

Digitalisierung des Bestellprozesses in der Gemeinschaftsverpflegung - eine qualitative Analyse am Beispiel der Arbeiterwohlfahrt Weser Ems e.V.

Frau Alexandra Richter

Betreuung: Prof. Dr. Stephanie Krieger-Güss und Larissa Galwas

Ziel dieser Arbeit war, ein digitalisiertes Bestellsystem von Essen in eine Klinik zu integrieren. Mit diesem System wird zum einen eine Optimierung von Prozessen verfolgt als auch die Reduzierung von Lebensmittelabfällen. Mit Hilfe einer Nutzwertanalyse sollte ein Anbieter gefunden werden, der eine mögliche Digitalisierung, unter der Berücksichtigung des Ist-Zustandes und einer möglichen zukünftigen Prozessgestaltung, umsetzen kann.

Die Küche ist eine Verteilerküche, was bedeutet, dass die Küche ausschließlich die kalten Speisen vorbereitet und ausgibt. Das warme Mittagessen wird von einer Zentralküche unweit von der Klinik beliefert. Die Lebensmittel für das Frühstück und Abendessen können mittels Eintragung in Hefte bestellt werden, die zu bestimmten Zeiten von den Patienten in die Küche gebracht werden müssen. Die fertigen Speisen werden zu festgelegten Zeiten von den Patienten aus der Küche abgeholt. Durch die Beobachtungsmethode einer externen Person wurden einige Probleme an dem Bestellprozess entdeckt. Die Probleme sind zum Beispiel, dass Lebensmittel weggeworfen werden, dass Hefte weggeschmissen werden, die noch nicht vollständig benutzt worden sind oder dass die Hefte nicht pünktlich abgegeben werden.

Die Digitalisierung dieses Bestellsystems bedeutet, dass sich die Bestellprozesse ändern. Die PatientenInnen müssen sich eine App auf ihrem Handy installieren, die sie zu den Bestellungen von Lebensmitteln nutzen. Die Bestellungen werden pro Haus gebündelt und werden so zur Küche geschickt. Damit eine Umsetzung erfolgreich sein kann, wurden die MitarbeiterInnen einer Befragung mittels eines Fragebogens einbezogen. Die Ergebnisse waren deutlich, dass die MitarbeiterInnen mehr Probleme in einem digitalen System sehen als in dem analogen. Diese Probleme gehen zurück auf Unsicherheiten und Ängste, die aber gelöst werden können durch einen AnsprechpartnerIn vor Ort, die als Schnittstelle zwischen dem Personal und des Anbieters agiert.

Mit Hilfe der Nutzwertanalyse konnte als System VentoPay als passendstes System analysiert werden, um den Bestellvorgang

Die Einführung dieses Systems ist in Erarbeitung und bietet neben den genannten Nutzen die Möglichkeit, entsprechende Portionsgrößen vorzugeben, die dazu führen sollen, dass neben der Erhöhung der Prozesseffizienz auch eine Reduzierung der Lebensmittelverschwendung erfolgen soll. Die DGQ-Qualitätsstandards geben Empfehlungen bezüglich Portionsgrößen in unterschiedlichen Altersgruppen und bieten eine entscheidende Grundlage für die Reduzierung von Lebensmittelverlusten (Quelle: DGE-Qualitätsstandards). Das Qualitätskriterium Nachhaltigkeit steht damit bei der Einführung dieses Digitalisierungstools im Vordergrund. Die Optimierung dieses Prozesses und der nachhaltigeren Lebensmittelverarbeitung wird nach der Umsetzung auch innerhalb des Nachhaltigkeitsberichts implementiert.