

# „Betriebe wie ein Altenheim waren mir nicht bekannt“

Die Optimierung der Cafeteria des Elisabeth Krankenhauses in Recklinghausen war Thema des Abschlussprojektes der Fachwirtin für hauswirtschaftliches Management Helena Nowakowski. Sie berichtete rhw management nicht nur über dieses Projekt, sondern auch über ihren Berufsweg, der sie von der Musiklehrerin in Russland bis zur Managerin der Hauswirtschaft in Deutschland führte.



Die Fachwirtin für hauswirtschaftliches Management, Helena Nowakowski, findet ihre Tätigkeit im Elisabeth Krankenhaus äußerst spannend

Es war ihr vorerst letzter Schritt auf der Karriereleiter: **Helena Nowakowski** hat 2024 die Weiterbildung „Fachwirt\*in für hauswirtschaftliches Management“, angeboten vom hessischen Unternehmen KlöberKASSEL, erfolgreich absolviert. Mehr Know-how in der Betriebswirtschaft ist das Ziel des Fernlehrgangs und zum Curriculum gehört auch ein Praxisprojekt. Helena Nowakowski beschäftigte sich in ihrem Projekt mit der Optimierung des Verpflegungs- und Raumangebotes der Cafeteria des Elisabeth Krankenhauses in Recklinghausen. Seit elf Jahren arbeitet sie als Leitung

Gastronomie und Service für die FACT GS GmbH, einem Dienstleister im Gesundheitswesen, der schwerpunktmäßig in Nordrhein-Westfalen und Niedersachsen tätig ist, und auch das Elisabeth Krankenhaus bewirtschaftet (siehe Info-Kasten).

„Wir mussten das Thema Cafeteria angehen, da wir mit den Erlösen nicht zufrieden waren“, erklärt die Fachwirtin. Seit Mai 2023 ist die Cafeteria im Elisabeth Krankenhaus nach der Corona Pandemie auch wieder für externe Kunden geöffnet. Das Verpflegungsangebot wurde dafür angepasst. Die Erlöse sind jedoch nur sehr



schleppend gestiegen und das Niveau vor der Pandemie wurde nicht erreicht.

„Im Ruhrgebiet gibt es eine hohe Dichte an Gastronomiebetrieben mit preiswerten Snack- und Mittagsangeboten wie Pommesbuden, Döner-Läden oder Pizza-Services. Die Konkurrenz auch im Umkreis des Krankenhauses ist also groß“, berichtet Helena Nowakowski.

### Ziel: Kundenzufriedenheit und Erlöse steigern

In ihrem Projekt suchte sie nach Möglichkeiten, die Kundenanzahl, Kundenzufriedenheit und Erlöse zu erhöhen. Die Aufwendungen dafür sollten jedoch im geplanten Budget-Rahmen bleiben. Am Anfang des Projekts stand eine Ist-Analyse, bei der Helena Nowakowski das Frühstücks- und Mittagsangebot, die Gestaltung der Cafeteria, die technische Ausstattung sowie die Kundenzahl unter die Lupe nahm.

Ihr Projektziel formulierte sie folgendermaßen: Zum 31. Juli 2024 soll die Kundenzufriedenheit in allen Bereichen als „gut“ bewertet werden und die Erlöse sollen um 15 Prozent im Vergleich zu den Vormonaten im Laufe des Projektes steigen.

Für die Projektdurchführung hat Helena Nowakowski alle Aufgaben in sechs Arbeitspakete aufgeteilt:

1. Kundenbefragung
2. Planung und Anpassung Aktionen Frühstück
3. Planung und Anpassung Aktionen Mittagessen
4. Raumgestaltung Cafeteria
5. Kundenbefragung final
6. Prüfung der Auswirkungen der Optimierungen auf die Erlöse.

Die Kundenbefragung ergab, dass mehr und feste Aktionen gewünscht werden. Außerdem wurde das Angebot als zu vegan und vegetarisch bewertet. „Jeder möchte gesund leben, doch alles, was mit Käse überbacken ist oder in Richtung Pizza geht, läuft super“, kommentiert Helena Nowakowski schmunzelnd.

Letztendlich wurden Aktionen im Sinne der Kunden optimiert und standardisiert sowie feste Wochenaktionspläne für das Frühstück und Monatsaktionspläne für das Mittagessen erstellt. Über Aushänge, Thekenaufsteller und Social Media wird nun über die Aktionen informiert.

### Auch das Ambiente wurde verbessert

Ein weiterer Kritikpunkt war das Erscheinungsbild der Räumlichkeiten der Cafeteria. Hier wurden zum einen Bilder aufgehängt. Zum anderen gibt es eine neue Tischdekoration mit aus Kunststoff gewebten und abwaschbaren Tischsets sowie frischen Blumen. Einfache Blumendekoration und einzelne Blumen mit etwas Grün wurden nach der Planung erst vom Leitungsteam und nach der Erprobungsphase und Anweisung nun von Mitarbeitenden der Cafeteria hergestellt.

Die Maßnahmen zeigten Erfolg: In einer abschließenden Kundenbefragung wurde die Zufriedenheit mit der Cafeteria in allen abgefragten Punkten mit „gut“ bewertet, sei es die Qualität und Auswahl der Speisen, die Freundlichkeit und Fachkompetenz der Mitarbeitenden und auch das Erscheinungsbild der Räumlichkeiten. Dieses Projektziel wurde damit erreicht. Die Erlössteigerung lag bei Ablauf des Projektes Ende Juli bei rund 13 Prozent, damit wurde hier das Richtungsziel knapp nicht erreicht. „Da kamen uns im letzten Jahr die Sommerferien dazwischen, in denen die Belegung immer niedriger ist. Heute haben wir die Erlössteigerung von 15 Prozent erreicht“, berichtet Helena Nowakowski. Ihr Ziel ist derzeit, noch besser mit der Cafeteria zu werden, denn die Kunden hätten hohe Ansprüche.



**Die neue Tischdekoration sorgt für ein stimmiges Ambiente in der Cafeteria**



### Am Anfang stand die Spülzentrale

Die heutige Fachwirtin für hauswirtschaftliches Management hat auch hohe Ansprüche an sich selbst, das zeigt ihr beeindruckender Karriereweg. Die 55-Jährige ist 1995 mit der Familie ihres Mannes als Spätaussiedler aus Russland nach Deutschland gekommen. In Russland hatte sie Musik studiert und als Lehrerin in der Mittelschule gearbeitet. In Deutschland landete sie mit ihrer Familie in Marl in Nordrhein-Westfalen, konnte kein Deutsch und hatte zwei kleine Kinder. Es war klar, dass sie ihren Beruf als Lehrerin aufgrund der Sprache nicht ausüben konnte.

„Ich habe in der Verwandtschaft herumgefragt, wo arbeitet ihr denn alle“, erzählt sie. So landete sie zunächst in der Spülzentrale eines Krankenhauses. „Das war aber total monoton, ich sah die ganze Zeit nur Tassen und Teller.“

Dann hörte sie von Verwandten von einem Altenpflegeheim. „Solche Betriebe waren mir nicht bekannt. Alte Menschen lebten in Russland zusammen mit der Familie in Drei-Generationen-Haushalten.“ Als sie dann zur Probe in einem Altenpflegeheim in Marl arbeitete, war sie zunächst schockiert, sie sah zum ersten Mal so viele alte Menschen an einem Ort.

„Ich hätte da nie angefangen zu arbeiten, wenn es die tolle Hauswirtschaftsleiterin dort nicht gegeben hätte. Sie war höchst professionell, sprach nie vom Putzen, Putzfrauen und Lappen, sondern immer vom Reinigen, Reinigungskräften und Abläufen. Das hat mich total überzeugt“, sagt Helena Nowakowski.

#### ZUR INFO

#### FACT GRUPPE – PARTNER IM GESUNDHEITSWESEN

Das Dienstleistungsunternehmen in Münster berät und bewirtschaftet sekundäre Leistungsbereiche wie Gastronomie, Reinigung, Logistik, Technik und Service in Krankenhäusern, Rehakliniken und Pflegeeinrichtungen. Das Team besteht aus über 1800 Mitarbeitenden an 20 Standorten zwischen Bremen und dem Niederrhein.

Die Gruppe ist ein Unternehmen der St. Franziskus-Stiftung Münster, einem der größten konfessionellen Krankenhausträger in Deutschland. Mit den Häusern der Stiftung wurde die FACT Gruppe aufgebaut. Noch heute ist man dort für die meisten Sekundärleistungen verantwortlich.

[www.factpartner.de](http://www.factpartner.de)



**Zur Optimierung des Speisenangebotes gehört auch, dass mehr Überbackenes und mehr Gerichte mit Ei zum Frühstück angeboten werden**

Das Konzept finden Sie als PDF im rhw-Werkzeugkoffer!



### Karriere in der Hauswirtschaft

Und so startete sie 2000 als Hilfskraft in der Hauswirtschaft in dem Altenpflegeheim. Als die Hauswirtschaftsleiterin sie nach einiger Zeit fragte, ob sie vielleicht eine Ausbildung in der Hauswirtschaft machen möchte, wusste sie zunächst nicht, was das ist. Doch sie informierte sich, sagte zu und machte von 2002 bis 2004 am Berufskolleg in Dorsten eine verkürzte Ausbildung zur Hauswirtschaftlerin.

Vormittags arbeitete sie im Heim, abends ging sie zur Schule bis teilweise 21.30 Uhr und morgens um 7.00 Uhr ging ihre Schicht wieder los. Dazu noch die Familie mit zwei Kleinkindern „Das war hart für mich, der PC war Neuland und schreiben auf Deutsch war schwierig.“ Doch sie schaffte den Abschluss und wurde als Hauswirtschaftlerin im Altenpflegeheim eingestellt. „Da wusste ich, es hatte sich gelohnt, die Ausbildung zu machen, denn rechnen konnte ich schon immer gut“, erinnert sie sich heute lachend.

Eigentlich wollte sie nie wieder so viel lernen. Doch nach zwei Jahren wurde sie „rückfällig“: Sie absolvierte am Berufskolleg in Dorsten die Weiterbildung zur Wirtschaftlerin und schloss dann noch die Vorbereitung auf die Meisterprüfung in der Hauswirtschaft an. 2009 legte sie die Meisterprüfung mit Ausbildereignung ab.

„Ohne die Hilfe der ganzen Familie, auch meines Schwiegervaters, hätte ich das nicht geschafft.“ Sie war überrascht, wie wenig Unterstützung man in Deutschland



als Familie mit Kindern im Berufsleben bekommt. So bekam sie keinen Kindergartenplatz am Nachmittag für ihren Sohn. Den gab es zu der Zeit nur für Alleinerziehende. „Ich habe dann gefragt, ob ich mich scheiden lassen soll, um einen Platz zu bekommen...“ Das war sie aus ihrer früheren Heimat Russland nicht gewöhnt, hier war es normal, dass Mütter arbeiteten und die Kinder bis 16.00 Uhr in der Schule blieben.

### Eher aus Langeweile beworben ...

Nach verschiedenen Stationen als stellvertretende hauswirtschaftliche Leitung sowie Küchenleiterin in Pflegeheimen hat sie sich 2013, eher aus Langeweile wie sie sagt, auf eine Stellenanzeige ihres heutigen Arbeitgebers beworben. Gesucht wurde eine Leitung für die Hauswirtschaft im Elisabeth Krankenhaus in Recklinghausen.

Der Arbeitgeber war dabei nicht das Krankenhaus, sondern das Dienstleistungsunternehmen FACT GS GmbH.

„Die Struktur einer Servicegesellschaft war mir bis dahin nicht bekannt und Freunde sagten auch, das sei ganz schlimm und ich sollte die Finger davonlassen.“

Sie hat es trotzdem probiert und bis heute nicht bereut. Als Leiterin Gastronomie und Service ist sie unter anderem für den Stationservice, die Patiententransporte, Essensausgabe, Menüfassung, Bettentransport und das Wäschemanagement verantwortlich. Eine Großkü-

che gibt es im Krankenhaus nicht, das Essen wird angeliefert.

„FACT ist ein Tochterunternehmen einer Stiftung und es gibt keine Nachteile, weil man nicht im Krankenhaus angestellt ist. Wir haben eine eigene Akademie und man kann an vielen unterschiedlichen Fortbildungen teilnehmen. Und ich habe ganz viele Projekte im Laufe der Jahre übernommen“, berichtet Helena Nowakowski. Ihr macht zum Beispiel die Budgetplanung mit BI-Tools sehr viel Freude. Damit habe man beispielsweise Personalkosten, Lebensmittelkosten, Erlöse und Abweichungen in einem System im Blick.

Natürlich müsse man für sein Budget auch geradestehen. „Aber ich werde bei der Planung von der Regionalleitung und Profis im Controlling unterstützt, da ist man nicht allein.“ Und in monatlichen Jour-Fix-Terminen wird gemeinsam besprochen, wie der Monat gelaufen ist, welche Abweichungen es vielleicht gab und wie diese entstanden sind.

### Verantwortlich für 51 Mitarbeitende

Auch das Thema Qualitätsmanagement findet sie sehr interessant. „Wenn man das System versteht und lebt, ist es sehr hilfreich. Allerdings darf es nicht frei erfunden sein, sondern muss auf der Praxis fußen.“ Teilweise musste sie sich zwingen, von der Arbeit nach Hause zu gehen, weil sie alles so spannend fand.

Insgesamt ist Helena Nowakowski heute für 51 Mitarbeitende im Elisabeth Krankenhaus zuständig. Diese sind in drei Gruppen aufgeteilt. Die erste Gruppe beschäftigt sich mit dem Stationservice, die zweite mit dem Hol- und Bringedienst im Bereich Patientenverpflegung und die dritte bewirtschaftet die Cafeteria. „Wir haben einen sehr großen Mitarbeiter-Pool und viele Springer. Dienste abzusagen, weil Mitarbeiter krank sind, das geht bei uns nicht.“

Bisher hatte sie keine Probleme damit, neue Mitarbeitende zu finden. In ihrem Team arbeiten sowohl deutsche Spätaussiedler als zum Beispiel auch Menschen aus Syrien, Polen, der Türkei oder Sri Lanka. „Die Lage des Krankenhauses ist super und ich habe viele Teilzeitkräfte und flexible Mitarbeiter. Wir sind ein multikulturelles Team, das finde ich toll und es gibt auch keine Probleme untereinander.“

● Alexandra Höß



Als Leiterin Gastronomie und Service ist Helena Nowakowski unter anderem für den Stationservice verantwortlich