chemisch gesehen die Ausschüttung von Glückshormonen ist –, und somit zur Genesung beiträgt. Leo Ackermanns grosse Empathie für die Spitalgäste imponiert. Ihm und seinem Team ist die Patientenzufriedenheit sehr wichtig. Die Patienten sollen sich trotz des unfreiwilligen Aufenthalts im Spital möglichst wohlfühlen.

«Wir hören oft von unseren Patientinnen und Patienten, dass sie sich auf das Essen freuen. Viele empfinden die Beschäftigung rund ums Essen als willkommene Abwechslung zur Krankheit und die Gedanken darüber. Wir fragen nicht nach der Schmerzstärke oder kommen zum Blutabnehmen. Unsere Mitarbeitenden dürfen «eine kleine Freude auf Porzellan» ans Patientenbett bringen. Dieser Service hat auch eine andere Funktion: Wenn wir sehen, dass ein Patient kaum etwas gegessen hat, dann fragen wir, was

wir ändern können, damit er sein Essen mit Freude genießt. Wir suchen mit ihm zusammen nach Alternativen und können auch kurzfristig die nächste Mahlzeit dementsprechend anpassen. Sehen wir, dass ein Patient trotz unserer Bemühungen fast nichts isst oder mehrere Mahlzeiten auslässt, melden wir dies der zuständigen Pflegegitarbeiterin. In diesen Fällen ziehen die Ärzte die Ernährungsberatung hinzu und passen zusammen mit der Pflege den Behandlungsplan oder die Ernährung an.

Natürlich gibt es im Spitalalltag auch viele Einschränkungen. Aufgrund der ärztlichen Vorschriften und Verordnungen sind wir gefordert, in der Verpflegung kreative Lösungen zu finden. Je nach Eingriff oder medizinischem Befund kann die



Leo Ackermann
Leiter Hotelerservice

Auswahlmöglichkeit für den Patienten jedoch stark eingeschränkt sein. So sieht sich der Patient nach einer Magen-Darm-Operation gezwungen, sich an einen strikten Diätplan zu halten. Da wird es schwierig mit einem Wiener Schnitzel. Nach der Operation erhält der Patient eine schonende Aufbaukost, die zuerst aus Tee und Suppen besteht. Stufenweise wird die Auswahl durch leicht verdauliche, nahrungsfaser- und laktosearme Lebensmittel ergänzt oder abgelöst. Alle Gerichte müssen weich gekocht und fein geschnitten sein, um den Verdauungstrakt nicht zu belasten. Diese Stufenkostformen decken den täglichen Nährstoffbedarf nicht ab und sollten nur für kurze Zeit angewendet werden. Für einen optimalen Genesungsfortschritt des Patienten werden die Kostformstufen schnellstmöglich angepasst. Die Herausforderung besteht darin, Essen trotz restriktiver Vorgaben schmackhaft zu gestalten.»

Eine Kunst, wenn man bedenkt, dass der Spielraum hier um einiges enger ist als in der herkömmlichen Gastronomie. Die Richtlinien der Ärzte werden strengstens eingehalten. Dies gilt ebenso für die Lebensmittelgesetze und die Hygienemassnahmen.

«Unsere Gäste sind vulnerable und geschwächte Patienten. Ein kleiner Ausrutscher oder eine Unachtsamkeit könnte verheerende Folgen mit sich bringen. Unsere Kontrollen und Hygienevorschriften sind in allen Bereichen enorm streng und werden regelmässig überprüft. Ein kleines Beispiel zur Veranschaulichung: Wenn ein Patient zur Mittagszeit nun tatsächlich keinen Hunger verspürt, darf sein Menü maximal vier Stunden gekühlt gelagert und zum Verpeisen einzig einmalig aufgewärmt werden. Wird diese Zeitspanne überschritten oder werden die Temperaturen nicht eingehalten, muss das Essen entsorgt werden – immer. Daraus können zeitweise Diskussionen entstehen, weil das Birchermüesli vom Mittag nicht am Abend verspeist werden darf. Zumal das Luzerner Kantonsspital

sich rühmt, Food Waste mit grossem Erfolg reduziert zu haben. Für die Mehrzahl der Spitalgäste wäre ein späterer Verzehr dieses Müeslis überhaupt kein Problem. Jedoch wollen wir das Risiko einer Verschlechterung des Gesundheitszustandes aufgrund einer erhöhten Bakterienanzahl in einem Lebensmittel unter allen Umständen vermeiden. Da gibt es keine Grauzone.

In unserem Haus haben wir einen Ernährungskatalog, welcher 36 Kostformen und Diäten definiert, die sich nach den medizinischen Vorgaben richten. Diese Kostformdefinitionen werden von einem Gremium von Ärzten, Ernährungsberaterinnen und Diätköchen erarbeitet. Diesem Nachschlagewerk können wir zum Beispiel entnehmen, dass bei einer

Mandelentfernung («Tonsillektomie») angewendet werden muss. Das ist eine Kostform, welche unter anderem weiche Kost von lauwarmer bis kalter Temperatur vorsieht. Saure, scharfe, klebrige Speisen, harte, kantige Nahrungsmittel, Fruchtsäfte, Getränke mit Kohlensäure und Essig sollten während der ersten 14 Tage nach der Operation gemieden werden. Diese Vorgaben werden im Haus dreimal kontrolliert: bei der Bestellung, beim Vorbereiten in der Küche und beim Herrichten aufs Patiententablett.»

Man(n) und Frau können sich also gut aufgehoben wissen, wenn sie vom Hotelerservice im Kantonsspital Luzern betreut werden. Ich bedanke mich bei Leo Ackermann für seine grosszügige Einsicht in den Alltag des Hotelerservice.



Sellerie- schamm- suppchen

mit karamellisierten
Radieschen und
weissem Kaffeeschaum

Zutaten für 4 Pers.

60g Kaffeebohnen
1 EL Zitronensaft
750g Sellerie
1 Zwiebel, gehackt
15g Butter
½l Gemüsebouillon
½l Milch/Rahm
Muskatnuss, Salz,
Pfeffer
8 Radieschen
50g Zucker
Kaffeeschaum

Zubereitung

Kaffeebohnen in Milch einlegen und beiseite stellen. Zitronensaft in eine Schüssel mit kaltem Wasser geben. Sellerie schälen, in gleich grosse Stücke schneiden und in das gesäuerte Wasser geben, Zwiebel mit der Butter in einem grossen Topf bei geschlossenem Deckel 5 Min. glasig dünsten. Sellerie abtrocknen. In den Topf geben, wieder zudecken und weitere 5-10 Min. bei mittlerer Hitze garen. Von Zeit zu Zeit umrühren und das Gemüse nicht braun werden lassen. Brühe und Milch dazugeben. Den Topf zudecken und die Suppe 20-30 Min. köcheln lassen, bis die Selleriewürfel weich sind. Suppe im Mixer oder in der Küchenmaschine pürieren, durchsieben, damit sie eine samtige Textur erhält. Nach Geschmack mit Muskat, Salz und Pfeffer würzen. Nochmals leicht erhitzen, ohne sie kochen zu lassen. Radieschen waschen und in Brunoise schneiden. Zucker karamellisieren und die Radieschen beigegeben und mit 2 dl Wasser ablöschen. Die Milch von den Kaffeebohnen abgiesen, erwärmen und mit dem Mixer aufschäumen.

Anrichten

Die Radieschen in die Suppentasse geben. Die Suppe mit dem Stabmixer aufschäumen und in die Tasse eingiessen. Den Kaffeeschaum auf die Selleriesuppe geben.