

Zürcher Hochschule  
für Angewandte Wissenschaften



# **Resultate Umfrage Room-Service in Deutschschweizer Spitälern 2017**

Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW)  
Institut für Facility Management  
September 2017

## Inhalt

1	Einleitung.....	- 2 -
2	Resultate .....	- 3 -
2.1	Grundlagen zur Umfrage.....	- 3 -
2.2	Anzahl Betriebe mit Room-Service .....	- 4 -
2.3	Room-Service und Betriebsgrösse .....	- 6 -
2.4	Kundensegment des Room-Services .....	- 7 -
2.5	Organisatorische Unterstellung des Room-Services .....	- 9 -
2.6	Darstellung verschiedener Dienstleistungen des Room-Services .....	- 10 -
2.7	Präsenzzeit.....	- 12 -
2.8	Ausbildung.....	- 13 -
2.9	Einführungsgründe .....	- 13 -
2.10	Zeitraum seit Einführung des Room-Services .....	- 15 -
2.11	Ausblick: Einführung des Room-Services .....	- 15 -

## 1 Einleitung

2012 führte das Institut für Facility Management der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften (ZHAW) eine Umfrage durch, um den aktuellen Stand des Room-Service Angebotes in Deutschschweizer Spitälern zu eruieren.

Seit 2012 hat sich der Schweizer Spitalmarkt verändert. Daher wurde diese Umfrage 2017 wiederholt. Die Ergebnisse werden nachfolgend erläutert.

**DANKE** an alle Praxispartner, welche sich an der Umfrage beteiligt haben.

## 2 Resultate

### 2.1 Grundlagen zur Umfrage

#### Beschreibung der Resultate der Umfrage von 2017

55 der 75 verantwortlichen Personen in den angeschriebenen Spitälern füllten die Umfrage aus, was einer Rücklaufquote von 73% entspricht. Bei 7 der 55 Spitäler handelt es sich um Rehabilitationskliniken und psychiatrische Kliniken. In diesen Institutionen sind Teilaufgaben des Room-Services, wie die Ernährung, oft sehr eng mit dem therapeutischen Angebot verbunden. Darum werden die Ergebnisse dieser Teilnehmenden für die Auswertungen der Umfrage nicht berücksichtigt. Die vorliegenden Ergebnisse basieren folglich auf einem Total von **48 Spitälern**, wie in Abbildung 12 ersichtlich ist. Es handelt sich um **30 öffentliche, 12 private, 6 andere Rechtsformen** wie Stiftungen, die im Bereich der Akutversorgung tätig sind.

#### Vergleich der Resultate der Umfragen von 2012 und 2017

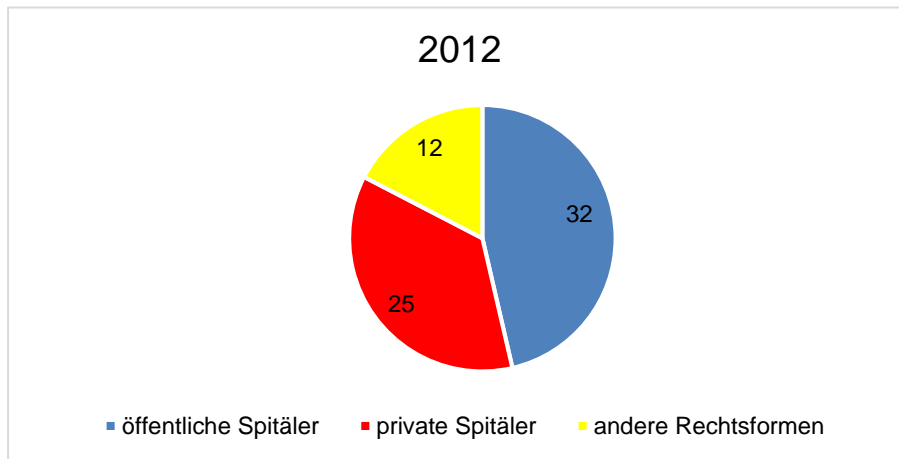


Abbildung 1: 2012: Anzahl für die Umfrage berücksichtigte Spitäler, aufgeteilt nach Rechtsformen (in absoluten Zahlen)

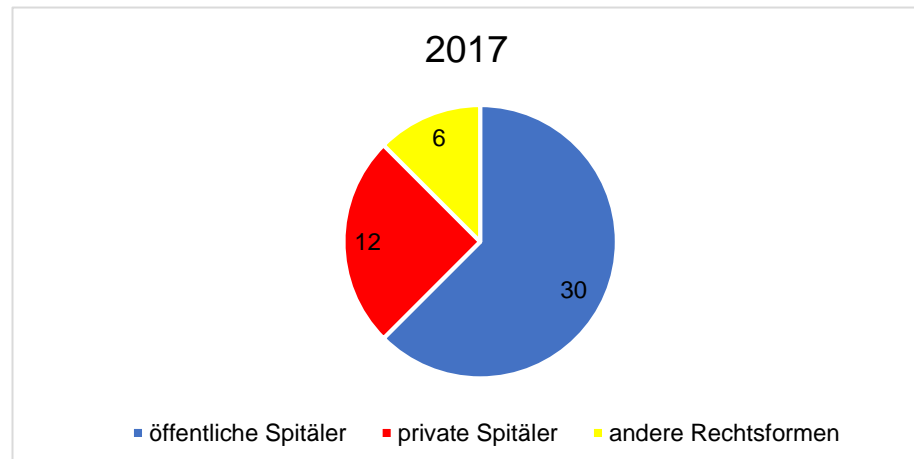


Abbildung 2: 2017: Anzahl für die Umfrage berücksichtigte Spitäler aufgeteilt nach Rechtsformen (in absoluten Zahlen)

Die Rücklaufquote im Jahre 2017 ist 25% höher als im Jahre 2012. Wie der Abbildung 11 und der Abbildung 12 zu entnehmen ist, sind die absoluten Zahlen im Jahr 2017 jedoch tiefer. Die Anzahl der berücksichtigten öffentlichen Institutionen ist mit 30 Spitälern im Jahr 2017 zu 32 Spitälern im Jahr 2012 fast gleich gross. Bei den privaten und anderen Rechtsformen halbierte sich die Anzahl der berücksichtigten Spitäler zwischen den Jahren 2012 und 2017. Aufgrund der tiefen absoluten Zahl bei den „anderen Rechtsformen“ wird sie nachfolgend in keiner Grafik separat ausgewiesen, sondern im Total der Betriebe integriert.

### **Diskussion der Umfragen von 2012 und 2017**

Die erhöhte Rücklaufquote im Jahre 2017 lässt sich damit erklären, dass im Vorfeld die Verantwortlichen des Room-Services in Deutschschweizer Akutspitälern eruiert und anschliessend nur ihnen ein Fragebogen zugestellt wurde (vgl. Kapitel 3). Im Jahre 2012 wurde der Fragebogen noch 206 Spitälern zugesendet, 2017 waren es 75 Spitäler.

**Wichtig bei der Betrachtung der folgenden Ergebnisse ist, dass die Grundgesamtheit der Umfrage von 2012 (n=69) im Vergleich mit der Grundgesamtheit der Umfrage von 2017 (n=48) unterschiedlich sind. Trotzdem lassen sich Tendenzen der Entwicklung im Bereich Room-Service aufzeigen.**

## **2.2 Anzahl Betriebe mit Room-Service**

### **Beschreibung der Resultate der Umfrage von 2017**

Die zentrale Frage der Untersuchung, wie viele der berücksichtigten 48 Teilnehmenden einen Room-Service anbieten, wurde wie folgt beantwortet: Von den total 48 Teilnehmenden **verfügen 36 über einen Room-Service**. Das entspricht 75%. Die Aufschlüsselung in öffentliche und private Unternehmungen zeigt, dass 77% der öffentlichen Spitäler und 75% der privaten Spitäler einen Room-Service haben.

### Vergleich der Resultate der Umfragen von 2012 und 2017

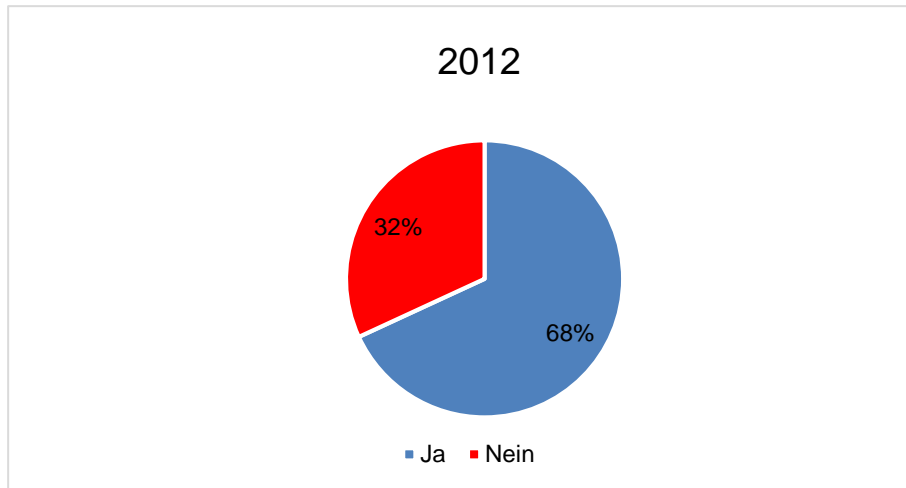


Abbildung 3: 2012: Anzahl Teilnehmer, die über einen Room-Service verfügen (in %)

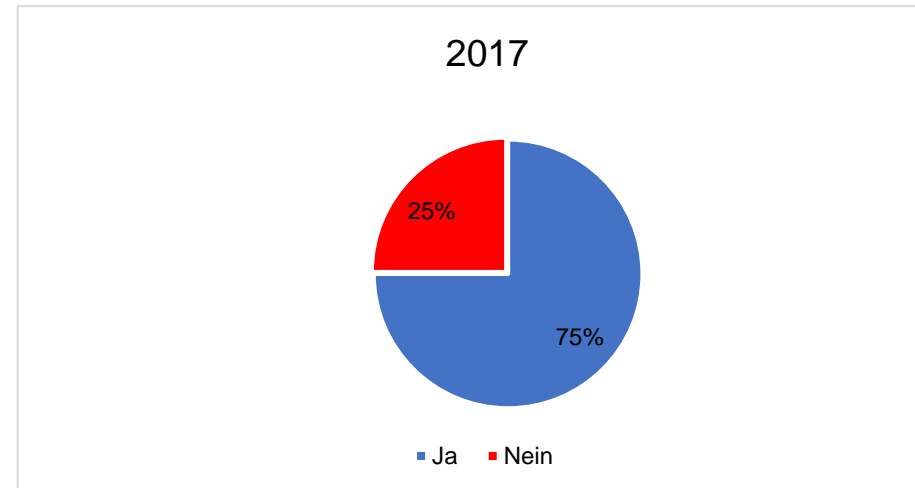


Abbildung 4: 2017: Anzahl Teilnehmer, die über einen Room-Service verfügen (in %)

Gegenüber der Umfrage von 2012 (vgl. Abbildung 13), bei der 69 Teilnehmende untersucht wurden und 47 (68%) einen Room-Service angeboten haben, bieten im Jahre 2017 36 Spitäler (75%) einen Room-Service an. Im Jahre 2017 erhöhte sich (vgl. Abbildung 14) der Anteil auf 75% Prozent, was eine Zunahme von 7% ausmacht. Bei den öffentlichen Spitälern zeigt sich die Zunahme darin, dass 2017 ein um 8% höherer Prozentsatz vorliegt als 2012.

### Diskussion der Umfragen von 2012 und 2017

Der prozentuale Anteil der Spitäler, die einen Room-Service anbieten, hat sich im Jahre 2017 gegenüber 2012 leicht erhöht. Diese Zunahme deckt sich mit den Antworten von Teilnehmenden der Umfrage von 2012 ohne Room-Service-Angebot, man beabsichtige, den Room-Service einzuführen.

## 2.3 Room-Service und Betriebsgrösse

### Beschreibung der Resultate der Umfrage von 2017

Die Betriebsgrösse der untersuchten Spitäler wurde anhand der Anzahl Betten festgelegt. Es ergaben sich 5 Kategorien. Abbildung 16 zeigt die Anzahl der Umfrage-Teilnehmenden gegliedert nach Betriebsgrösse. Das Total der Teilnehmenden pro Kategorie ist nach Spitäler mit Room-Service (JA,) und ohne Room-Service (Nein) aufgeschlüsselt.

Die grösste Kategorie der Deutschschweizer Spitäler mit über 500 Betten (n=8), die bei der Umfrage mitgemacht hat, repräsentiert 17% der Teilnehmenden. 88% dieser grossen Betriebe bieten einen Room-Service an. Von der Kategorie 2 mit 250-499 Betten (n=9) bieten 2/3 einen Room-Service an, das sind 18% der Teilnehmenden. Bei der Kategorie 3 mit 125-249 Betten (n=13) haben 77% einen Room-Service, was 27% der Teilnehmenden ausmacht. Bei der Kategorie 4, die Spitäler mit 75-124 Betten (n=14) umfasst, verfügen 68% über einen Room-Service, diese repräsentieren 30% der teilgenommenen Spitäler. Bei der kleinsten Spitalategorie mit 1-74 Betten (n=4) haben alle den Room-Service eingeführt.

### Vergleich der Resultate der Umfragen von 2012 und 2017

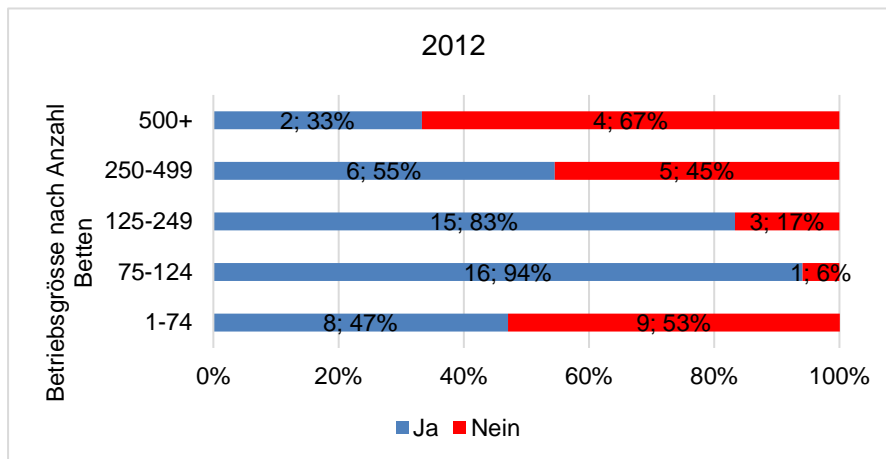


Abbildung 5: 2012: Anzahl berücksichtigter Spitäler, ob Room-Service Ja/Nein, geordnet nach Bettenzahl (in absoluten Zahlen und %)

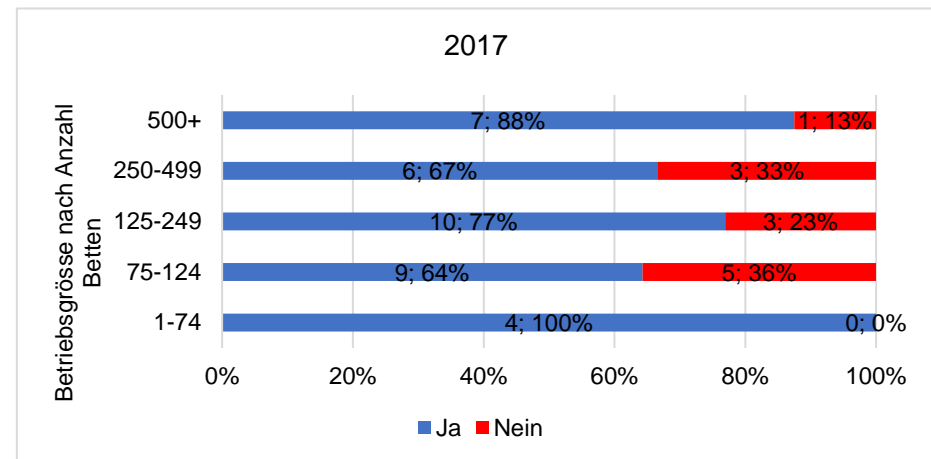


Abbildung 6: 2017 Anzahl berücksichtigter Spitäler, ob Room-Service Ja/Nein geordnet nach Bettenzahl (in absoluten Zahlen und %)

Die Abbildung 16 der Untersuchung von 2017 zeigt gegenüber 2012 (vgl. Abbildung 15), dass in allen 5 Kategorien der Ja-Anteil des Room-Services überwiegt. Im Jahre 2012 haben bei den Kategorien 500+ und 1-74 eine Mehrheit der Spitäler noch keinen Room-Service angeboten. Die Untersuchung 2017 legt offen, dass die erwähnten Kategorien und die Kategorie 250-499 markant mehr Room-Service-Dienstleistungen anbieten. Zu erwähnen ist, dass die Kategorie 1-74 nur 4 Teilnehmende umfasst.

### **Diskussion der Umfragen von 2012 und 2017**

Abschliessend kann gesagt werden, dass in allen Kategorien die Mehrheit einen Room-Service anbietet. In der Untersuchung von 2012 hat sich gezeigt, dass vor allem die kleinen und mittleren Spitäler den Room-Service als imagebildenden Faktor angesehen und deshalb genutzt haben. Die Zunahme, die sich im Vergleich mit der Untersuchung von 2017 zeigt, lässt vermuten, dass nun auch die grossen Spitäler den Nutzen des Room-Services erkannt haben.

## **2.4 Kundensegment des Room-Services**

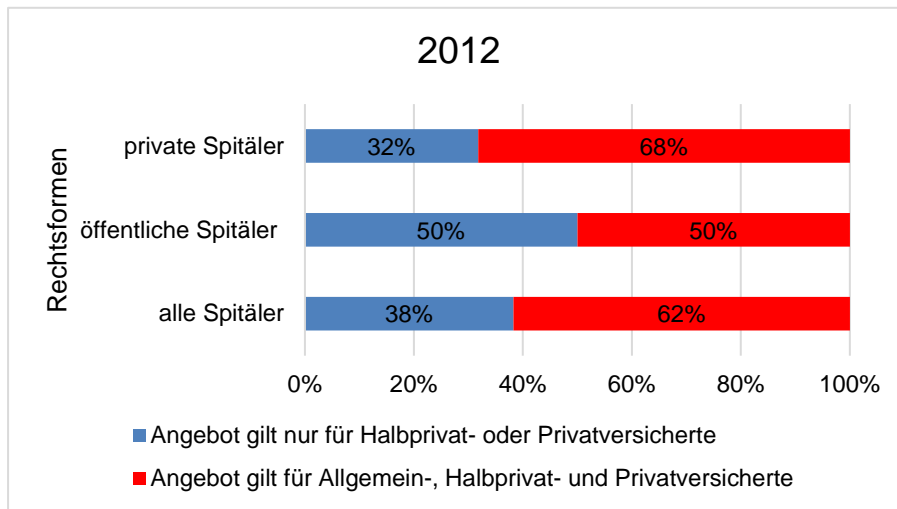
### **Beschreibung der Resultate der Umfrage von 2017**

Die Resultate der Frage, für welche Versicherungskategorien die Spitäler einen Room-Service anbieten, können wie folgt beschrieben werden: Bei den 36 Spitälern lassen sich drei Gruppen unterscheiden: Die erste Gruppe bietet Room-Service-Dienste generell für allgemeinversicherte, halbprivatversicherte und privatversicherte Personen ohne zusätzliche Bedingungen bzw. Aufpreise an. Bei der zweiten Gruppe können Room-Service-Dienste mit bestimmten Auflagen für alle Versicherungsgruppen beansprucht werden, beispielsweise gegen Aufpreis. Die dritte Gruppe offeriert Room-Service-Dienste nur auf spezifischen Abteilungen, z.B. auf der Frauenstation. Damit ein Vergleich mit der Untersuchung 2012 gemacht werden kann, wurden die erwähnten drei Gruppen zur Kategorie „Angebot gilt für Allgemein-, Halbprivat- und Privatversicherte“ zusammengefasst.

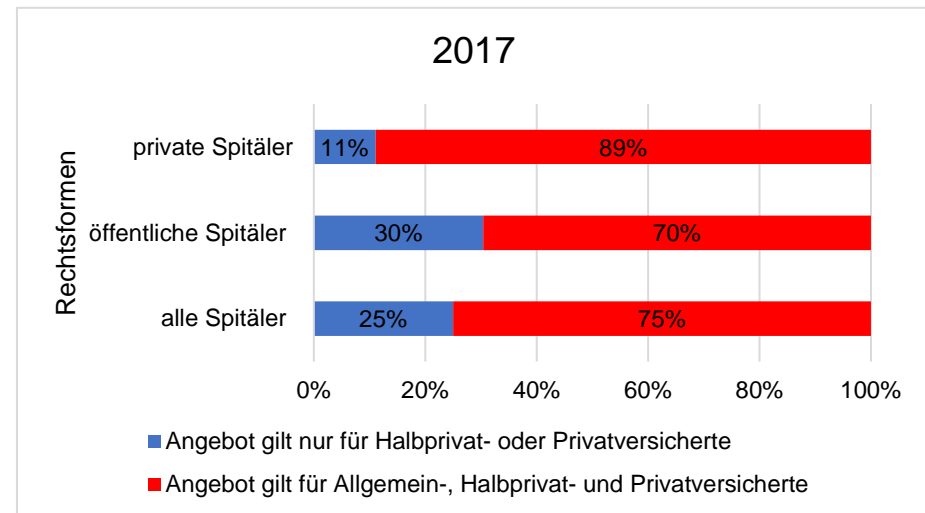
Im Jahre 2017 bietet nur ein Spital den Room-Service ausschliesslich für Privatversicherte an. Privatversicherte haben immer Room-Service ohne Aufpreis im Angebot. Der halbprivatversicherte Patient hat nur in einem Spital nicht die gleichen Bedingungen beim Room-Service-Dienst wie der privatversicherte.

Wie der Abbildung 18 zu entnehmen ist, haben Patienten aller Versicherungskategorien bei 75% der 36 Spitäler (aller Spitäler) die Möglichkeit, Room-Service-Dienstleistungen zu beanspruchen. Bei den privaten Spitälern bieten 89% Room-Service-Dienstleistungen an. Bei den öffentlichen Spitälern sind es 70%.

**Vergleich der Resultate der Umfragen von 2012 und 2017**



**Abbildung 7: 2012 Kundensegment des Room-Services (in %)**



**Abbildung 8: 2017 Kundensegment des Room-Services (in %)**

Der Vergleich der beiden Umfragen zeigt, dass sich im Jahre 2017 bei den untersuchten 36 Spitälern das Angebot der Room-Service-Dienstleistungen für alle Versicherungskategorien um 13% ausgeweitet hat. Bezogen auf die privaten Spitäler betrifft die Zunahme 19%. Bei der Untersuchung 2012 (vgl. Abbildung 17) waren in öffentlichen Spitälern Room-Service-Dienstleistungen zu 50% nur den halbprivat oder privatversicherten Personen vorbehalten. Im Jahre 2017 gilt das Angebot für 70% der Allgemeinversicherten.

**Diskussion der Umfragen von 2012 und 2017**

Bei beiden Untersuchungen (2012 und 2017) wurde die folgende Frage gestellt: „Für welche Versicherungskategorien bieten Sie einen Room-Service an?“ Der Vergleich der Ergebnisse zeigt eine Zunahme um 13% bei der tiefsten Versicherungsgruppe (allgemeinversicherte Personen). Es stellt sich die Frage, wie sich diese Zunahme erklären lässt:

1. Ist davon auszugehen, dass Spitäler erkannt haben, dass sich Prozessabläufe vereinfachen und vereinheitlichen lassen, wenn beispielsweise die Mahlzeitenbestellung im ganzen Spital vom Room-Service getätigt wird.



2. Eine weitere Erklärung besteht darin, dass weitere Spitäler eingesehen haben, dass sie mit einzelnen Room-Service-Dienstleistungen für allgemeinversicherte Personen mit oder ohne Aufpreis das Image der Unternehmung verbessern können.
3. Bei einer zukünftigen Umfrage ist zu beachten, dass diese Fragestellung differenzierter formuliert werden sollte, indem nicht nur nach dem Room-Service als Gesamtangebot, sondern nach einzelnen oder bestimmten Room-Service-Dienstleistungen gefragt wird, die den verschiedenen Versicherungskategorien angeboten werden.

## 2.5 Organisatorische Unterstellung des Room-Services

### Beschreibung der Resultate der Umfrage von 2017

Die Leistungsverantwortung des Room-Services liegt in allen berücksichtigten 36 Spitälern, die einen Room-Service anbieten, bei 83% in der Hotellerie und bei 17% in der Verantwortung der Pflege. Wie der Abbildung 20 zu entnehmen ist, befindet sich der Room-Service in Privatspitälern zu 100% bei der Hotellerie. Bei den öffentlichen Spitälern untersteht der Room-Service zu 78% der Hotellerie und zu 22 % bei der Pflege.

### Vergleich der Resultate der Umfragen von 2012 und 2017

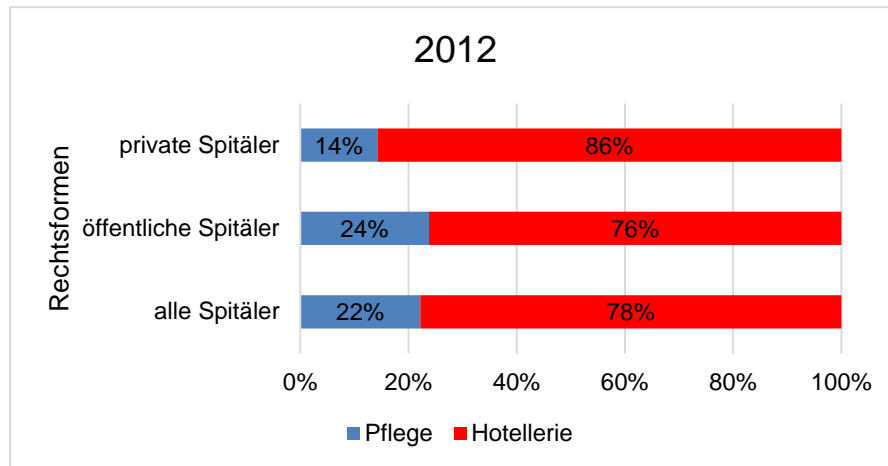


Abbildung 9: 2012: Leistungsverantwortung Room-Service (in %)

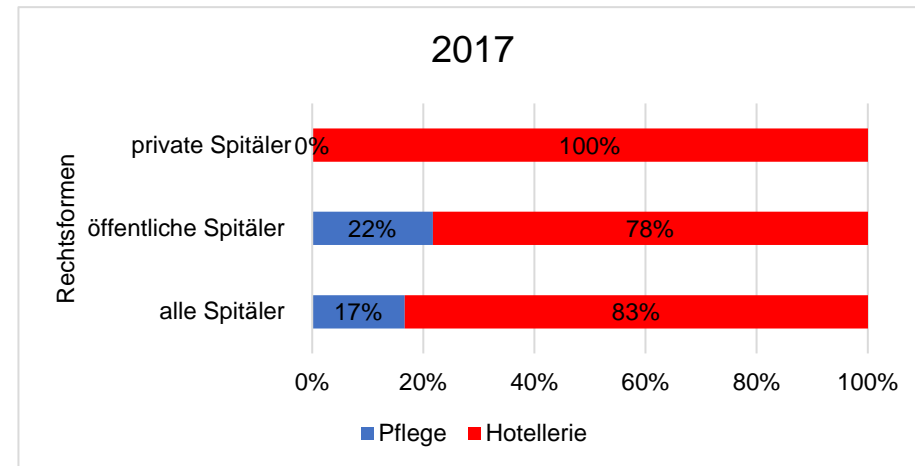


Abbildung 10: 2017: Leistungsverantwortung Room-Service (in %)

Der Vergleich der Grafik von 2012 (Abbildung 19) mit der von 2017 (Abbildung 20) zeigt, dass bei allen untersuchten Spitälern, die Room-Service anbieten, ein höherer Anteil der Verantwortung bei der Hotellerie liegt. Das lässt sich darauf zurückführen, dass in den privaten Spitälern im Jahre 2017 die ganze Verantwortung der Hotellerie zugeordnet ist. Bei den öffentlichen Spitälern hingegen hat sich der prozentuale Anteil nicht verändert.

### **Diskussion der Umfragen von 2012 und 2017**

Diese Entwicklung ist zu begrüßen, weil Sie eine Qualitätszunahme gewährleistet, indem die fachliche und disziplinarische Führung klar geregelt ist. Im Interesse einer Professionalisierung und der Effizienzsteigerung empfiehlt es sich folglich, den Room-Service der Hotellerie anzugliedern. Darüber hinaus entsteht durch die Umstrukturierung eine Entlastung des Pflegepersonals.

## **2.6 Darstellung verschiedener Dienstleistungen des Room-Services**

### **Beschreibung der Resultate der Umfrage von 2017**

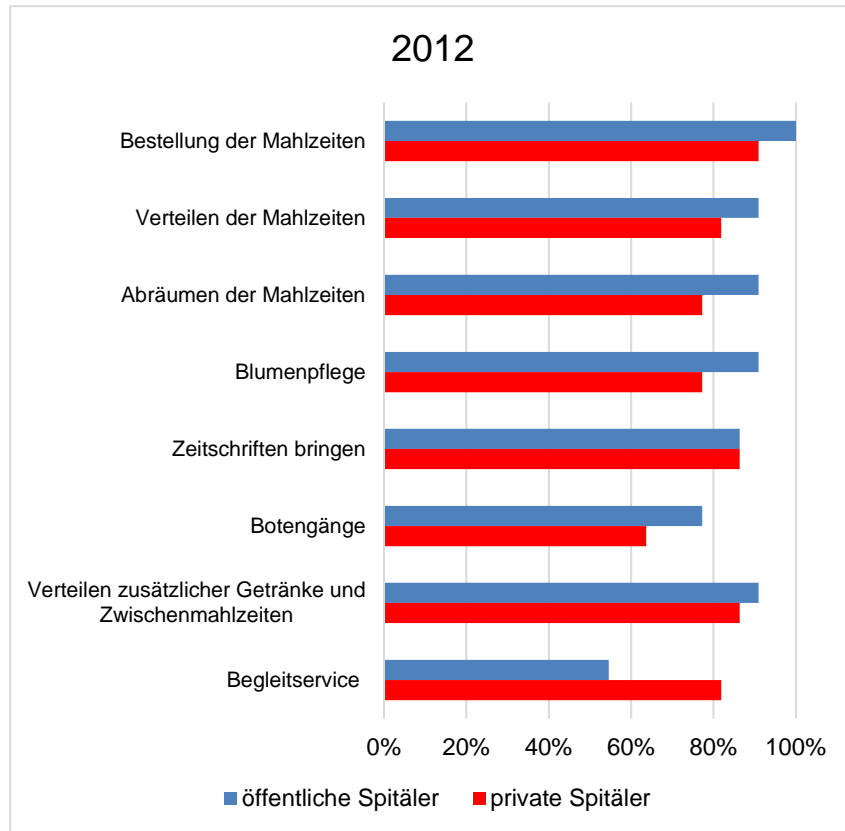
Die Abbildung 22 enthält diverse Dienstleistungsangebote, die in privaten und öffentlichen Spitälern vorhanden sind. Die folgenden Prozentangaben beziehen sich auf den Durchschnitt aller berücksichtigten Spitäler. In der Abbildung 21 und Abbildung 22 werden die Angaben zu den privaten und den öffentlichen Spitälern lediglich in Prozentangaben dargestellt, um eine bessere Übersicht zu gewährleisten.

Die Ergebnisse zeigen, dass in 97% aller berücksichtigten Spitäler die Bestellungen der Mahlzeiten von den Mitarbeitenden des Room-Services aufgenommen werden. Innerhalb der öffentlichen Institutionen sind es sogar 100%. Bei 92% werden die Mahlzeiten auch von den gleichen Mitarbeitenden verteilt und bei 92% werden die leeren Gedecke ebenfalls von ihnen abgeräumt. Die Verteilung zusätzlicher Getränke und Zwischenmahlzeiten wird von 94% aller berücksichtigten Befragten ausgeführt.

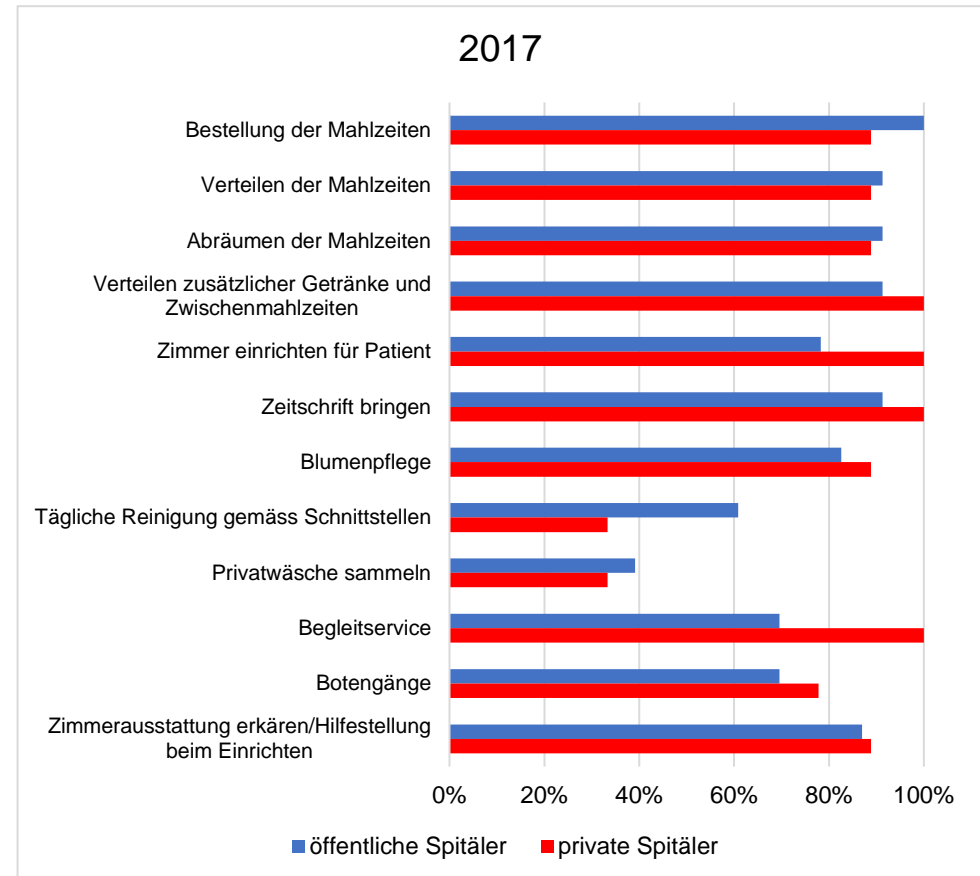
Die Einrichtung der Zimmer für die Patienten obliegt bei 86% den Mitarbeitenden des Room-Services. Bei der Verteilung von Zeitschriften an die Patienten haben 94% der Spitäler die Verantwortung dem Room-Service übergeben. Die Blumenpflege ist bei 86% Teil des Room-Services. Betriebsspezifischer Schnittstellen gemäss sind 53% der untersuchten Fälle für die tägliche Reinigung zuständig. Die Privatwäsche der Patienten sammeln und anschliessend der Reinigung zu übergeben, führen 39% aus. 75% der Befragten bieten Begleitservice an. Botengänge sind mit 72% im Angebot enthalten. In 89% der Spitäler wird die Erklärung der Zimmerausstattung und Hilfestellung bei der Einrichtung von den Mitarbeitenden des Room-Services durchgeführt.

Die folgenden Aufgaben sind in einzelnen Institutionen Teil des Room-Services: Zimmer beim Austritt für Reinigung bereitstellen, Koordination und Durchführung der Patiententransporte, verschiedene Wäscheserviceaufgaben wie Frotteewäsche wechseln, Flachwäsche verteilen und die Bewirtschaftung der Wäsche auf der Station gewährleisten sowie Rücktransport von Patientenbetten.

**Vergleich der Resultate der Umfragen von 2012 und 2017**



**Abbildung 11: 2012: Dienstleistungen im Room-Service**



**Abbildung 12: 2017: Dienstleistungen im Room-Service**

Im Jahre 2017 wurden die folgenden vier Dienstleistungen zur Umfrage von 2012 ergänzt: Zimmer einrichten für Patient, tägliche Reinigung gemäss Schnittstellen, Privatwäsche sammeln und Zimmerausstattung erklären/Hilfestellung beim Einrichten.

Der Vergleich der ursprünglich aufgeführten Dienstleistungen ergab, wie erwartet, keine grossen Abweichungen der Resultate. Alle Dienstleistungen weisen einen sehr hohen Prozentsatz auf. Ausnahmen sind: Privatwäsche sammeln und tägliche Reinigung gemäss Schnittstellen.

### **Diskussion der Umfrage von 2012 und 2017**

Die geringe Abweichung bei den Resultaten der beiden Untersuchungen lässt sich vermutlich damit erklären, dass sich Room-Service-Konzepte in den letzten Jahren nur gering entwickelt beziehungsweise verändert haben. Ausweitungen betreffen vor allem eine qualitative Differenzierung der Dienstleistungen. Beispielsweise erbringt, ergänzend zu den Room-Service-Mitarbeitenden, eine weitere Person spezifische Hotellerie-Leistungen.

## **2.7 Präsenzzeit**

### **Beschreibung der Resultate der Umfrage von 2017**

Die Angaben der Teilnehmenden zeigen auf, dass die Präsenzzeit der Room-Service-Mitarbeitenden sowohl an Wochentagen wie auch am Wochenende mehrheitlich zwischen 06:30 - 07:30 Uhr beginnt und zwischen 18:30 - 20:00 Uhr endet. Somit ist der Room-Service täglich zwischen 12 bis 14 Stunden verfügbar.

### **Vergleich der Resultate der Umfragen von 2012 und 2017**

Der Vergleich zwischen 2012 und 2017 zeigt keine bemerkenswerten Änderungen.

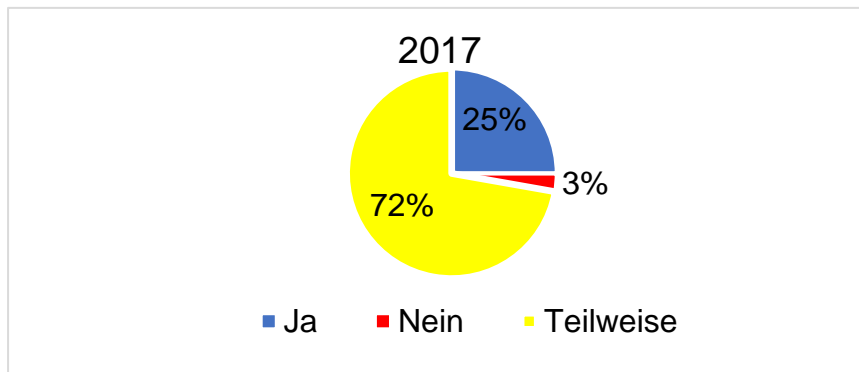
### **Diskussion der Umfragen von 2012 und 2017**

Die Hauptpräsenzzeit besteht während des Tages, was den allgemeinen Bedürfnissen der Patienten entspricht. Dass diese hohe Präsenzzeit trotz verschiedener Kostenreduktionen in Spitälern nicht gekürzt wurde, lässt sich damit erklären, dass Room-Service ein wichtiger Teil der Patientenzufriedenheit ausmacht.

## 2.8 Ausbildung

### Beschreibung der Resultate der Umfrage von 2017

Bei der Umfrage im Jahre 2017 (vgl. Abbildung 23) wurde gefragt, ob die Mitarbeiter im Room-Service ausgebildete Fachleute der Hotellerie seien. Nur 25% der berücksichtigten Fälle beschäftigen Fachpersonal. 3% der Betriebe haben Mitarbeitende, die nicht fachlich ausgebildet sind. 72% der Spitäler geben an, dass nur ein Teil der Mitarbeitenden im Room-Service fachlich ausgebildet sei. Zwei öffentliche Spitäler betonten, bei Neueinstellungen würden sie Wert auf eine Fachausbildung legen.



**Abbildung 13: 2017: Anzahl ausgebildete Fachleute der Hotellerie im Room-Service (in %)**

### Diskussion der Umfrage von 2017

Da diese Frage nur den Teilnehmenden bei der Umfrage 2017 gestellt wurde, gibt es keinen Vergleich. Wenn der Room-Service dazu beitragen soll, das Image der Spitäler zu fördern, müssen die Mitarbeiter des Room-Services über eine angemessene Ausbildung verfügen. In dieser Hinsicht besteht Verbesserungspotential bei der Auswahl zukünftiger Mitarbeiter. Ein Grund dieser Situation hängt vermutlich auch damit zusammen, dass bestehendes Personal aus anderen Spitalbereichen für den Room-Service eingesetzt wird. In diesem Falle empfiehlt es sich, zukünftig entsprechende Ausbildungen und Weiterbildungen anzubieten.

## 2.9 Einführungsgründe

### Beschreibung der Resultate der Umfrage von 2017

Die Abbildung 24 enthält Gründe, warum Spitäler Room-Service eingeführt haben. Sie zeigt Prozentangaben für private und öffentliche Spitäler sowie den Durchschnitt aller berücksichtigten Spitäler, somit auch der anderen Rechtsformen, welche nicht aus der Grafik ersichtlich sind. Bezogen auf die Einführungsgründe des Room-Services haben die Spitäler folgende Antworten gegeben: Die Konzentration der Berufsgruppe auf ihr Kerngeschäft, was zur Entlastung der Pflege beiträgt, sahen 92% der Befragten als Grund an, diesen Service zu professionalisieren. 86% waren der Meinung, dass durch die

Einführung eines professionell geführten Room-Services die Qualität bei nicht pflegerischen Tätigkeiten gesteigert werden könne. Der Grund für die Einführung, damit ein besserer Mahlzeitservice entstehe, beurteilen 83% als wichtig. Der ökonomische Aspekt, dass weniger Essensretouren entstehen, was zur Verminderung der Speiseabfälle beiträgt, gaben nur 42% aller Spitäler als Grund an, den Room-Service einzuführen. Bei den privaten Spitälern hatte kein Unternehmen dies als ausschlaggebender Punkt für die Einführung des Room-Services eingeschätzt. Ein wichtiger Faktor war aber, dass der Kunde eine bessere Beratung bei der Menüwahl und Ernährung allgemein habe. 83% der Befragten war dieser Faktor wichtig. Die Frage, ob der Room-Service eine Zunahme an Zeit bedeute, die man mit den Patienten verbringen kann, und der Vorteil, besser auf individuelle Wünsche eingehen zu können, wurde mit 53% weniger gewichtet.

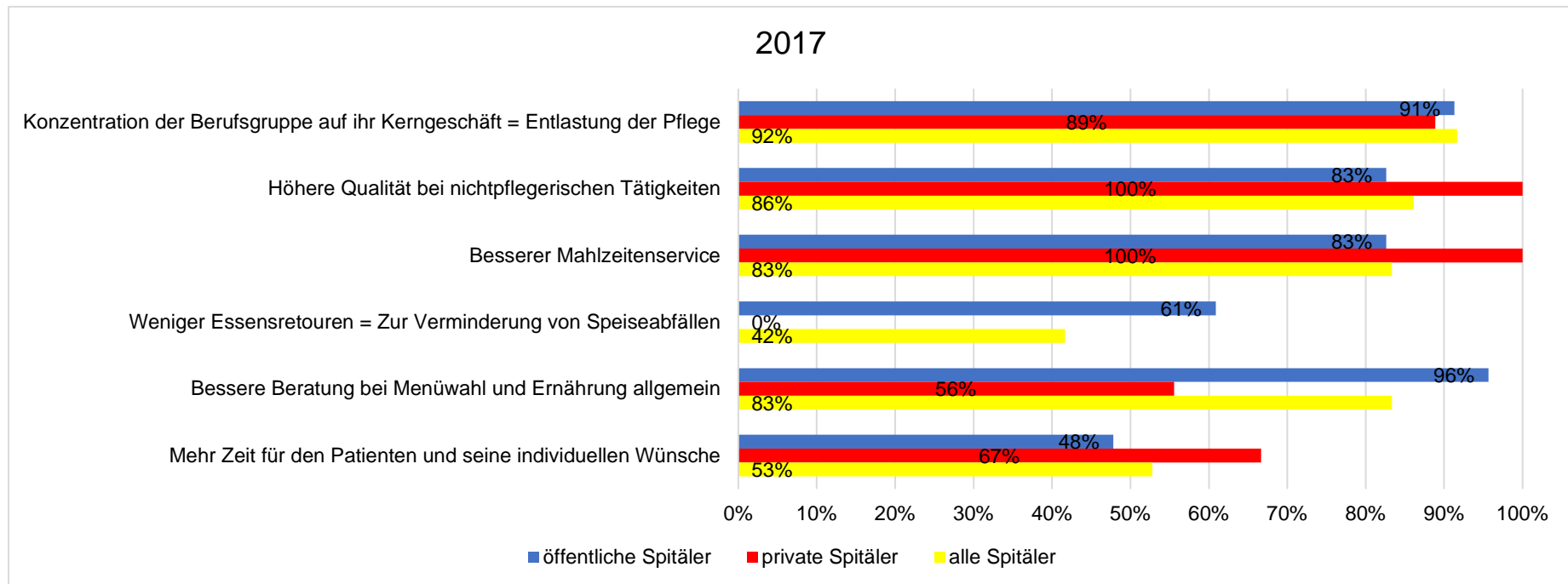


Abbildung 14: 2017: Einführungsgründe für den Room-Service

### Diskussion der Umfrage von 2017

Die Ergebnisse der Frage, welche Gründe die Einführung des Room-Services rechtfertigen, bestätigen die Bedeutung dieser nicht-medizinischen Dienstleistungen. Das Resultat zeigt auf, dass eine Professionalisierung verschiedenste Vorteile für den Patienten und die Unternehmung bringt. Die gleiche Frage wurde Spitalern gestellt, die noch keinen Room-Service haben, aber planen, diesen in den nächsten 5 Jahren einzuführen. Der Vergleich zwischen den beiden Gruppen legt offen, dass praktisch keine Abweichungen der prozentualen Angaben vorliegen. Daraus lässt sich schliessen, dass seit Jahren analoge Gründe die Unternehmen dazu bewegen, Room-Service einzuführen. Die unterschiedlichen Prozentzahlen lassen auf eine Wertigkeit der Gründe schliessen, so haben beispielsweise Qualitätsgründe Vorrang gegenüber ökonomischen Faktoren wie weniger Essensretouren.

## **2.10 Zeitraum seit Einführung des Room-Services**

### **Beschreibung der Resultate der Umfrage von 2017**

Bei den 36 berücksichtigten Spitalern, die über einen Room-Service verfügen, betreiben 78% (n=28) diesen Dienst seit mehr als fünf Jahren. 17% (n=6) haben den Room-Service in den letzten 5 Jahren eingeführt und 6% (n=2) innerhalb der letzten 12 Monate. Ein direkter Vergleich mit den Daten von 2012 ist hierbei nicht möglich.

### **Diskussion der Umfrage von 2017**

Die Ergebnisse der Umfrage 2017 lassen darauf schliessen, dass in den Deutschschweizer Spitalern eine beachtliche Erfahrung mit Room-Service vorhanden ist.

## **2.11 Ausblick: Einführung des Room-Services**

### **Beschreibung der Resultate der Umfrage von 2017**

Von den 48 ausgewerteten Umfrageteilnehmenden haben 12 Spitäler noch keinen Room-Service eingeführt, das entspricht 25% (vgl. Abbildung 14). 11 dieser 12 Spitäler geben an, dass der Room-Service kurz vor der Umsetzung stehe oder mindestens geplant sei, beispielsweise mit der Realisierung eines Neubaus. Dies entspricht 92%. Im Jahre 2012 hatten nur 55% der damals Befragten die Absicht, in den nächsten Jahren Room-Service einzuführen. Bei der Umfrage 2017 gab somit nur ein Spital an, in den nächsten Jahren keinen Room-Service einzuführen. Die Geschäftsleitung hat das Projekt aus Kostengründen auf Eis gelegt.

## **Diskussion der Umfrage von 2017**

Was die Einführung des Room-Services betrifft, ist in den letzten Jahren eine stetige Zunahme zu verzeichnen. Werden die geplanten Projekte realisiert, verfügen im Jahre 2020 möglicherweise 43 der 48 berücksichtigten Spitäler der Umfrage von 2017 über einen Room-Service. In naher Zukunft sind es bis 47 der 48 berücksichtigten Akutspitäler in der Deutschschweiz, welche diese Dienstleistung anbieten.

### **Wie hat sich die Situation des Room-Services seit 2012 (Umfrage ZHAW) entwickelt? – Reflexion der Leitfrage**

Die Auswertung der Ergebnisse von 2017 belegen, dass 75% der berücksichtigten Spitäler über einen Room-Service verfügen. Bis 2020 werden 43 der 48 berücksichtigten Institutionen der Umfrage 2017 den Room-Service eingeführt haben, wenn alle geplanten Projekte realisiert worden sind. In naher Zukunft sind es bis 47 der 48 berücksichtigten Akutspitäler in der Deutschschweiz, welche diese Dienstleistung anbieten. Dass fast 100% dieser Unternehmen Room-Service-Dienstleistungen anbieten werden, bestätigt ihre Relevanz. Die Room-Service-Dienste werden im Vergleich zu 2012 immer mehr auch allgemeinversicherten Personen angeboten. Ein Grund für diese Zunahme kann die Vereinfachung und Vereinheitlichung von Prozessabläufen sein. Eine andere Erklärung für die Zunahme ist die Image-Pflege. Die Leistungsverantwortung des Room-Services liegt bei allen berücksichtigten 36 Spitälern bei 83% in der Hotellerie, bei 17% in der Verantwortung der Pflege. Dadurch ist eine Professionalisierung gewährleistet, die sich positiv auf die Qualität auswirkt. Im Bericht der Umfrage 2012 wird darauf verwiesen, dass die Wirkung von professionellen Dienstleistungen des Room-Services weit über die direkte Serviceerbringung hinausreicht, sich positiv auf die medizinische Versorgung auswirkt und letztlich auf die Kosten senkt. Room-Service ist darüber hinaus ein wichtiger Faktor, um die Zufriedenheit und das Wohlbefinden der Patienten zu optimieren. Die Umfrage von 2017 hat ergeben, dass nur 25% der Spitäler im Room-Service ausgebildete Fachkräfte der Hotellerie einsetzen. Die Führungskräfte in Spitälern sollten in Betracht ziehen, zukünftig entsprechende Aus- und Weiterbildungen anzubieten, um den Qualitätsstandard zu erhöhen. Es ist anzunehmen, dass sich Room-Service-Konzepte in den letzten Jahren nur gering entwickelt beziehungsweise verändert haben und dass Ausweitungen primär eine qualitative Differenzierung der Dienstleistung betreffen. Aus der Umfrage von 2017 lässt sich folgern, dass in Deutschschweizer Spitälern Room-Service zunehmend zum Standardangebot gehört.