

Wie der Wettbewerb die Entwicklung der Hotellerie im Spital beeinflusst

Ist ein gutes Spital heute auch ein gutes Hotel?

Die Spitäler in der Schweiz haben in den nächsten Jahrzehnten Investitionen in Milliardenhöhe zu bewältigen. Nachholbedarf besteht auch in der Hotellerie. Denn die Positionierung eines Spitals erfolgt nicht nur über das medizinische Angebot, sondern auch den gebotenen Komfort und das Ambiente.

Das Hotel wählt man aufgrund der Lage, aber auch wegen der schönen Einrichtung, des guten Essens und des freundlichen Service aus. Auch im Spital spielen diese Qualitäten eine immer grössere Rolle. «Ein Patient fühlt sich trotz vieler Informationen oft nicht in der Lage, die medizinische und pflegerische Qualität eines Spitals zu beurteilen; bei der Hotellerie ist dies anders», stellt Valentin Simonett, Bereichsleiter Spital- und Medizinalplanung der PGMM Schweiz AG fest. Ähnlich tönt es bei Rolf Zehnder, Direktor des Kantonsspitals Winterthur: «Eine tadellose medizinische und pflegerische Betreuung wird vorausgesetzt – die erlebte Hotellerie gewinnt damit an subjektiver Bedeutung.» Die Hotellerie habe sowohl für grundversicherte als auch für

zusatzversicherte Patienten einen sehr hohen Stellenwert. Die medizinischen Behandlungen und die Pflege hätten jedoch klare Priorität gegenüber der Hotellerie, so Zehnder. «Ein kombiniertes Angebot ist der Schlüssel zum Erfolg», ist Andreas Kammer, Präsident Interessengruppe der Hotellerie auf Pflegestationen (SIHP), überzeugt.

Für Heidi Hanselmann, Regierungspräsidentin und Vorsteherin des Gesundheitsdepartements des Kantons St. Gallen ist klar, dass Innenausstattung, Gastronomieangebote oder eine moderne Medienausstattung früh in die Planung der Spitalinfrastruktur aufgenommen werden müssen. «Strategisch sehen wir die neue Infrastruktur als Basis. Entscheidender wird sein, sich durch die

Leistungen, Angebote und optimale Prozessabläufe abzuheben.» Nicht nur, um das Spital zu positionieren: «Sich wohl und geborgen fühlen wirkt wie ein unsichtbares Medikament und unterstützt den Heilungsprozess», ist Hanselmann überzeugt.

Auswirkungen der Gesetzgebung auf die Planung der Zimmer

Andreas Kammer beobachtet die Entwicklung der Hotellerie seit Jahren: «In den 1970-er Jahren wurden unter dem alten KUVG (Kranken- und Unfallversicherungsgesetz) relativ viele Spitäler gebaut. Damals nach dem klassischen Muster – ein Drittel der Betten im Mehrbettzimmer, ein weiteres Drittel im Zweierzimmer und das letzte Drittel im Einzelzimmer.» Seit der Einführung des neuen KVG im Jahre 1996 seien Zusatzversicherungen stark rückläufig, was sich entsprechend bei der Zimmereinteilung bemerkbar mache. «Heute werden meistens nur Einzelzimmer für die Zusatzversicherten



Das Restaurant der Privatklinik Bethanien ist öffentlich und empfängt gerne Gäste zum Essen oder zum Kaffee.

Sonderschau «Hotellerie im Gesundheitswesen» an der IFAS

Weitere Informationen zum Thema erhalten Sie in der Halle 6. An der Sonderschau vorgestellt werden intelligente Materialien und Bodenbeläge, raffinierte Möbel, Licht- und Farbkonzepte, Multimedia-Lösungen sowie effiziente Getränke- und Verpflegungssysteme, ja selbst Raumduftsyste-me oder Corporate Fashion. Dies alles trägt dazu bei, dass Spitäler und Heime nicht nur funktional sind und den Hygienevorschriften entsprechen, sondern eine angenehme Atmosphäre entsteht, welche die Psyche und eine rasche Genesung positiv beeinflusst. Konzipiert wurde die Sonderschau von Gabriela La Rocca.



© GSMN, Rilke Skaaning

Die Suiten der Privatklinik Bethanien vereinen den Komfort eines Erstklasshotels mit den Anforderungen der Medizin.

(halbprivat/privat) und Zweierzimmer für die Grundversicherten (allgemein) gebaut. Vielfach im Verhältnis eins zu zwei», so Kammer.

Spitäler lernen von der klassischen Hotellerie

Die Qualität der Hotellerie in Schweizer Spitälern sei im Vergleich zum Ausland sehr hoch, meint Andreas Kammer. In der Spitalhotellerie gebe es jedoch Verbesserungspotenzial. «Seit Jahren findet ein Personaltransfer von der klassischen Hotellerie in die Spitalhotellerie statt, um die Dienstleistungen und vor allem das Dienstleistungsverständnis in den Spitälern zu fördern», so Kammer.

Die Hotellerie sei in den letzten Jahren professionalisiert worden, bestätigt auch Valentin Simonett. «Früher brachte die Pflegekraft dem Patienten ein Einheitsmenu ans Bett. Heute kann der Patient vielfach auswählen.» Regierungspräsidentin Heidi Hanselmann stellt fest, dass bezüglich der Unterkunft die Erwartungen heute dieselben seien wie an ein Hotel. Dass die Spitäler heute an der klassischen Hotellerie gemessen werden, zeigen die Qualitätskriterien der «Swiss Leading Hospitals». Privatspitäler, welche das Label tragen wollen, müssen den offiziellen Viersterne-Standard des Schweizerischen Hotelierversands erfüllen.

Bei der Hotellerie wird immer zuerst gespart

Im Schweizer Gesundheitswesen stehen in den nächsten 10 Jahren nach Hochrechnungen Investitionen von rund 20 Milliarden Franken in öffentliche Spitalbauten an. Die Bauprojekte sind aufgrund der gesetzlichen Anforderungen sehr komplex und kostspielig. Seit Einführung der neuen Spitalfinanzierung ist der Wettbewerb grösser geworden und müssen die Investitionen von den Spitälern selber erwirtschaftet werden. «Es ist eine Gratwanderung und ein Teufelskreis,

wenn immer mehr zum gleichen Preis angeboten werden muss», sagt Valentin Simonett.

Bei Kostenüberschreitungen während der Planung werde leider vielfach bei den Einrichtungen gespart, bedauert Kammer. Gabriela La Rocca von der G. La Rocca GmbH, die Spitäler und Heime im Bereich Innenarchitektur und Hotellerie berät, kennt das Problem: «Die Konzepte müssen multifunktional und innovativ sein sowie den unterschiedlichsten Anforderungen gerecht werden – aber trotzdem finanzierbar bleiben.» Es genüge nicht, wenn die Materialien nur aufgrund von optischen Kriterien und Trends ausgewählt würden. Ein Holzboden sei zwar schön, aber in Bezug auf Sturzprophylaxe, Akustik und Unterhalt nicht für das Spital geeignet. Sinnvoller seien zum Beispiel Teppichfliesen aus recyceltem Fasermaterial, die antistatisch, schmutzabweisend sowie antibakteriell seien und bis zu 30% Reinigungskosten einsparen würden, erklärt La Rocca.

Zusammenspiel der Fachleute zentral

Wie in der Medizin bringt die Interdisziplinarität auch bei Bauprojekten einen grossen Mehrwert. Das Qualitätsverständnis sollte harmonisieren: «Eine Disharmonie entsteht, wenn die Patientenzimmer auf einem 4-Sterne-Niveau und die Patientengastronomie mit der Speiseverteilung auf einem 2-Sterne-Niveau geplant werden», ist Kammer überzeugt. Die logistischen Schnittstellen seien oft weitere Schwachstellen. «Aus Sicht der Hotellerie nenne ich gerne die Gastronomie- oder Wäsche-Logistik. Wie bei einer Stafette ist die Übergabe des Stabes die kritische und entscheidende Phase», bemerkt Kammer.

Für Gabriela La Rocca ist es deshalb zentral, dass bei der Erarbeitung von Hotelleriekonzepten auch Pflege, Technischer Dienst, Gastronomie und weitere Beteiligte mit im Boot sind, damit die Lösungen von Anfang an auf die Anforderungen aller abgestimmt werden können.

Trends bei privaten und öffentlichen Spitälern

Weil sie auf demselben Markt agieren, ist sowohl für private wie auch öffentliche Spitäler eine gute Hotellerie wichtig, um sich zu positionieren. «Die meisten öffentlichen Spitäler hinken den privaten Kliniken hinterher – sie holen jedoch auf», sagt Kammer. Es herrsche eine grosse Bauaktivität, um den Investitionsstau abzubauen. Diese werde genutzt, um den heutigen Trends in der Hotellerie nachzukommen, schliesst Kammer.

Valentin Simonett beobachtet, dass heute vermehrt versucht werde, die Spital-Hotellerie für Externe zu öffnen, indem Restaurant und Cafeteria öffentlich gemacht würden oder auch die internen Schulungszentren für Seminare gemietet werden könnten. An diversen Privatkliniken des Genolier Swiss Medical Network ist dies beispielsweise heute schon der Fall.

Einer der jüngsten Trends sind spitalergänzende Einrichtungen mit Hotelcharakter, sogenannte «Patientenhotele». Das Universitätsspital Lausanne wird als erstes Schweizer Akutspital ein solches erhalten. In den USA, Skandinavien und Grossbritannien kennt man Patientenhotele schon lange. Hier werden Patienten untergebracht, die nicht mehr auf die Infrastruktur des Spitals angewiesen sind, aber doch noch nicht in die Rehaklinik oder nach Hause entlassen werden können.

Die IFAS 2014 im Überblick

Datum

21. bis 24. Oktober 2014

Ort

Messe Zürich

Ausstellung

30'000 m² (Brutto) in allen 7 Hallen, 370 Aussteller

Schwerpunktt Themen

Medizintechnik, Diagnostik, Rehabilitation, Pflege, Verbrauch, Informatik, Organisation, Einrichtung, Dienstleistungen und Verlags-erzeugnisse

Öffnungszeiten

Dienstag bis Freitag 9.00 bis 17.00 Uhr

Veranstalter

Exhibit & More AG, 8117 Fällanden

Weitere Informationen

www.ifas-messe.ch