



Seniorinnen  
im Hotel: Ein  
attraktives  
Kundensegment  
FOTO: GETTY

## Gepflegter Urlaub

Hoteliers nehmen ein neues Gästesegment ins Visier: Hilfsbedürftige Senioren

VON CORNELIA KRAUSE

ZÜRICH «Älter und weiblicher» werden die Gäste der Schweizer Hotels in den kommenden Jahrzehnten – so die Prognose von Schweiz-Tourismus-Direktor Jürg Schmid. Den demografischen Wandel haben auch die Hoteliers erkannt. Nicht zuletzt weil Krisen Innovationen fördern, nehmen sie ein neues Gästesegment ins Visier: pflegebedürftige Senioren. Nach einem Pilotprojekt 2012 startet kommende Woche ein landesweites Programm in Zusammenarbeit mit dem spitalexternen Pflegedienst Spitex. Es soll den rund 230 000 Spitex-Kunden Ferien im Hotel ermöglichen. «Die Spitex-Bezüger erhalten in den Ferien die gleichen Leistungen wie daheim zu gleichen Kosten», sagt Projektleiterin Susanne Gäumann. Meist handle es sich um Senioren, die Hilfe beim Waschen und Anziehen benötigen und sich ohne Hilfe nicht mehr in die Ferien trauten.

Das Projekt Claire & George Hotelspitex, für das die Stiftungsgründung bevorsteht, wird jährlich bis 2015 mit rund 130 000 Franken vom Innotour-Programm des Staatssekretariats für Wirtschaft unterstützt. Über eine Internetseite und eine Hotline

können Senioren und Angehörige ab sofort Informationen zu Hotels einholen und buchen. Vorläufig sind am Projekt vor allem 2- bis 5-Stern-Hotels im Berner Oberland und im Tessin beteiligt. Grundsätzlich könne ein Aufenthalt aber in Absprache mit dem Hotelier in jedem Hotel der Schweiz organisiert werden, sagt Gäumann. Die Stiftung sieht sich als Intermediär zwischen Hotelier und Spitex-Organisationen im Wohn- und Ferienort und übernimmt die kostenlos Organisation der Reise und der Pflegeleistungen.

### Hoteliers wollen ihre Stammgäste länger halten

Die Hotellerie lässt sich die betagten Gäste etwas kosten. Hotels zahlen für die Gästevermittlung 15 Prozent Provision an die Stiftung. «Wir müssen uns aufgrund der demografischen Entwicklung auf den alternden Gast einstellen», sagt Thomas Allemann, Geschäftsleitungsmitglied von Hotellerieuisse. Probleme bei der Betreuung der Senioren sieht er nicht. Die Pflege werde ja von der Spitex übernommen. Den Hoteliers biete das Projekt in erster Linie die Chance, Stammkunden länger zu halten. Als Prüfstein sieht Allemann allerdings die Kos-

tendeckung. Denn das Projekt, an dem sich Hotellerieuisse als Partner, möglicherweise auch als Stiftungsratsmitglied beteiligt, soll nach zwei Jahren schwarze Zahlen schreiben. Auf den grossen Ansturm bereitet man sich bislang nicht vor: Gäumann hofft sich nach zwei bis drei Jahren etwa 300 Buchungen jährlich.

Auch die Abrechnungspraxis mit der Spitex muss sich noch bewähren. Zwar sind die Kosten für Spitex-Leistungen schweizweit einheitlich geregelt und werden von den Krankenkassen übernommen. Ein Teil der Leistungen wird aber vom Kanton oder der Gemeinde finanziert. Bei ausserkantonalen Feriengästen soll diese Restfinanzierung weiterhin der jeweilige Wohnkanton oder die

Wohngemeinde übernehmen. Im Pilotprojekt bewährte sich der Ansturm. Sollten Probleme bei der Abrechnung auftreten, verspricht die Stiftung Hilfe.

Die Spitex-Organisationen selbst sind überzeugt, die Mehrarbeit stemmen zu können. Grundsätzlich sei die Betreuung von Feriengästen nicht komplett neu, sagt etwa Urs Kernen von der Spitex Interlaken. Jährlich würden bereits bis zu 25 Feriengäste zusätzlich zu den Stammbezügern betreut. Allerdings müssten die Gäste ihren Aufenthalt und die Betreuung bisher selbst organisieren. «Käme nun der grosse Ansturm, wären wir mit zusätzlichen Mitarbeitern gerüstet», sagt Kernen.

Im Pilotprojekt nahmen nur Schweizer teil, und sie verreisten meist zu zweit – als Ehepaar oder mit einem erwachsenen Kind. Anfragen erhielt Gäumann sogar bereits aus Deutschland.

Auch Hotellerieuisse sieht bereits Potenzial für Kundschaft jenseits der Grenzen. Eine Lancierung des Projekts im Ausland wäre in einem zweiten Schritt denkbar, sagt Allemann. Infrage kommen dürften wohl zahlungskräftige Ausländer, die weder der starke Franken abschreckt noch die in diesen Fällen wohl meist selbst zu zahlenden Kosten für die Spitex.

### Claire und George

**Geeignet für:** Spitex-Bezüger aus der ganzen Schweiz, Selbstzahler aus dem Ausland.

**Kostenübernahme:** Hotel bezahlt der Gast, Spitex-Leistungen die Krankenkasse und die jeweilige Gemeinde oder der Wohnkanton.

**Informationen:**  
[www.claireundgeorge.ch](http://www.claireundgeorge.ch)