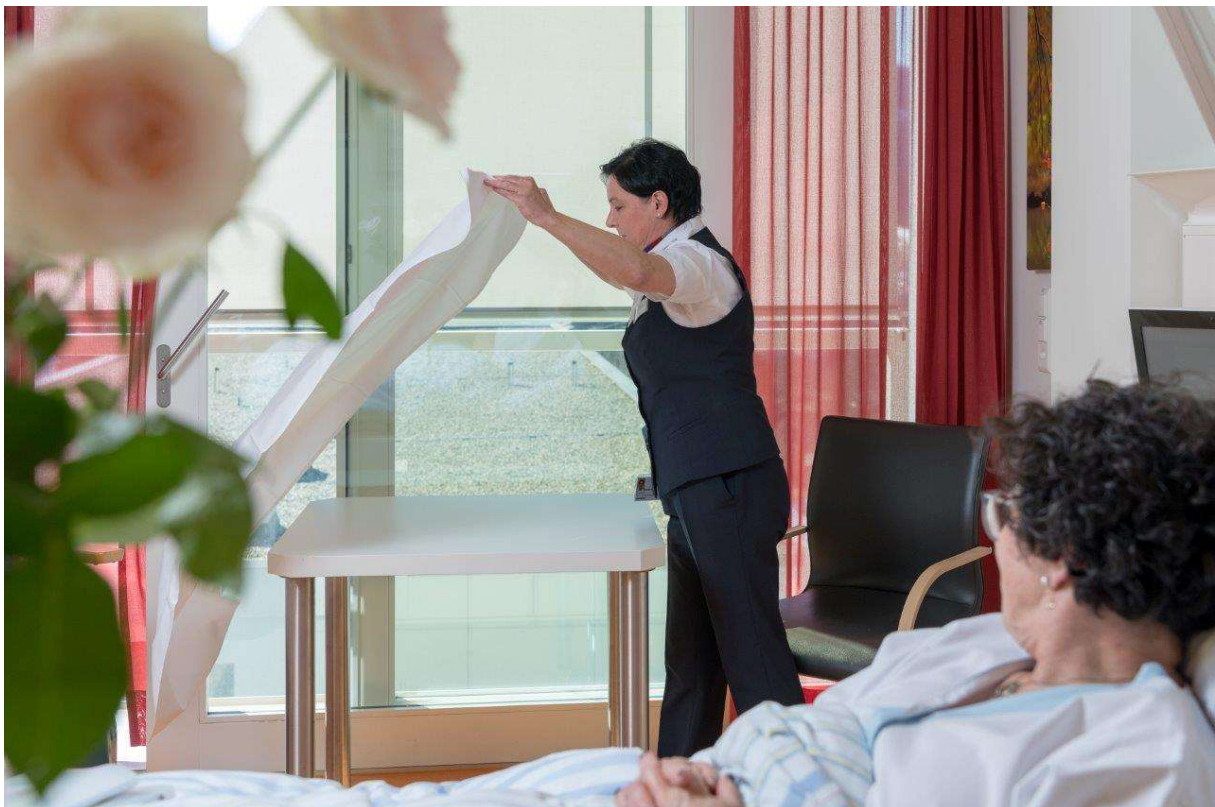


Leitfaden zur Entwicklung und Umsetzung der Hotellerie auf Pflegestationen



Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	3
1.1.	Vorwort	3
1.2.	Ausgangslage	4
1.3.	Ziel	4
1.4.	Aufbau des Leitfadens	4
2.	Vorarbeit	5
2.1.	Veränderungsprozess	5
2.2.	Inputs zum Vorgehen	6
2.2.1.	Initialisierung (Machbarkeitsstudie)	6
2.2.2.	Konzeption	7
2.2.3.	Umsetzung	7
2.2.4.	Abschluss	8
2.2.5.	Information, Dokumentation und Controlling	8
3.	Inputs zur Entwicklung eines Konzeptes Hotellerie auf Pflegestationen	9
3.1.	Strategie	9
3.2.	Qualitätskonzept	9
3.3.	Aufgaben	13
3.3.1.	Definition Aufgaben und Dienstleistungen der Hotellerie auf Pflegestationen	13
3.3.2.	Definition Serviceunterschiede	14
3.4.	Struktur	15
3.4.1.	Organisation/Aufbau	15
3.4.2.	Definition Stellenbedarf und Anforderungsprofil der Hotellerie-Mitarbeitenden	16
3.4.3.	Definition Räume und Geräte	19
3.4.4.	Menüwahlssystem	19
3.5.	Kultur	20
3.5.1.	Einleitung Betriebs- und Subkultur	20
3.5.2.	Erkennen der betrieblichen Kultur	21
3.5.3.	Betriebliche Kultur verändern	22
3.5.4.	Die Rolle der Kultur bei einer Neueinführung	22
3.5.5.	Teamentwicklung	24
4.	Handbuch Hotellerie auf Pflegestationen	25
5.	Leanmanagement	27
6.	Gut zu wissen	32
6.1.	Betagte mit Einschränkungen im Spital	32
6.2.	Hilfsmittel im Bereich der Gastronomie bei Einschränkungen	35
6.3.	Umgang schwierigen Patienten	35
7.	Weiterführende Links	36
8.	Quellenverzeichnis	36

1. Einleitung

1.1. Vorwort

Liebe Interessierte eines Konzeptes Hotellerie auf Pflegestationen

Warum muss ein Rad immer wieder neu erfunden werden?

Der **SIHP (Schweizerischer Interessenverband der Hotellerie auf Pflegestationen)** setzt sich zum Ziel, Mitglieder in Fragen rund um die Hotellerie auf Pflegestationen kompetent zu betreuen. Deshalb stellen wir Ihnen gerne einen Leitfaden für die Entwicklung und Umsetzung der Hotellerie auf Pflegestationen zur Verfügung.

Der erste Leitfaden erschien 2016. Als Grundlage der nachfolgenden Ausführungen dient das Room-Servicekonzept des Kantonsspitals Graubünden. Als eines der ersten Spitäler führte das *Kantonsspital Graubünden 1996 den Roomservice ein*. In diesen Jahren gab es manche Hochs und Tiefs. Aus diesem Erfahrungsschatz sind die Eckwerte für ein erfolgreiches Room-Servicekonzept entstanden - ohne einen Anspruch auf absolute Gültigkeit. Denn, es gibt nicht das Konzept oder nur ein Konzept. Jedes Spital, jede Klinik ist herausgefordert, für sich zu definieren, wie sie die Hotellerie auf der Pflegestation gestalten wollen und können.

Nachfolgend erscheint bereits die dritte Version, ergänzt mit aktuellen Trends und Themen.

Room-Service wird der Service im Kantonsspital Graubünden genannt. Er wird in anderen Spitälern auch Etagenservice, Gastgeberinnen und Gastgeber, Hotellerie, Hotelfachfrau/-mann, Gastronomie, Patientengastronomie usw. genannt. Einfachheitshalber wird im vorliegenden Leitfaden die Bezeichnung Hotellerie auf Pflegestationen gemäss unserem Verband verwendet.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei der Entwicklung und Umsetzung Ihres eigenen Konzeptes.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'C. Locher', is positioned to the left of the portrait photo.

Christa Locher
Vorstand SIHP
Präsidentin

Leiterin Service Hotellerie Kantonsspital Baden



1.2. Ausgangslage

Die Studie 2017 der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaft (ZHAW) zeigte generell, dass Hotellerie auf Pflegestationen im Vergleich zum Jahre 2012 um 7% zugenommen hat. 2012 waren es noch 69 % der öffentlichen Spitäler und 88 % der Privatspitäler, die in der Deutschschweiz eine Hotellerie auf Pflegestationen etabliert haben. Und der Trend setzt sich fort, dass weitere Spitäler die Einführung einer Hotellerie auf Pflegestationen planen.

Die Herausforderungen bei einer Einführung eines Konzeptes Hotellerie auf Pflegestationen wiederholen sich. Welche Dienstleistungen mit welchen Stellen sollen wie, wann und wem angeboten werden?

Viele Spitäler und Kliniken arbeiten an einem Konzept oder haben es sich erarbeitet. Ein unterstützendes Instrument zur Einführung existierte bis heute nicht.

1.3. Ziel

Der *Leitfaden zur Entwicklung und Umsetzung der Hotellerie auf Pflegestationen* hat zum Ziel, einem Spital, einer Klinik wertvolle Hinweise in der Begleitung des Prozesses zu vermitteln.

1.4. Aufbau des Leitfadens

Gliederung *Leitfaden zur Entwicklung und Umsetzung der Hotellerie auf Pflegestationen*:

- Vorarbeit
- Inputs zur Entwicklung eines Konzeptes Hotellerie auf Pflegestationen
- Entwicklung Struktur
- Entwicklung Kultur

Der Leitfaden enthält oft nur Stichworte, die eine Idee/Unterstützung für die Entwicklung und Umsetzung geben können.