



Traditionelle und vollautomatische Kaffeekompetenz aus einer Hand:

# Bedarfsgerechter Ressourceneinsatz im neuen Alters- und Pflegeheim «Cristal»!

Vor bald 50 Jahren wurde das Alters- und Pflegeheim Cristal im Mühlefeldquartier von Biel realisiert. In diesem halben Jahrhundert hat es sich einen Namen gemacht für einen gästeorientierten Service, für eine familiäre Betreuung – und für ausgezeichneten Kaffee. Um den Bewohnern jeden Kaffeewunsch zu erfüllen, setzt das «Cristal» auf Egro und Rancilio Kaffeemaschinen und auf die bedarfsgerechte Beratung der Egro Suisse AG.

Text: GOURMET-Verlagsleiter Stephan Frech, Fotos: Rolf Neeser

«Wir sind gut und werden immer besser», bringt Heimleiterin Patrizia Casablanca das Motto des «Cristal» auf den Punkt. Das Alters- und Pflegeheim im Herzen von Biel überzeugt in jeder Hinsicht: Die Räume sind gross und lichtdurchflutet, die Einrichtung modern und behindertengerecht, das Personal herzlich und hilfsbereit. Es erstaunt wenig, dass das «Cristal» im Jahr 1970 mit dem Ziel gebaut wurde, den Bewohnern einen kompetenten Hotellerie-Service zu bieten. Der Dienstleistungsgedanke ist denn auch heute noch sichtbar und spürbar. Das hängt nicht zuletzt mit dem umfassenden Neubau zusammen, der in den letzten drei Jahren realisiert wurde.

### Heiss begehrte Heimplätze

Einst war das «Cristal» mit 42 Heimbewohnenden das kleinste von insgesamt vier städtischen Altersheimen

der Seeländer Metropole. Da die Einrichtung in die Jahre gekommen war und nicht mehr den aktuellen Bedürfnissen entsprach, entschied sich die Stiftung für Betagtenwohnungen Biel-Bienne, die Trägerin der Institution, für einen Neubau – und schrieb diesen als anonymen Wettbewerb aus. Gewonnen hat das Konzept der Architekturgemeinschaft «Büro Konstrukt/Hauswirth Architekten», das eine dreistöckige Anlage mit einem öffentlichen Restaurant im Erdgeschoss vorsah.

Die Umsetzung liess nicht lange auf sich warten: Im August 2015 erfolgte der Stadtratsentscheid für das Projekt, ein Jahr später die Grundsteinlegung. Während der Realisierung des Neubaus, die rund drei Jahre dauerte, wurden die «Cristal»-Bewohner an anderen Standorten betreut. Im Herbst 2018 standen die neuen Heimplätze bereit: Die 72 Einzelzimmer und 24 Alterswohnungen sind begehrt. «Wir führen bei den Einzel-



Im Erdgeschoss des neuen Alters- und Pflegeheims «Cristal» befinden sich das öffentliche Quartierrestaurant sowie der Ess-Saal der Bewohnenden. Die beiden Bereiche werden

zimmern in den Pflegeabteilungen eine Warteliste, denn die Nachfrage ist gross», konstatiert Heimleiterin Patrizia Casablanca.

Ein Grund für das grosse Interesse dürfte bei der Betreuung liegen: Die rund 90 Mitarbeitenden im «Cristal» sind ein eingespieltes Team, das einen freundschaftlichen Umgang mit den Bewohnern pflegt. «Wir beschäftigen auch Personen mit einer Beeinträchtigung, zum Beispiel mit Down-Syndrom, und bieten Stellen für Zivildienstleistende», betont Heimleiterin Patrizia Casablanca gegenüber GOURMET: «Für unsere Bewohner ist es spannend und abwechslungsreich, wenn sie auch mal von jüngeren Personen betreut werden. Und der Austausch wird sehr geschätzt.»

### **Hausgemacht, regional, saisonal**

In Bezug auf die Heimgastronomie legt das Alters- und Pflegeheim «Cristal» viel Wert auf Eigenproduktion: «90 Prozent des kulinarischen Angebots bereiten wir frisch zu», sagt Küchenchef Bernhard Beutler, der seit 1995 im

Alters- und Pflegeheim arbeitet. «Ursprünglich wollte ich nur zwei Jahre bleiben. Doch dann sind mir das 'Cristal' und seine Bewohner zu sehr ans Herz gewachsen. Ich versuche, jeden Bewohner regelmässig zu besuchen und seine Erwartungen und Wünsche zu entdecken.»

Ob pürierte Kost, Spezial-Diät oder ein besonderer Wunsch – Küchenchef Bernhard Beutler geht auf die unterschiedlichsten kulinarischen Bedürfnisse ein. Dass die Abwechslung dabei nicht zu kurz kommen darf, ist klar: «Die Bewohner essen täglich hier und sind von unserem Angebot abhängig», gibt Bernhard Beutler zu bedenken: «Deshalb achten wir darauf, dass ein Gericht frühestens nach sechs Wochen ein zweites Mal auf der Karte steht.»

Die Gäste haben täglich drei Menüs sowie ein kleines A la Carte-Angebot zur Auswahl. Zudem bieten der Küchenchef und sein siebenköpfiges Küchenteam regelmässig saisonale Spezialitäten an – zum Beispiel im Winter Treberwurst oder Apfelküchlein mit Vanillesauce.



räumlich elegant durch ein Kaffee-Buffer getrennt. Dort steht auch der neue und hocheffiziente Kaffeefullautomat Egro NEXT mit EasySwitch und brüht beste Kaffeequalität in die Tasse.

### Kein gewöhnliches Altersheim-Restaurant

Grundsätzlich versteht sich Bernhard Beutler als Gastronomie- und nicht als Heimkoch. Das ist auch der Gastronomie-Leiterin Doris Corrêa sehr wichtig: «Wir möchten nicht als Restaurant des Altersheims bezeichnet werden, sondern uns einen Namen als Quartierlokal machen.»

Im Alters- und Pflegeheim «Cristal» gibt es die folgenden Verpflegungsmöglichkeiten:

- ▶ Das öffentlich zugängliche Restaurant befindet sich im Erdgeschoss. Es bietet Platz für 50 Personen und ist täglich von 8.30 bis 17 Uhr geöffnet.
- ▶ Der Ess-Saal für die Heimbewohner befindet sich im gleichen Raum und ist nur durch eine Kaffeestation vom öffentlichen Teil getrennt. Hier finden 52 Personen Platz. Das Gastro-Konzept sieht unterschiedliche Essenszeiten vor, so dass alle Bewohner Platz im Ess-Saal finden.
- ▶ Auf Wunsch können die Bewohnenden auch auf der Etage essen. Es stehen bis zu 15 Sitzplätze pro Stock bereit.

- ▶ Im Sommer lockt zudem die Gartenterrasse, die 40 Sitzplätze und freie Sicht auf den Quartierpark bietet.
- ▶ Daneben vermietet und betreut das «Cristal» noch mehrere Räume für Bankette, Seminare und Workshops.

### Ein Stück Lebensqualität

«Bei der Gastroplanung war uns eines ganz wichtig: Wir wollten überall im Gebäude eine gute Kaffeequalität anbieten können», betont Gastronomieleiterin Doris Corrêa gegenüber GOURMET: «Denn 'das schwarze Gold' ist bei den Heimbewohnern besonders beliebt. Vor dem Neubau hatten wir ein Selbstbedienungsrestaurant, in dem sich die Bewohner ihren eigenen Filterkaffee zubereiten mussten. Mit dem neuen Kaffee-Konzept haben sich auch die Gewohnheiten geändert: Die Bewohner trinken nun richtig viel Kaffee! Und interessanterweise fragt niemand nach einer koffeinfreien Alternative, aber alle schlafen gut!»

Der hohe Kaffeekonsum ist nicht zuletzt den neuen hochwertigen Kaffeemaschinen der Marken Egro und

# Heimgastronomie



Italienische «Cultura di Caffè» vermittelt die klassische Siebträger-Kaffeemaschine Rancilio Classe 9 USB mit zwei Brühgruppen. Sie befindet sich im öffentlichen Bereich des Restaurants, so dass die externen Gäste und die Bewohnenden die Zubereitung der Kaffee-Spezialitäten beobachten können.

Rancilio zu verdanken, die Gastronomieleiterin Doris Corrêa und ihr Team für den Neubau evaluiert und für welche sie sich entschieden haben.

Insgesamt sechs Kaffeemaschinen der Egro Suisse AG stehen im «Cristal» im täglichen Einsatz:

- ▶ In der ersten und zweiten Etage des Alters- und Pflegeheims ist je eine vollautomatische Kaffeemaschine der Marke Egro ZERO Quick Milk in Betrieb.
- ▶ Im Personalraum kommen die Mitarbeitenden in den Genuss von Kaffee-Spezialitäten, welche in einer Egro ONE Top Milk zubereitet und ausgeschenkt werden.
- ▶ Im öffentlichen Restaurant hat sich die Leitung des «Cristal» für die Siebträgermaschine Rancilio Classe 9

USB mit zwei Brühgruppen entschieden. Wir haben sie bewusst dort platziert, damit die Bewohner und die externen Gäste bei der Zubereitung zuschauen können», betont Doris Corrêa.

- ▶ Im öffentlichen Teil ist auch eine Egro NEXT Top Milk, das neueste Modell der Egro Suisse AG, in Betrieb.
- ▶ Auf einer mobilen Kaffeestation befindet sich ausserdem eine Egro ZERO Pure Coffee, die nur Kaffeegetränke zubereitet.

Bei der Konfiguration der im «Cristal» implementierten Kaffeeausschank-Infrastruktur kommt der bedarfsgerechte Ressourceneinsatz optimal zum Ausdruck, wobei die verschiedenen Brühtechnologien und Leistungsklassen





Gepflegter Kaffeeausschank und -service auch auf den Etagen des Alters- und Pflegeheims «Cristal» in Biel: Der Kaffeeausschank basiert auf den Kaffeevollautomaten Egro ZERO Quick Milk. Die Kaffee-Spezialitäten werden von den Heimmitarbeitenden zubereitet und serviert.

für die unterschiedlichen Einsatzbereiche berücksichtigt wurden. Dazu Dunja Gerwig vom Marketing der Egro Suisse AG zu GOURMET: «Wir beraten bedarfsgerecht und nicht margenorientiert. Wir vereinen die Kompetenz in den verschiedenen Brühtechnologien unter einem Dach und können alles aus einer Hand anbieten.»

Und Area Sales Manager Patrick Bettschen ergänzt: «Wir haben die traditionelle Kaffeemaschine Rancilio Class 9 genau dort platziert, wo wir den Gästen die Leidenschaft des «Cristal»-Teams für gute Kaffeequalität zeigen können. Die Egro ZERO auf den Etagen ist ein effizientes und bedarfsgerechtes Einphasengerät mit normalem 230 V-Anschluss und entsprechend geringem Energieverbrauch. Die Egro ONE im Personalrestaurant in der Bedienversion verfügt über hohe Leistung und über ein Zahlungssystem, während die Egro NEXT im Restaurant dank EasySwitch und grossem Display sehr einfach vom bedienten Betrieb (mit Dampf) auf Selbstbedienung (ohne Dampf und kleinerer Produktauswahl) umgeschaltet werden kann. Die Konfiguration der Brüh- und Ausschank-Infrastruktur widerspiegelt somit den von uns favorisierten bedarfsgerechten Ressourceneinsatz.»

Der tägliche Kaffee ist für die Heimbewohner, aber auch für die Mitarbeitenden, ein Stück Lebensqualität. Daher wird ihm besondere Beachtung geschenkt: So wird der Kaffee nie von den Bewohnern oder Gästen selber zubereitet, sondern immer vom Personal serviert – und das in schönem Geschirr. Bei den Röstkaffeemischungen setzt das «Cristal» auf eine lokale Kaffeerösterei, bei den Kaffeemaschinen auf die bewährte Schweizer Qualität der Egro Suisse AG. Das Unternehmen ist eine Tochtergesellschaft der italienischen Rancilio Group und hat seinen Sitz im aargauischen Dottikon. Es vereint zwei Kernkompetenzen unter einem Dach: Die traditionellen

Siebträgermaschinen von Rancilio und die leistungsstarken Kaffeevollautomaten der Egro Suisse AG. Beide Brüh- und Ausschanktechnologien stammen somit aus einer Hand und sind im Alters- und Pflegeheim «Cristal» Garanten für besten Kaffeegenuss.

### Eine vielversprechende Partnerschaft

Der erste Kontakt zwischen den Verantwortlichen des Alters- und Pflegeheims «Cristal» und der Egro Suisse AG fand im Jahre 2014 im Rahmen eines Messebesuchs

Gemeinsame Passion für ausgezeichnete Kaffeequalität: Das Team des Alters- und Pflegeheims «Cristal» in Biel zusammen mit Dunja Gerwig vom Marketing und Area Sales Manager Patrick Bettschen von der Egro Suisse AG (ganz links im Bild).



## Heimgastronomie

statt. «Schon dort zeichnete sich ab, dass die Egro Suisse AG in allen Bereichen zu überzeugen vermochte», erinnert sich Gastronomieleiterin Doris Corrêa. Anschliessend nahm sie am Seminar «Ökonomie und Genuss» am Hauptsitz von Egro in Dottikon teil. Dort wurden ihr diverse Kaffeelösungen und Kaffeespezialitäten nähergebracht.

Der Samen war gesetzt, doch zur Partnerschaft sollte es erst mehrere Monate später kommen. Als das «Cristal»-Team den Neubau plante, lud es mehrere Kaffeemaschinenhersteller ein, um ihr Konzept vorzustellen. Die Egro Suisse AG hob sich durch eine individualisierte Offerte ab und war die einzige Anbieterin, welche das Knowhow sowohl von Halbautomaten als auch von Kaffeefullautomaten unter einem Dach vereint. Somit war der Entscheid schnell gefasst. «Wir sind mit der Zusammenarbeit sehr zufrieden, der fachliche Austausch untereinander ist sehr gut, der Kaffee ist von bester Qualität, und am technischen Service gibt es ebenfalls nichts auszusetzen.» Dem stimmt auch Patrick Bettschen, Area Sales Manager bei der Egro Suisse AG, zu: «Man spürt, dass die Mitarbeitenden des 'Cristal' grosses Interesse an bester Kaffeequalität haben.»

Auch der neuste Kaffeefullautomat Egro NEXT Top Milk ist im Alters- und Pflegeheim «Cristal» implementiert. Er passt optimal zur zukunftsorientierten Philosophie des Alters- und Pflegeheims, denn er ist die erste Kaffeemaschine weltweit, welche über ein Android-System funktioniert und per App gesteuert werden kann. Zudem verfügt er über eine selbstregulierende Mühle, die Abweichungen automatisch ausgleicht und für eine gleichbleibende Qualität in der Tasse sorgt. Mit der EasySwitch-Technologie ist es zudem möglich, bis zu zehn Kaffeemenüs und fünf Tassengrössen abzuspeichern. Für den Nutzer ergibt sich dadurch grosse Flexibilität – und Entlastung in Spitzenzeiten oder bei



Für die zahlreichen Events, Seminarien und Meetings steht im Alters- und Pflegeheim «Cristal» auch eine mobile Kaffeeausschankstation mit einem Kaffeefullautomaten Egro ZERO Pure Coffee der Egro Suisse AG zur Verfügung.

Extrawünschen, wenn eine einfache und schnelle Handhabung gefragt ist.

«Wir haben mit den Kaffeemaschinen von Egro und Rancilio sehr gute Erfahrungen gemacht», zieht Gastronomieleiterin Doris Corrêa Bilanz: «Die Reinigung und die Handhabung sind sehr einfach. Zudem hat uns Egro wertvolle Tipps gegeben, wie wir eine noch bessere Crema zubereiten können. Seither füllen wir die Kaffeemühle nur noch mit der Bohnenmenge, die wir für den täglichen Gebrauch benötigen – so bleibt der Kaffee frisch, und der Geschmack sowie die Crema überzeugen.»

### Mehr zum Thema

Alters- und Pflegeheim Cristal  
Lischenweg 29, 2503 Biel/Bienne, Tel. 032 366 79 66  
info@aphcristal.ch, www.betagtenheime-biel.ch

Egro Suisse AG, Bahnhofstrasse 66, 5605 Dottikon  
Tel. 056 616 95 95, info@egrosuisse.ch, www.egrosuisse.ch

Erfolgreiche Lieferantenpartnerschaft: Heimleiterin Patrizia Casablanca, flankiert von Gastronomieleiterin Doris Corrêa und Küchenchef Bernhard Beutler (rechts im Bild) sowie von Dunja Gerwig (Marketing) und von Area Sales Manager Patrick Bettschen von der Egro Suisse AG.

