

Konkurrenzkampf im Gesundheitswesen



Susanne Hofer,
Dozentin Hospitality
Management,
susanne.hofer@zhaw.ch



Martina Biotti,
Assistentin Hospitality
Management,
martina.biotti@zhaw.ch

Im Frühling hat das Institut für Facility Management in Zusammenarbeit mit dem Schweizer Verband für Spital-, Heim- und Gemeinschaftsgastronomie (SVG) eine Studie im Bereich der Verpflegung in Spitälern durchgeführt. Dazu wurden 202 Spitäler in der Deutschschweiz angeschrieben. Der Rücklauf von 23 Prozent beweist das grosse Interesse der Verantwortlichen. Die Auswertung zeigt, dass viele Betriebe auf dem richtigen Weg in die Zukunft sind, der Nachholbedarf im Kostenmanagement allerdings gross ist.

In Zukunft werden anstehende Reformen im Gesundheitswesen den Wettbewerb unter den Schweizer Spitälern deutlich verstärken. Damit die Spitäler Patienten und Zulieferer umwerben sowie Kosten senken können, werden sie vermehrt zu Massnahmen ausserhalb ihres Kerngeschäfts gezwungen sein – denn die Patienten werden nicht mehr nur die Qualität der medizinischen Leistungen, sondern auch Hotelleriedienstleistungen zu einem Wahlkriterium machen.

Schwaches Kostenmanagement

Die Auswertung zeigt, dass den Kosten im Verpflegungsbereich Schweizer Spitäler wenig Beachtung geschenkt wird. So werden beispielsweise die Lebensmittelkosten, welche durchschnittlich 2,64 Prozent des gesamten Spitalaufwandes ausmachen, bei fast der Hälfte der befragten Betriebe nicht auf die einzelnen Kostenträger verbucht. Bei den Personalkosten ist der Anteil derer, die diese nicht weiterverrechnen, noch höher. Was das Lebensmittelbudget für Patienten und Mitarbeiter betrifft, so haben in einer deutlichen Mehrheit der Spitäler die Küchenchefs freie Hand. Bei den restlichen Betrieben beträgt das Patientenbudget im Durchschnitt 14,58 Franken pro Patient und Tag und das Budget für das Mitarbeitermenu (Fleisch mit Stärke- und Vitaminbeilage) 5,03 Franken. Dass die Defizite aus dem Verkaufspreis bei 47 Prozent der Spitäler dem Globalbudget belastet werden, deutet auf eine klare Subventionierung der Mitarbeitermenus hin.

Kundenzufriedenheit an erster Stelle

Die Auswertung der Frage nach den Hauptzielen für den Verpflegungsbereich bestätigt, dass die Spitäler ihr Augenmerk in erster Linie nicht auf die Kosten richten. Wichtiger sind die Kundenzufriedenheit und die Dienstleistungsqualität. Als weitere wichtige Ziele formulieren die Verantwortlichen die Optimierung der Arbeitsabläufe und die Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit. Nur jedes fünfte Spital nennt die Senkung der Kosten als Ziel für das Jahr 2008.

Blick in die Zukunft

Mit der Einführung der leistungsbezogenen Fallpauschalen (SwissDRG) werden die Kosten allerdings zu einem zentralen Thema, erwartet doch eine knappe Mehrheit mehr Kostentransparenz und bessere Kostenaufstellungen. Dass die Spitäler um den Konkurrenzkampf in Zukunft besorgt sind, zeigt ein Vergleich mit der Umfrage des SVG aus dem Jahr 2003, als die Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit und die Gewinnung von Neukunden nur für 7 resp. 8 Prozent der Betriebe ein Ziel war. Heute sind es bereits 23 respektive 26 Prozent. Auf die Weiterentwicklung darf man gespannt sein.

Ergänzende Grafiken und Tabellen finden Sie unter www.ifm.zhaw.ch/publikationen.

