

# **Erhöhung des Wohlergehens von Bewohnenden in Alters- und Pflegeheimen durch Flexibilisierung der Verpflegungsleistungen mithilfe von Technologie**

## **Schlussbericht der Vorstudie als Basis für weitere Forschungstätigkeiten**

### **Autor:innen**

Dept. LSFM, Institut für Facility Management, Kompetenzgruppe Hospitality & Service Management

Dr. Nicole Gerber, [nicole.gerber@zhaw.ch](mailto:nicole.gerber@zhaw.ch)

Prof. Dr. Thorsten Merkle, [thorsten.merkle@zhaw.ch](mailto:thorsten.merkle@zhaw.ch)

Elsa Jeanfavre, [elsa.jeanfavre@zhaw.ch](mailto:elsa.jeanfavre@zhaw.ch)

### **Projektteam**

Dept. Gesundheit, Institut für Public Health:

Prof. Dr. Julia Dratva, [julia.dratva@zhaw.ch](mailto:julia.dratva@zhaw.ch)

Anthony Martinus Klein Swormink, [anthony.klein@zhaw.ch](mailto:anthony.klein@zhaw.ch)

Dominique Truninger, [dominique.truninger@zhaw.ch](mailto:dominique.truninger@zhaw.ch)

Dept. Soziale Arbeit, Zentrum für Bildung, Entwicklung und Services:

Nicole Anja Baur, [nicole.baur@zhaw.ch](mailto:nicole.baur@zhaw.ch)

### **Herausgegeben von**

Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW)

Dept. LSFM, Institut für Facility Management, Kompetenzgruppe Hospitality & Service Management

Januar 2023

## Zusammenfassung

Aus vorherigen Projekten war bekannt, dass Verpflegungsleistungen in Alters- und Pflegeheimen aktuell stark auf Arbeitszeiten und die Präsenz von Mitarbeitenden ausgerichtet sind. Mit der zunehmenden Individualisierung der Gesellschaft ist davon auszugehen, dass von zukünftigen Bewohnenden flexiblere Verpflegungsmöglichkeiten eingefordert werden. Zudem ist davon auszugehen, dass sich aktuelle Food Trends auch auf Heime auswirken, was diese dazu zwingt, neue Dienstleistungsangebote zu schaffen.

Das Ziel der vorliegenden Vorstudie war es deshalb, den Kontext Verpflegung und Technologie in Schweizer Alters- und Pflegeheimen besser kennenzulernen und in Bezug auf weitere Forschungs- und Entwicklungsprojekte besser einschätzen zu können. Folgende drei Fragen standen im Zentrum: Wie könnte eine ideale, unabhängige und flexible Verpflegung in Alters- und Pflegeheimen der Zukunft aussehen? Wie könnten technologische Mittel die Umsetzung dieser Vision unterstützen? Was könnten potenzielle Hindernisse sein, die die Erreichung der Vision verhindern könnten?

Für die Beantwortung der Fragen wurde eine Kombination von Expert:inneninterviews und einer Umfrage durchgeführt und systematisch ausgewertet.

Das Ziel wurde erreicht: Die Datenerhebungen haben einen umfassenden Einblick gewährt und ein grosses Bedürfnis und Interesse offenbart. Dabei wurden diverse allgemeine Aspekte in Bezug auf weitere Forschungs- und Entwicklungsbedarfe offensichtlich. Insgesamt wurde das Bedürfnis nach einer Professionalisierung der Verpflegung in Alters- und Pflegeheimen deutlich. Die Resultate zeigen, dass Technologie als Mittel zur Ermöglichung einer flexibleren Verpflegung als Lösungsansatz gesehen wird, wobei allerdings verschiedene Aspekte berücksichtigt werden müssen. Dabei sollten insbesondere auch für kleinere Heime spezifische Unterstützungsangebote entwickelt und durch Praxispartner angeboten werden.

Die vorliegende Vorstudie, welche verdankenswerterweise auf Initiative des Teams des ZHAW Kompetenzzentrums für Technologien in der Gesundheitsversorgung GEKONT in Zusammenarbeit mit drei ZHAW-Departementen durchgeführt werden konnte, hat also ein grosses Interesse am Thema ausgelöst und gleichzeitig einen umfangreichen Forschungs- und Entwicklungsbedarf aufgedeckt. Fortsetzung folgt!

## Inhaltsverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| Zusammenfassung .....   | 2  |
| Inhaltsverzeichnis .....  | 3  |
| 1. Einleitung .....   | 5  |
| 1.1 Ausgangslage .....  | 5  |
| 1.2 Zielsetzung .....   | 5  |
| 1.3 Übergeordnete Fragestellung .....   | 5  |
| 1.4 Abgrenzung .....  | 5  |
| 2. Begriffsdefinitionen .....   | 6  |
| 2.1 Alters- und Pflegeheime in der Schweiz .....  | 6  |
| 2.2 Megatrends .....  | 6  |
| 2.2.1 Megatrend Silver Society .....  | 6  |
| 2.2.2 Megatrend Individualisierung .....  | 6  |
| 2.3 Food Trends .....   | 6  |
| 2.4 Stakeholder .....   | 6  |
| 2.5 Technologie .....   | 7  |
| 2.6 Personas .....  | 7  |
| 2.7 Hotellerie .....  | 7  |
| 2.8 Hospitality .....   | 7  |
| 3 Methode .....   | 8  |
| 3.1 Forschungsdesign .....  | 8  |
| 3.2 1. Qualitative Forschungsphase: Expert:inneninterviews .....  | 8  |
| 3.3 2. Quantitative Forschungsphase: Umfrage .....  | 8  |
| 4 Resultate .....   | 9  |
| 4.1 Resultate der Expert:inneninterviews .....  | 9  |
| 4.1.1 Ausgangslage und Herausforderungen der Heimlandschaft Schweiz .....   | 9  |
| 4.1.2 Die Heimlandschaft Schweiz sieht sich konfrontiert mit Megatrends .....   | 9  |
| 4.1.3 Verpflegungsbedürfnisse der neueintretenden und zukünftigen Bewohnenden unterscheiden sich von denjenigen der aktuellen Bewohnenden ..... | 9  |
| 4.1.4 Grosse Anzahl zu berücksichtigende Stakeholder bei der Flexibilisierung von Verpflegung in Alters- & Pflegeheimen .....                   | 10 |
| 4.1.5 Einschätzung der Technologie-Akzeptanz in Schweizer Alters- und Pflegeheimen .....  | 12 |
| 4.1.6 Speziell zu beachtende, übergreifende Aspekte in der weiteren Entwicklung von flexibler Verpflegung in Alter- und Pflegeheimen .....      | 13 |
| 4.1.7 Speziell zu beachtende hotelleriebezogene Aspekte in der weiteren Entwicklung von flexibler Verpflegung in Heimen .....                   | 14 |
| 4.2 Resultate der Umfrage .....   | 15 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 4.2.1 | Umfrage Rücklauf .....  | 15 |
| 4.2.2 | Statistische Datenauswertung.....   | 15 |
| 4.2.3 | Strukturierung der Antworten aus den offenen Fragen.....  | 17 |
| 5     | Erkenntnisse und weiteres Vorgehen .....  | 20 |
| 5.1   | Zielerreichung .....  | 20 |
| 5.2   | Beantwortung der Fragestellungen .....  | 20 |
| 5.2.1 | Fragestellung: Wie könnte eine ideale, unabhängige und flexible Verpflegung in Alters- und Pflegeheimen der Zukunft aussehen?.....  | 20 |
| 5.2.2 | Fragestellung: Wie könnten technologische Mittel die Umsetzung dieser Vision unterstützen? .....  | 21 |
| 5.2.3 | Fragestellung: Was könnten potenzielle Hindernisse sein, die die Erreichung einer idealen, unabhängigen und flexiblen Verpflegung in Alters- und Pflegeheimen verhindern könnten? ..... | 21 |
| 5.3   | Zusammenfassendes, übergeordnetes Fazit .....   | 21 |
| 5.4   | Ausblick / Kontakt bei Interesse .....  | 22 |
|       | Quellenverzeichnis .....  | 23 |
|       | Anhang 1: Liste der generierten Codes aus den Expert:innen-interviews .....   | 24 |
|       | Anhang 2: Resultate Quantitative Forschungsrunde statistisch.....   | 29 |
|       | Anhang 3 Resultate Quantitative Forschungsrunde Kommentare .....  | 38 |

# 1. Einleitung

Als Einstieg wird kurz in das Projekt und den Themenkontext eingeführt: wie waren Ausgangslage, Zielsetzung und die übergeordnete Fragestellung des Projektes, welche Themen wurden nicht behandelt.

## 1.1 Ausgangslage

Aus vergangenen Projekten ergaben sich Hinweise, dass das Thema Verpflegung in Alters- und Pflegeheimen zunehmend differenziert diskutiert wird. Es zeichnet sich ab, dass einerseits die Finanzierung der Heime und der Fachkräftemangel zu neuen Ansätzen drängen, andererseits aber auch eine sich ändernde Nachfrage von Seiten Bewohnenden.

## 1.2 Zielsetzung

Im Rahmen eines Calls des ZHAW Kompetenzzentrums für Technologien in der Gesundheitsversorgung GEKONT wurde eine Vorstudie durchgeführt. Das Ziel der Vorstudie war es, den Kontext Verpflegung und Technologie in Alters- und Pflegeheimen besser kennenzulernen und in Bezug auf weitere Forschungs- und Entwicklungsprojekte besser einschätzen zu können.

## 1.3 Übergeordnete Fragestellung

Folgende drei Fragen standen im Zentrum:

- Wie könnte eine ideale, unabhängige und flexible Verpflegung in Alters- und Pflegeheimen der Zukunft aussehen?
- Wie könnten technologische Mittel die Umsetzung dieser Vision unterstützen?
- Was könnten potenzielle Hindernisse sein, die die Erreichung der Vision verhindern könnten?

## 1.4 Abgrenzung

In der Vorstudie wurden Fragen zu Ernährungsphysiologie, Gerontologie und Pflegewissenschaften bewusst ausgeklammert.

## 2. Begriffsdefinitionen

In diesem Kapitel wird das Verständnis zu den wichtigsten Begriffen in Bezug auf die vorliegende Vorstudie kurz dargelegt:

### 2.1 Alters- und Pflegeheime in der Schweiz

Alters- und Pflegeheime werden vom Bundesamt für Statistik (BfS) (o. J.) definiert als Institutionen, welche ältere Menschen beherbergen, welche Langzeitpflege benötigen. Gemäss BfS (o. J.) gab es 2020 in der Schweiz 1553 Alters- und Pflegeheime.

### 2.2 Megatrends

Das Zukunftsinstitut (o. J.) beschreibt Megatrends folgendermassen: «Lawinen in Zeitlupe – dieses Bild beschreibt Megatrends ganz gut, denn Megatrends entwickeln sich zwar langsam, sind aber enorm mächtig. Sie wirken auf alle Ebenen der Gesellschaft und beeinflussen so Unternehmen, Institutionen und Individuen. Daher sind Megatrends nicht nur ein Kernelement der Forschung des Zukunftsinstituts, sondern auch Grundlage für Entscheidungen in Wirtschaft, Politik und auf persönlicher Ebene.».

#### 2.2.1 Megatrend Silver Society

Der Megatrend «Silver Society» beinhaltet gemäss dem Zukunftsinstitut (o. J.) nicht nur die Entwicklung der zunehmend alternden Gesellschaft an sich, sondern auch der neue Umgang damit in Bezug auf soziale und ökonomische Rahmenbedingungen ebenso wie ein neuer mentaler Zugang zum Thema Altern.

#### 2.2.2 Megatrend Individualisierung

«Im Megatrend Individualisierung spiegelt sich das zentrale Kulturprinzip der aktuellen Zeit: Selbstverwirklichung innerhalb einer einzigartig gestalteten Individualität. Er wird angetrieben durch die Zunahme persönlicher Wahlfreiheiten und individueller Selbstbestimmung. Dabei wird auch das Verhältnis von Ich und Wir neu ausgehandelt. Es wächst die Bedeutung neuer Gemeinschaften, die der Individualisierung künftig ein neues Gesicht verleihen.» (Zukunftsinstitut, o. J.).

### 2.3 Food Trends

Rützler (o. J.) veröffentlicht regelmässig Food Trend Reports, in welchem die neuesten Erkenntnisse in Bezug auf Verpflegungsentwicklungen aufgezeigt werden. Wichtige Stichworte in diesem Zusammenhang sind gemäss Rützler (o. J.) aktuell u. a. Nachhaltigkeit (insb. Regenerative Food), New Global, Veganizing Recipes, Genuss, Qualität.

### 2.4 Stakeholder

Thommen (o. J.) definiert Stakeholder als [...] «alle internen und externen Personengruppen, die von den unternehmerischen Tätigkeiten gegenwärtig oder in Zukunft direkt oder indirekt betroffen sind.»

## 2.5 Technologie

«Technologie» wurde in der vorliegenden Vorstudie bewusst als unspezifischer Überbegriff verwendet und nicht genauer definiert. Mitgemeint werden könnten z. B. Verpflegungs-Produktionssysteme, Pflege-/Servicerobotik, digitale mobile Geräte usw.

## 2.6 Personas

«Für die Erstellung von Personas gibt es unterschiedliche Wege. Wichtig ist es, sich den typischen Nutzer als „reale Person“ vorzustellen. Menschen haben ihre Erlebnisse, einen Lebenslauf, Vorlieben, private und berufliche Interessen. Primäres Ziel ist es, herauszufinden, wo die wahren Bedürfnisse liegen. Oftmals werden in einer ersten Iteration potenzielle Nutzer skizziert, die auf dem Wissen der Teilnehmer basieren. Es gilt zu überprüfen, ob so ein skizzierter Nutzer in der realen Welt überhaupt existiert. Erste Interviews und Beobachtungen zeigen oft, dass der potenzielle Nutzer andere Bedürfnisse und Präferenzen hat als ursprünglich angenommen.» (Lewrick et al., 2018).

## 2.7 Hotellerie

Gemäss Gerber und Kuchen (Gerber & Kuchen, 2019) beinhaltet Hotellerie Verpflegungs-, Beherbergungs- und Hospitalityleistungen.

## 2.8 Hospitality

Hospitality wird von Gerber und Kuchen (Gerber & Kuchen, 2019) definiert als Anbieten und Erbringen von zusätzlichen Hotellerieleistungen wie beispielsweise Empfangs- und Kontaktdienste, Eventmanagement, Eigenbetrieb von Kiosken und Shops oder nicht-medizinische Mediathek.

### 3 Methode

Nach der Beschreibung des Forschungsdesigns werden in diesem Kapitel sowohl für die qualitative wie für die quantitative Forschungsphase jeweils die Stichprobe, die Datengenerierung und die Datenanalyse beschrieben.

#### 3.1 Forschungsdesign

Als Forschungsdesign wurde ein exploratives, sequentielles Mixed Method Design gewählt (Creswell, 2014; Kuckartz, 2014; Morse & Niehaus, 2009). Gestartet wurde mit einer ersten qualitativen Forschungsphase mit der übergeordneten Zielsetzung, basierend auf einem ausgewählten Kreis an Personen ein besseres Verständnis des Forschungskontextes zu erlangen (Bryman et al., 2022). Anschliessend wurde eine quantitative Forschungsphase durchgeführt, um Aussagen aus der ersten Phase an einer grösseren Gruppe genauer zu messen und zu überprüfen und auch um Generalisierungen von Aussagen zu ermöglichen (Saunders et al., 2019).

#### 3.2 1. Qualitative Forschungsphase: Expert:inneninterviews

Für die leitfadengestützten Expert:inneninterviews konnten elf Personen gewonnen werden: Vier Personen aus dem strategischen Management und sieben Führungspersonen mit Bezug zu Hotellerie und/oder Gastronomie in Deutschschweizer Alters- und Pflegeheimen. Dies entspricht einer probabilistischen, heterogenen und zielgerichteten Stichprobe nach Saunders et al. (2019). Die Gespräche wurden online durchgeführt und nach Mayring (2016) zusammenfassend transkribiert. Für die Datenauswertung in MAXQDA wurde eine zusammenfassende Inhaltsanalyse mit einer induktiv generierten Bildung von Kategorien nach Mayring (2016) gewählt.

#### 3.3 2. Quantitative Forschungsphase: Umfrage

Auf Basis der Erkenntnisse der ersten Forschungsphase wurden Fragen für eine explorative quantitative Umfrage abgeleitet mit dem Ziel, durch Antworten einer grösseren und diverseren Grundgesamtheit die bisherigen Erkenntnisse weiter zu priorisieren und kategorisieren. Es wurde eine Vollbefragung nach Saunders (2019) gewählt, indem alle durch das Bundesamt für Gesundheit (BAG) (2022) aufgelisteten Alters- und Pflegeheime der Deutschschweiz mit verfügbaren Mailkontakten ausgewählt wurden. Nach einem Pre-Test des Fragebogens wurde dieser per Mail an 1066 Kontakte gesandt. Die Datenanalyse erfolgte mit SPSS Version 28. Die Resultate wurden mithilfe von deskriptiver Statistik präsentiert. Es wurde weiter eine Principal Components Analysis durchgeführt, um die Daten auf eine geringere Anzahl von Faktoren zu reduzieren (Davis, 2013; Pallant, 2016).



## 4 Resultate

In diesem Kapitel werden die Resultate der beiden Forschungsphasen aufgezeigt.

### 4.1 Resultate der Expert:inneninterviews

Als Erstes werden die Resultate der Expert:inneninterviews präsentiert. Die generierten Codes aus den transkribierten Interviews befinden sich in Anhang 1.

#### 4.1.1 Ausgangslage und Herausforderungen der Heimlandschaft Schweiz

Die Heimlandschaft Schweiz wird von den Expert:innen mit den sehr vielen unterschiedlichen Betrieben, Trägerschaften (und sich entsprechend unterscheidenden Aufträgen und Gewinnerorientierungen), unterschiedlich involvierten und zuständigen politischen Gremien, Grössen und Standorten als sehr divers beschrieben.

Insgesamt werden aber einige gemeinsame Herausforderungen genannt:

- Finanzierungsschwierigkeiten und entsprechender Erfolgsdruck
- der Fachkräftemangel und Probleme mit dem Personalschlüssel
- Nachholbedarf in Bezug auf ICT resp. Digitalisierung
- die überwiegende Kultur «alter Schule» (wenig Innovationsfreudigkeit, langsame Weiterentwicklung, Denken und Arbeiten in Silos und noch fehlendes kundenzentriertes Denken)

#### 4.1.2 Die Heimlandschaft Schweiz sieht sich konfrontiert mit Megatrends

Die Expert:innen sind sich einig: Die Heimlandschaft Schweiz wird von mehreren (Mega-) Trends beeinflusst und gefordert. Erwähnt wurden insbesondere folgende (Mega-) Trends:

- Silver Society / alternde Gesellschaft
- Individualisierung (speziell die zunehmend diverseren Lebenswelten und Multikulturalität der Bewohnenden)
- Digitalisierung und Technologisierung
- Gesundheit
- Nachhaltigkeit (eingefordert durch die Bewohnenden ebenso wie als Bedarf im Rahmen der Leistungserstellung)
- Hospitality / neu und mehr nachgefragte Zusatzleistungen

#### 4.1.3 Verpflegungsbedürfnisse der neueintretenden und zukünftigen Bewohnenden unterscheiden sich von denjenigen der aktuellen Bewohnenden

Die Expert:innengespräche haben gezeigt, dass sich nun mit dem Eintritt der Babyboomers und den oben erwähnten Trends neue Bedürfnisse von eintretenden Bewohnenden zeigen. Während sich die bisherigen Lebenswelten der Bewohnenden ähnelten und grob als traditionell beschrieben werden können (z. B. «man isst, was auf den Tisch kommt», «ich nehme Menü 1

mit Fleisch», «ich warte, bis mir jemand hilft», «ich füge mich den Gegebenheiten», «es wird alles frisch gekocht») erwarten die Expert:innen, dass die nächsten Generationen von Bewohnenden ohne medizinisch induzierte Ernährungseinschränkungen

- selbstbestimmter nach aktuellen Befindlichkeiten entscheiden wollen (z. B. «wann esse ich was wo», «ich will mit Gästen essen können», «ich will nicht vorbestellen müssen»)
- die bisherigen, sich zunehmend unterscheidenden Lebenswelten weiterführen wollen
- zusätzliche Serviceangebote beziehen wollen
- auf mehr Verpflegungshintergrundinformationen selbständig und digital zugreifen wollen (z. B. Nährwerte, Herkunft von Essen, Allergene)
- ihre gemessenen Vitalwerte selbst auswerten und sich selbständig über Handlungsoptionen informieren wollen.

Gleichzeitig wird aber auch damit gerechnet, dass zukünftig Bewohnende später und dadurch mit einer höheren Pflegestufe ins Heim eintreten werden und dadurch potenziell weniger selbständig entscheiden und handeln können.

Die Expert:innen weisen zudem darauf hin, dass insbesondere Bewohnende mit Demenz durch mehr Auswahloptionen überfordert werden.

#### **4.1.4 Grosse Anzahl zu berücksichtigende Stakeholder bei der Flexibilisierung von Verpflegung in Alters- & Pflegeheimen**

In Bezug auf die Involvierung von Betroffenen im Hinblick auf eine flexiblere Verpflegung nennen die Expert:innen – nebst den direktbetroffenen Bewohnenden (s. dazu Kapitel 4.1.3) – zahlreiche Stakeholder. Diese werden in den folgenden Unterkapiteln kurz einzeln umschrieben.

##### **4.1.4.1 Stakeholder Heim-Mitarbeitende generell**

Die Expert:innen schätzen Heim-Mitarbeitende aktuell durchschnittlich als wenig innovativ ein, mit eher tiefer digitaler Maturität. Die Einschätzung der Expert:innen ist, dass momentan eher in funktionalen Silos gearbeitet wird und dass noch wenig ganzheitliches Zusammenarbeiten und Mitdenken stattfindet. Daher sollte gemäss den Expert:innen alle Heim-Mitarbeitenden als Stakeholder mitberücksichtigt werden und nicht nur die Hotellerie-Angestellten.

##### **4.1.4.2 Stakeholder Hotellerie-Mitarbeitende in Heimen**

Die Hotellerie-Mitarbeitenden wurden als eher innovativer und eher offen für Neues beschrieben innerhalb der Heim-Belegschaft. Als Grund wurde angegeben, dass hier mehr Personal aus der Gastroszene ausserhalb von Heimen beschäftigt ist und diese Mitarbeitenden somit externe Ideen und Erfahrungen einbringen. Diese Stakeholdergruppe könnte laut Expert:innen also bei der Involvierung von weiteren Entwicklungen tendenziell eine Vorreiterrolle übernehmen.

Bei den Hotellerie-Mitarbeitenden wird erwähnt, dass hier noch eine klarere Rollenklärung vorgenommen und dass hier noch mehr Ernährungs-Hintergrundwissen geschult werden sollte, um die Bewohnenden entsprechend kompetent beraten zu können.

#### **4.1.4.3 Stakeholder Pflege-Mitarbeitende in Heimen**

Die Expert:innen sehen die Pflege aktuell in einem grossen Wandel: einerseits in Bezug auf das Rollenverständnis und andererseits in Bezug auf die neuen Bedürfnisse an Zusammenarbeit. Der Fachkräftemangel führt gemäss Expert:innen dazu, dass die Aufgaben und Abläufe überdacht und neu aufgeteilt werden müssen. Zudem scheint aktuell unklar, wie die Zusammenarbeit zwischen den Fest- und Temporärangestellten wie auch mit dem restlichen Personal nachhaltig gestaltet werden kann im Hinblick auf die Bedürfnisse der Bewohnenden. Die Expert:innen schätzen diese Stakeholdergruppe als zentral ein für eine erfolgreiche ganzheitliche Weiterentwicklung von Leistungsangeboten.

#### **4.1.4.1 Stakeholder ICT-Mitarbeitende in Heimen**

Auch ICT-Mitarbeitende wurden als wesentliche Stakeholder erwähnt von den Expert:innen, insbesondere weil diese aktuell mit einer eher veralteten ICT-Systemlandschaft und gleichzeitig mit neuen hohen Digitalisierungsanforderungen konfrontiert sind. Gemäss Expert:innen könnte diese Stakeholdergruppe in Bezug auf Technologisierung und Digitalisierung ebenfalls eine zentrale Rolle spielen.

#### **4.1.4.2 Stakeholder Führungspersonen in Heimen**

Die Expert:innen sind sich einig, dass die Führungspersonen in Heimen gefordert sind. Insbesondere wurde erwähnt, dass Führungspersonen mehr als in der Vergangenheit eine klare Vision und ganzheitliche Zieldefinition für ihre Organisationen haben und mit deutlich spürbarem Engagement und passenden Massnahmen verfolgen müssen. Dabei wird der Bedarf an Kulturwandel und entsprechenden Changemanagementmassnahmen inklusive intensive Involvierung der Stakeholder durch die Expert:innen betont. Gemäss Expert:innen sind Führungspersonen in Heimen eine zentrale Stakeholdergruppe in der Weiterentwicklung der Angebotsgestaltung.

#### **4.1.4.3 Stakeholder Angehörige**

Die Angehörigen von Bewohnenden werden von den Expert:innen als mögliche Stakeholder erwähnt. Die Einschätzung der Expert:innen ist die, dass Angehörige vor allem das Beste für die Bewohnenden wollen. Wenn die Leistung hin zu mehr Bewohnendenzentrierung geht und mit einer höheren Zufriedenheit der Bewohnenden einhergeht, werden Angehörige nicht als kritische Stakeholder eingeschätzt. Es wird aber auf den intensiven Kommunikationsbedarf mit dieser Stakeholdergruppe hingewiesen.

#### **4.1.4.4 Stakeholder Branchenverbände**

Branchenverbände wurden von vielen Expert:innen als wichtige Stakeholder genannt. Deren genaue Rolle und Involvierung ist allerdings noch zu klären.

#### **4.1.4.5 Weitere Stakeholder**

Vereinzelt wurden weitere Stakeholder genannt, welche es allenfalls zu involvieren gilt:

- Interne Kommissionen/Gremien (z. B. Bewohnendenräte, Ernährungsfachgruppen)
- Kantonale Behörden und Krankenkassen insbesondere für Finanzierungsfragen

- Bund resp. Lebensmittelverordnung bei der Ausgestaltung von neuen Verpflegungsangeboten
- Zulieferer in Bezug auf die Gestaltung der Hotellerie-Prozesse
- Ausbildungsinstitute im Hinblick auf die Ausbildungsgestaltung zukünftiger Heim-Mitarbeitenden
- Forschung und Entwicklung für die gemeinsame, fundierte und systematische Untersuchung der Heimlandschaft und deren Weiterentwicklung

#### **4.1.5 Einschätzung der Technologie-Akzeptanz in Schweizer Alters- und Pflegeheimen**

In Bezug auf Technologie-Akzeptanz wurde von den Expert:innen innerhalb der Stakeholdergruppen differenziert, und es wurden auch diverse Vorbehalte genannt.

##### **4.1.5.1 Einschätzung der Technologie-Akzeptanz von Mitarbeitenden in Heimen generell**

Bei der generellen Einschätzung von Technologie-Akzeptanz bei Heim-Mitarbeitenden ergaben die Expert:inneninterviews kein einheitliches Bild. Die persönlichen Befindlichkeiten der Expert:innen selbst in Bezug auf zukünftig intensiveren Technikeinsatz und insbesondere in Bezug auf Robotik reichte von Begeisterung bis zu totaler Ablehnung.

##### **4.1.5.2 Einschätzung der Technologie-Akzeptanz von Hotellerie-Mitarbeitenden in Heimen**

Ein klareres Bild ergab sich bei der Hotellerie und insbesondere in der Küche, wo Technologie von einigen Expert:innen sehr offen begrüsst respektive auch bereits eingesetzt wird, auch um den Fachkräftemangel zu kompensieren. Nebst dem smarten Einsatz der Kochgeräte wird hier von den Expert:innen auf die entsprechende Notwendigkeit von Organisationsanpassungen und Prozessoptimierungen hingewiesen. Es wird empfohlen, mit diesem Bereich und insbesondere mit Gastroangestellten, welche ursprünglich aus anderen Branchen stammen, als Firstmover-Gruppe zu starten im Hinblick auf den vermehrten Einsatz von Technologie in Heimen.

##### **4.1.5.3 Einschätzung der Technologie-Akzeptanz von Bewohnenden**

In Bezug auf Technologie-Akzeptanz sind sich die Expert:innen einig, dass zwischen aktuellen und zukünftigen Bewohnenden unterschieden werden muss. Aktuell gibt es gemäss den Expert:innen nur vereinzelte Technik- und Digitalisierungsaffine in der Bewohnerschaft. Es wird aber davon ausgegangen, dass diese Quote mit dem Eintritt der Babyboomer und spätestens mit der Generation X rasant steigt.

##### **4.1.5.1 Vorbehalte betr. Technologie-/Robotik-Einsatz in der Verpflegung in Heimen**

Sollte mehr Technologie resp. Robotik eingesetzt werden im Zusammenhang mit der Verpflegung in Heimen, weisen die Expert:innen darauf hin, dass folgende Aspekte mitberücksichtigt werden sollten:

- Der Datenschutz muss gewährleistet sein (z. B. Klärung der Vereinbarkeit von medizinischen und nicht-medizinischen Daten, Access Management der unterschiedlichen Mitarbeitenden).

- Die Sicherheit der Bewohnenden und der Mitarbeitenden muss gegeben sein.
- Es darf nicht zu mehr Food Waste kommen als ohne Technikeinsatz.
- Es muss auf eine Ausgewogenheit zwischen Convenience Food und Live Cooking geachtet werden.
- Es darf kein Verlust an Menschlichkeit geben.
- Roboter müssten menschlich ansprechend sein und eine Toleranz für menschliche Schwächen in Bezug auf Genuss aufweisen.
- Die Usability muss auf Senior:innen mit Beeinträchtigungen und auf wenig geübte User:innen ausgerichtet sein.

#### **4.1.6 Speziell zu beachtende, übergreifende Aspekte in der weiteren Entwicklung von flexibler Verpflegung in Alter- und Pflegeheimen**

Die von den Expert:innen genannten, zu beachtenden Aspekte betreffend weitere Entwicklung von flexibler Verpflegung in Heimen werden in den Unterkapiteln separat erläutert.

##### **4.1.6.1 Anforderungen an ein mögliches Verpflegungs-Flexibilisierungs-Projekt**

Sollte ein Projekt zum Thema Entwicklung von flexibler Verpflegung in Heimen gestartet werden, sollte der Mehrwert respektive die Alltagserleichterung ganz klar und konkret aufgezeigt werden in Bezug auf

- vereinfachte Administration
- Prozessvereinfachungen
- Zeitersparnis
- Überbrückung des Fachkräftemangels

Das Aufwand-Nutzen-Verhältnis muss klar sichtbar gemacht werden können, insbesondere in Bezug auf das Wohlbefinden der Bewohnenden und in Bezug auf Finanzen (Investitionen vs. Kosteneinsparungen).

Die Expert:innen empfehlen, für ein mögliches Projekt

- die Willigen und Freiwilligen als Firstmovers einzusetzen und
- den aktuellen Drive durch Druck aufgrund der sich ändernden Rahmenbedingungen zu nutzen.

##### **4.1.6.2 Nötige Führungsarbeit in den Alters- und Pflegeheimen**

Die Expert:innen betonen, dass in den meisten Heimen

- ein ganzheitliches Neudenken der Leistungserbringung stattfinden muss: Zusammenhänge, gegenseitige Abhängigkeiten und Einflussfaktoren sollten systematisch angeschaut werden
- eine bessere Kenntnis über aktuelle und zukünftige Bewohnendenbedürfnisse vorhanden sein sollte (Bewohnendenpersonas), um die Leistungen zielgerichtet darauf ausrichten zu können

- ein Mindset-Change nötig ist: von einer Bedürfnisausrichtung an den Mitarbeitenden hin zu einer bewohnenden-zentrierten Leistungserbringung mit mehr Flexibilitätsmöglichkeiten für Bewohnende und Mitarbeitende
- klares und übergreifendes Change Management definiert und umgesetzt werden muss durch die Führungscrew, um Widerstände zu überwinden, Ängste abzubauen und Entdeckungslust zu wecken
- eine intensivere Beziehungspflege mit wichtigen Stakeholdern und intensivere interne und externe Kommunikation betrieben werden sollte.

#### **4.1.6.3 Bedarf an neuen Rollen, Funktionen und Zusammenarbeitsmodellen**

Die Expert:innen empfehlen bei einer allfälligen Entwicklung von flexibler Verpflegung

- die Mitarbeitendenprofile zu überdenken und neue Rollen/Funktionen auszuprobieren (z. B. durch Kombination von Verpflegungs- und Aktivierungsleistungen, Hospitality-Leistungen als Entlastung der Pflege)
- den Technologieeinsatz zur Überbrückung des Fachkräftemangels zu prüfen
- neue Arbeitszeitmodelle auszuprobieren.

#### **4.1.6.4 ICT-Nachbesserungsbedarf**

In Bezug auf den eher rückständigen aktuellen ICT-Standard in Heimen empfehlen die Expert:innen

- vorausschauend zu investieren und dabei
- die Systemlandschaft ganzheitlich/mit einem End-to-End-Blick zu gestalten im Hinblick auf medizinische und nicht-medizinische Schnittstellen (z. B. Integration Gastrosysteme in Pflegedokumentationen) und integrierte Prozessunterstützung.

#### **4.1.7 Speziell zu beachtende hotelleriebezogene Aspekte in der weiteren Entwicklung von flexibler Verpflegung in Heimen**

Speziell auf die Hotellerie bezogen, empfehlen die Expert:innen in Bezug auf eine allfällige weitere Entwicklung von flexibler Verpflegung

- die gegebenen respektive herrschenden Rahmenbedingungen zu klären (z. B. Auftrag, Trägerschaft, Grösse, Klientel, sonstige Angebote) und dann darauf ausgerichtet das Verpflegungskonzept passend zu gestalten (z. B. gewünschter/nötiger Flexibilisierungsgrad, Angebotsmöglichkeiten, Definition Outputqualität, Rolle der Hotellerie)
- eine Ist-Soll-Prozessanalyse durchzuführen und einen softwaregestützten End-to-End-Verpflegungsprozess zu prüfen (z. B. Angebotsgestaltung, Einkauf, Produktionsart, Portionierung, Anrichten/Servieren, Rückschub)
- die Passung der aktuellen Produktionsart, der Portionier-, Anricht-, Servierart und der vorhandenen Infrastruktur zu prüfen und evtl. neu zu denken.

## 4.2 Resultate der Umfrage

Vorerst werden die Resultate aus den geschlossenen Fragen präsentiert, gefolgt von der Strukturierung der Antworten auf die offenen Fragen. Die zugrundeliegenden Antworten aus der Umfrage befinden sich in den Anhängen 2 und 3.

### 4.2.1 Umfrage Rücklauf

Die Einladung zur Teilnahme an der Online-Umfrage wurde ab dem 01.12.2022 per E-Mail an 1066 Kontakte versendet. Die Online-Umfrage blieb bis zum 19.12.2022 zur Teilnahme geöffnet. In diesem Zeitraum wurden 66 Fragebögen ausgefüllt, von denen 19 keine vollständigen Datensätze enthielten.

### 4.2.2 Statistische Datenauswertung

#### 4.2.2.1 Beschreibung des antwortenden Kollektivs

Mithilfe deskriptiver Statistik lässt sich die Stichprobe wie folgt beschreiben (Eid et al., 2017; Pallant, 2016):

- Die Mehrheit ist zwischen 41-60 Jahre alt (69%, N= 67).
- Die Befragten verteilen sich auf folgende Funktionsgruppen (N=67): 55% Verwaltungsrat/Geschäftsleitung, 40% Hotellerie/ Gastronomie, 5% Pflege.

Die Art der Institution, in der die Befragten arbeiten, wird wie folgt definiert:

- 49% der Befragten arbeiten in einer Langzeitinstitution mit öffentlich-rechtlicher Trägerschaft, 51% mit privatrechtlicher Trägerschaft (N= 67).
- 70% von ihnen arbeiten in einer nicht gewinnorientierten Institution (N=67).
- Die Grösse der Langzeitinstitution variiert zwischen 50 und mehr als 150 Plätzen: 60% der Einrichtungen haben 50- bis 150 Langzeitaufenthaltsplätze (N=67), 40% haben mehr als 150 Langzeitaufenthaltsplätze.

#### 4.2.2.2 Principal Components Analysis

Einige der gestellten Fragen (Variablen) erhoben die Zustimmung zu bestimmten Aussagen. Um Zusammenhänge zwischen verschiedenen Variablen erkennen zu können und die Anzahl der Variablen reduzieren zu können, wurde eine explorative Faktoranalyse (Principal Components Analysis (PCA)) durchgeführt (Pallant, 2016). Es wurden hierbei 7 Variablen in die Lösung mit einbezogen. Die Überprüfung der Korrelationsmatrix ergab das Vorhandensein von Koeffizienten von 0,3 und mehr. Der Kaiser-Meyer-Olkin Wert betrug 0,57 und lag damit über dem empfohlenen Mindestwert von 0,5. Der Bartlett's Test of Sphericity erreichte statistische Signifikanz. Das Verhältnis von Fällen zu Variablen lag mit 8,7 innerhalb der Grenzwerte für kleine Stichproben (8-10). Somit konnte auf die Eignung der Daten für die Principal Components Analyse geschlossen werden (Davis, 2013).

Die Principal Components Analyse ergab eine Drei-Komponenten-Lösung, die insgesamt 64,2 % der Varianz erklärte, wobei Komponente 1 zu 26,7 %, Komponente 2 zu 22 % und Komponente 3 zu 15,5 % beitrugen. Um die Interpretation dieser Komponenten zu erleichtern, wurde eine Varimax-Rotation durchgeführt (Tabachnick et al., 2019). Die erhaltene rotierte

Komponentenmatrix zeigte, dass die Variablen jeweils stark und recht eindeutig auf einen Faktor laden. Die Bezeichnungen der Komponenten wurden so gewählt, dass sie die darin enthaltenen Variablen interpretierten. Folgend werden die Komponenten als auch ihre zugrundeliegenden Variablen, die sich aus der rotierten Komponentenmatrix ergeben haben, dargestellt:

### **Komponente 1: "Technologie als Lösung"**

Die erste Komponente setzt sich aus den folgenden Variablen zusammen:

- Ich kann mir vorstellen, dass eine Mensch-Maschinen-Kooperation in Langzeitinstitutionen den Fachkräftemangel lindern kann.
- Eine ressourcenschonende Produktion von Verpflegung ist ohne technologische Hilfsmittel nicht möglich.
- Eine Flexibilisierung von Verpflegung in Altersheimen wird es aus Kostengründen nicht geben.

### **Komponente 2: "Bedürfnis nach einer Professionalisierung der Verpflegung"**

Die zweite Komponente setzt sich aus den folgenden Variablen zusammen:

- Sollte ich dereinst in einem Altersheim wohnen, möchte ich in Ernährungsfragen kompetent und auf mich zugeschnitten beraten werden, mich aber trotzdem selbstbestimmt und nach Lust und Laune verpflegen können.
- Die Aufgaben von Pflege und Hotellerie sollte klar getrennt sein.

### **Komponente 3: "Bedarf für Unterstützung bei der Transformation"**

Die dritte Komponente setzt sich aus den folgenden Variablen zusammen:

- Kleinere Heime brauchen mehr Unterstützung in der digitalen Transformation als grössere Heime.
- Ohne die Unterstützung von Langzeitinstitutionen-Verbänden wird die digitale Transformation für Heime schwierig.

Die Principal Components Analyse erlaubt eine Reduktion der 7 inkludierten Variablen auf 3 Komponenten. Diese beinhalten konzeptionell die Zustimmung der Umfrageteilnehmenden auf die Aussagen. Es zeigt sich, dass die Technologie im Rahmen der Flexibilisierung der Verpflegung als notwendig erachtet wird und dass der Bereich der Verpflegungserbringung professionalisiert werden soll. Schliesslich zeigen die Erkenntnisse, dass externe Hilfestellung bei der Transformation notwendig sein wird.

#### **4.2.2.3 Limitationen betreffend der statistischen Auswertungen**

Bei der Interpretation dieser Daten gilt es folgende Einschränkungen zu beachten:

- Die Anzahl Antworten (N = 67) ist zwar wie oben dargestellt ausreichend für die gewählte Analyse, insgesamt jedoch als gering zu bezeichnen vor dem Hintergrund der Anzahl zur Teilnahme eingeladenen Kontakte.



- Der explorativen Natur der Studie folgend verfügen die extrahierten Komponenten über niedrige Cronbach Alpha Werte; die Reliabilität der Skalen ist also als gering zu bezeichnen (Pallant, 2016).
- Zwei der Komponenten verfügen über nur zwei Variablen. Komponenten mit weniger als drei Variablen werden regelmässig als schwach und wenig stabil kritisiert (Osborne & Costello, 2009). Raubenheimer (2004) hingegen argumentiert, dass Komponenten mit nur zwei Variablen bedeutungsvoll sein können.

### 4.2.3 Strukturierung der Antworten aus den offenen Fragen

Zusätzlich zu den statistischen Analysen wurden die Freitextantworten systematisch gruppiert. Die zugrundeliegenden Originalantworten aus der Umfrage befinden sich im Anhang 3.

#### 4.2.3.1 Einschätzung der zukünftigen Aufgaben der Hotellerie

- **Neue, aufgewertete, professionalisiertere Hotellerieangebotsgestaltung:** Diverse Teilnehmende gehen davon aus, dass die Hotellerie eine Aufwertung erfahren sollte oder wird und sich diese Leistungen in Richtung flexiblere, hotelähnliche Leistungen entwickeln werden. Dabei wurde vereinzelt auch moderne Zimmergestaltung, individualisierte Reinigung und der Einsatz von persönlicher Wäsche erwähnt. Einzelne Stimmen sind allerdings der Meinung, dass solche Leistungen an der Finanzierung scheitern könnten.
- **Personen-/Bedarfszentrierte Leistungen:** Zahlreich wird angegeben, dass zukünftig mehr auf die Bedürfnisse der Individuen eingegangen werden sollte/muss, insbesondere in Bezug auf Pflegebedürftigkeit und Verpflegungswünsche.
- **Pflege entlasten / neue Profile und Funktionen:** In zahlreichen Kommentaren wurde erwähnt, dass die Hotellerie die Pflege (noch mehr) entlasten sollte, was neue Kompetenzen, Mitarbeitendenprofile und Arbeitszeitenmodelle bedingt.
- **Prozessanpassungen und zunehmende Digitalisierung/Automatisierung/Technologisierung:** Diverse Umfrageteilnehmende gaben an, dass sie davon ausgehen, dass nicht nur Prozessanpassungen und eine veränderte Leistungserbringung nötig sein werden, sondern auch eine zunehmende Digitalisierung/Automatisierung/Technologisierung.

#### 4.2.3.2 Anforderungen an Roboter, sollten sie dereinst breit zum Einsatz kommen in Alters- und Pflegeheimen

- Unterstützung bei Routinearbeiten
- Userfreundlichkeit
- Exaktheit / Zuverlässigkeit
- Beseeltheit / Menschlichkeit / Empathie
- Vielseitige/flexible Einsetzbarkeit
- Sprachfähigkeit
- Selbständigkeit

- Intelligenz
- Bewegung / Beweglichkeit
- Geräuschlosigkeit / Unauffälligkeit
- Gutes Aussehen
- Technische Ausgereiftheit / Funktionsfähigkeit
- Kooperation / Interaktionsmöglichkeit
- Tiefe Kosten
- Sicherheit
- Einfache Programmierbarkeit
- Geschwindigkeit

#### **4.2.3.3 Mögliche konkrete Aufgaben von Robotern in Alters- und Pflegeheimen**

- Transporte/Logistik
- Serviceleistungen
- Interaktion / Entertainment
- Reinigung
- Küchenmitarbeit
- Übersetzung
- Medikamentenversorgung

#### **4.2.3.4 Vorbehalte / Widerstand gegenüber Robotereinsätzen in Alters- und Pflegeheimen**

Nebst den oben genannten Vorstellungen betreffend den Einsatz von Robotern in Alters- und Pflegeheimen wurden auch zahlreiche Vorbehalte gegenüber dem Einsatz von Robotern geäußert. Für einige Umfrageteilnehmende ist ein Einsatz schlicht undenkbar oder noch nicht genau vorstellbar.

#### **4.2.3.5 Folgen einer Weiterführung der aktuellen, eher traditionellen Arbeitskultur in Langzeitinstitutionen**

- Sinkende Arbeitsplatzattraktivität, somit noch mehr Personalmangel und erhöhte Abhängigkeit von ausländischem Personal
- Abbau des Dienstleistungsangebots, wie beispielsweise weniger soziale Interaktion, weniger (individuelle) Betreuung, sinkende Pflegequalität und potenziell vermehrtes Outsourcing
- Abwanderung der Kundschaft und somit sinkendes Wachstum und reduzierte Wettbewerbsfähigkeit
- Sinkende Auslastung resp. Belegung und somit mehr Heimschliessungen

- Kostensteigerungen, verschärfte Finanzierungsschwierigkeiten und potenziell ein Zweiklassensystem
- Mehr Absenzen beim Personal
- Grössere Unzufriedenheit
- Konflikt der Bedürfnisse von Bewohnenden vs. (der nächsten Generation von) Mitarbeitenden

Einzelne Teilnehmende sind der Meinung, dass es keine Veränderung braucht, oder sind sich über die Konsequenzen nicht im Klaren.

#### **4.2.3.6 Gründe für die Attraktivität von Alters- und Pflegeheimen als Arbeitgeber für junge Arbeitnehmende**

- Es handelt sich um eine sinnstiftende, wertvolle Arbeit.
- Kompetenzkombinationen sind möglich und ergeben ein vielseitiges und spannendes Berufsbild mit viel Gestaltungsfreiraum.
- Die Branche entwickelt sich und man kann sich mitentwickeln
- Es herrschen geregelte Arbeitszeiten, was eine hohe Planbarkeit gewährt.
- Es bedeutet ein sicherer Arbeitsplatz.
- Es herrschen gute Arbeitsbedingungen.
- Man kann Verantwortung übernehmen.
- Durch die grosse Nachfrage besteht eine grosse Auswahlmöglichkeit an Arbeitgebern und man kann somit auch einen guten Lohn verhandeln.
- Speziell in der Hotellerie sind die Löhne attraktiver als in der sonstigen Gastrobranche.

Vereinzelt wurde aber auch darauf hingewiesen, dass das Alters- und Pflegeheim für junge Arbeitnehmende nicht attraktiv ist oder die Attraktivität nicht klar benannt werden kann.

#### **4.2.3.7 Erwartete Veränderungen in Schweizer Alters- und Pflegeheimen**

- Finanzen: Kostensteigerungen / Finanzierungsschwierigkeiten / neue Preisgestaltung(en)
- Psychologisch: Zunahme der Verunsicherung und Ängste, Nachwirkung der Covid-Massnahmen
- Personal: Erreichen der Belastungsgrenzen / zunehmender Leistungsdruck / verschärfter Fachkräftemangel
- Logistik: Liefer- und Ressourcenengpässe / Lieferverzögerungen / Bedarf an Notfall- und Versorgungskonzepten
- Internationalität: Zunehmend internationale Bewohnende und Mitarbeitende / Abhängigkeit vom Ausland in Bezug auf Arbeitskräfte
- Nachhaltigkeit: Zunehmender Bedarf an Integrationsaspekten
- Neue Klientel: Sinkende Aufenthaltsdauer, neue Bedürfnisse, demografischer Wandel
- Infrastruktur: Bedarf an Infrastrukturanpassungen

## 5 Erkenntnisse und weiteres Vorgehen

In diesem abschliessenden Kapitel werden die Zielerreichung überprüft, die Fragestellungen beantwortet, ein zusammenfassendes Fazit formuliert und ein Ausblick gewährt.

### 5.1 Zielerreichung

Die Zielsetzung der Vorstudie war es, Verpflegung und Technologie in Alters- und Pflegeheimen besser kennenzulernen und in Bezug auf weitere Forschungs- und Entwicklungsprojekte besser einschätzen zu können (vgl. Kapitel 1.2). Dieses Ziel wurde erreicht: die Datenerhebungen und -auswertungen haben einen umfassenden Einblick gewährt und ein grosses Bedürfnis an der Weiterentwicklung des komplexen Kontexts offenbart. Dabei wurden diverse allgemeine Aspekte in Bezug auf weitere Forschungs- und Entwicklungsbedarfe offensichtlich. Viele Schweizer Alters- und Pflegeheime

- stehen aus unterschiedlichen Gründen unter Druck
- sehen sich mit einer Vielzahl an unterschiedlichen Veränderungen konfrontiert
- sehen sich aktuell als attraktive Arbeitgeber.

Dabei konnte die Grundlage gelegt werden, indem folgende allgemeine Handlungsempfehlungen für neue Forschungs- und Entwicklungsprojekte abgeleitet werden konnten:

- Am Thema interessierte und umsetzungsmotivierte Projekt-, Umsetzungs- und Kooperationspartner:innen und insbesondere Führungsgremien in Heimen gewinnen
- Thema ganzheitlich angehen und Einflussfaktoren und Abhängigkeiten organisations- oder gar branchenweit in Betracht ziehen
- Mehrwert respektive mittel- bis langfristigen Nutzen von technologisch unterstützten Verpflegungsflexibilisierungsangeboten (z. B. Administrations- und Prozessvereinfachungen, Zeitersparnisse, Fachkräftemangelüberbrückung) und finanzielles Aufwand-Nutzen-Verhältnis klar und nachvollziehbar benennen können
- Ermöglichen, dass neue Rollen, Funktionen und Zusammenarbeitsmodelle aufgezeigt, diskutiert, entwickelt und begleitet ausprobiert werden können.
- Langfristige ICT-Investitionsbedarfe als Grundlage für die weitere Technologisierung und Digitalisierung systematisch aufzeigen

### 5.2 Beantwortung der Fragestellungen

In diesem Kapitel wird die Beantwortung der drei Fragestellungen diskutiert.

#### 5.2.1 Fragestellung: Wie könnte eine ideale, unabhängige und flexible Verpflegung in Alters- und Pflegeheimen der Zukunft aussehen?

Insgesamt wurde das Bedürfnis nach einer Professionalisierung der Verpflegung in Alters- und Pflegeheimen deutlich.

- Für eine personen- und bedarfszentrierte Leistungsgestaltung müssen in einer weiteren Untersuchung sicher Aspekte der Megatrends Silver Society, Individualisierung, Digitalisierung, Gesundheit und Nachhaltigkeit weiter

mitberücksichtigt werden, ebenso die Food Trends. Dabei muss untersucht werden, inwiefern sich die Bedürfnisse der aktuellen und zukünftigen Bewohnenden, aber auch der Bewohnenden mit spezifischen Beeinträchtigungen wie Demenz unterscheiden und wie Heime diesen unterschiedlichen Bedürfnissen in der Leistungserbringung kostendeckend gerecht werden können.

- In jedem Fall ist bei der weiteren Entwicklung von Hotellerieleistungen darauf hinzuwirken, dass die Pflege mehr Zeit für ihre Kerntätigkeiten hat.
- Rahmenbedingungen wie Produktions-, Portionier-, Anricht-, Servierart, vorhandene Infrastruktur müssen differenziert geklärt und darauf ausgerichtet werden, dass das Verpflegungskonzept passend gestaltet und umgesetzt werden kann. Dabei müssen Ist-Soll-Prozessanalysen durchgeführt und softwaregestützte End-to-End-Verpflegungsprozesse geprüft und allenfalls neu gedacht werden.

### **5.2.2 Fragestellung: Wie könnten technologische Mittel die Umsetzung dieser Vision unterstützen?**

Die Resultate zeigen, dass der Einsatz von Technologie als Mittel zur Ermöglichung einer flexibleren Verpflegung in Alters- und Pflegeheimen als Lösungsansatz gesehen wird. Der Einsatz von Technologie bedarf aber einer weitreichenden Klärung von unterschiedlichen Aspekten wie

- Prozessanpassungen
- die kontextbezogene Klärung der gegebenen Rahmenbedingungen und Umsetzungsmöglichkeiten
- die Überwindung von bestehenden Vorbehalten gegenüber Neuem und die Akzeptanz-Schaffung gegenüber technologischen Mitteln.

### **5.2.3 Fragestellung: Was könnten potenzielle Hindernisse sein, die die Erreichung einer idealen, unabhängigen und flexiblen Verpflegung in Alters- und Pflegeheimen verhindern könnten?**

Es zeigt sich, dass für eine (technologisch unterstützte) Flexibilisierung der Verpflegung in Alters- und Pflegeheimen viele potenzielle Hindernisse zu beachten sind, wie z. B.

- grosse Anzahl zu berücksichtigende Stakeholder
- Überwindung von Technologie-/Robotik-Vorbehalten der unterschiedlichen Stakeholdergruppen
- Sicherstellung der kontextbezogenen Anforderungen
- allenfalls einschränkende Rahmenbedingungen (Finanzierungsschwierigkeiten, Fachkräftemangel, ICT-Nachholbedarf, Innovationsstau)

Dabei sollte insbesondere für kleinere Heime spezifische Unterstützungsangebote entwickelt und durch Praxispartner angeboten werden.

## **5.3 Zusammenfassendes, übergeordnetes Fazit**

Verpflegung kann nicht für sich allein gedacht werden. Sie ist Teil der Dienstleistungspalette nebst anderen Leistungen und beeinflusst das Wohlbefinden nebst anderen Faktoren.

Verpflegung ist ebenso wie andere Bereiche betroffen von sich abzeichnenden Megatrends und muss daher ganzheitlich weiterentwickelt werden.

Die Vorstudie hat ein grosses Interesse am Thema flexibilisierte Verpflegung in Alters- und Pflegeheimen (mithilfe von Technologie) gezeigt. Gleichzeitig wurde deutlich, dass es nicht getan ist mit der Einführung von einzelnen Technologien. Es besteht ein grosser, erweiterter Untersuchungsbedarf in Bezug auf vielfältige Aspekte, auf unterschiedlichen Ebenen und in mehreren Disziplinen.

#### **5.4 Ausblick / Kontakt bei Interesse**

Es gilt nun also, einen geeigneten Untersuchungs- und somit Finanzierungsrahmen für die weiter nötige Forschung und Entwicklung zu finden.

Interessierte Parteien aus Forschung und Praxis, die an der Weiterentwicklung des Kontextes interessiert sind, melden sich gerne bei [nicole.gerber@zhaw.ch](mailto:nicole.gerber@zhaw.ch).

## Quellenverzeichnis

- Bryman, A., Bell, E., & Harley, B. (2022). *Business Research Methods* (6. Aufl.). OUP Oxford.
- Bundesamt für Gesundheit (BAG). (2022). *Kennzahlen der Schweizer Pflegeheime 2020*. [https://somed.bagapps.ch/data/download/2020\\_Kennzahlen\\_alle\\_de.pdf?v=1646644478](https://somed.bagapps.ch/data/download/2020_Kennzahlen_alle_de.pdf?v=1646644478)
- Bundesamt für Statistik. (2021). *Alters- und Pflegeheime*. Bundesamt für Statistik. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/gesundheitswesen/alterspflegeheime.html>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed). SAGE Publications.
- Davis, C. (2013). *SPSS for applied sciences: Basic statistical testing*. CSIRO Publishing.
- Eid, M., Gollwitzer, M., & Schmitt, M. (2017). *Statistik und Forschungsmethoden: Mit Online-Materialien* (5., korrigierte Auflage). Beltz.
- Gerber, N., & Kuchen, O. (2019). *Leistungskatalog für nicht-medizinische Leistungen in Spitälern (LekaS). Version 2.0*. Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Institut für Facility Management. [www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/lekas](http://www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/lekas)
- Kuckartz, U. (2014). *Mixed Methods*. Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-93267-5>
- Lewrick, M., Link, P., Leifer, L., & Langensand, N. (Hrsg.). (2018). *Das Design Thinking Playbook: Mit traditionellen, aktuellen und zukünftigen Erfolgsfaktoren* (2., überarbeitete Auflage). Verlag Franz Vahlen Gmb.
- Mayring, P. (2016). *Einführung in die qualitative Sozialforschung: Eine Anleitung zu qualitativem Denken* (6., überarbeitete Auflage). Beltz.
- Morse, J. M., & Niehaus, L. (2009). *Mixed Methods—Methodologie, Forschungsdesigns und Analyseverfahren*. Left Coast Press.
- Osborne, J. W., & Costello, A. B. (2009). Best practices in exploratory factor analysis: Four recommendations for getting the most from your analysis. *Pan-pacific management review*, 12(2), 131–146.
- Pallant, J. (2016). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using IBM SPSS* (6th edition). McGraw Hill Education.
- Raubenheimer, J. (2004). An item selection procedure to maximize scale reliability and validity. *SA Journal of Industrial Psychology*, 30(4), 59–64.
- Rützler, H. (o. J.). *Food-Trends 2023: Was und wie wir in Zukunft essen werden*. Zukunftsinstitut. <https://www.zukunftsinstitut.de/artikel/food/food-trends-hanni-ruetzler/>
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research methods for business students* (8th ed). Prentice Hall.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., & Ullman, J. B. (2019). *Using multivariate statistics* (Seventh edition). Pearson.
- Thommen, J.-P. (o. J.). *Anspruchsgruppen*. Gabler Wirtschaftslexikon. <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/anspruchsgruppen-27010>
- Zukunftsinstitut. (o. J.). *Die Megatrends*. <https://www.zukunftsinstitut.de/dossier/megatrends/>

## Anhang 1: Liste der generierten Codes aus den Expert:innen-interviews

| Liste der Codes   | Anzahl |
|---|--------|
| (Mega)Trends  | 0      |
| Individualisierung_Neue Generationen mit anderen Lebenswelten | 4      |
| Individualität + Selbstbestimmung werden wichtiger            | 2      |
| Alternde Gesellschaft   | 1      |
| Digitalisierung_Technologisierung                             | 2      |
| Nachhaltigkeit  | 2      |
| Mehr Hotel als Heim   | 1      |
| Einschätzung Heimlandschaft Schweiz                           | 0      |
| Viel "Altmodigkeit" _Alte Schule                              | 1      |
| Warum weiterhin "alte" Konzepte umsetzen?                     | 1      |
| Vorgaben_Druck von aussen                                     | 0      |
| Trend Richtung Hotellerie-Leistungen                          | 2      |
| Lebensmittelgesetz  | 1      |
| Kosten-_Erfolgsdruck  | 7      |
| Leistungsfinanzierung als Problem                             | 4      |
| Personalschlüssel   | 2      |
| Heterogenes Feld  | 2      |
| Pilotprojekte durchführen                                     | 1      |
| In Austausch kommen   | 1      |
| Investitionsbereitschaft bei vielen vorhanden                 | 1      |
| Stakeholder Bewohnende  | 0      |
| Bedürfniseinschätzung aktuell                                 | 0      |
| Aktuelle Generation wenig anspruchsvoll_traditionell          | 6      |
| Sozialer Druck in Bezug auf Herkömmliches                     | 1      |
| Menschliche Präsenz wichtig                                   | 1      |
| Ansprechperson für Fragen haben                               | 2      |
| soziale Interaktion   | 1      |
| verfügbar sein  | 2      |
| kompetent sein  | 1      |
| mich_meine Essbiographie kennen                               | 1      |
| Erlebnistgastro_Live Cooking_Koch sichtbar                    | 4      |
| Einsamkeitsreduktion_Soziale Interaktion u.a. beim Essen      | 3      |
| Bedürfnisse zukünftig   | 0      |
| Vollkommene Verpflegungsautonomie                             | 13     |
| Frühstücksflexibilisierung                                    | 6      |
| Mittagessenflexibilisierung                                   | 3      |
| 2-3 Menüs   | 1      |
| Abendessenflexibilisierung                                    | 4      |
| 2-3 Menüs   | 1      |
| Wochende anders als Wochentag                                 | 2      |
| Angehörige können mitessen + mithelfen                        | 3      |
| Wahl muss kurzfristig erfolgen können                         | 2      |
| Befindlichkeit  | 2      |
| Lust  | 1      |
| Keine fixen Essenszeiten                                      | 3      |
| Mehr Unabhängigkeit von Personalpräsenz                       | 1      |
| Zwischenverpflegungen   | 3      |
| Örtliche Unabhängigkeit                                       | 4      |
| Keine Speisesäle sondern kleinere Einheiten                   | 2      |
| Migrationshintergründe mitberücksichtigen                     | 2      |
| Bisherige Gewohnheiten weiterführen können                    | 1      |
| Lustprinzip   | 4      |
| Keine Vorbestellung nötig                                     | 1      |

Fortsetzung



## Fortsetzung

| Liste der Codes   | Anzahl |
|---|--------|
| Essens-Kommunikation  | 1      |
| online abrufbar   | 1      |
| Persönlicher Dialog   | 3      |
| Allergene   | 1      |
| Herkunft  | 2      |
| Nährwerte   | 2      |
| Hotellerie-Zusatzangebote                                       | 1      |
| Passendes Produktionssystem finden f. Convenience UND frisch_li | 1      |
| Unterscheidung Pflegebedarf vs. "Gast"                          | 1      |
| Bedienservice einkaufen können                                  | 1      |
| Abendprogramm kombiniert mit Essen                              | 2      |
| Essensbedürfnisse genau kennen                                  | 2      |
| Convenience Food ist normal                                     | 1      |
| Freiw. Auswertungen via Smart Devices_dig. Ernährungsprofile    | 1      |
| Stakeholder spez Bewohnende mit Ernährungsissues                | 0      |
| Situativ zu klären  | 1      |
| Generell mehr Nährwertangaben                                   | 1      |
| nur bei explizitem Wunsch seitens Bewohnende                    | 1      |
| Selbstbestimmung vor Diktat                                     | 4      |
| nur bei schweren Krankheiten                                    | 2      |
| Stakeholder spez. Bewohnende Demente                            | 1      |
| Stakeholder Angehörige  | 0      |
| Dialog über Kosten/Erwartungen                                  | 1      |
| Könnten bei Bestellvorgang integriert werden                    | 3      |
| sind interessiert, wenn Wohlergehen im Fokus                    | 4      |
| Stakeholder Mitarbeitende allgemein                             | 0      |
| das Ganze neu denken und planen                                 | 1      |
| Mischprofil aus Pflege, Gastro und Aktivierung                  | 3      |
| sind nicht offen für Neues_innovativ                            | 4      |
| sind nicht digital affin  | 1      |
| Zuerst mit ihnen umsetzen                                       | 2      |
| Nutzen sollte für alle klar und gegeben sein                    | 1      |
| Stakeholder Mitarbeitende Hotellerie                            | 0      |
| Fachkräftemangel  | 1      |
| durch smarten Kochgeräteinsatz kompensierbar                    | 1      |
| durch Organisationsanpassungen kompensierbar                    | 1      |
| durch Prozessoptimierungen kompensierbar                        | 1      |
| spezifischen Hospitality Staff                                  | 1      |
| haben sich schon verändert_sind offener geworden                | 2      |
| Wissenserweiterung für Einzelempfehlungen                       | 1      |
| Stakeholder Mitarbeitende Pflege                                | 0      |
| Wollen am Abend schnell nach Hause                              | 1      |
| brauchen einen Mindchange                                       | 4      |
| Extrem im Wandel  | 2      |
| Fachkräftemangel  | 3      |
| Entlastung durch Hospitalitystaff                               | 4      |
| Problematik Abrechenbarkeit                                     | 1      |
| Entlastung irgendwie  | 2      |
| Stakeholder Mitarbeitende ICT                                   | 1      |
| Stakeholder Führungspersönlichkeiten_Führungsgremien            | 0      |
| Vision_grösser denken   | 5      |
| Topdown Approach  | 3      |
| Begeistern_Überzeugen (auch sich selber)                        | 2      |
| Klare Anweisungen erteilen                                      | 2      |
| Klarheit über Finanzen  | 1      |

Fortsetzung

## Fortsetzung

| Liste der Codes  | Anzahl |
|--|--------|
| Weitere Stakeholder  | 2      |
| Interne Kommissionen   | 1      |
| Interne Menükommission   | 1      |
| Seniorenräte_-kommissionen                                       | 2      |
| Ernährungsberatung freiwillig                                    | 2      |
| Branchenverbände   | 1      |
| F&E  | 1      |
| Ausbildungsinstitute   | 1      |
| Zulieferer   | 1      |
| Lebensmittelverordnung   | 3      |
| Kantonale Behörden   | 1      |
| Krankenkassen  | 1      |
| Bedingungen für Technologie_Digitalisierungs-Akzeptanz           | 0      |
| Bereitschaft wird erst in 15-20 Jahren entwickelt sein           | 3      |
| Wahre Technol._Digitalis. erst mit übernächster Generation       | 2      |
| 2. Schritt Bewohnende  | 1      |
| Mit unterschiedlichen MA-Profilen beginnen                       | 2      |
| Ganzer Prozess angehen, nicht nur punktuell                      | 1      |
| Anpassung + voller Einsatz von Gastrosoftware                    | 1      |
| Anforderungen an Robotik   | 1      |
| Sicherheit muss gewährleistet sein                               | 1      |
| Basale Stimulation   | 1      |
| Toleranz mit menschl. Schwächen beim Essen                       | 1      |
| muss menschlich ansprechend sein                                 | 2      |
| Roboter müsste herzig sein                                       | 1      |
| Kontextgerechte Tech-Bedienung + -Support                        | 0      |
| Unterstützung bei Bedienung für Nicht-Affine                     | 1      |
| Untersch. Funktion f. versch. Profile (alt ist nicht gleich alt) | 2      |
| Digitale Gestaltung mit Alters-Fokus                             | 2      |
| Altersinuitiv  | 1      |
| Vorlesen statt selber lesen müssen                               | 1      |
| Userfreundlichkeit für MA  | 1      |
| Gute interne+externe Kommunikation                               | 3      |
| zum Wohl der Bewohnenden   | 3      |
| Nutzen der Investition muss klar sein                            | 1      |
| Datenschutz aktiv kommunizieren                                  | 1      |
| Mehrwert_Erleichterung im Alltag sichtbar machen                 | 2      |
| Firstmovers mit gutem Beispiel vorgehen (lassen)                 | 1      |
| Admin vereinfachen   | 1      |
| Nicht Menschen loswerden, sondern fehlende überbrücken           | 1      |
| Userfreundlichkeit   | 1      |
| Prozessvereinfachung   | 2      |
| Zeitersparnis  | 1      |
| Mindset der Mitarbeitenden/Organisation muss sich ändern         | 5      |
| Bewohnendenwohl muss vor Mitarbeitendenwohl kommen               | 1      |
| Aktuelle Weltlage begünstigt Veränderungen                       | 1      |
| Vorwände gegen Technologisierung_Digitalisierung                 | 0      |
| Genereller Widerstand_Ängste                                     | 9      |
| Organisationale Umstellung                                       | 2      |
| Arbeitszeitanpassungen   | 1      |
| Food Waste   | 2      |
| Datenschutz  | 1      |
| muss sich weiterentwickeln                                       | 1      |
| Datenschutzgesetz in Diskussion Bund-Kanton                      | 1      |
| Access Management  | 1      |
| Gesundheitsdaten in Verbindung mit Verpflegung sind heikel       | 3      |
| reine Verpflegung kein Thema                                     | 2      |
| Verlust von Menschlichkeit                                       | 2      |
| Kosten   | 3      |
| Unkenntnis Betriebskosten vs. Investitionen                      | 1      |

## Fortsetzung

## Fortsetzung

| Liste der Codes  | Anzahl |
|--|--------|
| aktuelle Generation will keinen sichtbaren Conv.food     | 1      |
| Pflege will nicht abgeben                                | 1      |
| Viel Nachbesserung in ICT nötig                          | 1      |
| Genuss vor Technologie                                   | 1      |
| Aspekte zu beachten seitens Betrieben                    | 0      |
| ICT-Systemlandschaft                                     | 2      |
| Schnittstellen   | 1      |
| Pflugesystem + Gastrosystem abgestimmt_integriert        | 1      |
| Alle Prozesse unterstützbar                              | 1      |
| End-to-End   | 1      |
| Auswahl Pilotheime                                       | 0      |
| Konkordanz der Willigen finden                           | 2      |
| mit Willigen beginnen                                    | 2      |
| Restaurant_Belieferung als Kriterium                     | 3      |
| Grösse als Kriterium                                     | 2      |
| tend. eher grössere für Resonanz                         | 2      |
| Trägerschaft als Kriterium                               | 4      |
| Gemeinnützige AGs  | 1      |
| Stiftungen   | 1      |
| Gemeinde unterstellt                                     | 1      |
| Stadt vs. Land   | 1      |
| Beziehungspflege mit Stakeholdern intensivieren          | 2      |
| sich beeinflussende Bedürfnisse kennen                   | 1      |
| Hotellerie übergeordnet                                  | 0      |
| Verpflegungskonzepte passend zu Rahmenbedingungen        | 2      |
| Kombination Standardplanung + frei wählbaren Komponenten | 1      |
| Verpflegung und Aktivierung kombinieren                  | 5      |
| Infrastrukturelle Voraussetzungen                        | 0      |
| Küche physisch zentral für kurze Wege                    | 1      |
| Mindsetänderung beim Personal                            | 3      |
| Arbeitszeitenproblematik_Verfügbarkeit                   | 2      |
| Wo Qualität "sichtbar" keine Technologie                 | 1      |
| Prozess Angebotsgestaltung                               | 0      |
| Denken in Bedarfsprofilen                                | 2      |
| breite Auswahl ist möglich                               | 1      |
| Breite vs. Tiefe   | 2      |
| Flexibilisierung der Arbeitszeiten                       | 1      |
| Aktuell Aufnahme Essgewohnheiten ohne Verkn. zu Angebot  | 2      |
| Prozess Bestellung                                       | 0      |
| Auswertungen   | 1      |
| Prozess Menüaufnahme analog_digital gmsicht              | 5      |
| wie digitaler Billetkauf: Akzeptanz kommt                | 1      |
| Prozess Produktion                                       | 2      |
| Vorteile Digitalisierung_Technologisierung               | 0      |
| Arbeitszeitattraktivität                                 | 1      |
| Effizientere Prozesse                                    | 2      |
| Auch Nicht-Gelernte einsetzbar                           | 1      |
| Flexibilität für Mitarbeitende                           | 1      |
| Produktionsarten   | 0      |
| Vorproduktion in Chargen                                 | 1      |
| Cook & Chill   | 1      |
| Sous vide gibt viel Abfall                               | 1      |
| Finanzierungsfrage                                       | 1      |

## Fortsetzung

*Fortsetzung*

| Liste der Codes                           | Anzahl |
|---|--------|
| Prozess Anbieten_Servieren                | 1      |
| Beachten bei Flexibilisierung             | 0      |
| Rollenklärung Pflege_Gastropersonal       | 4      |
| Essenseinschränkungen (nicht) durchsetzen | 2      |
| keine Vitaminverluste                     | 1      |
| Optisch ansprechendes Angebot             | 1      |
| à la minute portionieren                  | 1      |
| Unterstützung bei der Auswahl             | 1      |
| Servierarten                              | 0      |
| Sushiband                                 | 1      |
| Streetfoodmässig                          | 1      |
| Gastrowagen mit Auswahlmöglichkeiten      | 1      |
| Bandservice nicht geeignet                | 1      |
| Individuelles Anrichten_Servieren         | 3      |
| Buffet                                    | 1      |
| Dienstleistungsorientierung bei allen     | 1      |

## Anhang 2: Resultate Quantitative Forschungsrunde statistisch

### Ergebnisse der deskriptiven Statistiken

#### Deskriptive Statistiken

|   | N  | Minimum | Maximum | Mittelwert | Std.-<br>Abweichung |  |
|---|----|---------|---------|------------|---------------------|--|
| Sollte ich dereinst in einem Altersheim wohnen, möchte ich in Ernährungsfragen kompetent und auf mich zugeschnitten beraten werden, mich aber trotzdem selbstbestimmt und nach Lust und Laune verpflegen können.      | 67 | 2       | 6       | 5,36       | 0,865               | <b>Codebook:</b><br>0: keine Antwort<br>1: stimme überhaupt nicht zu<br>2: stimme nicht zu<br>3: stimme eher nicht zu<br>4: stimme eher zu<br>5: stimme zu<br>6: stimme voll und ganz zu |
| Eine Flexibilisierung von Verpflegung in Altersheimen wird es aus Kostengründen nicht geben.  | 66 | 1       | 6       | 3,38       | 1,298               |  |
| Die Verpflegung hat einen Einfluss auf das Wohlbefinden der Bewohnenden.  | 67 | 5       | 6       | 5,91       | 0,288               |  |
| Zukünftig wird es nicht mehr nötig sein, Essensgewohnheiten von Personen mit Migrationshintergrund zu berücksichtigen, weil sowieso alle Bewohnenden unterschiedliche/individuelle Essgewohnheiten mitbringen werden. | 65 | 1       | 6       | 3,57       | 1,414               |  |
| In Langzeitinstitutionen würden die meisten Mitarbeitenden lieber mehr Überstunden leisten als mehr Technologie im Einsatz haben.   | 63 | 1       | 6       | 2,56       | 1,341               |  |
| Kleinere Heime brauchen mehr Unterstützung in der digitalen Transformation als grössere Heime.  | 66 | 1       | 6       | 3,85       | 1,384               |  |
| Ohne die Unterstützung von Langzeitinstitutionen-Verbänden wird die digitale Transformation für Heime schwierig.  | 64 | 1       | 6       | 3,97       | 1,221               |  |
| Ich kann mir vorstellen, dass eine Mensch-Maschinen-Kooperation in Langzeitinstitutionen den Fachkräftemangel lindern kann.   | 66 | 1       | 6       | 3,23       | 1,486               |  |
| Die Aufgaben von Pflege und Hotellerie sollte klar getrennt sein.   | 67 | 1       | 6       | 3,66       | 1,591               |  |
| Insbesondere stark pflegebedürftige Personen sind auf die Heime angewiesen, die Heime müssen daher nicht zwingend Zusatzangebote in der Verpflegung anbieten können.  | 66 | 1       | 6       | 2,44       | 1,448               |  |
| Eine ressourcenschonende Produktion von Verpflegung ist ohne technologische Hilfsmittel nicht möglich.  | 64 | 1       | 6       | 4,02       | 1,397               |  |
| Wie viele Personen führen Sie direkt oder indirekt (ungefähr)?  | 62 | 3       | 432     | 59,18      | 65,923              |  |
| Gültig N (listwise)   | 53 |         |         |            |                     |  |

| <b>Der Durchschnitt der Mitarbeitenden in Langzeitinstitutionen ist voraussichtlich digital fit in:</b> |                     |            |         |                     |                        |
|---|---------------------|------------|---------|---------------------|------------------------|
|   |                     | Häufigkeit | Prozent | Gültige<br>Prozente | Kumulierte<br>Prozente |
| Gültig  | keine Antwort       | 4          | 6,0     | 6,1                 | 6,1                    |
|   | 1 bis 5 Jahren      | 30         | 44,8    | 45,5                | 51,5                   |
|   | 6 bis 10<br>Jahren  | 25         | 37,3    | 37,9                | 89,4                   |
|   | 11 bis 15<br>Jahren | 6          | 9,0     | 9,1                 | 98,5                   |
|   | nie                 | 1          | 1,5     | 1,5                 | 100,0                  |
|   | Gesamt              | 66         | 98,5    | 100,0               |                        |
| Fehlend   | System              | 1          | 1,5     |                     |                        |
| Gesamt  |                     | 67         | 100,0   |                     |                        |

| <b>Die typischen Heimbewohnenden werden voraussichtlich digital fit in ein Heim eintreten in:</b> |                     |            |         |                     |                        |
|---|---------------------|------------|---------|---------------------|------------------------|
|   |                     | Häufigkeit | Prozent | Gültige<br>Prozente | Kumulierte<br>Prozente |
| Gültig  | keine Antwort       | 2          | 3,0     | 3,0                 | 3,0                    |
|   | 1 bis 5 Jahren      | 8          | 11,9    | 12,1                | 15,2                   |
|   | 6 bis 10<br>Jahren  | 23         | 34,3    | 34,8                | 50,0                   |
|   | 11 bis 15<br>Jahren | 18         | 26,9    | 27,3                | 77,3                   |
|   | 16 bis 20<br>Jahren | 13         | 19,4    | 19,7                | 97,0                   |
|   | nie                 | 2          | 3,0     | 3,0                 | 100,0                  |
|   | Gesamt              | 66         | 98,5    | 100,0               |                        |
|   | Fehlend             | System     | 1       | 1,5                 |                        |
| Gesamt  |                     | 67         | 100,0   |                     |                        |

| <b>In wie vielen Jahren könnte ein Heim zu einem spezialisierten Hotel werden?</b> |                     |            |         |                     |                        |
|--|---------------------|------------|---------|---------------------|------------------------|
|  |                     | Häufigkeit | Prozent | Gültige<br>Prozente | Kumulierte<br>Prozente |
| Gültig   | keine Antwort       | 6          | 9,0     | 9,0                 | 9,0                    |
|  | 1 bis 5 Jahren      | 11         | 16,4    | 16,4                | 25,4                   |
|  | 6 bis 10 Jahren     | 17         | 25,4    | 25,4                | 50,7                   |
|  | 11 bis 15<br>Jahren | 13         | 19,4    | 19,4                | 70,1                   |
|  | 16 bis 20<br>Jahren | 9          | 13,4    | 13,4                | 83,6                   |
|  | nie                 | 11         | 16,4    | 16,4                | 100,0                  |
|  | Gesamt              | 67         | 100,0   | 100,0               |                        |

| <b>Ich arbeite in einer Langzeitinstitution mit:</b> |   |            |         |                     |                        |
|--|---|------------|---------|---------------------|------------------------|
|  |   | Häufigkeit | Prozent | Gültige<br>Prozente | Kumulierte<br>Prozente |
| Gültig   | keine Antwort                             | 1          | 1,5     | 1,6                 | 1,6                    |
|  | öffentlich-<br>rechtliche<br>Trägerschaft | 30         | 44,8    | 48,4                | 50,0                   |
|  | privatrechtliche<br>Trägerschaft          | 31         | 46,3    | 50,0                | 100,0                  |
|  | Gesamt                                    | 62         | 92,5    | 100,0               |                        |
| Fehlend  | System                                    | 5          | 7,5     |                     |                        |
| Gesamt   |   | 67         | 100,0   |                     |                        |

| <b>Ist Ihre Langzeitinstitution:</b> |                           |            |         |                     |                        |
|--------------------------------------|---------------------------|------------|---------|---------------------|------------------------|
|                                      |                           | Häufigkeit | Prozent | Gültige<br>Prozente | Kumulierte<br>Prozente |
| Gültig                               | keine Antwort             | 2          | 3,0     | 3,2                 | 3,2                    |
|                                      | Gewinnorientiert          | 18         | 26,9    | 29,0                | 32,3                   |
|                                      | Nicht<br>gewinnorientiert | 42         | 62,7    | 67,7                | 100,0                  |
|                                      | Gesamt                    | 62         | 92,5    | 100,0               |                        |
| Fehlend                              | System                    | 5          | 7,5     |                     |                        |
| Gesamt                               |                           | 67         | 100,0   |                     |                        |

| <b>Grösse der Langzeitinstitution, in der ich tätig bin:</b> |                                     |            |         |                     |                        |
|--|-------------------------------------|------------|---------|---------------------|------------------------|
|  |                                     | Häufigkeit | Prozent | Gültige<br>Prozente | Kumulierte<br>Prozente |
| Gültig   | 50-150<br>Langzeitaufenthaltsplätze | 36         | 53,7    | 60,0                | 60,0                   |
|  | >150<br>Langzeitaufenthaltsplätze   | 24         | 35,8    | 40,0                | 100,0                  |
|  | Gesamt                              | 60         | 89,6    | 100,0               |                        |
| Fehlend  | System                              | 7          | 10,4    |                     |                        |
| Gesamt   |                                     | 67         | 100,0   |                     |                        |

| <b>Ich gehöre am ehesten zu folgender Funktionsgruppe:</b> |                                 |            |         |                     |                        |
|--|---------------------------------|------------|---------|---------------------|------------------------|
|  |                                 | Häufigkeit | Prozent | Gültige<br>Prozente | Kumulierte<br>Prozente |
| Gültig   | Verwaltungsrat/Geschäftsleitung | 34         | 50,7    | 54,8                | 54,8                   |
|  | Hotellerie / Gastronomie        | 25         | 37,3    | 40,3                | 95,2                   |
|  | Pflege                          | 3          | 4,5     | 4,8                 | 100,0                  |
|  | Gesamt                          | 62         | 92,5    | 100,0               |                        |
| Fehlend  | System                          | 5          | 7,5     |                     |                        |
| Gesamt   |                                 | 67         | 100,0   |                     |                        |

| <b>Mein Alter:</b> |         |            |         |                     |                        |
|--------------------|---------|------------|---------|---------------------|------------------------|
|                    |         | Häufigkeit | Prozent | Gültige<br>Prozente | Kumulierte<br>Prozente |
| Gültig             | 21-30   | 4          | 6,0     | 6,5                 | 6,5                    |
|                    | 31-40   | 7          | 10,4    | 11,3                | 17,7                   |
|                    | 41-50   | 21         | 31,3    | 33,9                | 51,6                   |
|                    | 51-60   | 22         | 32,8    | 35,5                | 87,1                   |
|                    | über 60 | 8          | 11,9    | 12,9                | 100,0                  |
|                    | Gesamt  | 62         | 92,5    | 100,0               |                        |
| Fehlend            | System  | 5          | 7,5     |                     |                        |
| Gesamt             |         | 67         | 100,0   |                     |                        |

### Ergebnis der Principal Components Analyse:

| <b>Deskriptive Statistiken</b>   |            |                     |           |
|--|------------|---------------------|-----------|
|  | Mittelwert | Std.-<br>Abweichung | Analyse N |
| Sollte ich dereinst in einem Altersheim wohnen, möchte ich in Ernährungsfragen kompetent und auf mich zugeschnitten beraten werden, mich aber trotzdem selbstbestimmt und nach Lust und Laune verpflegen können. | 5,38       | 0,860               | 61        |
| Kleinere Heime brauchen mehr Unterstützung in der digitalen Transformation als grössere Heime.   | 3,84       | 1,405               | 61        |
| Ohne die Unterstützung von Langzeitinstitutionen-Verbänden wird die digitale Transformation für Heime schwierig.   | 3,95       | 1,244               | 61        |
| Ich kann mir vorstellen, dass eine Mensch-Maschinen-Kooperation in Langzeitinstitutionen den Fachkräftemangel lindern kann.  | 3,23       | 1,499               | 61        |
| Die Aufgaben von Pflege und Hotellerie sollte klar getrennt sein.  | 3,64       | 1,633               | 61        |
| Eine ressourcenschonende Produktion von Verpflegung ist ohne technologische Hilfsmittel nicht möglich.   | 4,02       | 1,420               | 61        |
| Eine Flexibilisierung von Verpflegung in Altersheimen wird es aus Kostengründen nicht geben.   | 3,43       | 1,284               | 61        |

|             |  | Korrelationsmatrix   |  |  |   |   |  |  |
|-------------|--|--|--|--|---|---|--|--|
|             |  | Sollte ich dereinst in einem Altersheim wohnen, möchte ich in Ernährungsfragen kompetent und auf mich zugeschnitten beraten werden, mich aber trotzdem selbstbestimmt und nach Lust und Laune verpflegen können. | Kleinere Heime brauchen mehr Unterstützung in der digitalen Transformation als grössere Heime. | Ohne die Unterstützung von Langzeitinstitutionen-Verbänden wird die digitale Transformation für Heime schwierig. | Ich kann mir vorstellen, dass eine Mensch-Maschinen-Kooperation in Langzeitinstitutionen den Fachkräftemangel lindern kann. | Die Aufgaben von Pflege und Hotellerie sollte klar getrennt sein. | Eine ressourcenschonende Produktion von Verpflegung ist ohne technologische Hilfsmittel nicht möglich. | Eine Flexibilisierung von Verpflegung in Altersheimen wird es aus Kostengründen nicht geben. |
| Korrelation | Sollte ich dereinst in einem Altersheim wohnen, möchte ich in Ernährungsfragen kompetent und auf mich zugeschnitten beraten werden, mich aber trotzdem selbstbestimmt und nach Lust und Laune verpflegen können. | 1,000  | 0,218  | -0,091   | 0,139   | 0,277   | -0,046   | -0,359   |
|             | Kleinere Heime brauchen mehr Unterstützung in der digitalen Transformation als grössere Heime.   | 0,218  | 1,000  | 0,262  | 0,074   | 0,039   | 0,060  | -0,025   |
|             | Ohne die Unterstützung von Langzeitinstitutionen-Verbänden wird die digitale Transformation für Heime schwierig.   | -0,091   | 0,262  | 1,000  | 0,239   | -0,033  | 0,255  | 0,285  |
|             | Ich kann mir vorstellen, dass eine Mensch-Maschinen-Kooperation in Langzeitinstitutionen den Fachkräftemangel lindern kann.  | 0,139  | 0,074  | 0,239  | 1,000   | 0,123   | 0,288  | 0,277  |
|             | Die Aufgaben von Pflege und Hotellerie sollte klar getrennt sein.  | 0,277  | 0,039  | -0,033   | 0,123   | 1,000   | 0,132  | -0,069   |
|             | Eine ressourcenschonende Produktion von Verpflegung ist ohne technologische Hilfsmittel nicht möglich.   | -0,046   | 0,060  | 0,255  | 0,288   | 0,132   | 1,000  | 0,261  |
|             | Eine Flexibilisierung von Verpflegung in Altersheimen wird es aus Kostengründen nicht geben.   | -0,359   | -0,025   | 0,285  | 0,277   | -0,069  | 0,261  | 1,000  |



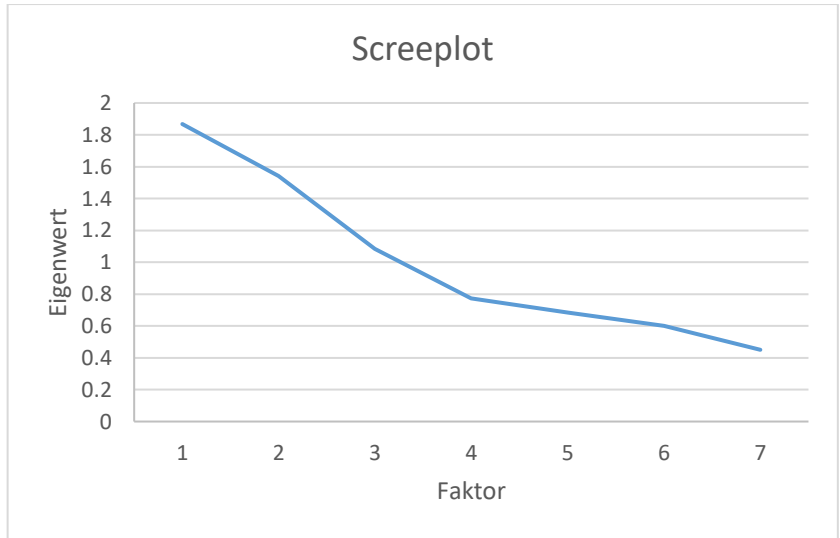
| <b>KMO- und Bartlett- Test</b>                      |                           |        |
|---|---------------------------|--------|
| Mass der Stichprobeneigung nach Kaiser-Meyer-Olkin. |                           | 0,573  |
| Bartlett- Test auf Sphärizität                      | Ungefähres Chi-Quadrat    | 45,890 |
|   | df                        | 21     |
|   | Signifikanz nach Bartlett | 0,001  |

| <b>Kommunalitäten</b>   |            |            |
|---|------------|------------|
|   | Anfänglich | Extraktion |
| Sollte ich dereinst in einem Altersheim wohnen, möchte ich in Ernährungsfragen kompetent und auf mich zugeschnitten beraten werden, mich aber trotzdem selbstbestimmt und nach Lust und Laune verpflegen können | 1,000      | 0,725      |
| Kleinere Heime brauchen mehr Unterstützung in der digitalen Transformation als grössere Heime.  | 1,000      | 0,786      |
| Ohne die Unterstützung von Langzeitinstitutionen-Verbänden wird die digitale Transformation für Heime schwierig.  | 1,000      | 0,644      |
| Ich kann mir vorstellen, dass eine Mensch-Maschinen-Kooperation in Langzeitinstitutionen den Fachkräftemangel lindern kann.   | 1,000      | 0,545      |
| Die Aufgaben von Pflege und Hotellerie sollte klar getrennt sein.   | 1,000      | 0,618      |
| Eine ressourcenschonende Produktion von Verpflegung ist ohne technologische Hilfsmittel nicht möglich.  | 1,000      | 0,518      |
| Eine Flexibilisierung von Verpflegung in Altersheimen wird es aus Kostengründen nicht geben.  | 1,000      | 0,657      |

Extraktionsmethode: Hauptkomponentenanalyse.

| <b>Erklärte Gesamtvarianz</b> |                        |              |              |  |              |              |   |              |              |
|-------------------------------|------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|---|--------------|--------------|
| Komponente                    | Anfängliche Eigenwerte |              |              | Summen von quadrierten Faktorladung für Extraktion |              |              | Rotierte Summe der quadrierten Ladungen |              |              |
|                               | Gesamt                 | % of Varianz | Kumulierte % | Gesamt   | % of Varianz | Kumulierte % | Gesamt                                  | % of Varianz | Kumulierte % |
| 1                             | 1,868                  | 26,681       | 26,681       | 1,868  | 26,681       | 26,681       | 1,716                                   | 24,516       | 24,516       |
| 2                             | 1,540                  | 21,998       | 48,679       | 1,540  | 21,998       | 48,679       | 1,533                                   | 21,900       | 46,416       |
| 3                             | 1,085                  | 15,499       | 64,179       | 1,085  | 15,499       | 64,179       | 1,243                                   | 17,763       | 64,179       |
| 4                             | 0,772                  | 11,026       | 75,205       |  |              |              |   |              |              |
| 5                             | 0,685                  | 9,789        | 84,994       |  |              |              |   |              |              |
| 6                             | 0,600                  | 8,572        | 93,566       |  |              |              |   |              |              |
| 7                             | 0,450                  | 6,434        | 100,000      |  |              |              |   |              |              |

Extraktionsmethode: Hauptkomponentenanalyse.



| Komponentenmatrix <sup>a</sup>   |            |        |        |
|--|------------|--------|--------|
|  | Komponente |        |        |
|  | 1          | 2      | 3      |
| Sollte ich dereinst in einem Altersheim wohnen, möchte ich in Ernährungsfragen kompetent und auf mich zugeschnitten beraten werden, mich aber trotzdem selbstbestimmt und nach Lust und Laune verpflegen können. |            | 0,820  |        |
| Kleinere Heime brauchen mehr Unterstützung in der digitalen Transformation als grössere Heime.   |            | 0,479  | -0,710 |
| Ohne die Unterstützung von Langzeitinstitutionen-Verbänden wird die digitale Transformation für Heime schwierig.   | 0,682      |        | -0,418 |
| Ich kann mir vorstellen, dass eine Mensch-Maschinen-Kooperation in Langzeitinstitutionen den Fachkräftemangel lindern kann.  | 0,617      | 0,315  |        |
| Die Aufgaben von Pflege und Hotellerie sollte klar getrennt sein.  |            | 0,606  | 0,499  |
| Eine ressourcenschonende Produktion von Verpflegung ist ohne technologische Hilfsmittel nicht möglich.   | 0,651      |        |        |
| Eine Flexibilisierung von Verpflegung in Altersheimen wird es aus Kostengründen nicht geben.   | 0,701      | -0,387 |        |

Extraktionsmethode: Hauptkomponentenanalyse.

a. 3 Komponente extrahiert.

| Reproduzierte Korrelationen |  |  |  |   |   |  |  |  |
|-----------------------------|--|--|--|---|---|--|--|--|
| Reproduzierte Korrelation   | Sollte ich dereinst in einem Altersheim wohnen, möchte ich in Ernährungsfragen kompetent und auf mich zugeschnitten beraten werden, mich aber trotzdem selbstbestimmt und nach Lust und Laune verpflegen können. | Kleinere Heime brauchen mehr Unterstützung in der digitalen Transformation als grössere Heime. | Ohne die Unterstützung von Langzeitinstitutionen-Verbänden wird die digitale Transformation für Heime schwierig. | Ich kann mir vorstellen, dass eine Mensch-Maschinen-Kooperation in Langzeitinstitutionen den Fachkräftemangel lindern kann. | Die Aufgaben von Pflege und Hotellerie sollte klar getrennt sein. | Eine ressourcenschonende Produktion von Verpflegung ist ohne technologische Hilfsmittel nicht möglich. | Eine Flexibilisierung von Verpflegung in Altersheimen wird es aus Kostengründen nicht geben. |  |
|                             | „725 <sup>a</sup>  | 0,348  | -0,105   | 0,115   | 0,482   | -0,037   | -0,478   |  |
|                             | 0,348  | ,786 <sup>a</sup>  | 0,480  | 0,110   | -0,055  | 0,020  | -0,115   |  |
|                             | -0,105   | 0,480  | ,644 <sup>a</sup>  | 0,332   | -0,145  | 0,337  | 0,404  |  |
|                             | 0,115  | 0,110  | 0,332  | ,545 <sup>a</sup>   | 0,344   | 0,515  | 0,343  |  |
|                             | 0,482  | -0,055   | -0,145   | 0,344   | ,618 <sup>a</sup>   | 0,248  | -0,142   |  |
|                             | -0,037   | 0,020  | 0,337  | 0,515   | 0,248   | ,518 <sup>a</sup>  | 0,437  |  |
|                             | -0,478   | -0,115   | 0,404  | 0,343   | -0,142  | 0,437  | ,657 <sup>a</sup>  |  |

Fortsetzung

Fortsetzung

|                       |  |        |        |        |        |        |        |        |
|-----------------------|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Residuum <sup>b</sup> | Sollte ich dereinst in einem Altersheim wohnen, möchte ich in Ernährungsfragen kompetent und auf mich zugeschnitten beraten werden, mich aber trotzdem selbstbestimmt und nach Lust und Laune verpflegen können. |        | -0,130 | 0,013  | 0,024  | -0,206 | -0,009 | 0,119  |
|                       | Kleinere Heime brauchen mehr Unterstützung in der digitalen Transformation als grössere Heime.   | -0,130 |        | -0,218 | -0,036 | 0,094  | 0,040  | 0,089  |
|                       | Ohne die Unterstützung von Langzeitinstitutionen-Verbänden wird die digitale Transformation für Heime schwierig.   | 0,013  | -0,218 |        | -0,094 | 0,112  | -0,082 | -0,119 |
|                       | Ich kann mir vorstellen, dass eine Mensch-Maschinen-Kooperation in Langzeitinstitutionen den Fachkräftemangel lindern kann.  | 0,024  | -0,036 | -0,094 |        | -0,221 | -0,227 | -0,066 |
|                       | Die Aufgaben von Pflege und Hotellerie sollte klar getrennt sein.  | -0,206 | 0,094  | 0,112  | -0,221 |        | -0,117 | 0,073  |
|                       | Eine ressourcenschonende Produktion von Verpflegung ist ohne technologische Hilfsmittel nicht möglich.   | -0,009 | 0,040  | -0,082 | -0,227 | -0,117 |        | -0,176 |
|                       | Eine Flexibilisierung von Verpflegung in Altersheimen wird es aus Kostengründen nicht geben.   | 0,119  | 0,089  | -0,119 | -0,066 | 0,073  | -0,176 |        |

Extraktionsmethode: Hauptkomponentenanalyse.

a. Reproduzierte Kommunalitäten

b. Residuen werden zwischen beobachteten und reproduzierten Korrelationen berechnet. Es liegen 16 (76,0%) nicht redundante Residuen mit absoluten Werten grösser 0,05 vor.

| Rotierte Komponentenmatrix <sup>a</sup>  |            |        |       |
|--|------------|--------|-------|
|  | Komponente |        |       |
|  | 1          | 2      | 3     |
| Sollte ich dereinst in einem Altersheim wohnen, möchte ich in Ernährungsfragen kompetent und auf mich zugeschnitten beraten werden, mich aber trotzdem selbstbestimmt und nach Lust und Laune verpflegen können. |            | 0,817  |       |
| Kleinere Heime brauchen mehr Unterstützung in der digitalen Transformation als grössere Heime.   |            |        | 0,866 |
| Ohne die Unterstützung von Langzeitinstitutionen-Verbänden wird die digitale Transformation für Heime schwierig.   | 0,437      |        | 0,625 |
| Ich kann mir vorstellen, dass eine Mensch-Maschinen-Kooperation in Langzeitinstitutionen den Fachkräftemangel lindern kann.  | 0,705      |        |       |
| Die Aufgaben von Pflege und Hotellerie sollte klar getrennt sein.  | 0,341      | 0,680  |       |
| Eine ressourcenschonende Produktion von Verpflegung ist ohne technologische Hilfsmittel nicht möglich.   | 0,718      |        |       |
| Eine Flexibilisierung von Verpflegung in Altersheimen wird es aus Kostengründen nicht geben.   | 0,622      | -0,520 |       |
| Extraktionsmethode: Hauptkomponentenanalyse.<br>Rotationsmethode: Varimax mit Kaiser-Normalisierung.<br>a. Die Rotation ist in 6 Iterationen konvergiert.  |            |        |       |

| <b>Komponententransformationsmatrix</b> |       |        |        |
|---|-------|--------|--------|
| Komponente                              | 1     | 2      | 3      |
| 1                                       | 0,891 | -0,281 | 0,356  |
| 2                                       | 0,147 | 0,921  | 0,360  |
| 3                                       | 0,430 | 0,269  | -0,862 |

Extraktionsmethode: Hauptkomponentenanalyse.

Rotationsmethode: Varimax mit Kaiser-Normalisierung.

## Anhang 3 Resultate Quantitative Forschungsrunde Kommentare

**Wie ist Ihre Einschätzung zu folgenden Situationen (Freitext, bitte möglichst eindeutig formulieren)**

### Aufgaben der Hotellerie:

In Langzeitinstitutionen werden sich die Aufgaben der Hotellerie verändern, nämlich:

|   |
|---|
| Die Pflege von Hotelleraufgaben entbinden.  |
| Ja hin zu mehr Dienstleistung (Hotel ähnliche Charakter)  |
| Die Aufgaben der Hotellerie werden professionalisiert werden, um den Anforderungen der Bewohnenden gerecht zu werden. Damit heben sich die einen Betrieb von den anderen ab.  |
| Bedarf- bedürfnisorientierte Dienstleistungen und nicht "stur" oder fix geplante Dienstleistungen / Prozesse werden wichtiger werden  |
| Aufwertung der Tätigkeit in der Hotellerie als Dreh-und Angelpunkt für Bewohnende. Gepflegt werden ist ein Muss, Hotellerie kann die noch schönen Seiten des Lebens zeigen/vermitteln   |
| Flexible Angebote, Personenzentriert, nicht Personenzentriert   |
| Individueller, breiter, interdisziplinärer, persönlicher  |
| Situatives Arbeiten<br>Bedürfnisorientiert<br>Ein wichtiger Teil des Ganzen   |
| Mehr Personal in der Hotellerie, Übernahme von Aufgabe welche Pflege macht. Pflege soll nur diese Aufgaben erledigen, welche verrechnet werden können. Sie spielen für den Gewinn eine zentrale Rolle. Zudem ist da der Fachkräftemangel grösser. |
| - Einführung von Roomservice<br>- erhöhte Flexibilität des Verpflegungsangebots, weil anspruchsvollere Kundschaft (Bewohner)  |
| Individuellere Planung  |
| Es muss evaluiert werden, welche arbeiten die Hotellerie von der Pflege übernehmen kann, um so Ressourcen freizubekommen.   |
| Zusätzliche Wünsche, Bedürfnisse der Bewohnende werden sich verändern.  |
| Digitalisieren  |
| Weg vom Speisesaal, hin zum Roomservice   |
| individuelle Wünsche erhalten mehr Gewicht<br>Essensgewohnheiten, Lieferservice, Menü aus verschiedenen Komponenten selber zusammenstellen wollen<br>24 h Service   |
| Das Angebot der Verpflegung wird individueller<br>Die Zeiten werden flexibler werden  |
| Abläufe müssen automatisiert werden. Reinigung wird zunehmend durch Roboter ausgeführt. Tee und Zvieri verteilen sollte ein Roboter übernehmen können.<br>BW werden zwar höhere Ansprüche haben, doch wird die Finanzierung nicht gegeben sein.   |
| - Wegen Fachkräftemangel in der Pflege noch vermehrt Übernahme von Aufgaben, die bis an hin die Pflege erledigt hat.<br>- Durch kürzere Aufenthaltsdauer müssen die Prozesse der Hotellerie angepasst werden.<br>-                                |

*Fortsetzung*

## Fortsetzung

|  |
|--|
| Die Bewohner werden erst in ein Heim eintreten können, wenn ihr Gesundheitszustand sehr schlecht ist. Für solche Menschen ist es sehr schwierig eigene Entscheide zu treffen. Deshalb sollte die Hotellerie unkompliziert, nicht digital und ohne Menuauswahl angeboten werden. Jedoch muss die Hotellerie mit persönlichen Gesprächen auf die Wünsche der Bewohner eingehen und nötige Menuanpassungen berücksichtigen. |
| Die Digitalisierung und Technik mit einem Mix aus Convenience wird einzug halten müssen. Synergien mit Partnern müssen eingegangen werden, um die Herausforderungen der Zukunft zu meistern.   |
| Abläufe werden mehr und mehr einem Hotel gleichen --> viele Ein-/Austritte, Kurzaufenthalte, Übergangslösungen und Ferienbetten<br>Durch Fachkräftemangel werden vermehrt pflegefremde Arbeiten der Hotellerie übertragen  |
| sehr viel höhere Flexibilität im Bezug auf Arbeitszeiten und mehr digitale Kenntnisse. Ausserdem sollten die Mitarbeitenden mehrere Sprachen können, da die Migranten ins Heim kommen.   |
| breiteres Angebot, individuelle Speisepläne, a la Carte  |
| Ansprüche der Bewohnenden wird steigen<br>Modernisierte Zimmer   |
| Höherer Kundenfokus  |
| Flexibilität bei der Wahl des Essens und Zeit  |
| Die Entwicklung wird sich dem Angebot eines Hotels angleichen unter Berücksichtigung von Themen wie "Ernährung im Alter", Ausgewogenheit, Spezielle Kostformen, wie z.B. Kost in Form (ehem. pürierte Kost)  |
| Spezifisches Angebot.<br>Professionelle Care Gastronomie.<br>Zimmerservice.  |
| Höhere Flexibilität<br>Mehr Kunden-Bedürfnisorientierung<br>Anderes Kundensegment<br>Hotelservices / Familiäre Wohngruppen   |
| Die Schnittstellen werden sich verschieben wegen dem Fachkräftemangel in der Pflege. Die Hotellerie-MA werden mehr pflegenahen Aufgaben übernehmen zur Entlastung der Pflege. Die interdisziplinäre Zusammenarbeit muss sich weiterhin verstärken.   |
| Es wird mehr um den Bewohnenden gehen. Ob es dabei mehr Richtung Hotel mit Pflege geht bei einem immer späteren eintritt der Bewohnenden in einem immer schlechteren zustand, sehe ich als die alles entscheidende Frage an.   |
| - der Faktor Wohnen tritt in den Vordergrund: Hotel als Wohnform durch Flexibilisierung der Serviceangebote an die Bedürfnisse der Bewohner:innen<br>- Veränderung von Angebotsorientierung hin zu Nachfrageorientierung<br>- unter dem Motto "Service on demand" werden Serviceleistungen individueller nachgefragt   |
| Reinigungszeiten an den Rhythmus der Bewohnenden angepasst<br>vielfältige Auswahl im Verpflegungsbereich - flexiblere Essenszeiten<br>private Bett- und Frotteewäsche kann verwendet werden  |
| Vermutlich auch auf den Abteilungen mit Hotellerie arbeiten. Betten machen, Blumen, Service....  |
| Die Hotellerie wird vermehrt Tätigkeiten übernehmen die nicht zwingend von der Pflege erbracht werden müssen. z.B. Logistik, Etagenservice   |
| Neue Bewohnende mit anderen Bedürfnissen, Kulturen etc.<br>Altersheime werden vermehrt zu Pflegeheimen. Eintritt findet erst statt wenn es zu Hause nicht mehr geht.   |

## Fortsetzung

*Fortsetzung*

|   |
|---|
| Fachkräftemangel ist nicht nur ein Problem der Pflege. Hier ist das Problem erkannt und es wird bereits heute einiges getan um den Nachwuchs zu akquirieren und Anstellungsbedingungen zu verbessern. Bei den Mitarbeitenden der Hotellerie schaut dies anders aus.<br>Hier gibt es grossen Handlungsbedarf. (Stichwort: abwerben aus anderen Branchen -Gastro/Hotellerie etc.). Diese Branchen ächzen bereits heute massiv an einem Fachkräftemangel.<br>Die Folgen sind somit klar, auch was die Servicequalität in Heimen angeht. Der Aufwand für die Unternehmen ist sehr gross diese Lücken zu füllen. |
| Andere Essgewohnheiten, weniger Genügsamkeit, verschiedene Migrationshintergründe führen zu anderen Anforderungen an die Hotellerie. Wie genau diese aussehen wird, kann ich nicht vorhersagen.   |
| Klare Trennung der Arbeiten wird kaum möglich sein. Ressourcen würden nicht optimal genutzt werden. Hotellerie hat auch emotionale Berührungspunkte bei den Bewohnern, nicht nur funktionale  |
| Hotellerie wird immer individueller, Personenbezogener und aufwändiger, Pflegestufen erhöhen sich, der Arbeitsaufwand wird grösser  |
| Mehr kurzaufenthalte<br>Mehr pflegebedürftige<br>Spezielle Ernährungsformen<br>mehr selbstbestimmung  |
| Mehr Hand in Hand arbeiten. Die Hotellerie müsste auch bei pflegerischen Aufgaben mithelfen können.   |
| Sie werden sich verändern in Form von Teilung zwischen Gastronomie und Hotellerie, der Bereich Service wird immer kleiner dafür braucht es mehr Betreuung seitens Pflege.   |
| Mehr Ansprüche/Erwartungen an die Verpflegung im Angebot, an die Essenszeit ect.  |
| andere Bedürfnisse<br>Bewohner treten später ein und brauchen zunehmend Unterstützung   |
| dezentrale Küche - individuelles Angebot und flexibilität beim Zeitpunkt, bereichsübergreifendes arbeiten   |
| in Bezug auf Flexibilität, Angebot sowie Essenszeiten.  |
| Die individuellen Bedürfnissen bei jedem Bewohner besser umsetzen können, in allen Bereichen.<br>Verpflegung, Reinigung, Wäscheservice  |

**Roboter:**

Welche Eigenschaften und Fähigkeiten müsste ein Roboter haben, damit ich ihn für meine täglichen Aufgaben benützen werde?

|  |
|--|
| Er müsste mir in meiner Arbeit helfen.   |
| Abnahme von Routinearbeiten,   |
| Keine, für Bewohnende in Langezitinstitutonen sind menschliche Nähe und Zeit für deren Anliegen das wichtigste Gut, welches viel Leid und Medikamentenkonsum mindern würde. Aber dafür hat niemand ein Ohr. Es wird aber andererseits an Technologien jenseits der Menschlichkeit geforscht. |
| Einsatz ohne grosse Vor- und Nachbereitung (zeitlich) muss nötig sein<br>Verständliche Sprache   |
| Klaren Anweisungen folgen können   |
| Assistenzroboter müssen diverseste Arbeiten übernehmen können und in der Geschwindigkeit mithalten. Wir haben heute einen im Einsatz, der weit davon entfernt ist.   |
| Arbeiten entlang klarer Prozesse erledigen und dies in Zusammenarbeit mit den Menschen.  |
| Transport von Lebensmittel, wenn weite Wege vorhanden. Für Interaktion mit demenzerkrankten Menschen.  |

*Fortsetzung*



## Fortsetzung

|  |
|--|
| - exaktes Arbeiten<br>- gute Qualität erbringen  |
| reden Sie bitte nicht von Roboter. Der Bewohner möchte gut betreut werden!   |
| Das Wichtigste ist das verlässlich funktioniert und es muss eine Arbeitserleichterung resultieren.   |
| Intelligent, leise und zumindest z. B. Essen und Trinken zum Bewohner bringen, Bestellungen aufnehmen  |
| Einfach bedienbar, gutes Aussehen, spricht Mundart, verlässlich...   |
| Bin kein Fan von Robotern, ich meine, gute Geräte sind genug   |
| Er muss selbständig Aufgaben ausführen können. Er muss das Personal bei den Aufgaben unterstützen, z.b. im Bereich der Logistik, Essenswagen holen, zurückbringen. Er sollte sich mit Bw die sich auf dem Gang aufhalten unterhalten können.   |
| - Intuitive Bedienung<br>- Flexibel einsetzbar<br>- Ansprechender Auftritt > gute Akzeptanz  |
| Technisch ausgereift und voll funktionsfähig. Es braucht Vertrauen in die Funktionalität. Einfache arbeiten müsste der Roboter übernehmen können (Service am Tisch, einfache Pflege wie Tablettenabgabe, Reinigung, Gesellschaft leisten etc.) |
| Hilfsmittel zur Unterstützung der Mitarbeitenden ist sicher sinnvoll. Jedoch ein Roboter wird nie einen Menschen ersetzen können.  |
| Er müsste nach vorgegebenen Prozess funktionieren (ohne Probleme)  |
| Gewisse Flexibilität, Eingehen auf verschiedene Wünsche/Anforderungen  |
| Er müsste eine Seele haben...  |
| nur für stupide Massenarbeitsabläufe, ohne Bewohnerkontakt   |
| Gar keine. Würd ich nie benutzen   |
| Reagieren auf Ton und Sprachbefehle  |
| Sehe fast keine Möglichkeit eine Roboter einzusetzen, weil Flexibilität in der täglichen Routine Arbeiten erforderlich sind.   |
| Wird es so nie geben   |
| Er müsste Bring- und Holbefehle ausführen können.  |
| Kostengünstige Anschaffung.  |
| Einfache Bedienung<br>Menschliche Züge, Zuhörer, etc.  |
| kann ich nicht beantworten   |
| Die Fähigkeit zum Ausführen von Wiederkehrenden Arbeiten. Wie Portionieren schneiden bestimmter Schnittformen, Verpacken von Lebensmitteln.  |
| - Zuverlässigkeit<br>- Zielgruppengerechte Bedienung / hohe Bedienerfreundlichkeit / einfache Bedienung<br>- Sprachassistent   |
| ein Dialog müsste möglich sein, Rückmeldungen müssten eingeholt werden können, er/sie/es dürfte nichts und niemand verletzen und Gefahren abschätzen können...   |
| Niemals ein Roboter zutun  |
| Unauffällig, selbständig   |

## Fortsetzung

*Fortsetzung*

|  |
|--|
| einfache Hol- und Bringdienste inkl., Entertainment.   |
| Narrow AI kann für die Verrichtung von Aufgaben in der Produktion oder im Transport verwendet werden, aber niemals die zwischenmenschliche Interaktion wie z.B. im Service ersetzen.                         |
| Verteilen von Getränken<br>Reinigungsarbeiten<br>Unterhaltungszweck wenn z.B. ein Fernseher, Spiele integriert sind, welche flexibel auf den Wohngruppen umherfahren.  |
| Menschlichkeit   |
| Empathisch und Menschlich  |
| Reinigungsarbeiten abnehmen, damit sich die Menschen um die Menschen kümmern können.   |
| Er muss sprechen, laufen, kommunizieren und anpacken können.   |
| Ich als Küchenchef müsste einen Roboter haben, der über Sozialkompetenzen verfügt, rüst Aufgaben erledigen und reinigen sowie Abwaschen kann.<br>Er müsste auch diverse Sprachen als Dolmetscher übernehmen. |
| ich bin gegen Roboter im Umgang mit betagten Menschen  |
| was ist ein Roboter?<br>vielseitig, damit er Lücken an Stationen schliessen könnte. Einfach programmierbar...  |
| Hohe Beweglichkeit. Möglichst "sehr"Eigenständig. Lehrend.   |
| die monotonen immer wiederkehrenden Arbeiten könnte er uns abnehmen, er müsste einfach zu bedienen sein  |

**Arbeitskultur:**

Wenn sich die Arbeitskultur in den Langzeiteinrichtungen nicht verändert, dann passiert Folgendes:

|   |
|---|
| Dann werden wir immer weniger Mitarbeiter gewinnen können.  |
| Dienstleistung kann nicht mehr erbracht werden, Angehörige müssen Dienstleistung/Betreuung/Pflege erbringen   |
| Es bleibt überhaupt keine Zeit mehr für die Bewohnenden, Diese werden vermehrt an psychischen Problemen erkranken und vereinsamen.  |
| Ausrichtung und Balance zwischen Pflege UND Betreuung wird zunehmen anspruchsvoll - Haltung, dass Betreuung neben der Pflege auch dazugehört muss zwingend vermehrt vermittelt werden.  |
| Bewohnende werden unzufrieden und weichen je nachdem auf alternative Angebote aus   |
| Der Fachkräftemangel wird sich weiter verschärfen, aber die Menschen werden weiterhin adäquat und gut gepflegt und betreut  |
| Bedürfnisse der Bewohnende und Mitarbeitenden werden individueller. Eine Vereinbarkeit beider ist nicht mehr ausreichend möglich.   |
| Wieso soll sich die Kultur verändern? Die Kultur ist in den meisten Häusern hervorragend. Die Haltung gegenüber Neuem muss sich ändern und damit auch den Mut haben, etwas auszuprobieren. Unsere Bewohner/innen kann man mehr zutrauen als wir uns das vorstellen. |
| - Personalkräftemangel  |
| Die Disziplinäre Zusammenarbeit muss funktionieren, Anpassung der Arbeitszeiten (geteilte Dienste), flexibler. Sonst finden wir keine Fachkräfte mehr um eine hochwertige Dienstleistung bieten zu können.  |

*Fortsetzung*

## Fortsetzung

|   |
|---|
| keine Veränderung, kein Wachstum  |
| Kostenexplosion   |
| wir passen uns den Bedürfnissen der Bewohnenden soweit wie möglich an   |
| Ich denke, die Arbeitskultur der Institutionen ist auf gutem Weg.<br>Viel mehr wird die Arbeitseinstellung der nächsten Generation ein Problem darstellen.<br>(Viele arbeiten nur noch Teilzeit, hoher Lohn, weniger Identifikation mit dem Betrieb...) |
| wird die Digitalisierung verpasst.  |
| Bettenbelegung sinkt und Finanzierung kann nicht sichergestellt werden.<br>Attraktivität sinkt  |
| Heime werden schliessen müssen, da sie das Personal nicht mehr haben, oder das Personal durch den Spardruck ausbrennt, krank wird und der Arbeitsort Langzeitpflege weiterhin an Attraktivität verliert.  |
| Es bleibt immer weniger Zeit auf die Bedürfnisse der Bewohner einzugehen. Die Bürokratie frisst jegliche Zeit weg. Der Arbeitgeber wird unattraktiv. Es wird immer schwieriger sein in jedem Bereich Mitarbeitende zu finden.                           |
| Ich denke es wird einen grossen Fachkräftemangel in allen Bereichen geben - insbesondere in ländlichen Regionen.  |
| Wird die Auslastung darunter leiden --> Finanzierung  |
| unzufriedene, alleingelassene Menschen deren Fähigkeiten nicht mehr genutzt werden können.  |
| fehlendes Fachpersonal<br>Anerkennung der spezifischen Ausbildung als Fachfrau Langzeitpflege nötig   |
| Die Pflegequalität wird sinken aufgrund von Personalmangel und nicht qualifiziertem Personal<br>Individualität wird nicht mehr gelebt   |
| Ausbrennen von Mitarbeiter:innen, Bewohner:innen suchen andere Institution  |
| Jeder Mitarbeiter trägt dazu bei!   |
| Wird die Pflege und Betreuung tendenziell schwierig finanzierbar.   |
| Grösser Fachkräfte Mangel.<br>Unzufriedenheit.  |
| Leere Betten  |
| noch stärkere Zunahme des Fachkräftemangels<br>unzufriedene Bewohner  |
| Qualität sinkt!<br>Betreuung kann nicht mehr gewährleistet werden.<br>Die Stimmung und die Langzeitabsenzen werden exponentiell zunehmen.   |
| Personal Mangel, vermehrtes Auslagern von Prozessen und Tätigkeiten.  |
| - Wettbewerbsfähigkeit sinkt aufgrund fehlender Kundenorientierung<br>- Grundhaltung "Bewohner:in als Kunde"  |
| ...gibt es keine jungen Menschen mehr, die die Alten pflegen  |
| Vor allem geteilte Dienste sind das Problem. Kein Personal mehr rekrutieren   |
| Dann werden wir die Zukunft nicht mit den bisherigen finanziellen Ressourcen bewältigen können.   |
| Mehr Personalwechsel, Strukturen gehen verloren.<br>Unzufriedene Bewohnende usw.  |

## Fortsetzung

*Fortsetzung*

|   |
|---|
| Das kollektive jammern sollte irgendwann aufhören. Die Betriebe sind für die Zufriedenheit ihrer MA auch selber verantwortlich. Die Bereitstellung von Mitteln ist hierbei aber auch entscheidend. Es gibt auch viele gute Beispiele. |
| Weiss ich nicht.  |
| Ressourcen werden noch in einem höheren Masse fehlen. 2 Klassen Pflege und Betreuung. wer zahlt erhält Qualität. Kleine Heime haben keine Chance mehr zu existieren. Pflege-und Betreuungsqualität sinkt weiter.                      |
| Das Klientel bewegt sich, die Institutionen bleiben stehen, wir verlieren den Draht zu unserer Kundschaft und unser Markt zieht an uns vorbei   |
| Immer weniger Fachkräfte  |
| Müssen viele Betten geschlossen werden.   |
| Wir werden noch mehr vom Ausland abhängig sein. Ausländische Arbeitskräfte müssen uns unterstützen. BW werden immer mehr bis ans Ende ihrer tage zu Hause gepflegt werden.  |
| Wir werden die Betten nicht mehr belegen können!<br>Wir werden keine Mitarbeiter mehr anstellen können.   |
| kann der Personalengpass noch grösser werden?   |
| Die Arbeitskultur muss wachsen. Eine Transformation ist normal und wird durch gutes Management begleitet.   |
| Mitarbeiter- Mangel / Fachkräfte- Mangel in allen Bereichen.  |
| - wir haben eine gute Kultur:)  |

**Attraktivität der Branche :**

Für junge Mitarbeitende ist die Heimlandschaft Schweiz ein attraktives Arbeitsumfeld, weil:

|   |
|---|
| Momentan zu unattraktiv.  |
| Sinnstiftende Aufgabe, verschiedene Kompetenzen sind gefragt  |
| Vor allem die Arbeitszeiten in der Hotellerie (Gastro) wesentlich atraktiver sind als in der Gastronomie. Zudem werden bessere Löhne bezahlt.   |
| sie können sich mit ganzheitlichen Prozessen (Pflege & Betreuung) beschäftigen und die Verantwortung damit sehr gross<br>die Aufgaben in einem Heim sind grundsätzlich in der Begleitung, Betreuung & Pflege von Betagten<br>Mitmenschen sehr sinnstiftend und wertvoll |
| - ein vermutlich krisensicherer und ausbaufähiger Job   |
| die Menschen im Zentrum stehen  |
| spannendes Aufgabengebiet<br>interdisziplinäre und interprofessionelle Zusammenarbeit<br>flexible Einsatzmöglichkeiten<br>Sicherer Arbeitsplatz<br>grosse Sinnerfüllung   |
| - Arbeiten mit Menschen, welche meist dankbar sind<br>- sinnvolle Aufgabe<br>- mehr Kompetenzen als im Spital/Klinik  |
| Ist am Wachsen und sich am Verändern, Spezialisierungen wie Wohnen mit Service, betreutes Wohnen usw. nehmen zu und ergeben sehr interessante Stellen.  |
| ist es jedoch nicht. Die tägliche Praxis berichtet ein anderes Bild   |

*Fortsetzung*

*Fortsetzung*

|   |
|---|
| Vielfältige Aufgaben und Karrieremöglichkeiten auf sie warten<br>Alle Bildungsniveau abdecken kann  |
| viel Gestaltungsfreiraum.   |
| vielseitige Möglichkeiten, gut durchdachtes Bildungssystem, Querumsteigen und andere Aufgaben machen können, Innovation<br>guter Lohn und Sozialversicherungen  |
| Geregelter Tagesablauf im Pflegebereich und Gastgewerbe<br>Angemessene Löhne<br>Arbeitszeitkontrollen sind sehr gut<br>Löhne sind gesichert   |
| Für die Ausbildungen wird sich viel Zeit genommen.  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planbare Arbeitseinsätze</li> <li>- Wertschätzende Kultur</li> <li>- Sinn-stiftende Arbeit</li> <li>- Sicherer Arbeitsplatz</li> </ul>   |
| Familiärer Umgang, Stabilität in den Beziehungen zu den alten Menschen (wenig Wechsel im Vergleich zum Spital)  |
| Es immer einfacher wird zu studieren und sich weiter zu Entwickeln. Weil es genügend offene Stellen auf dem Arbeitsmarkt hat und so die Möglichkeit bietet die Angebote zu vergleichen und den geeigneten Arbeitsplatz auszuwählen.             |
| Sozial & sicher   |
| Tieferes Kennenlernen von Bewohnern möglich, da diese länger als im Spital<br>Attraktivere Arbeitsdienste als im Spital   |
| Das Heim bietet ein vielfältiges Berufsfeld und ist der ideale Ort um seine Sozial- und Führungskompetenzen zu stärken.   |
| sicherer Arbeitsplatz<br>Kontakt mit Menschen<br>Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten   |
| Geregelte Arbeitszeiten, Job-Sicherheit, wachsende Branche, Breites Angebot an Branchen welche vertreten sind   |
| Sinn in der Arbeit<br>Sozial sich einsetzen   |
| die Beziehungsarbeit mit dem Menschen im Vordergrund steht. Gleichzeitig bietet sich in der Langzeitpflege ein interessantes Wirkungsfeld aufgrund einer grossen Vielfalt von Krankheitsbildern und Verhaltensformen.                           |
| Gute Arbeitszeiten.<br>Besserer Lohn als in der Gastronomie.<br>Weniger Druck.  |
| Vielfältiges Tätigkeitsangebot<br>Gute Arbeitsbedingungen   |
| befriedigende Arbeit<br>Beziehung zu den BW kann über längere Zeit gepflegt werden (im Gegensatz zum Akutbereich)<br>sinnvolle Arbeit<br>Hoffentlich höheres Ansehen, da in der Gesellschaft die Arbeit immer mehr geschätzt wird (Demographie) |
| Sie gute Arbeitszeiten vorfinden und eine Planbare Arbeitslast vorhanden ist. Die auch das eingehen auf Persönliche Bedürfnisse ermöglicht.   |

*Fortsetzung*

*Fortsetzung*

|  |
|--|
| - sinnstiftende Tätigkeit<br>- viel Anerkennung & Wertschätzung von den Bewohner:innen für die Arbeit<br>- Beziehungsebene<br>- Life Balance: 24/7 Betrieb ermöglicht Vereinbarung mit privaten Prioritäten  |
| ...derzeit hat es für die Fachkräfte überall einen Job und die hohen Lohnforderungen werden fast immer gegeben   |
| Viele Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten. Auch 2. Bildungsweg  |
| es spannende Projekte gibt, neue Prozesse eingeführt werden können   |
| Geregelte Arbeitszeiten, gute Sozialleistungen, Förderung von Weiterbildungen und Ausbildungen, sozialer Umgang.   |
| wird sich zeigen   |
| Geregelte Arbeitszeiten, sichere Arbeitsplätze, soziale Sinnhaftigkeit.  |
| durch den längeren Aufenthalt in Heimen ( gegenüber Spitälern) Beziehungen gestaltet werden können. Vielseitiges Entwicklungsfeld, Fachgebiete. Hohes Mass an Verantwortung  |
| halb geregelte Arbeitszeiten, viele Angebote Verbilligungen und Rabatte neben Lohn   |
| Ansprechende Arbeitszeit<br>Familiäres Umfeld<br>Weniger Schnellebig   |
| keine Antwort  |
| Vielfältig, abwechslungsreich und spannend   |
| Hier hat es sehr viel Lebenserfahrung in einem Haus. So viele Geschichten über vergangene Zeiten. (2ter Weltkrieg, Spanische Grippe,ect.) sehr spannend um zuzuhören!<br>Ich treffe jeden Tag viele Grosis und Grossväter, dass bereichert mein Leben ungeheuerlich! |
| - sinnvolle Arbeit<br>- sichere Arbeitsstelle  |
| Verhältnismässig gute Löhne auf dem Papier. Ansonsten ist Jungköchen zu empfehlen den Horizont zu erweitern - Job hopping.   |
| Geregelte Arbeits-, und Freizeit.  |
| - Wirtsch. sicherer Arbeitsplatz, vielseitig, abwechslungsreich, ist dankbare Aufgabe - es kommt etwas zurück von den Menschen   |

**Weltlage Veränderungen:**

Die aktuelle Weltlage löst spürbare Veränderungen auch in der Heimlandschaft Schweiz aus, nämlich:

|   |
|---|
| Energiekosten, Preisgestaltung,   |
| die massive Teuerung schlägt sich auf dem Budget und damit auf den Pensionstaxen der Bewohnenden nieder. Die Kosten müssen abgewälzt werden, was zu mehr Forderungen im Bereich der Ergänzungsleistungen führen wird, was sich wiederum negativ auf den öffentlichen Haushalt auswirkt. |
| z.B. "neues Klientel" mit Migrationshintergrund   |
| Versorgungängste  |
| Lieferengpässe, Inflation, Strommangellage, Strompreisexplosion   |

*Fortsetzung*

## Fortsetzung

|   |
|---|
| erhöhte Ausgabenkosten<br>Wunsch nach mehr Sicherheit<br>Wunsch nach mehr Individualität  |
| - Verunsicherung<br>- Ängste vor der Zukunft<br>- sehr hohe Arbeitsbelastung während Corona -> Abwendung vom Pflegeberuf  |
| Bei dieser Frage kommt es darauf an was mit der aktuellen Weltlage gemeint ist.   |
| ältere Menschen mit Migrationshintergrund, erschwerte Sprachbarriere  |
| Fachkräftemangel verschärft sich, Personal noch internationaler   |
| Keiner will in ein Heim...somit kommen die Bewohnenden immer später ins Heim und sind in der Regel multimorbid. Die Aufenthaltsdauer sinkt massiv.  |
| Abhängigkeiten in der Versorgung vom Ausland,   |
| Zu wenige Fachkräfte  |
| - teurere Produkte , was zu teureren Löhnen führt, was zu mehr Defiziten führt wenn der Tarif nicht angepasst wird.   |
| - Teurer Einkauf diverser Güter   |
| Demographischer Wandel wird in der Politik verschlafen, es gibt kaum noch Personal, Situation verschärft sich (Preisanstieg) durch Inflation  |
| Die Menschen stossen schneller an ihre Grenzen. Eine Überbelastung erzeugt häufigere Arbeitsausfälle, welche von den Mitarbeitenden getragen werden müssen und zu einer noch grösseren Belastung führt.   |
| Ressourcenengpässe  |
| Kostenerhöhungen diverser Produkte<br>Lieferverzögerungen   |
| Die Mitarbeitenden sind gestresst, unter Druck und mit sich selbst beschäftigt, da sie oftmals in finanzieller Not sind.  |
| Konzentration auf eigene Werte, Haltungen, Konzentration aufs Wesentliche, muss nicht immer mehr sein, Aufwände steigen, Rendite sinkt=zusätzlicher Leistungsdruck,   |
| Arbeitskräfte fehlen in allen Bereichen   |
| Ausgehend von den Bewohnenden sind keine Veränderungen spürbar, welche in einen direkten Bezug zur Weltlage gebracht werden könnten. Die Veränderungen zeigen sich vielmehr in der Verfügbarkeit von Waren und Material und den steigenden Preisen. |
| Es wird vermehrt Regional eingekauft.<br>Nachhaltigkeit und Stromsparen haben an Gewicht gewonnen.  |
| Infrastrukturelle Anpassungen<br>Kostenerhöhungen   |
| betriebswirtschaftlicher Druck wird immer grösser<br>immer grösser werdende Diskrepanz zwischen Bedürfnissen/Anforderungen der Bewohner und der Finanzierung der Pflegeplätze   |
| Höhere Kosten von div. Gütern.  |
| Kostendruck, Erarbeiten von Notfall-Versorgungskonzepten und deren Umsetzung.   |
| - steigende Kosten haben Einfluss auf die Tarifgestaltung<br>- Verunsicherung bei Bewohner:innen aufgrund Biografie erfordert   |

## Fortsetzung

*Fortsetzung*

|   |
|---|
| Angst --> kommt der Krieg auch in die Schweiz? Verunsicherung --> wie Pflegen bei Stromausfall? Prioritäten --> kümmere ich mich in Notlagen zuerst um meinen Job oder meine Familie? Covid --> möchte ich mir vom Staat vorschreiben lassen, dass ich mich impfen und in Quarantäne muss |
| Angst, Unsicherheit   |
| Finanzielle Ängste, was kommt nach Corona und dem Krieg in der Ukraine noch alles auf uns zu  |
| Verunsicherung und Ängste bei den Bewohnenden. Strom, Finanzen<br>Unsichere Weltlage, Krise   |
| Migration - Multikulti / Alternde Gesellschaft / breite Palette an Bedürfnissen   |
| Finanzieller Druck! Fehlende fachliche Ressourcen   |
| Finanzielle Sorgen, kleine Heime können nicht mehr überleben.   |
| Es ist sehr schwierig zu beurteilen. Aktuell vor allem durch Lieferengpässe bei Produkten welche in den Institutionen gebraucht werden. Grundsätzlich spürt man die Ungeduld, und den Druck.  |
| Weil es Heime gab, wo sich die Angehörigen nicht von ihren liebsten verabschieden konnten, da das Heim geschlossen war.<br>Die Preise steigen, ich denke dass sich das viele schon auch überlegen.  |
| - Strommangel   |
| nicht spürbar   |
| Beschaffungsschwierigkeiten. Energie- Fragen.   |
| - Sparsam mit allen Ressourcen umgehen, Stromverbrauch bewusster kontrollieren...   |