

**Zeitschrift:** Fachzeitschrift Heim  
**Herausgeber:** Heimverband Schweiz  
**Band:** 68 (1997)  
**Heft:** 11

**Artikel:** Trennung von Hotellerie und Pflege : das Hotelleriekonzept  
**Autor:** Schnetzler, Rita  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-812393>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 01.04.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

Trennung von Hotellerie und Pflege

# DAS HOTELLERIEKONZEPT

Von Rita Schnetzler

Das Pflegepersonal ist in vielen Institutionen nicht nur für pflegerische, sondern auch für pflegefremde Arbeiten, zum Beispiel für den Essensservice und für den Umgang mit Wäsche, zuständig. Dieser Umstand wirkt sich negativ auf die Arbeitszufriedenheit und auf die Qualität der erbrachten Leistungen aus. Es ist deshalb sinnvoll, das Pflegepersonal soweit als möglich von pflegefremden Aufgaben zu entlasten – zum Beispiel durch die Einführung des Hotelleriekonzeptes: Gemäss diesem Konzept werden die «Hotelleriearbeiten» qualifiziertem Hotelfachpersonal übergeben, welches diese Arbeiten professioneller und effizienter ausführt. Das Pflegepersonal kann sich dadurch vermehrt seiner eigentlichen Aufgabe, der Pflege und Betreuung der Patienten, widmen. Im Gerontopsychiatrischen Zentrum Hegibach (GPZ), Zürich, werden die Patientinnen und Patienten gemäss der vom Hotelleriekonzept vorgesehenen Bereichsaufteilung von Pflege- und von Hotelfachpersonal betreut. Am 26. Juni berichteten die Leiterinnen der beiden Bereiche über ihre Erfahrungen mit der Arbeitsteilung zwischen Pflege und Hotellerie.

Zahlreiche Interessentinnen und Interessenten – vorwiegend hauswirtschaftliche Angestellte von Pflegeinstitutionen – waren der Einladung des Gerontopsychiatrischen Zentrums Hegibach (GPZ) in Zürich nachgekommen, sich über «Die Rolle der Hotellerie im Spital» informieren zu lassen. Zur Einführung zeigten die Organisatorinnen des Info-Abends vom 26. Juni einen Film, produziert von der Firma QMG Bodin & Wapplinger (siehe Abschnitt «Massgeschneidertes Konzept»). Dieser Film zeigte, für welche Arbeiten in einer Pflegeinstitution Hotelfachassistentinnen («Hofas») eingesetzt werden können, mit welchem Hintergrund Hofas diese Arbeiten verrichten und wie die

Zusammenarbeit zwischen Hofas und Pflegepersonal gestaltet werden kann.

Anschliessend an die audiovisuelle Einleitung erläuterten Maria Montepeloso, Leiterin Hotellerie, und Christa Gerber, Leiterin Pflegedienst, die Umsetzung des Hotelleriekonzeptes im GPZ, und Sibylle Gut, stellvertretende Leiterin Hotellerie, schilderte den Arbeitstag einer Etagegouvernante. Die Ausführungen der Mitarbeiterinnen des GPZ wurden ergänzt durch jene der Leiterin Hotellerie des Privatspitals Bethanien, Zürich. Weil das GPZ eine Aussenstation der Psychiatrischen Universitätsklinik Zürich (PUK) ist, lag es nahe, zudem die Hauswirtschaftliche Betriebsleiterin der Hauptklinik, M. Basappa,

als Referentin an den Info-Abend einzuladen.

## Die Ausgangslage

Wenn qualifiziertes Pflegepersonal Arbeiten verrichten muss, für die es nicht ausgebildet ist, wirkt sich dies nicht nur negativ auf Arbeitszufriedenheit und Motivation – auch für Pflegearbeiten – aus, sondern die berufsfremde Arbeit wird auch wenig effizient und qualitativ mangelhaft ausgeführt. Diese Tatsache, von der zahlreiche Leitende und Angestellte von Pflegeinstitutionen ein Lied singen können, bewog die zuständigen Verantwortlichen der Psychiatrischen Universitätsklinik Zürich (PUK) dazu, in ihrer am 1. Juni 1996 eröffneten Aussenstation GPZ am Hegibachplatz einen heute noch aussergewöhnlichen Versuch zu wagen: Angeregt von Christa Gerber, Leiterin Pflegedienst des GPZ, wurde beschlossen, in der gerontopsychiatrischen Aussenstation nach dem «Hotelleriekonzept» zu arbeiten, welches eine Aufteilung der anfallenden Arbeiten zwischen qualifiziertem Pflegepersonal und ebenso qualifiziertem Hotelfachpersonal vorsieht.

Das Pflegepersonal auf den einstigen gerontopsychiatrischen Stationen der PUK, die Mitte 1996 in die Aussenstation am Hegibachplatz verlegt wurden, bestand aus Hilfspflegekräften und qualifizierten Pflegerinnen und Pflegern. Wie in vielen Pflegeinstitutionen war dieses Personal damals neben den eigentlichen Pflegeaufgaben auch für Wäscheversorgung, Essensverteilung,



Maria Montepeloso ist seit gut einem Jahr «Leiterin Hotellerie».



Sibylle Gut schilderte den Arbeitstag einer Etagegouvernante.



M. Basappa ist Hauswirtschaftliche Betriebsleiterin in der Psychiatrischen Universitätsklinik Zürich, in welcher «die Hotellerie bisher noch kein Thema war».



**Christa Gerber: «Die neue Arbeitsteilung zwischen Pflege und Hotellerie ist ein wichtiger Beitrag zur Sicherstellung der Arbeitsplatzattraktivität.»**

das Vorbereiten von Eintrittszimmern, Blumenpflege und vieles mehr zuständig, so dass ihm oft kaum Zeit blieb für Gespräche mit den Patientinnen und Patienten. Auch wurden die von der Küche sorgfältig zubereiteten Mahlzeiten gelegentlich verspätet oder unter grossem Zeitdruck aufgetragen. Wenn es eilte, wurden auch einmal frischgewaschene Tischdecken zum Aufwischen gebraucht, und es kam vor, dass die Patienten Ihren Menüwunsch gleich für eine ganze Woche festlegen mussten.

Im GPZ fallen die Hotellerie-Arbeiten in die Zuständigkeit der Hotelfachassistentinnen (Hofas), welche diese Arbeiten als dafür ausgebildetes und explizit zuständiges Personal sorgfältiger und qualitativ besser ausführen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege dagegen können sich vermehrt ihren eigentlichen Aufgaben widmen: Sie unterstützen die Patientinnen und Patienten bei der Körperpflege und bei der Strukturierung des Alltags, sie führen Gespräche mit Patienten und Angehörigen, sie dokumentieren und evaluieren die Pflege und sie planen Ein- und Ausgänge. All diesen Arbeiten können sie sich zuwenden, ohne dabei an noch nicht verteilte Essenstabletts und hungri-ge Patienten denken zu müssen. Für das GPZ ist das besonders wichtig, denn als Akutspital muss es einen hohen Patiententurnover bewältigen, und unvorhergesehene Zwischenfälle sind an der Tagesordnung.

### **Eine Umstellung für beide Seiten**

Die nötigen «Hofa-Stellen» konnte das GPZ selbstverständlich nicht zusätzlich zu den bestehenden Stellen der bisherigen gerontopsychiatrischen Stationen der PUK schaffen. Vielmehr trat der Pflegedienst der Hotellerie sämtliche Hilfspflegestellen ab. Eine Umstellung

ergab sich also nicht nur für die Hotelfachassistentinnen, die ihre praktische Ausbildung noch vorwiegend im Hotel absolviert hatten, sondern auch für das Pflegepersonal: Es musste neu auch jene Pflegearbeiten übernehmen, die bisher das Hilfspersonal ausgeführt hatte. Zudem musste es sich daran gewöhnen, dass auf den Abteilungen eine Berufsgruppe arbeitete, mit der es bisher kaum konfrontiert worden war.

Ausser den Etagegouvernanten – mit einer Ausnahme alle ausgebildete Hotelfachassistentinnen – sind der Leiterin Hotellerie im GPZ auch Raumpfleger und eine Lingeriegouvernante unterstellt. Der bisherige Hauswirtschaftsbereich wurde also in die Hotellerie integriert. Damit die Arbeitszeiten der Etagegouvernanten nicht zu lang garieten, wurden die Raumpfleger so geschult, dass sie das Frühstücksbuffet selbstständig herrichten und den morgendlichen Roomservice übernehmen konnten. Der Arbeitstag der Gouvernanten beginnt erst nach dem Frühstück. Zu ihren Aufgaben gehören unter anderem das Bereitstellen und überwachen (Diätvorschriften...) von Zwischenverpflegungsbuffets, das Tischdecken, der Essensservice am Mittag und am Abend und die Essensbestellungen. In ihren Aufgabenbereich fallen aber auch das Erstellen von Reinigungsplänen für den jeweiligen ihnen unterstellten Etagen-Raumpfleger, das Vorbereiten von Eintrittszimmern, der Empfang der neu eintretenden Patientinnen und Patienten, die Blumen- und Pflanzenpflege und die Wäschebesorgung, soweit diese nicht in den Aufgabenbereich der Lingeriegouvernante fällt. Bei ihrer Schilderung des Arbeitstages einer Etagegouvernante betonte Sibylle Gut, dass sie und ihre Arbeitskolleginnen immer bereit seien, ihren Arbeitsplan so umzustellen, dass Unvorgesehene – zum Beispiel das Arrangieren einer Geburtstagsparty – darin Platz finde.

Gemäss Maria Montepeloso, Leiterin Hotellerie des GPZ, ist eine klare Aufteilung der Zuständigkeiten zwischen Pflegedienst und Hotellerie eine unerlässliche Voraussetzung für die erfolgreiche Einführung des Hotelleriekonzeptes. Die beiden Berufsgruppen sollen sich nicht als Konkurrenz, sondern als gegenseitige Entlastung empfinden. «Im GPZ ergab sich», so Montepeloso, «am Anfang für die Mitarbeiterinnen beider Bereiche eine enorme Arbeitsbelastung: Abläufe waren noch nicht eingespielt und Zuständigkeiten waren noch nicht vollständig geklärt.» Um der psychischen Belastung in dieser Situation standzuhalten und um die Kommunikation untereinander und mit anderen Be-

rufsgruppen zu fördern, wurden interdisziplinäre Teamsupervisionen eingeführt. Gemäss Christa Gerber wurde kurz nach der Eröffnung des GPZ klar, dass die Hotelfachassistentinnen zu wenig auf den Umgang mit Patientinnen und Patienten vorbereitet waren. Dank dem Einsatz eines Oberarztes konnte dies im Rahmen einer internen Fortbildung nachgeholt werden.

Eine offene, enge Zusammenarbeit zwischen der Leitung Pflegedienst und der Leitung Hotellerie war für das Gelingen des Projektes im GPZ unerlässlich. In diesem Punkt waren sich Christa Gerber und Maria Montepeloso vom GPZ von Anfang an einig. Gemeinsam war den beiden auch, dass sie an das Gelingen des Projektes glaubten. Dank der Übereinstimmung in diesen beiden Punkten konnten zahlreiche andere Uneinigigkeiten geregelt werden. Als problematisch erwiesen sich zum Beispiel Krankheitsausfälle, welche unausweichlich zu einer Mehrbelastung des Personals des jeweils anderen Bereiches führten. Zwölf Monate nach Einführung des Konzeptes im GPZ sind die Startschwierigkeiten heute jedoch behoben, und es werden bereits Ideen zur Weiterentwicklung und Verfeinerung des Konzeptes entwickelt und verwirklicht.

### **Erhöhte Arbeitsplatzattraktivität und bessere Leistungen**

Insgesamt, so Christa Gerber, ist die neue Arbeitsteilung zwischen Pflege und Hotellerie ein wichtiger Beitrag zur Sicherstellung der Arbeitsplatzattraktivität im Pflegebereich. Gemäss Montepeloso empfinden auch die Hotelfachassistentinnen ihren Arbeitsplatz im GPZ als attraktiv, weil sie hier als Generalistinnen alle Sparten ihres Berufes ausüben können und dabei im Unterschied zur Arbeit im Gastgewerbe intensiven Gästekontakt haben. Als positive Faktoren ihres neuen Tätigkeitsfeldes empfinden die Hofas zudem Bezahlung, Zulagen, Fortbildung, die Teilnahme an der Supervision und die Integration in ein multidisziplinäres Team.

Auch für die Institution zahlt sich das Konzept aus: Es bringt nicht «nur» eine qualitative Verbesserung der Dienstleistung in den Bereichen Pflege und Hotellerie, sondern auch wirtschaftliche Vorteile. Einerseits sind die Lohnkosten für Hotelfachassistentinnen tiefer als jene für Pflegepersonal, andererseits können durch den Einsatz des jeweils kompetenten Personals Fehlerkosten vermieden werden. «In Zukunft», so Gerber, «wird es sich wohl kein Spital mehr leisten können, die nach wie vor knappen und teuren

Ressourcen von Pflegekräften für andere als die von ihnen erlernten Arbeiten einzusetzen.»

Für Langzeitpflegeinstitutionen ist das Hotelleriekonzept noch aus einem anderen Grund interessant: Mit seiner klaren Trennung der Bereiche Hotellerie und Pflege erleichtert das Konzept es der Verwaltung, die vom KVG geforderte Kostentransparenz zu erreichen. Viele Hotelfachassistentinnen und -assistenten sind gerne bereit, sich auf die vielfältige Tätigkeit in einem Heim einzulassen, nicht zuletzt auch weil die Arbeitsbedingungen in Pflegeinstitutionen ihnen eher eine Freizeitgestaltung erlauben als jene im Gastgewerbe.

### Massgeschneidertes Konzept

Aus dem Gastgewerbe bringen die Hofas «kundenorientiertes Denken» mit. Der Einsatz von Hofas sei deshalb nur in Institutionen sinnvoll, welche den Dienstleistungsgedanken bereits weitgehend internalisiert haben, meint Brigitte Bodin von der QMG (Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen) Bodin & Wapplinger. Bodin hat eine Master-Ausbildung des SRK an der amerikanischen Universität in Genf absolviert. Auch ihre Partnerin Renate Wapplinger hat eine Kaderausbildung im Gesundheitswesen (Management Stufe III) abgeschlossen. Gemeinsam beraten die beiden heute Institutionen im Gesundheitsbereich in Sachen Qualitätsmanagement. Bodin und Wapplinger halten das Hotelleriekonzept für ein geeignetes Qualitätssicherungsinstrument. Auf Anfrage von interessierten Institutionen führen sie deshalb Informationsveranstaltungen über dieses Konzept durch, an denen sie unter anderem den bereits erwähnten Informationsfilm zeigen, und sie begleiten Institutionen bei der Einführung des Konzeptes.

Die Einsatzmöglichkeiten von Hotelfachpersonal sind von Institution zu Institution verschieden. Das Konzept muss der jeweiligen Institution angepasst und seine Einführung muss gründlich vorbereitet werden. Insbesondere ist es wichtig, die Aufgabenbereiche der verschiedenen Berufsgruppen klar zu definieren. Bodin betont, dass nicht nur die jeweiligen Bereichsleiter, sondern alle Angestellten sich im Voraus mit dem Konzept auseinandersetzen sollten. Das Hotelleriekonzept sei eine von vielen Möglichkeiten, die Qualität der Dienstleistungen von Pflegeeinrichtungen zu verbessern. Erfolg bringe es nur, wenn das Pflegepersonal sich positiv auf die neuen Mitarbeiterinnen einstelle und diese nicht als Konkurrenz, sondern als Hilfe erlebe.

### «Verunsicherte Pflegeassistentinnen»

Wenn eine neue Berufsgruppe Einzug hält in eine Institution, in der keine neuen Stellen geschaffen werden können, verdrängen die neuen Angestellten zwangsläufig einen Teil der bisherigen Angestellten. Im Falle des Hotelfachpersonals sind es in vielen Fällen Pflegeassistentinnen, welche von der neuen Berufsgruppe verdrängt werden. «Eine bedauerliche Entwicklung», findet Marcel Haudenschild, Präsident der Schweizerischen Vereinigung von Leiterinnen und Leitern der Schulen für Pflegeassistenten (VLPA), in einem Leserbrief, der unter dem Titel «Verunsicherte Pflegeassistentinnen» in der Zeitschrift «Schweizer Spital» 7/97 erschienen ist. Das Hotelleriekonzept an sich sei eine begrüssenswerte Antwort auf die Feststellung, dass dem Wohnen in Pflegeinstitutionen vermehrt Beachtung geschenkt werden müsse. Es sei jedoch nicht nötig, für die Hotelleriearbeiten Hotelfachpersonal einzusetzen. Vielmehr könnten Pflegeassistentinnen in einem Umfeld, wie die Hotelfachassistentinnen es vorfinden, die gleichen Dienstleistungen erbringen wie diese. Zusätzlich verfügten Pflegeassistentinnen über das für die Arbeit im Spital

Im Kurs

### Wahlmenü im Heim – eine neue Herausforderung für den Verpflegungsbereich

hat es noch freie Plätze.

Der Kurs findet am Dienstag, dem 2. Dezember 1997, von 9.30 bis 16.30 Uhr in Zürich statt. Leitung: Markus Biedermann, Eidg. dipl. Küchenchef, Diätkoch.

Informationen und Anmeldung: Heimverband Schweiz, Sekretariat Kurswesen, Marcel Jeanneret, Postfach, 8034 Zürich, Tel. 01/383 47 07.

nötige Hintergrundwissen über Krankheiten. Im Unterschied zum Hotelfachpersonal seien sie deshalb imstande, Hotelleriearbeiten auch bei pflegebedürftigen Patientinnen und Patienten zu verrichten. Bodin versteht den Einwand des Schulleiters. Sie ist jedoch überzeugt davon, dass das Ziel der Trennung von Pflege und Hotellerie und vor allem der qualitativen Aufwertung beider Bereiche nur erreicht werden könne, wenn in beiden Bereichen spezifisches Fachpersonal eingesetzt werde.

Brigitte Bodin und Renate Wapplinger führen auf Anfrage im kleinen, institutionsinternen Rahmen Informationsveranstaltungen zum Thema Hotelleriekonzept durch. Ihre Adresse: QMG – Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen, Bodin & Wapplinger GmbH, Dorfstrasse 63 B, 5417 Untersiggenthal. Tel. 056 290 38 83 (Fax: 38 84)

## NEUMITGLIEDER HEIMVERBAND SCHWEIZ

### Personenmitglieder

#### Heimverband Schweiz

Meyer Regula, Wohn- und Beschäftigungsheim Sternbild, Postfach 216, 5201 Brugg; Bereichsleitung Wohnen

#### Sektion

##### Argauische Alterseinrichtungen

Furter-Höchli Pia, Alterswohnheim an der Bünz, Bahnhofstr. 22, 5606 Dottikon; Heimleiterin

#### Sektion Basel

Darigan Roswitha, Tagesheim SDS, Mittlererstr. 1, 4056 Basel; Gruppenleiterin

#### Sektion Bern

Messerli Daniela, Seniorenvilla Grüneck, Grüneckweg 14, 3006 Bern; Stv. Geschäftsführerin/Hauswirtsch. Betriebsleiterin. Stettler Thomas, Stiftung Steinhölzli, Ausbildungsstätte und Haushaltungsschule, Hildegardstr. 18, 3097 Liebefeld; Ressortleiter

#### Sektion St. Gallen

Gretler David, Kursana Residenz AG, Spisertor, 9000 St. Gallen; Direktor. Wucherer Markus, Blindenaltersheim, Bruggwaldstr. 37c, 9009 St. Gallen; Stv. Heimleiter

### Region Zentralschweiz

Kalberer Monika, Wohnheim der Eingliederungsstätte, Grossfeldstr. 18A, 7320 Sargans; Leiterin Wohnbereich. Lustenberger Monika, Wohnheim Zopfmatte, 6130 Willisau; Heimleiterin

#### Sektion Zürich

Ciarlo Maurizio, Zentrum Ried Gibswil, im Ried 360, 8498 Gibswil-Ried; Heimleiter

### Institutionen

#### Sektion Appenzell

Altersheim Brenden, Brenden 288, 9426 Lutzenberg

#### Sektion Basel

Krankenhaus Laufen, Weststr. 19, 4242 Laufen

#### Sektion Schaffhausen

Internat der Sonderschulen, PHS Blankenstein, H. Rorschachstr. 2, 8200 Schaffhausen

#### Sektion Zürich

Krankenhaus Bethanien, Toblerstr. 51, 8044 Zürich

Die erforderlichen Beschlüsse des Zentralvorstandes des Heimverbandes Schweiz und der zuständigen Sektionen erfolgen aus terminlichen Gründen oft in respektablen zeitlichen Abständen. Die Aufnahme durch den Zentralvorstand kann deshalb nur unter Vorbehalt der Zustimmung der Sektionen erfolgen.