

# Im Gespräch mit Helga Delivuk

**Mag. Viktoria Scherrer**

*Helga Delivuk ist seit 2000 Küchenleiterin im Universitätsklinikum St. Pölten. Gemeinsam mit ihrem Team hat sie in der Großküche des Krankenhauses ein System der Nachhaltigkeit und Ressourcenschonung implementiert.*

**Frau Delivuk, Sie haben im Jahr 2000 die Küchenleitung im Landesklinikum St. Pölten übernommen und seither viele innovative Projekte gestartet. Welche sind Ihre persönlichen Top 3 und warum?**

Top 1 ist die Umstrukturierung des kompletten Küchenbetriebes inklusive neuer Arbeitszeitmodelle im Jahr 2012. – Mit der Umstrukturierung des gesamten Küchenbetriebs in Bezug auf Arbeitsabläufe in diversen Bereichen wurde für die Mitarbeiter\*innen ein moderner, zukunftsorientierter und altersgerechter Arbeitsplatz geschaffen. Daraus resultierte auch die Umsetzung des neuen Arbeitszeitmodells: Dienstbeginn um 6:30 Uhr, Dienstende um 15:00 Uhr und Dienst an jedem dritten Wochenende. Dieses Arbeitszeitmodell ist ausgesprochen familien- und frauenfreundlich. Ein weiterer positiver Aspekt war, dass sich mehr Fachpersonal auf freie Stellen beworben hat.

Top 2 ist der Küchenneubau. – Unsere alte Küche stammte aus dem Jahr 1975. Sie wurde zwar immer wieder mit neuen Geräten ausgestattet, jedoch war es nicht möglich, Wesentliches wie Stromleitungen, Installationen und Fußböden in der erforderlichen Größenordnung zu erneuern. Mit dem Küchenneubau an einen neuen Standort wurde die gesamte Infrastruktur an die neuen Anforderungen von Mensch und Maschine angepasst.

Top 3 ist das bargeldlose Zahlungssystem, denn damit wurde das Bargeldhandling – zählen, bündeln, zur Kassa bringen – komplett abgeschafft. Auch das ungeliebte Thema Fehlgeld ist damit erledigt.

**Als roter Faden zieht sich das Thema Nachhaltigkeit durch Ihre Arbeit. Welche Aspekte sind Ihnen da besonders wichtig und woher kommt Ihre Begeisterung für dieses Thema?**

Ich denke, dass die Säulen Soziales, Wirtschaft und Ökologie im Gleichgewicht sein müssen. Das eine schließt das andere nicht aus, vielmehr ergänzen sich die Bereiche – siehe etwa Top 1 Umstrukturierung und neues Arbeitszeitmodell.

Ich denke dabei an meine Kindheit zurück. Bei uns wurde viel Wert auf gute Lebensmittel gelegt. Der Anbau von Obst und Gemüse ohne künstlichen Dünger war selbstverständlich. Es gab immer etwas zu ernten, sei es Sommer- oder Wintergemüse. Das war und ist Nachhaltigkeit in seiner reinsten Form. Nachhaltigkeit ist meiner Meinung nach schon lange kein Trend mehr, sondern hat sich in unserem täglichen Leben manifestiert.

**Besonders großen Wert legen Sie auf Regionalität. Wie hoch ist mittlerweile der Anteil an Lebensmitteln, den Sie regional beziehen? Wie haben Sie die Lieferbeziehungen aufgebaut? Und was bedeuten diese für die regionalen Landwirtschaften?**

Der Anteil an regionalen Lebensmitteln beträgt 60 %. Viele unserer Lieferbeziehungen kamen aufgrund persönlicher Weiterempfehlungen zustande, manche ganz einfach durch Anfragen, ob wir regionale Produkte kaufen. Das Klinikum St. Pölten ist ein wichtiger Wirtschaftsfaktor in der Region. Wir sprechen auf Augenhöhe mit den Produzent\*innen und zahlen faire Preise. Mit der Abnahme von regionalen Produkten unterstützen wir unsere landwirtschaftlichen Betriebe und auch die Fähigkeit, uns selbst zu erhalten.

**Was sind bzw. waren die größten Hürden bei der Umsetzung von Projekten? Gab es welche, die für nicht realisierbar gehalten wurden?**

Die größte Hürde ist immer die Zeit. Aber es gab noch kein Projekt, das wir nicht umsetzen konnten.

**Eine Ihrer großen Stärken ist offensichtlich die Kommunikation. Sie informieren nicht nur – beispielsweise über die Herkunft der Zutaten –, sondern Sie holen auch aktiv Feedback ein. In welcher Form machen Sie das und wie reagieren Sie auf die Rückmeldungen?**

Ein wichtiger Punkt ist die direkte Kommunikation mit den Lieferant\*innen – ganz gleich ob regionale Partner\*innen oder Großhandel.

Im Mitarbeiter\*innenrestaurant holen wir uns sofortiges Feedback über einen HappyOrNot Smiley Touch. Die Auswertungen werden in der wöchentlichen Dienstbesprechung mit den Köch\*innen besprochen.

Die Zufriedenheit der Patient\*innen wird mittels einer jährlichen Umfrage ermittelt. Bei der Auswertung und Verarbeitung der Ergebnisse werden Ansprechpartner\*innen aus Diätologie und Küche sowie von den Stationen eingebunden.

**Wie viel Mut braucht es, um sich aktiv der Kritik zu stellen?**

Meiner Meinung nach geht es weniger um Mut, sondern um Fragen wie: Was würde ich erwarten? Wie will ich selbst behandelt werden? Wird meine Kritik ernst genommen? – Essen ist ein hochemotionales und sensibles Thema, deshalb hat jede Kritik ihre Berechtigung.

Nur weil mir eine Speise gut schmeckt, heißt das nicht, dass Sie Ihnen auch schmecken muss. Wenn ich zum Beispiel gerne scharf esse, Sie aber nicht, dann wird es unterschiedliche Standpunkte geben. Einer von uns beiden wird ein Lob, der andere eine Kritik aussprechen.

Zuhören ist wichtig und dass man Missstände gegebenenfalls umgehend abstellt. Auf keinen Fall sollte man anfangen, sich zu rechtfertigen und Gründe zu finden, die dieses oder jenes erklären sollen. Aus jeder Kritik sollte man lernen und besser werden. Denn jeder Gast hat Erwartungen und die sollten selbst bei einer Kritik übererfüllt werden! Dann hat man alles richtig gemacht, genau das will man für sich selbst auch in Anspruch nehmen.

**Wie hat sich das Speiseangebot verändert, seit Sie die Rückmeldungen der Verköstigten besonders berücksichtigen? Würden Sie es tendenziell mehr oder weniger ausgewogen einschätzen?**

Über allem steht die Forderung: Speisen sollen frisch und attraktiv sein und gut schmecken. Der gesundheitliche Aspekt wird erst zweitrangig erwähnt. Fleisch hat noch immer seinen Stellenwert in der Gesellschaft. Der Trend geht jedoch tendenziell zu ausgewogener und mehr pflanzlicher Kost.

**Wie schätzen Sie das Potenzial der Gemeinschaftsverpflegung ein, um gesündere Ernährungsgewohnheiten zu etablieren? Denken Sie, dass Mitarbeiter\*innen heute ausgewogener bzw. gesünder essen als vor 20 Jahren?**

Die Küche des Klinikums ist als Vitalküche zertifiziert und steht somit für eine abwechslungsreiche Verpflegung, die aus frischen, regionalen und saisonalen Lebensmitteln besteht. Hier leisten wir einen wichtigen Beitrag zur gesunden Ernährung im Betrieb. Es braucht Zeit, um die Essensgewohnheiten von

Menschen zu ändern. Der Wandel zur gesünderen Ernährung erfolgt auch bei uns im Klinikum langsam, ist aber spürbar.

Ich denke, dass wir heutzutage anders essen. Dabei sind wir experimentierfreudiger, denken an die Umwelt und an die Gesundheit. Obst und Gemüse sind nicht mehr nur Beilagen, sondern Hauptspeisen.

**Auf der Jahrestagung des VEÖ haben Sie davon gesprochen, dass Sie ab Herbst ein Projekt mit Sanalogic starten? Was haben Sie diesbezüglich geplant und was erwarten Sie sich davon?**

Bei diesem Projekt geht es um die mobile Essenserfassung für Patient\*innen über Bedside-Terminals. Das sind All-in-one-Geräte mit LCD-Display, Touchscreen und eingebautem Computer. Sie sind am Montagearm befestigt, damit die Patient\*innen einen einfachen Zugang zu den Anwendungen wie Essensbestellung und Unterhaltung haben. Alle Aspekte des Projekts werden so gestaltet, dass sie sich in die bestehende Infrastruktur einfügen. Geplant sind im Herbst drei Teststationen, wo sich die Patient\*innen ihr Essen via Terminal selbst zusammenstellen und bestellen können. Am Terminal ist eine Wochenspeisekarte zur Übersicht eingerichtet. Die Patient\*innen können sich ihr Essen bis zu einer Woche im Voraus bestellen und haben dabei die Wahl aus drei Menüs: Vitalkost, Tut-gut-Kost und leichte Vollkost. Oder sie können die einzelnen Komponenten selbst zusammenzustellen und die Größe der Portion – normal, klein, groß – wählen.

Im Vordergrund steht die Patient\*innenzufriedenheit. Die individuelle Zusammenstellung und Wahlmöglichkeit sind ein deutliches qualitatives Zeichen an die Patient\*innen. Fehlbestellungen durch Dritte können dabei ausgeschlossen werden. Ein weiterer Punkt sind die Essensreste. Da erwarte ich mir einen deutlichen Rückgang, auch weil durch das Selbstzusammenstellen der Menüs die Vorlieben bzw. Gewohnheiten der Patient\*innen berücksichtigt werden.

**Herzlichen Dank für Ihre spannenden und inspirierenden Einblicke und viel Erfolg für Ihre weitere Arbeit!**