

## INTERVIEW

**08** | Optisoft-Gründer Oliver Hunziker hört auf Kunden

## CARTE BLANCHE

**11** | Das Durcheinander um Patientenrechnungen

## FOOD

**28** | Geräte-Trends der Care-Gastronomie

# COVID-19

- Neue Versorgungsmodelle
- Kreativer Arzt baut Thermoscanner
- Komfort-Masken
- Krisen-Kommunikation Hirslanden



Praxisorientiert und interprofessionell –  
der aktualisierte Lehrgang «Care Gastronomie»

Ess- und Servicekultur, Ernährung und Genuss, Führung und Zusammenarbeit

Bilden Sie sich zum modernen Care Gastronomen/Care Gastronomin weiter – mit uns.

[www.careum-weiterbildung.ch](http://www.careum-weiterbildung.ch)

Jetzt anmelden für  
Start am 28. April 2021



# DAS REKRUTIERUNGSKONZEPT FÜR ÄRZTE, PFLEGEPERSONAL, MPA UND ANDERE MEDIZINBERUFE ONLINE UND PRINT



## www.med-jobs.com



03

AUGUST 2020

### ● INTERVIEW

**08 Gastronomiesoftware** Oliver Hunziker, Gründer und Geschäftsführer von Optisoft, über die Vorteile seiner Anwendungen für Köche in der Gastronomie

### ● COVID-19

**12 Spitäler** Luft im System  
**14 Hygiene** Mehr Sicherheit durch Thermoscanner  
**16 Krisen-Kommunikation** Beispiel Hirslanden Gruppe  
**18 Masken** Haut Couture

### ● FACILITY MANAGEMENT

**22 Psychiatrie** Aktuelle Trends  
**24 Kennzahlen** Aufruf zu mehr Kooperation

### ● MANAGEMENT

**27 Qualität** Digitales Feedback

### ● FOOD

**28 Ausrüstung** Trends und Neuheiten  
**32 Konzepte** Reden statt googeln  
**34 Basiswissen** Slow Food  
**36 Backwaren** Alles über Brot

### ● RUBRIKEN

**03 Editorial**  
**06 Entrée**  
**11 Carte Blanche** Felix Schneuwly, Krankenkassenexperte bei comparis.ch  
**38 Events**  
**40 Marktplatz**  
**46 Bezugsquellenverzeichnis**

FOTOS: TITEL: GÜNTER BOLZERN, INHALT: HUNZIKER, PIXABAY, PSYCHIATRISCHE DIENSTE AARGAU, BÖHLER

### ● IMPRESSUM

#### VERLAG

B2B Swiss Medien AG  
 Heime & Spitäler  
 Spielhof 14a, CH-8750 Glarus  
 verlag@heimeundspitaeler.ch  
 www.heimeundspitaeler.ch

#### GESCHÄFTSFÜHRERIN

Petra Zentner, Tel. +41 55 645 37 53,  
 petra.zentner@b2bsswissmedien.ch

#### CHEFREDAKTOR

Florian Fels, Tel. +41 55 645 37 56,  
 florian.fels@b2bsswissmedien.ch

#### ART DIRECTOR

Jürgen Thies, jthies@thiesign.de

#### REDAKTION

Regelmässige Mitarbeitende:  
 Dr. Guido Böhler, Frank Forster, Barbara Fosco,  
 Peter Jossi, Erika Schumacher, Paula Wikström

#### INSERATE

Marie-Anne Laternser  
 marie-anne.laternser@b2bsswissmedien.ch  
 Tanja Johann  
 tanja.johann@b2bsswissmedien.ch  
 Tel. +41 55 645 37 55

#### ABONNEMENTE

Melanie Wunderlin, Tel. +41 55 645 37 55  
**Jahresabonnement** (inkl. MwSt.):  
 Schweiz Fr. 98.–, erscheint fünfmal jährlich

#### DRUCKEREI

Ostschweiz Druck AG,  
 Hofstetstrasse 14, 9300 Wittenbach

#### COPYRIGHT

B2B Swiss Medien AG, 8750 Glarus

**7. JAHRGANG** ISSN 2296-3979

# «Wir denken uns nichts aus, der Input kommt immer vom Kunden»

Die Firma Optisoft aus Davos vertreibt unter dem Namen **Pauli's Kitchen Solution** verschiedene Software-Module, die Küchenchefs in der Caregastronomie bei zahlreichen Arbeitsprozessen unterstützen und grosse Effizienzgewinne versprechen. Bereits rund 550 Kunden nutzen diese Programme. Im Interview erläutert Software-Entwickler und Firmengründer **Oliver Hunziker** die Besonderheiten seiner Programme.

► INTERVIEW: FLORIAN FELS

## Herr Hunziker, was ist Pauli's Kitchen Solution genau?

Das Basismodul umfasst eine Rezeptdatenbank mit über 4400 Rezepten in Deutsch, davon 1655 Rezepte aus dem Klassiker «Pauli» in Deutsch, Französisch, Englisch und Spanisch. Dazu gibt es eine Produktdatenbank mit Angaben zu den Lieferanten, Nährwerten und Allergenen. Das Ganze ist mit der Schweizer Nährwertdatenbank oder mit Lieferantendaten abgeglichen. Küchenchefs können darüber hinaus ihre eigenen Rezepte in der Datenbank erfassen oder aber auch Rezepte aus anderen Programmen importieren. Zusammengefasst kann man sagen, dass Pauli's Kitchen Solution bei der Verwaltung und Kalkulation von Rezepten, Gerichten und Menüs unterstützt. Und dann gibt es noch einen Gastro-Übersetzer mit 50 000 Begriffen aus der Gastronomie, der in fünf Sprachen übersetzt.

## Wie ist die Firma entstanden?

2015 wurde das Produkt Kochtopf und der Kundstamm von der Carosoft gekauft. In den beiden Jahren danach wurde das Produkt komplett neu entwickelt und unter dem Namen Pauli's Kitchen Solution auf den Markt gebracht. Der Produktname wurde aufgrund der Zusammenarbeit mit dem Pauli Fachbuchverlag und der exklusiven Rechte an den Pauli-Rezepten gewählt.

## Wie war die Entwicklung der Firma/Bausteine?

Kochtopf hatte seinen Schwerpunkt in der Rezeptensammlung. Es gab ein bis zwei Schnittstellen zu Lieferanten und eine einfache Menüplanung. Die bestehenden Kunden haben unser überarbeitetes Produkt erhalten, und zusätzlich bieten wir jetzt unsere weiteren Module an.

## Über wie viele Module sprechen wir da?

Neben dem Basismodul bieten wir heute rund 20 Zusatzmodule an, die in der Schweiz von etwa 550 Kunden genutzt werden. Zurzeit wachsen wir sehr schnell und rechnen mit 700 bis 800 Kunden bis zum Ende des Jahres. Seit Mitte dieses Jahres haben wir zudem einen Vertriebspartner in der Westschweiz.

## Was kostet das Basismodul?

Es ist jeweils ein Mietmodell, das für einen Benutzer 150 Franken pro Jahr kostet. Für jeden weiteren Nutzer kommen 120 Franken pro Jahr hinzu.

## Könnten Sie das Spektrum der Zusatzmodule kurz beschreiben?

Hier unterscheiden wir fünf Bereiche: Zunächst gibt es die Module für den Bereich Produktinformation und Lieferanten. Das sind beispielsweise Schnittstellen zu den Lieferanten und eine Integration des Bestellprozesses vom Warenausgang bis zur Buchung in den Lagerbestand. Die Module für den Bereich Planung und Design unterstützen bei der Erstellung von Tages-, Wochen- und Monatsplänen, der Budgetierung und Nachkalkulation. Sie können mit den Modulen auch Wein- oder Speisekarten gestalten und ausdrucken. Im Bereich Produktion dreht sich alles um die effektive Abwicklung des Produktionsprozesses, möglicherweise auch an unterschiedlichen Standorten, zur optimalen Nutzung der Infrastruktur, der personellen Ressourcen und der benötigten Zutaten durch die Planungsmöglichkeiten im Zeitplan-Raster. Und dann gibt es noch Module für die Bereiche Lagerhaltung, Kassenintegration, Menüwahlssysteme und Events.

**Die vielen Module haben ja alle einen Preis. Wenn eine Küche mehrere Module nutzt, ist sicherlich schnell eine grössere Summe fällig?**



FOTOS: HUNZIKER

Es kommt immer darauf an, wie viele Nutzer die Software hat. Aktuell kommen wir auf durchschnittlich 500 Franken pro Kunde im Monat. Im Vergleich zu den Leistungen und Möglichkeiten, die für eine Küche auf einmal entstehen, insbesondere im Bereich Zeitersparnis und Kostentransparenz, wundern sich viele Küchenchefs über den günstigen Preis.

## Was ist das Besondere an den Produkten?

Zum einen: Eine einfache Bedienung, die oft ohne Schulung auskommt, im Prinzip ist alles selbsterklärend. Es gibt auch keine Initialkosten. Wir sind sehr praxisorientiert und ganz nah am Kunden dran. Das zeichnet uns aus.

## Und zum anderen?

Die Verknüpfungen innerhalb des Programms. Ich erkläre es an einem Beispiel für ein Altersheim: Angenommen der Koch will Zürcher Geschnetzeltes kochen. Der Koch geht in die Pauli-Datenbank mit den Rezepten und vergleicht, ob er es genauso kochen will, ansonsten nimmt er die gewünschten Änderungen vor. Dann verknüpft er die Produkte des Rezeptes mit den Lieferanten, deren Daten im System hinterlegt sind, drückt auf Enter und sieht sofort alle Nährwerte und Allergene sowie die Wareneinkaufspreise, die zu zum Zürcher Geschnetzelten gehören. Das erzeugt eine enorme Schnelligkeit und Erleichterung für die Küche, um der Lebensmittelgesetzgebung gerecht zu werden und die Preise kalkulieren zu können.

## Können Sie konkrete Zahlen nennen?

Wir gehen davon aus, dass sich der zeitliche Aufwand bei den Bestellungen und der Zusammenstellung des Warenkorbes um 50 Prozent reduziert gegenüber der Zusammenstellung mit einer Vorlage in Word oder Excel. Denn in der Software werden die Bestellungen bereits erfasst und als Warenkorb gebündelt. Und bei der Produktionsplanung sind es etwas 80 Prozent weniger Aufwand im Vergleich zur Verwendung von Word oder Excel. Sämtliche Prozesse wie Einkauf, MEP, Produktion et cetera, die für die Erstellung eines Rezeptes benötigt werden, können beim Rezept hinterlegt werden. Der Produktionsplan wird dann automatisch aufgrund dieser Definitionen erstellt.

## Welche Module sind besonders gefragt?

Neben dem Basismodul nutzen unsere Kunden ►►

**Oliver Hunziker** plant die Lagerverwaltung weiter auszubauen, Lernvideos zu erstellen und Kunden zum Erfahrungsaustausch zusammenzubringen.

«Wir gehen davon aus, dass sich der zeitliche Aufwand bei den Bestellungen und der Zusammenstellung des Warenkorbes um 50 Prozent reduziert gegenüber der Zusammenstellung mit einer Vorlage in Word oder Excel.»

► zu rund 90 Prozent auch den Lieferantenimport zum Abgleich von Nährwerten und Preisen. Die Module für Etiketten und Menüplanung sind ebenfalls sehr beliebt. Und unsere neueren Module zu Lagerhaltung und Produktionsplanung, die es erst seit zwei Monaten gibt. Die Bestellverwaltung für Lieferanten ist auch relativ neu, etwa 10 Prozent der Kunden nutzen diese Module bereits.

#### Wie sieht es mit der Preistransparenz aus, was kann das System?

Das ist ein Punkt, der in der Praxis immer wieder gelobt wird. Ich kann im System meinen Hauptlieferanten einstellen, aber auch weitere Sublieferanten. Da die Preise aktuell hinterlegt werden, kann ich immer überprüfen, ob es beispielsweise gerade eine Aktion bei einem anderen Lieferanten gibt. So kann ich Preisvorteile nutzen, was über das Jahr gesehen schon einen grösseren Betrag ergeben kann.

#### Welche Firmen nutzen Ihre Programme?

Zu über 70 Prozent Spitäler und Altersheime, aber wir haben auch Mahlzeitendienste, Cateringunternehmen, Systemgastronomie oder normale Betriebskantinen. Es kommen auch immer mehr Restaurantketten oder Tourismusbetriebe hinzu. Beispielsweise aktuell ein Projekt mit den Bergbahnen der Jungfrau-Region. Dort werden alle Restaurants mit unserer Software ausgerüstet.

#### Müssen sich Ihre Kunden lange an Ihre Produkte binden?

Nein, überhaupt nicht, es muss auch keinen Vertrag geben. Ich sende einmal im Jahr die Rechnung, wer nicht mehr möchte, hört einfach auf. Wir halten keine unzufriedenen Kunden fest, das macht für uns keinen Sinn.

#### Wie entstehen Ihre Ideen für weitere Module?

Neue Module entstehen bei uns immer auf Basis eines Inputs von Kunden. Das ist ein wichtiger Grundsatz bei uns: Wir denken uns nicht irgendetwas aus, von dem wir glauben, dass es et-

was bringt. Wir stützen unsere Entwicklungen immer auf das konkrete Bedürfnis von einem oder mehreren Kunden.

#### Wie gross ist die Firma zurzeit?

Acht Mitarbeiter im Bereich Entwicklung, Vertrieb, Support, Administration und Marketing.

#### Können Sie denn mit sieben Mitarbeitenden und 550 Kunden ausreichend Support leisten?

Das war bisher kein Problem. Unser System läuft sehr stabil und ist ja im Prinzip selbsterklärend. Und wenn jemand eine Frage hat, ruft er einfach direkt bei uns an.



« Es macht viel Sinn, dass mit der Einführung unserer Software auch die Prozesse einmal professionell durchleuchtet und optimiert werden.

#### Was war die grösste Herausforderung im Aufbau der Firma?

Sicherlich die ganzen Prozesse in einer modernen Grossküche zu verstehen und der Aufbau der Partnerschaften mit den verschiedenen Lieferanten, deren Daten in unsere Systeme geladen werden.

#### Wie sieht der Prozess aus, wenn eine Küche sich entscheidet, Optisoft-Produkte einzuführen?

Das hängt stark davon ab, welche Module eingesetzt werden und wie komplex die Prozesse sind. Bei grösseren und komplexen Betrieben, etwa mit mehreren Standorten, Produktionsküchen und Finish-Küchen, kann eine Beratungsfirma hinzugezogen werden. Bei einigen Projekten hat der Prozessspezialist Frank Forster von PVO Resulting in Luzern unsere Kunden unterstützt. Es macht viel Sinn, dass mit der Einführung unserer Software auch die Prozesse einmal professionell durchleuchtet und optimiert werden. Wir arbeiten in diesem Bereich mit verschiedenen Firmen zusammen, beispielsweise auch mit Pro Culina und Hugentobler. Damit ist ein stufengerechter und zielorientierter Aufbau innerhalb zweier bis dreier Monate möglich.

#### Welche Voraussetzungen müssen in einer Küche gegeben sein, damit die Einführung Ihrer Produkte ein Erfolg wird?

Eine gewisse Computeraffinität sollte schon vorhanden sein, die Freude an Komplexem, ein gewisses Geschick und interne Qualitätsstandards.

#### Was kommt als Nächstes?

Der Menüplan wird erweitert, um mehr Unterstützung bei der Planung zu geben. Beispielsweise kann der Koch dann angeben, dass er nur zwei Mal pro Woche Teigwaren anbieten möchte, freitags Fisch und ein veganes Gericht pro Tag. Er kann auch ausschliessen, dass es eine Rezeptwiederholung innerhalb eines bestimmten Zeitraumes gibt und Ähnliches. Und unsere neue Schnittstelle zu Eaternity zeigt den ökologischen Fussabdruck von Lebensmittelprodukten auf. Zudem wollen wir die Lagerverwaltung weiter ausbauen und in Zukunft auch Lernvideos erstellen und verschiedene Kunden zum Erfahrungsaustausch zusammenbringen.

Das Interview führte Florian Fels

## CARTE BLANCHE



#### FELIX SCHNEUWLY,

Krankenkassenexperte beim Internet-Vergleichsdienst comparis.ch

## Wie sollen Patienten unverständliche Rechnungen kontrollieren?

► In Bundesbern wird seit der Einführung des Krankenversicherungsgesetzes (KVG) darüber gestritten, wie Patienten bei der Kontrolle von Arzt- und Spitalrechnungen, die direkt an die Kassen gehen, ihre Selbstverantwortung wahrnehmen sollen. Nicht die Ärztin oder das Spital, sondern die Kasse muss dem Patienten eine Rechnungskopie schicken. Dann wird alles gut, findet der Nationalrat. Wirklich?

Eine wichtige Voraussetzung für selbstverantwortliches Handeln ist Systemwissen. Rechnungen für medizinische Leistungen sind für Laien oft unverständlich. Besonders unverständlich sind Arzt- und Spitalrechnungen, die nach dem Ärztetarif Tarmed beziehungsweise nach dem Fallpauschalensystem SwissDRG erstellt werden. Doch selbst Patienten, die Arzt- und Spitalrechnungen lesen und verstehen, können ihre Selbstverantwortung nicht wahrnehmen, wenn sie weder eine Rechnung noch eine Rechnungskopie bekommen, weil die Rechnung gemäss «Tiers payant» direkt an die Krankenversicherung geht. Sie prüft die Rechnung, bezahlt sie und verlangt von der Patientin die Kostenbeteiligung (Franchise und Selbstbehalt).

#### Der Bundesrat schiebt die Verantwortung auf die Tarifpartner

Im KVG steht zwar, dass der Patient bei «Tiers payant» eine Rechnungskopie bekommen muss. Der Gesetzgeber hat aber wie so oft im KVG nicht bestimmt, was passiert, wenn der Arzt bzw. das Spital die gesetzliche Pflicht nicht erfüllt. Im Jahr 2015 verlangt der Aargauer BDP-Nationalrat Bernhard Guhl, dass Patienten Rechnungskopien bekommen, wie es das KVG verlangt. In seiner Antwort schiebt der Bundesrat die Verantwortung den Tarifpartnern (Kassen, Ärzte, Spitäler) zu. Diese schieben sich die Verantwortung gegenseitig zu und finden, dass diese Rechnungskopien sowieso mehr kosten als sie nützen.

Drei Jahre nach Nationalrat Guhl unterbreitete eine Expertengruppe dem Bundesrat 38 Sparvorschläge. Einer dieser Sparvorschläge sind die Rechnungskopien. OK, denke ich, jetzt wird der Bundesrat endlich dafür sorgen, dass die Patienten Rechnungskopien bekommen, wie es im KVG steht. Nein, nein, so einfach geht das nicht. Das Thema Rechnungskopien wird zusammen mit acht weiteren Massnahmen in einem ersten Sparpaket in eine Vernehmlassung geschickt und nun im Parlament beraten. Der Nationalrat hat nun die tolle Idee, dass nicht der Arzt bzw. das Spital der Patientin eine Rechnungskopie schicken muss, sondern die Kran-

kenversicherung. Und die soll gebüsst werden, wenn sie das nicht tut, was Ärzte und Spitäler bisher nicht getan haben.

#### Mehr Eigenverantwortung mit unverständlichen Rechnungen geht nicht

Die zentrale Voraussetzung für mehr Eigenverantwortung der Patienten bei der Rechnungskontrolle ist aber damit noch immer nicht geschaffen. Erstens müssen die Rechnungen verständlich sein, damit die Patientin diese tatsächlich prüfen kann. Zweitens muss der Patient prüfen, ob die Leistungen, die auf der Rechnung stehen, tatsächlich erbracht worden sind und nicht etwas anderes. Die Krankenversicherung kann nämlich nur prüfen, ob das, was auf der Rechnung steht, tatsächlich versicherte Leistungen sind. Ohne Hilfe des Patienten kann die Kasse nicht herausfinden, ob die Leistungen, die auf der Rechnung stehen, auch tatsächlich erbracht worden sind.

Das Theater um die Rechnungskopien ist bloss Schattenboxen. Wenn Bundesrat und Parlament tatsächlich die Selbstverantwortung der Patienten bei der Leistungsprüfung stärken wollen, müssen sie das verbindlich ins KVG schreiben, was jeder Handwerker längst tut. Dieser macht zuerst eine Offerte. Dann erbringt er die Leistung. Der Kunde unterschreibt den Arbeitsrapport, wenn alles draufsteht, was der Handwerker gemacht hat. Dann kann der Kunde Offerte, Arbeitsrapport und Rechnung miteinander vergleichen und die Rechnung bezahlen, wenn alles OK ist.

Wenn ich das, was mit dem Handwerker bestens funktioniert, ohne Offerten auf die Dreiecksbeziehung Spital – Patient – Kasse im System «Tier payant» übertrage, heisst das: Der Patient bekommt beim Spitalaustritt ein Behandlungsprotokoll, wo alle erbrachten Leistungen verständlich aufgelistet sind, und unterschreibt dieses, wenn alles richtig ist. Über unverständliche Tarifsyste und Rechnungen muss sich der Patient gar nicht ärgern. Die Kasse bekommt das unterzeichnete Behandlungsprotokoll und die Rechnung. So kann sie kontrollieren, ob a) nur Leistungen auf der Rechnung stehen, die auch erbracht worden sind, und ob b) diese Leistungen gemäss KVG auch versichert sind. Und wer im digitalen Zeitalter behauptet, das sei bürokratisch und teuer, sollte endlich ausserhalb des Gesundheitswesens praktische Erfahrungen sammeln.

► In dieser Rubrik äussern Vertreter aus dem Gesundheitswesen ihre Meinung zu aktuellen Themen.