

Dienstleistungsqualität im Speisesaal

A.Se.HV.01.00

Gültigkeit/Verteiler:

		x	x	x								
Alle	GF	Med.	MSD	PD	PT	Phy	VwE	Kü	Se	HT	Fa	Re

Inhalt:

1. Erläuterungen
2. Ziel/Zweck
3. Durchführung
4. Dokumentation
5. Qualitätsziele
6. Risiken

1. Erläuterungen:

Elemente der Dienstleistungsqualität sind:

- Bereitschaft
- Zuverlässigkeit
- Kompetenz
- Einfühlungsvermögen

Die Servicemitarbeiterinnen leisten im Speisesaal mit ihrer täglichen Arbeit einen wertvollen Beitrag zur Patientenzufriedenheit.

Essen und Trinken hält Leib und Seele zusammen.

Mit diesem Motto wird ein wichtiger Aspekt von Patientenzufriedenheit angesprochen als eine Möglichkeit, den krankheitsverlauf zum Positiven zu beeinflussen und die ganzheitliche Genesung zu unterstützen.

Der Service im Speisesaal trägt wesentlich zur Tagesstrukturierung der Patientinnen und Patienten bei.

Die Versorgung mit Speisen und Getränken gehört zu den alltäglichen Dingen des Lebens und ist gerade deshalb im Rahmen der Rehabilitation ein geeignetes Übungsfeld zur Erlangung von Selbstbestimmung und Mobilität.

Der Service im Speisesaal ist das Bindeglied zwischen den Möglichkeiten der Küche und den Wünschen der Patientinnen und Patienten.

Gleichzeitig führt der Service bezogen auf die Sonderkosten die ärztlichen Verordnungen nach Anleitung der Diätassistentin aus.

Die Leitfrage ist: was ist zu tun, damit der Patient subjektiv eine gute Servicequalität wahrnimmt?

Gültigkeit/Verteiler:

		X	X	X								
Alle	GF	Med.	MSD	PD	PT	Phy	VwE	Kü	Se	HT	Fa	Re

2. Ziel/Zweck

- Durch die Versorgung mit Speisen und Getränken die Lebensqualität steigern
- Durch die Versorgung mit Speisen und Getränken Gesundheit und Wohlbefinden unterstützen
- Unterstützung der Patienten bei einer evtl. Gesichtsreduktion
- Unterstützung von Patienten bei der Wiedererlangung der Mobilität (Teilhabe)

3. Durchführung

Bereitschaft

Durch Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft den Aufenthalt im Speisesaal so angenehm wie möglich gestalten.

Die Hilfsbereitschaft ist an das Therapieziel der teilhabe angepasst und versucht, die Selbständigkeit des Patienten zu wahren und seine Mobilisierung zu unterstützen.

Bei den Mahlzeiten werden gern Hilfestellungen gewährt, soweit dies aufgrund der Beeinträchtigung/Behinderung nötig erscheint.

Im Verlaufe einer Rehabilitation sollte ein Patienten eine gewisse Selbständigkeit wieder erlangen, damit er sich im häuslichen Umfeld wieder selber versorgen kann.

Die Mitarbeiterinnen des Service zeigen in den Speisesälen Präsenz, so dass sie jederzeit angesprochen werden können.

Zuverlässigkeit und Kompetenz

Durch die Kompetenz der Servicemitarbeiterinnen kann sich jeder Patient jederzeit darauf verlassen, dass er seine verordnete Sonderkostformen erhält.

Er kann sich weiterhin darauf verlassen, dass seine Wünsche und seine Kritik an die entsprechende Stelle weitergeleitet werden und dass zeitnah Lösungen gesucht bzw. Abhilfe geschaffen wird.

Kommt es zu Konflikten, so werden diese auf den im QM geregelten Wegen gelöst. Der Service nimmt regelmäßig teil an Schulungen zum Thema „Umgang mit Konflikten und schwierigen Situationen“ und bildet sich entsprechend fort.

Die Qualität der Dienstleistung wird durch das Qualitätsmanagement aktiv abgefragt. Bei der Abreise erfahren die Servicemitarbeiterinnen etwas über die vom Patienten wahrgenommene Dienstleistungsqualität (Fragebogen Patientenbefragung oder persönliche Rückmeldung).

Im Speisesaal ist eine Zettelbox für Beschwerden unter dem Motto „Anregen statt aufregen“ eingerichtet. Dort können anonym Hinweise, Fehlermeldungen und Beschwerden

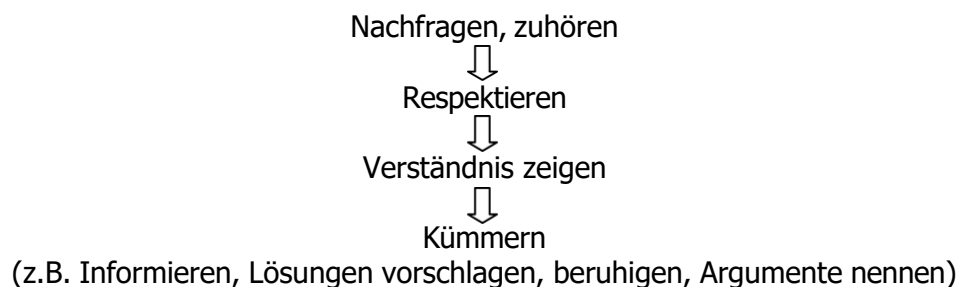
Gültigkeit/Verteiler:

		X	X	X								
Alle	GF	Med.	MSD	PD	PT	Phy	VwE	Kü	Se	HT	Fa	Re

eingeworfen werden. Die Box wird regelmäßig geleert, auf die enthaltenen Anregungen kann unmittelbar reagiert werden.

Einfühlungsvermögen

Einfühlungsvermögen bedeutet in der Begegnung mit dem Patienten:



Schnittstelle Küche/Diätküche

Küche und Service arbeiten eng zusammen. Sie sind im Hinblick auf die Qualität der Dienstleistung aufeinander angewiesen und stimmen die Abläufe ab.

Durch den persönlichen Kontakt können die Servicekräfte Wünsche oder Reklamationen entgegennehmen und diese direkt an die Diätassistentin und/oder den Küchenchef weitergeben.

4. Dokumentation:

- Patientenumfrage
- Weitergeleitete Verbesserungsvorschläge
- Speisepläne
- Menuewahl
- Protokolle von Besprechungen und Qualitätszirkeln

5. Qualitätsziele:

- Teilnahme an Fortbildungen zu den Themen Kommunikation und Konflikt
- Gemeinsame Besprechungen von Küche und Service
- Rückenschule im Rahmen der Betrieblichen Gesundheitsförderung

Gültigkeit/Verteiler:

		x	x	x								
Alle	GF	Med.	MSD	PD	PT	Phy	VwE	Kü	Se	HT	Fa	Re

6. Risiken:

- Essensausgabe unter Stressbedingungen
- Verzögerte Essensausgabe
- Verwechslungen
- Unangemessenes Verhalten der Patienten , Fähigkeit, im Konfliktfall angemessen zu reagieren
- Schnittstelle Küche/Service