

# Dienstleistungen: Unsere fünf Gesellschaften



**Die Dienstleistungsgesellschaften sind zentraler Bestandteil unserer medizinischen und pflegerischen Konzepte und stellen für unsere Kunden eine optimale Versorgung rund um die Hauswirtschaft sicher.**

Sie entlasten die Einrichtungen und schaffen den Mitarbeitern freien Raum für die Konzentration auf ihre Kernkompetenz in den Bereichen Pflege, Rehabilitation und Betreuung. Ihre Verantwortung reicht von der Küche über die Unterhaltsreinigung bis hin zur Wäscheversorgung der Bewohner. Ihr Anspruch ist, der Qualität der Dienstleistung einen hotelähnlichen Charakter zu verleihen. Die Tiefe des Dienstleistungsbereichs ergibt sich aus unserer strategischen Positionierung als Filialist in der Altenpflege. Sie findet in der Branche kein Pendant.

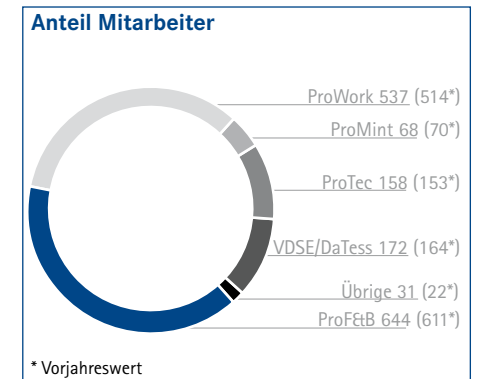
Das stetige Wachstum der Gruppe hat dazu geführt, dass die Gesellschaften nahezu ausschließlich die Versorgung der eigenen Einrichtungen übernehmen. Lediglich bei Einrichtungen, die infrastrukturell nicht im Einzugsgebiet unserer Wäscherei liegen, wird die Wäscheversorgung unter ständiger Prüfung der Qualität an Fremdwäscher weitergegeben. Das komplette Dienstleistungsangebot erbringen fünf Gesellschaften in den Bereichen Catering, Unterhaltsreinigung, Wäscherei, Facility Management und Datendienst.

**PRO F&B**<sup>®</sup>  
GASTRONOMISCHE DIENSTLEISTUNG

**Die 1997 gegründete Gesellschaft bietet ein vollständiges Dienstleistungspaket rund um das professionelle Catering an.**

Die konsequente Ausrichtung auf Qualität und Effizienz sichert ihr eine führende Position im Markt für Sozial-Catering. Im Geschäftsjahr 2008/2009 hat Pro F&B zum ersten Mal das Catering für die Hauptverwaltung übernommen und die ISO-Zertifizierung erlangt. Das Berichtsjahr war gekennzeichnet durch Lebensmittelpreisenkungen, die bei einzelnen Warengruppen bis zu 15% erreichten. Bei gleichbleibender Qualität hat sich dadurch der Lebensmittelaufwand unter Berücksichtigung des Anstiegs der Umsatzerlöse um 2,0% reduziert.

Die Qualität der Ernährung in den Einrichtungen der Marseille-Kliniken AG ist überdurchschnittlich hoch. Dies spiegelt unter anderem die geringe Quote von mangelernährten Bewohnern wider. Sie liegt mit durchschnittlich 10% in unseren Pflegeeinrichtungen deutlich unter dem Branchendurchschnitt von mindestens 20%. Zur weiteren Verbesserung der Qualität hat das eqs.-Institut in Zusammenarbeit mit Pro F&B sowie dem Zentralen Qualitätsmanagement das Projekt „Optimierung der Ernährung und Flüssigkeitsversorgung unserer Bewohner“ erarbeitet. Professionelle Unterstützung zu dieser Thematik leistete Frau Arens-Azevedo von der „Fakultät Life Sciences“ an der Hamburger Universität. Ziel des Gesamtprojektes ist die weitere Senkung der Mangelernährungsquote sowie die Entwicklung sicherer Vorbeugemaßnahmen zur Vermeidung dieser Krankheit. Im Rahmen dieses Projektes ist bereits jetzt eine Erhöhung des durch-



schnittlichen BMI-Wertes (Body Mass Index) der Bewohner erreicht worden. Um weitere Fortschritte in Richtung gesunde Ernährung zu erzielen, lässt Pro F&B seit 2008 die Mitarbeiter im Bereich Diätikochen fortbilden. Die ersten haben bereits die Hälfte der dreijährigen Schulung absolviert.

## Tag der gesunden Ernährung

**Im März 2009 hat Pro F&B parallel zu dem „Tag der offenen Türen“ der Division Pflege einen „Tag der gesunden Ernährung“ in den Einrichtungen veranstaltet.**

Ziel war es, die Küchen für die Bewohner und Angehörigen transparent zu machen. Gerichte, die die Speisepläne der Einrichtungen regelmäßig zieren, wurden im Stil des „Live-Cooking“ an Ort und Stelle zubereitet und angeboten, die Nährwerte und Inhaltsstoffe dargelegt und erläutert. Darüber hinaus standen den Besuchern die Küchen der Häuser offen. Die Küchenführungen mit Einblick in die verwendeten Zutaten fanden großen Anklang. Die angebotene Verkostung von Energy-Drinks überzeugte die Angehörigen vom Geschmack und Nutzwert dieser Getränke.

## Offene Küche

Im Frühjahr 2009 haben wir gleichzeitig die Aktion „Offene Küche im Speisesaal und auf den Stationen“ ins Leben gerufen.

Mit dieser Aktion wollen wir auf der einen Seite den steigenden Qualitätsansprüchen unserer Bewohner gerecht werden und andererseits die Bewohner an dem Kochprozess teilnehmen lassen. Nach der notwendigen Beschaffung der Ausrüstung wie Woks, Pfannen und Kochplatten wurden die zu bereitenden Speisen ausgewählt, wobei vor allem Kriterien wie Frische und schnelle Fertigung im Vordergrund standen. Die mit Abstand erfolgreichste Rezeptur war eine leichtscharfe Currypfanne mit Hähnchenfilet.

Der Ansatz einer offenen Küche dokumentiert den Wandel zu einem hochwertigen gastronomischen Angebot, das fast an jeder beliebigen Stelle in die Praxis umgesetzt werden kann. Durch die Präsenz und Ansprechbarkeit der Köche verstärkt es den Kontakt zu den Bewohnern und deren Angehörigen. Die Produktion in unmittelbarer Nähe der Bewohner fördert zugleich die Transparenz und macht es leichter, die Bewohner dazu zu bewegen, auch bisher unbekannte Gerichte zu probieren. Da die Bewohner die Gerüche der Speisen und die Geräusche der Zubereitung aufnehmen, steigert sich der Essgenuss zum Esserlebnis. Es regt Phantasie und Appetit an und vergrößert den Wohlfühlfaktor. Aus den Gesprächen mit Bewohnern und Angehörigen ergeben sich zudem zahlreiche Anregungen für die Erweiterung und Abrundung des Speisenplans. Veranstaltungen dieser Art sind einmalig in der Pflegebranche.

**PRO WORK**<sup>®</sup>  
DIENSTLEISTUNGEN

**ProWork übernimmt in den Einrichtungen die Reinigungsdienstleistungen. Der qualifizierte Einsatz der Mitarbeiter sowie die moderne praxisnahe Ausstattung gewährleisten einen hohen Hygiene- und Qualitätsstandard auf allen Ebenen der Einrichtungen.**

Der konzernweite Hygienebeauftragte des Unternehmens ist direkt an die ProWork angegliedert. Der Aufgabenbereich der Mitarbeiter von ProWork geht über den eines reinen Reinigungsdienstleisters weit hinaus. Die Leute von ProWork sind zugleich wichtige Ansprechpartner und Vertrauenspersonen der Bewohner. Der Umzug in eine Pflegeeinrichtung ändert die Lebenssituation von alten Menschen von Grund auf. Die Ausstattung und Pflege der neuen eigenen vier Wände als letztes Refugium der Privatsphäre hat für neue Bewohner existenzielle Bedeutung.

Zur weiteren Verbesserung der Qualität und des Personaleinsatzes haben wir im Berichtsjahr in 32 Häusern die traditionelle Unterhaltsreinigung auf das System der „Intervallreinigung“ umgestellt. Die „Intervallreinigung“ ist eine sich wiederholende Unterhaltsreinigung mit unterschiedlichen Leistungen, aber gleichbleibenden Reinigungszyklen. Die restlichen Senioren-Wohnparks werden bis Ende Oktober 2009 auf die „Intervallreinigung“ umgestellt.

  
**PRO MINT**<sup>®</sup>  
MIETWÄSCHEREI

**Die Wäscheversorgung der Marseille-Kliniken AG stellt die Dienstleistungsgruppe ProMint sicher.**

Die Waschkapazität von ProMint beträgt zurzeit 9 Tonnen pro Tag. Zum Beginn des Berichtsjahres ist eine neue 140 kg Waschmaschine installiert worden, der Anfang des Geschäftsjahres 2009/2010 eine zweite Maschine mit identischer Kapazität gefolgt ist. Der Fokus bei ProMint richtet sich auf schonende Textilverarbeitung, erstklassige Waschergebnisse sowie Minimierung des Wasser- und Energieverbrauchs. Ein Investitionsschwerpunkt im Berichtsjahr war die Anschaffung neuer Berufskleidung. Über den „Berufskleidungs-Shop“ können alle Mitarbeiter der ProWork in den Senioren-Wohnparks die neue Berufskleidung bestellen.

**PRO TEC**  
DIENSTLEISTUNGSGESELLSCHAFT MBH

**Der Gesellschaft obliegt das Gebäudemanagement in allen Einrichtungen der Marseille-Kliniken AG.**

Das Dienstleistungsportfolio der ProTec umfasst Dienstleistungen rund um die Wartung und Instandhaltung der Gebäude, Anlagen und Geräte sowie das Energiemanagement. Konsequentes und kompetentes Energiemanagement ist für den Konzern von hoher Kostenrelevanz. So ist es erstens für einen kostengünstigen Einkauf der Energieträger zuständig. Und zweitens soll eine optimale Ausrichtung der Immobilieninfrastruktur und ein effektives Energiekostencontrolling zu einer Verbrauchs- und Kostenoptimierung beitragen.

  
**DAT E S S**

**Die in Pritzwalk angesiedelte DaTess verantwortet die Lohn- und Gehaltsabrechnung in der Gruppe sowie die Finanz- und Geschäftsbuchhaltung der mehr als 80 operativ tätigen Firmen des Konzerns.**