

# 医院闭环管理之后 用餐人数激增数倍 疫情之下,才众打赢“突击战”的秘诀何在



▲兰云科

今年8月18日18时30分,上海第102场新冠肺炎疫情防控工作新闻发布会上公布一则消息:松江区中心医院报告1名工作人员确诊。松江区中心医院当天起暂停门诊,实行闭环管理。

不同于社区闭环管理时居民可以“各回各家”,医院实施闭环管理时,吃喝问题全靠食堂解决,用餐人数从日常的2000余人次激增到6000余人次。

9月1日凌晨零点,闭环管理宣告解除。陆续离开的患者和家属以及连续多日辛勤工作的医护人员,没有因为“吃”这件事发过愁。这背后,离不开医院食堂百名员工的奉献。

松江中心医院食堂由才众餐饮集团负责管理。这不是才众集团的项目首次遇上闭环管理,才众集团在上海有250余个食堂项目,疫情期间40余个医院食堂中有11家经历过闭环管理,每次任务都有条不紊地完成。

应对从容,从何而来?

范献丰/文

## 安全是生命线

疫情就是命令,防控就是责任。

近百名工作人员,应对日常2000余人的用餐需求没有问题,但进入闭环管理后所有医护人员和住院病人及留院家属的一日三餐全部要在医院内解决,用餐人数激增至6000人。此外,食堂还有防疫应急物资发放、院内场所消杀,以及部分中医药品熬制等多项任务。



▲在南汇和崇明,才众都拥有自己的蔬菜种植基地

闭环管理开始之后,松江中心医院食堂的项目经理张爱芳,一方面与院方联系了解用餐需求,一方面又跟厨师长商量,盘点手上人员和物资,逐一分配工作,制定各项工作的排班表,细化到具体时段,任务落实到人。公司董事长兰云科宣布启动应急预案,指挥协调松江周边几个食堂员工逆行进入医院,支援闭环管理期间供餐保障。“我们的客户中医院等单位不少,疫情发生后针对各种情况制定了相应的预案。疫情进入常态化管控后,这套预案让我们应对各种突发情况时更加从容。”

尽管有了兄弟单位“打配合”,松江中心医院食堂近百名员工仍然没日没夜地工作。“虽然进入了闭环管理,但各项物资供应充沛,我们首先做好自己的个人防护,在这个基础上再为他人服务。”一名工作人员回忆,餐饮关系到每一个人,每天他们一起床,先要做好个人防护,再做好日常消杀,常常凌晨两三点就要开始准备早餐,有时忙到晚餐之后还要协助院方熬制中药,“有时一天只能睡2-3个小时,但大家都憋着一股劲儿,就像跑步冲刺那样,每个人都努力,就是奔着闭环管理安全结束冲刺而去。”

如果说面对疫情挑战不退缩靠的是一份责任和担当,那能圆满完成数倍的工作量,靠的则是优秀的带团队能力。

从田间到餐桌,如此大的供应量如何确保安全?“‘民以食为天,食以安为先’,食品安全就是餐饮管理企业的生命线。”才众集团董事长兰云科表示,“公司的核心价值观就是‘安全、口碑、管理、质量’,要把‘安全’这根弦紧紧地绷在每一个员工的心头”。每天的食材验收都要由项目经理、厨师长、仓库管理员3人以上一起验收,现场签字、登记溯源;凡供5人以上的菜肴,都要按照200克、48小时的标准,留样待查。

公司所有一线工作人员必须持证上岗;公司所有高管必须学习食品安全相关法律法规和操作流程。公司还制定了《团体膳食经营管理规范》《医院厨房管理规范》《新型冠状病毒肺炎疫情影响下医院供餐管理建议》等团体标准和行业规范,从制度上让每个项目“有章可循”。此外公司还专门成立了食品安全督察部,从食材验收、登记、索票、溯源等环节层层把关,并制定考核奖惩机制,“任何问题,直接汇报。”



▲武汉抗疫期间,为海军医疗队供餐

## 军事化管理 人性化待人

事实上,疫情刚刚发生之时,才众餐饮集团就加入了这一场“硬仗”。

2020年2月26日,才众集团志愿者服务队伴随保障上海海军军医大学医疗队驰援武汉抗疫,陈薇院士也在此开展流行病学调查,细心的食堂经理吴启志,在陈薇院士生日这天,为她端上了长寿面和水饺,让陈薇院士连连表示感谢。

回忆起来吴启志仍有些遗憾:他会做生日蛋糕,可疫情当前,武汉所有商铺全部关门,根本没有地方购买材料。

尽管被大家称为“随队炊事班”,吴启志带领的却是一支“编外队伍”。疫情发生后,上海海军军医大学医疗队紧急驰援武汉,兰云科了解到他们吃饭遇到难题,当即向有关部门请缨,要求派人前往武汉,作为海军军医大学医疗队的“编外炊事班”为医疗队提供餐饮服务。

2020年大年初三上午,才众集团发布驰援武汉的“动员令”,一支“餐饮保障队”3小时就集结完毕,7人中有6人是退役军人,另一人是一名军嫂,吴启志任队长。车在路上,吴启志就不停地打电话联系前后各方,想方设法把食材筹备得更充分。第二天进驻医疗队所在的酒店,大家背包一放直奔食堂,打扫卫生,整理厨具,点火灶灶,清洗切配,一直忙到半夜——时间紧、人员少,



▲兰云科(左三)获颁2021年度“最美拥军优属志愿者”

一个人得干几个人的活。

人是铁,饭是钢。这支“编外炊事班”的到来让医疗队的队员们每天都能吃上热乎的三餐,还能随时“加餐”,成了站在医疗队背后的战友。此后的75个日日夜夜,他们还奋战在火神山、雷神山的200余位医疗队员提供了24小时不间断的热食保障。

前线员工在武汉奔忙,后方防疫抗疫工作也有序展开。春节后,才众集团紧急动员近千名以退役军人为主的员工,加班加点为上海30余家医院2万多名医务人员、1.2万余名病人提供就餐保障。

那段时间,兰云科他和员工一起到科室、进病区,给医护人员和病人送水送饭,被评为上海市抗击新

冠肺炎疫情先进个人。他是军人出身,是上海市最美退役军人、上海市最美拥军优属志愿者,因此才众集团的管理理念上有着鲜明的军人烙印:忠诚、律己、高效。

今年4月,才众集团115名青年骨干进行了一场军训,旨在增强团队积极性、能动性、战斗性的整体发挥。青年骨干中有一名2017年入职的苏昊。当年因家境特别困难,他曾一度成了失学儿童,在“兰云科奖学金”资助下重新走进校门。在才众集团资助下,苏昊和其他百余名山里孩子一样完成学业。随后,怀揣感恩之心的苏昊和家人决定入职才众集团,“以我的专业为公司奉献”,如今他已成为采购部门负责人,多次被评为优秀员工。

## 数字化转型适应时代需求

作为采购部负责人,苏昊专门负责食材采购申报与审核。过去,这项工作需要对大量数据与实物,如今已逐步实现数字化转型,大数据的碰撞比对让整个申报与审核过程变得更加透明。

最近,才众集团开启了新一轮供应链端与人事管理端的数字化转型升级。通过与专业公司合作,才众集团得以实现供应链订单流、业务流、资金流“集成管理”,使供应链管理更加透明,方便及时监测、控制、分析问题,提升供应链的整体管理效率。而人事管理系统则优化企业内部用人结构,使排班计划更加科学,让企业降本增效,也让员工权益获得保护。

这并不是才众集团在信息化领域的初次尝试,几年前公司就在智能化取餐柜、就餐人员人脸识别系统、点餐订餐终端设备及App制作方面大量投入,不断提升用户体验。公司以客户为导向的灵活运营



▲厨艺大比拼

模式,也离不开数据化、智能化支持。才众集团可根据客户的不同需求,做到“一客户一策略”“我们可以根据客户的需求,为客户量身定做适合他们的用餐方案。公司有强大的运营团队以及充分利用信息化智能化的管理平台来确保这一点。”

“餐饮是关系民生工程的良心事业,要持续、良性发展,必须紧跟时代步伐,不断提升信息化、智能化的服务保障能力,确保一日三餐的绝对安全。”才众集团相关负责人介

绍,公司成立于2005年,历经16年发展,已从当初一家“食堂托管”公司发展为集农副产品供给、技能性教育培训、热链食品配送、临床营养膳食研究于一体的全产业链公司。

作为中国商业联合会副会长单位和上海市企业家联合会副会长单位、上海餐饮烹饪协会常务理事单位,才众集团还牵头起草了《中国团餐经营管理规范》《上海市医院厨房管理规范》两个行业标准,助力全行业携手规范发展。