

# Ich bin auch ein Luxushotel

**HOTELLERIE** Im Privatspital zählt primär die medizinische Leistung. Doch den Komfort eines Viersterne-Hotels versuchen alle zu bieten – immer mehr auch die öffentlichen Spitäler.

PIRMIN SCHILLIGER

Die Zusatzversicherten erwarten einen hohen Komfort im Zimmer, beim Essen, in der Betreuung und in den zusätzlichen Services», erklärt Beat Huber, Initiator und Präsident der Swiss Leading Hospitals (SLH) und Direktor der Klinik Pyramide am See in Zürich. Um die SLH-Kriterien erfüllen zu können, die auf der offiziellen Viersterne-Klassifizierung des Schweizerischen Hotelverbandes beruhen, mussten sämtliche Mitglieder investieren. Die Klinik St. Anna in Luzern, ein SLH-Mitglied, das aber in diesem Frühjahr von der Hirslanden-Gruppe übernommen worden ist, hat in den letzten fünf Jahren 80 Mio Fr. aufgewendet. Davon dürfte laut Marketingleiter Beat Fellmann mindestens eine zweistellige Millionen-summe in die Verbesserung des Hotel-Standards geflossen sein.

«Wir haben pro Jahr 1 bis 2 Mio Fr. für die Verbesserung des Hotelbereichs eingesetzt», verrät Markus Haefeli, Resident Manager der Klinik Sonnenhof in Bern. Geringer waren die Kosten, wenn alle Zimmer bereits separate Nasszellen aufwiesen und man so um grundlegende Sanierungen herumkam, wie etwa in der vor zwölf Jahren gebauten Klinik Pyramide am See. Doch punktuelle Verbesserungen waren auch hier unvermeidlich, etwa für die Multimedia-Infrastruktur, ein erweitertes Getränke- und Speiseangebot sowie die neue Stelle einer «Guest Relations Verantwortlichen». «Letztlich geht es beim SLH-Standard nicht nur um Zusatzkomfort im Zimmer und beim Essen», gibt Huber zu bedenken, «sondern um sämtliche Aspekte eines Klinikaufenthalts, angefangen bei der ärztlichen Behandlung über die persönliche Betreuung bis zum unbürokratischen Check-out.»

## Essen als Highlight des Tages

All diese Neuerungen haben natürlich für die Patienten ihren Preis. Sie zahlen schnell einmal 600 Fr. pro Tag für das Zweierzimmer und 800 Fr. für das Einzlerzimmer, die medizinischen Leistungen noch nicht inbegriffen. Für dieses Geld könnte man auch in den besten Fünfsterne-Hotels übernachten. Das Investitionsvolumen sämtlicher SLH-Kliniken beläuft sich jährlich auf einen höheren zweistelligen Millionenbetrag. Allein in den beiden Jahren 2002 und 2003 wurden für insgesamt 130 Mio Fr. Investitionen getätigt. Allerdings floss von diesem Betrag mehr Geld in die medizinisch-technische Aufrüstung als ins Hotellerie-Segment.

Inzwischen haben viele andere Privatkliniken, die nicht SLH-Mitglieder sind, bezüglich Hotellerie-Komfort nachgezogen. Beispiel Schulthess-Klinik: Sie hat ebenfalls den Service komplett neu organisiert. Was bisher Pflegehilfen leisteten, besorgen jetzt geschulte Hotelfachassistenten. Sie begrüßen beim Eintritt den Patienten, begleiten ihn in sein Zimmer und tragen das Essen auf. Letzteres mag ein Detail sein, ist aber, wie Direktor Matthias Spielmann unterstreicht, «für viele Patienten das Highlight des Tages». Allerdings brauchte die Schulthess-Klinik nicht gross aufzurüsten. Die Zweierzimmer im erst zehn Jahre alten Haus boten ohnehin schon Viersterne-Komfort.

Trotz ähnlichen Zielen äussert sich Spielmann zum strikten SLH-Konzept skeptisch. Es ist ihm «zu hotellastig». «Patienten holen wir uns primär über medizinische Leistungen», stellt er klar. Den Seitenhieb kontert Huber – wie Kollege Spielmann ehemaliger Absolvent der Hotelfachschule Lausanne – mit dem Hinweis, dass eine exzellente Hotellerie ihre Legitimation und ihren Zusatznutzen

natürlich nur dann habe, wenn die medizinische Dienstleistung auf Höchstniveau sei. Die Formel heisse «Top-Medizin plus Erstklass-Hotel».

Das unterstreicht auch Agnes Jenowein, Sprecherin der Hirslanden-Gruppe. «Am wichtigsten für die Positionierung unserer Kliniken im Markt ist die medizinische Leistung», sagt sie und ergänzt, dass auch dem Hotellerie-Komfort grösste Beachtung geschenkt werde. Man versuche damit, sich von Mitbewerbern abzuheben. Im Detail heisst dies, dass auch in den Hirslanden-Kliniken ähnliche Standards gelten wie in den SLH-Häusern: Viersterne-Komfort bezüglich Zimmer und Verpflegung, Room-Service- und Guest-Relations-Mitarbeiter, die klar von der Pflege getrennt sind, in «eigenen» Uniformen auftreten und für ein hotelähnliches Ambiente sorgen. «Was im Bankengeschäft der Kundenberater, das ist bei uns die Bezugspflegerin», so Jenowein.

## Kampf um Zusatzversicherte

Das Aufrüsten im Pflege- und Hotellerie-Bereich widerspiegelt den Kampf um die Zusatzversicherten. Diese erwarten für die höheren Prämien einen Mehrwert. Und weil auch die öffentlichen Spitäler möglichst viele Zusatzversicherte brauchen, um damit die Allgemeinversicherten quersubventionieren und die Defizite gering halten zu können, ziehen sie nach. Paradebeispiele dafür sind etwa die Frauenkliniken in Basel und Luzern sowie die Geburtsklinik in Wetzikon. Da geniessen sogar Allgemeinversicherte Viersterne-Komfort.

Die Aufrüstungsspirale dreht sich, mit manchmal unerwünschten Folgen. «Wenn Patienten in Zimmern mit Designermöbeln liegen und nach Strich und Faden verwöhnt werden, sinkt die Lust, möglichst schnell wieder nach Hause zu kommen», gibt Spiel-

mann zu bedenken. Noch deutlicher wird Fellmann: «Die steuerfinanzierte Aufrüstung der öffentlichen Spitäler weit über den Grundleistungsbedarf hinaus zwingt die Privatspitäler zu weiteren Massnahmen.»

### Spitäler werden zu Hotels

## Ein Nullsummenspiel mit vielen Profiteuren

Die eigentlichen Profiteure des «Rüstungswettlaufs» in den Spitälern sind heute breit gestreut. Es sind nicht in erster Linie die Spezialisten etwa für Spitalmöbel. Zum Zuge kommen vermehrt Hersteller von **Designerlampen und -möbeln**, denn der Trend läuft vom Funktionellen weg ins Optische. Nutzniesser der Entwicklung sind ganz normale **Design-, Architektur- und Bauunternehmen**, aber auch Telecom-, Küchen- und Gastronomiebetriebe. In der Spitalhotellerie wurden zudem viele **neue Stellen** geschaffen.

Angesichts des «Aufrüstungswettkampfs» drängt sich die Frage auf, ob die Spitäler den Bogen bereits überspannt haben. Huber ist sich der Problematik bewusst und räumt ein: «Die Gefahr wächst, dass man immer bedeutendere Summen investiert, ohne dass

Für die Spitäler selber wird das Anbieten des Hotelleriekomforts ertragsmässig zum Nullsummenspiel. Zwar registrieren etwa die SLH-Häuser bessere Patientenzufriedenheit, geringere Komplikationsraten, kürzere Aufenthaltszeiten und höhere Auslastungsquoten als im gesamtschweizerischen Durchschnitt. «Leider mussten und müssen zur Sicherstellung dieser Top-Qualität auch bedeutende Ausgaben getätigt werden, was die **Margen unter Druck** setzt und insgesamt eher dazu führt, den Status quo erhalten», so Beat Huber.

noch ein entsprechender Mehrnutzen entsteht.» Also sollten die Privatkliniken im Moment versuchen, den erreichten Standard zu konsolidieren. Luxus ohne Grenzen kann sich im stark tarifierten Gesundheitsmarkt niemand leisten.

Dabei setzen sich alle Kliniken gegenseitig unter Zugzwang. Wer im Wettbewerb um zahlungskräftige Patienten mit gleich langen Spiessen wie die Konkurrenten dastehen will, kommt um die Investitionen gar nicht herum. «Der Luxus hat in den meisten Privatkliniken inzwischen ein solches Niveau erreicht», schätzt Markus Haefeli, «dass er als Positionierungselement kaum mehr taugt.» Er wie auch andere Branchenvertreter prognostizieren, dass Differenzierung von den Mitbewerbern in Zukunft wohl wieder stärker im medizinischen Bereich gesucht wird. (ps)