

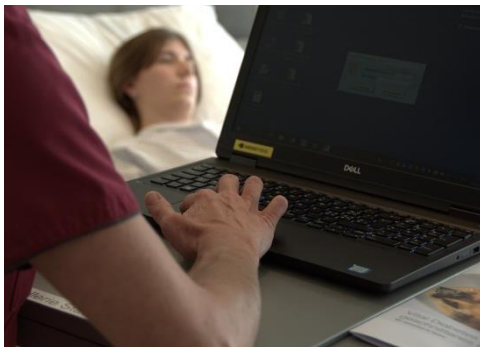
# Projektbericht: Neues Menüwahlssystem am Kantonsspital Baden

28.04.2022

Nach einer Projektlaufzeit von etwas mehr als zwei Jahren konnten wir die Einführung eines neuen Menüwahlsystems am Kantonsspital Baden (KSB) erfolgreich abschliessen. Als externer Projektleiter koordinierte Gabriel Burger die Tätigkeiten mit einem 40%-Pensum und erarbeitete die Inhalte und Prozesse zusammen mit den betroffenen Fachbereichen aus Küche, Service Hotellerie und Ernährungsberatung sowie der Informatik.

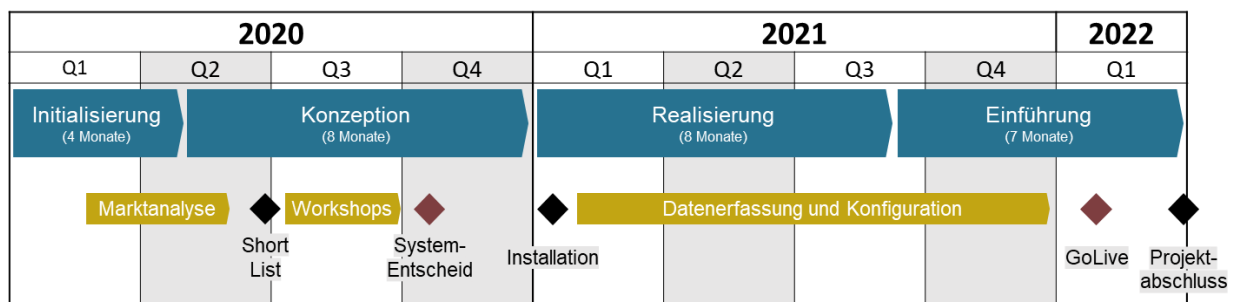


Ursprünglich beinhaltete der Auftrag das Update des bestehenden Menüwahlsystems zur Sicherstellung der Deklarationsvorschriften des schweizerischen Lebensmittelrechts. Während der Anfangsphase des Projektes wurde aber bald klar, dass von vielen Beteiligten Ideen im Sinne einer erweiterten Nutzung des Systems vorhanden waren, wie z.B. eine Verbindung zum Klinik-Informationssystem, vertiefende Ernährungsprotokolle oder verschiedene Automatisierungen.



So entschied man sich in der Initialisierungsphase, im Rahmen des Projektes ebenfalls zu prüfen, ob das vorhandene System für die Anforderungen des KSB überhaupt den passenden Rahmen bot. «Da sowieso eine Neukonfiguration des gesamten Systems notwendig war, wollten wir den Moment nutzen, um sicherzustellen, dass unser Menüwahlssystem auch den zukünftigen Bedarf des KSB abdeckt», erklärt André Leimgruber, Leiter Hotellerie am Kantonsspital Baden und in dieser Rolle Hauptverantwortlicher für das Verpflegungsmanagement.

Ausgehend von zukünftigen Sollprozessen wurden die Anforderungen an das System in mehreren Workshops gemeinsam mit den Fachbereichen erarbeitet. Nach einer Vorauswahl wurde entschieden, mit drei Systemlieferanten je einen zweitägigen Workshop durchzuführen, in welchem die Anbieter den Fachvertretern live vorführten, wie ihr System die Anforderungen im Betrieb umsetzt. Diese Workshops gaben ein gutes Gefühl, wie die Systeme aufgebaut und in welchen Bereichen die jeweiligen Stärken oder auch Grenzen sind. So konnten einige Überraschungen im Projektverlauf vermieden werden. Alle? «Nein», bestätigt Christa Locher, Leiterin Service Hotellerie. «Die Schwierigkeit lag immer wieder im Detail. Einige spezifische Prozessfragen kamen erst spät im Rahmen der Konfiguration des Systems zum Vorschein, so dass auch hier immer wieder Flexibilität der Anwender gefragt war. Dies alles vor einer Systementscheidung zu klären ist leider bei der Menge an Prozessen wohl kaum möglich.»



Vorgehen und Zeitplan

Die Definition der Prozesse erforderte viel Zeit und Absprache zwischen den drei hauptbeteiligten Abteilungen Küche, Service Hotellerie und Ernährungsberatung. «Dass hier eine externe und neutrale Person mit profundem Fachwissen als Projektleiter und immer wieder auch als geduldiger Vermittler half, die Themen zu strukturieren, zu koordinieren und zu dokumentieren, war sehr hilfreich» erklärt C. Locher. Es blieb eine stetige Herausforderung, die erforderlichen internen Kapazitäten parallel zum Tagesgeschäft bereitzustellen. Die Beteiligten zeigten immer wieder eine enorme Flexibilität und Leistungsbereitschaft.

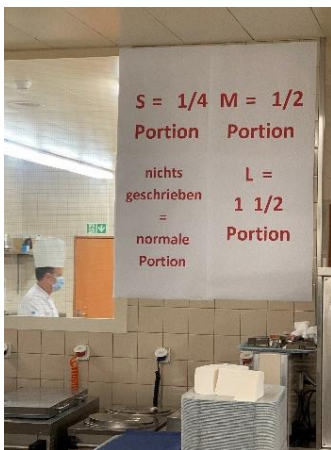
Das KSB entschied sich schliesslich, ein neues Menüwahlssystem einzuführen. Die Lieferanten-Workshops hatten die Erkenntnis bestätigt, dass einige sehr gute Systeme auf dem Markt sind, welche

die meisten Anforderungen des KSB abdecken können. So waren es am Schluss Unterschiede in den Details, welche ausschlaggebend waren für den Entscheid.

Die technische Installation erfolgte nach der Freigabe problemlos und schnell. Wie in manchem Digitalisierungsprojekt zeigte sich auch hier, dass die grösseren Aufwände auf organisatorischer Seite anfielen. Die ganze Datenbasis bzgl. Rezeptierung, Allergenen, Kostformen, etc. zu erarbeiten, die aufkommenden Fragen zu klären sowie die Daten im System zu erfassen erforderte viel Aufwand, welcher unter anderem durch eine zusätzliche temporäre Mitarbeiterin sichergestellt wurde. Insgesamt erforderte die Erfassung der Daten im System einen Aufwand von rund einem Personenjahr. Vereinfachend wirkte dabei die Tatsache, dass über das Netzwerk der Burger Beratung eine Person gefunden werden konnte, welche sowohl Fach- als auch Applikationskenntnisse mitbrachte.

Vor dem Hintergrund der Gesamtkomplexität sieht C. Locher das «Alles neu aufsetzen» des Systems gleichzeitig als Chance aber auch als Herausforderung: «Es war nicht einfach, den Überblick zu behalten und teilweise mussten Entscheide aufgrund neuer Erkenntnisse kurzfristig gefällt werden.»

Die Schlussphase des Projektes war nochmals intensiv für alle Beteiligten. Da das System und die gepflegten Daten auch für die Patientensicherheit eine wichtige Grundlage darstellen, wurde der Datenqualität ein hohes Gewicht beigemessen. Zudem beanspruchten die Anwender-Schulungen insbesondere bei den grösseren Fachbereichen wie Service Hotellerie nochmals viel Zeit.



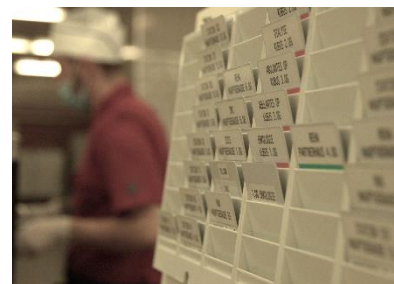
neue Bezeichnung der Portionengrössen am Band

Die Systemumstellung erfolgte weitgehend reibungslos. Mit pragmatischen Hilfsmitteln (siehe Bild links) wurden die Anwender unterstützt und durch die beteiligten Fachpersonen aus dem Projektteam konnten Probleme rasch gelöst werden. Trotzdem nahm die Nachbearbeitung innerhalb der Fachbereiche teilweise mehr Zeit in Anspruch als ursprünglich gedacht. «Genug Zeit und Ressourcen einplanen für Schulung, Tests und Nachbearbeitung nach dem Go-Live!» ist denn auch eine Empfehlung, welche C. Locher Institutionen in ähnlicher Situation nahelegt.

André Leimgruber, als Hauptverantwortlicher, war über das Ganze gesehen sehr zufrieden mit dem Ergebnis, auch wenn er eingesteht: «Die ganzen Aufwände für das Projekt habe ich wohl zu Beginn etwas unterschätzt. Insofern hat dies auch zu einem Lerneffekt geführt, dass solche Systeme ihre Zeit benötigen für eine tadellose Einführung im Unternehmen.» Er fügt an: «Durch die entstandene Struktur im ganzen Projektzeitraum habe ich zudem viel gelernt. Gabriel Burger hat das Projekt sehr übersichtlich organisiert und wählte dabei einen

verständlichen Aufbau und eine für alle klare Sprache.»

Auch Josef Stalder, Küchenchef am KSB, zieht ein positives Fazit: «Die professionelle Projektführung war für uns sehr wertvoll, alles war stets durchdacht.» Und er fügt an: «Durch das Projekt und das neue System sind wir endlich in der Lage, alle gesetzlichen Deklarationsvorschriften des Lebensmittelrechts zu erfüllen. Das System ermöglicht es uns heute zudem, viel präziser über ernährungstechnische und diätetische Fragen Auskunft zu geben und eine gleichbleibend hohe Qualität an Mahlzeiten zu liefern. Dies wird von den Patienten geschätzt und gibt ihnen zugleich grössere Sicherheit.»



Wir bedanken uns recht herzlich für das positive Feedback und die hervorragende Zusammenarbeit. Dem KSB-Team wünschen wir mit dem neuen Menüwahlsystem viel Erfolg!