

Hotellerie im Privatspital

Hier isst man à la Carte

Spitzenmedizin und Erstklasshotellerie haben sich die Swiss Leading Hospitals (SLH) auf die Fahne geschrieben, speziell die SLH-Klinik Pyramide am See. – Von Christoph Meinen



Christoph Meinen, Leiter Hotellerie, Privatklinik Pyramide am See, Bellerivestrasse 34, 8034 Zürich; 044 388 15 15, cmeinen@pyramide.ch

Als Leiter Hotellerie ist Christoph Meinen auch Küchenchef und Mitglied des Management-Teams. Sein Rüstzeug hat er sich in Petermann's Kunststuben (19 GaultMillau-Punkte) geholt.

Die hohe Erwartungshaltung der Patienten ist der primäre Ansporn für die Hotellerie einer Privatklinik: Alles ist darauf ausgerichtet, diese Erwartungen zu erfüllen und sogar zu übertreffen. Jeder Tag ist anders zu nehmen, denn immer geht es auch darum, individuell auf die jeweiligen Bedürfnisse der Patienten einzugehen. So verschieden die Operationen sind, so verschieden sind die Wünsche der Patienten und Ärzte.

A la Carte, à la Minute

Seit der Umstellung zum A-la-Carte-System sind fixe Essenszeiten Vergangenheit: Man bestellt was und wann man möchte. Wichtigste Voraussetzung dafür ist, dass die Ressourcen effizient eingesetzt werden, damit jeder Patient kurzfristig und zu jedem Zeitpunkt bedient werden kann.

Für viele, selbst für Insider, ist kaum vorstellbar, dass man in einer medizinischen Institution so ausgeklügelt kochen darf und kann. Das Vorurteil «Essen in der Klinik – oje, kann das überhaupt schmecken?» ist allgegenwärtig und trifft sicher für einige, vor allem sehr grosse Spitäler, effektiv zu. Tatsache ist aber, dass ein viel grösserer Handlungs- und Kreativitätsspielraum besteht, um auch in der Spitalküche höchsten Ansprüchen gerecht zu werden. Man muss ihn nur zu nutzen wissen.

Keine Mehrkosten für den Patienten

Gerade in kleinen Häusern ist es also sehr wohl möglich, Erstklassqualität zu bieten. Natürlich ist der Aufwand dafür – auch finanziell – relativ hoch. Aber: Für den Patienten entstehen dadurch keine Mehrkosten.

Damit Hotellerie und Gastronomie hohe Qualität erbringen können, muss die Infrastruktur des Betriebes entsprechend gut ausgestaltet sein. Darüber hinaus braucht es motivierte Mitarbeitende, vernetztes Denken und Flexibilität. Ohne all das geht gar nichts, denn bei der Arbeit in der Spitalküche gilt es viel mehr zu beachten als in der Restaurantküche.

Hotellerie als schönste Nebensache

Die Gesundheit und somit die Medizin haben in jedem Spital oberste Priorität. Alle Dienstleistungen müssen darauf abgestimmt werden. Die Hotellerie ist weniger wichtig als die Medizin, dafür bietet sie das Privileg, Patienten den Aufenthalt zu verschönern und angenehmer zu machen.

Hotellerie ist eine Philosophie

es. Organisatorisch umfasst die Hotellerie in der Privatklinik Pyramide die Bereiche Küche, Room Service und Cafeteria. «Zur Hotellerie zählen wir im weitesten Sinn aber alles, was über die eigentliche Spitalbetreuung hinausgeht, also auch Coiffeur-Besuche, Ernährungsberatung, Organisation von Kuraufenthalten, um nur einige Beispiele zu nennen», betont Hotellerie-Leiter Christoph Meinen. «Und natürlich die Liebe zum Detail: Sie beginnt beim frischen Blumenschmuck und endet bei der weissen Tischdecke.»

A la «Pyramide», on mange à la carte

Depuis que la restauration y est proposée à la carte, les horaires de repas n'ont plus cours à la Clinique Pyramide am See de Zurich. Chaque client commande ce qu'il veut, quand il le veut. Le jeune chef de cuisine Christoph Meinen s'est illustré jusqu'en 2007 dans un établissement classé 19 points au GaultMillau. La «Pyramide» est membre du groupe The Swiss Leading Hospitals SLH qui affiche son ambition d'associer «médecine de pointe et hôtellerie de première classe». ■

Nicht nur Essen und Trinken, sondern auch die Abwechslung im Tagesablauf und eine angenehme Atmosphäre halten Leib und Seele zusammen.

Typische Spitalatmosphäre gibt es nicht

Eine Klinik wie die Pyramide – mit A-la-Carte-Küche, Room Service, Cafeteria, Guest Relations Personal – kann auf fast jeden Wunsch eingehen. Familiäres Ambiente, gepflegte Einrichtung, erstklassige Ausstattung gleichen mehr einem Top-Hotel als einer Klinik.

In der Pyramide zeigt sich das etwa am hohen Anteil selbstzahlender Patienten und den Zufriedenheitsmessungen der Swiss Leading Hospitals, wo die Klinik seit sechs Jahren Nummer Eins ist. ■