

Zorghotel – Breda

Samenwerking tussen Stichting Elisabeth en Thuiszorg Breda

Februari 2006

Antoinette Bolscher, RIGO Research en Advies

Stichting Elisabeth en Stichting Thuiszorg Breda hebben gezamenlijk een Zorghotel opgericht. Het Zorghotel bevindt zich op de bovenste verdieping van Zorg- en Behandelcentrum Elisabeth, een gecombineerd verzorgings- en verpleeghuis aan de rand van het centrum van Breda. Het Zorghotel is in 1997 gestart met zes appar-



tamenten, en is in 2001 uitgebreid tot 16 appartementen. In het Zorghotel wordt 'verplaatste thuiszorg' geboden: het Zorghotel biedt mensen die tijdelijk niet meer thuis kunnen blijven of die nog niet naar huis kunnen na een ziekenhuisopname, de mogelijkheid van een vervangende thuissituatie met zorg. In termen van indicatie betreft het Zorghotel een extramuraal product. De doelgroep betreft mensen met een indicatie voor circa 28 uur zorg per week. De gemiddelde verblijfsduur varieert tussen zes en twaalf weken. Het hotelmatige aspect ligt in het Zorghotel Breda met name in de klantgerichte benadering en cultuur: de cliënt is er gast.

Achtergrond en doelgroep

Op de negende verdieping van het Zorg- en Behandelcentrum Elisabeth woonden tot zo'n tien jaar geleden religieuzen. Toen zij verhuisden naar de congregatie kwamen de appartementen vrij en ontstond het idee om hier logeerkamers te maken. Elisabeth ging daarvoor met de Thuiszorg om tafel, omdat men de logeerfunctie vooral zag als extra opvangmogelijkheid voor de zorg in de thuissituatie. In 1997 is gestart met zes appartementen. De logeerfunctie bleek in een behoefte te voorzien; om tegemoet te komen aan de grote vraag werd er in 2001 uitgebreid naar 16 appartementen. De provincie gaf een financiële bijdrage om de badkamers bij deze nieuwe appartementen rolstoelvriendelijk te maken.

In het Zorghotel verblijven drie categorieën cliënten:

- 1 Mensen die (een lichtere vorm van) nazorg behoeven na een ziekenhuisopname en nog niet naar huis kunnen, bijvoorbeeld na een polsbreuk, na een operatie. Dit betreft circa de helft van de cliënten.

- 2 Mensen voor wie het thuis tijdelijk niet meer gaat, bijvoorbeeld doordat de mantelzorger overbelast is of op vakantie gaat, of de zorgvraag tijdelijk verhoogd is. Veelal gaan mensen na een tijdelijk verblijf terug naar de thuissituatie; soms wordt gekozen voor een verhuizing naar het verzorgingshuis; bijvoorbeeld als de cliënt in eerste instantie de keuze had gemaakt om niet naar een verzorgingshuis te gaan, maar tijdens het verblijf in het Zorghotel ervaren heeft dat verblijf binnen een instelling toch aansluit bij zijn behoefte. Deze tweede categorie betreft ongeveer een kwart van de cliënten.
- 3 Paliatieve zorg en stervensbegeleiding (hospice). Van deze functie wordt relatief veel gebruik gemaakt (dit betreft ook ongeveer een kwart van de cliënten). De hospice-functie in het Zorghotel onderscheidt zich van een regulier hospice doordat in het Zorghotel meerdere doelgroepen verblijven en een groot deel van de cliënten vanuit het Zorghotel weer naar huis vertrekt. Dat bepaalt mede de sfeer. Sommige mensen kiezen om die reden juist voor het verblijf in het Zorghotel in de laatste levensfase.

Het Zorghotel stelt als voorwaarde aan het verblijf in het Zorghotel dat de cliënt een AWBZ-indicatie heeft voor circa 28 uur zorg per week. Functies die het Zorghotel kan bieden zijn persoonlijke en huishoudelijke verzorging, verpleging, en ondersteunende begeleiding. In de indicatie betreft dit vaak de functie 'Extra': met 24 uren nabijheid. De functie verblijf wordt niet geboden; 'van oudsher' is het zorghotel een extramuraal product. Voor de financiële dekking wordt daarom als voorwaarde gesteld een minimum aantal uren geïndiceerde zorg. De cliënten betalen een eigen bijdrage voor verblijfskosten als voeding, televisie en telefoon.

De eisen aan de indicatie betekenen dat het Zorghotel Breda met name oudere cliënten heeft (de gemiddelde leeftijd is 75 tot 85 jaar) en een gemiddeld relatief lange verblijfsduur voor een hotel: de verblijfsduur varieert gemiddeld tussen zes en twaalf weken, in een enkel geval is de verblijfsduur beperkt tot een week. Uitgangspunt is dat het gaat om een tijdelijk verblijf; bij de start van het verblijf moet al duidelijk zijn waar mensen na het verblijf naar toe gaan; meestal is dat de thuissituatie. Er verblijven gemiddeld 120 cliënten per jaar in het Zorghotel. De bezettingsgraad is 85%.

Naast het Zorghotel kent Elisabeth een interim-afdeling (overbruggingsafdeling). Op deze afdeling verblijven mensen die zijn geïndiceerd voor opname in het verpleeghuis maar voor wie nog geen plaats beschikbaar is. Op de interim-afdeling wordt verpleeghuiszorg aangeboden, in vergelijking tot de zorg in het Zorghotel biedt de interim-afdeling zwaardere zorg.

Wat maakt de voorziening tot zorghotel?

Het Zorghotel is gevestigd in een afdeling van het Zorg- en Behandelcentrum Elisabeth. De zestien kamers op deze afdeling zijn ingericht als hotelkamer: de kamers zijn gemeubileerd en beschikken over eigen sanitair, oproepsysteem, koelkast, kluisje, televisie en telefoon of telefoonaansluiting. Wat betreft de ac-

commodatie lijkt het Zorghotel nog wel op een afdeling van een zorgcentrum, maar heeft een eigentijdse aankleding. Zorgmedewerkers dragen een uniform. Het hotelmatige aspect van het Zorghotel Breda is met name gelegen in de klantgerichte benadering waarin cliënten als gast worden benaderd. Vraaggericht werken en inspelen op de wensen van de cliënt is het adagium. Er is veel aandacht en zorg voor de mensen. De cliënt heeft zijn eigen (tijdelijke) appartement in het Zorghotel en dat betekent dat de zorgmedewerkers bij de cliënt thuis zijn als zij in het appartement komen. Uitgangspunt is dat mensen zelf de regie hebben en zelf hun ritme kunnen aangeven: wanneer het ontbijt, wanneer douchen bijvoorbeeld. Tegelijkertijd wordt er professionele hulp en advies geboden.

Met de cliënt wordt een zorgplan opgesteld. Er is 24 uur per etmaal zorg aanwezig. In het zorghotel zijn werkzaam: een verpleegkundige, verzorgenden, verzorgenden IG, verzorgingshulpen B, vrijwilligers. Er kan voor acute verpleegkundige zorg tevens (24 uur per etmaal) een beroep worden gedaan op het verpleegkundig dienstdoend hoofd van Elisabeth, indien nodig op wijkverpleegkundigen van de thuiszorg.

Kenmerkend voor het Zorghotel is dat het gaat om een verplaatste thuissituatie. Dat betekent ook dat de medische en paramedische zorg wordt geboden vanuit de eerste lijn: de eigen huisarts van de cliënt, fysiotherapie vanuit de eerste lijn of op basis van eerstelijns afspraken van de fysiotherapie van Elisabeth, et cetera.

Cliënten kunnen gebruik maken van de georganiseerde activiteiten in het Zorgen en Behandelcentrum. Er is een huiskamer met pantry, die wordt gedeeld met de naastgelegen interim-afdeling.

Zorg- en Behandelcentrum Elisabeth gaat vanaf eind 2006 op het huidige terrein nieuwbouw realiseren, waarin ook het Zorghotel een plaats gaat krijgen.

Samenwerking en organisatie

Het Zorghotel is een samenwerkingsproject tussen Stichting Elisabeth en Stichting Thuiszorg Breda. Voor beide organisaties is het een win-winsituatie: de Thuiszorg heeft een mogelijkheid om cliënten voor wie het thuis tijdelijk 'niet meer' of 'nog niet' gaat, een vervangende thuissituatie aan te bieden en ook in die situatie hen zorg te bieden. Elisabeth kon de afdeling die leeg kwam weer inzetten en mensen een goede tijdelijke verblijfssituatie aanbieden met zorg. Daarvoor is samenwerking met de thuiszorg belangrijk gebleken. Er is in de loop van de jaren een gezamenlijke identiteit en visie op zorg ontwikkeld. Daarvoor is en wordt gebruik gemaakt van elkaars kwaliteiten, procedures en zorginhoudelijke protocollen.

De samenwerking van beide organisaties vindt ook plaats doordat cliënten doorverwezen en aangemeld worden voor verblijf in het Zorghotel door transferverpleegkundigen van de thuiszorg die werkzaam zijn in ziekenhuizen. Via deze lijn komen de cliënten die behoefte hebben aan ziekenhuis-nazorg. Cliënten voor

wie het thuis tijdelijk niet meer gaat of die behoefte hebben aan palliatieve zorg komen veelal op verwijzing van wijkverpleegkundigen en/of huisartsen. Er wordt tevens samengewerkt met ondersteunende diensten van beide organisaties, waaronder bijvoorbeeld het cliëntenservicebureau Elisabeth. Het Zorghotel onderhoudt zelf goede contacten met het Zorgloket Breda (dit is een onafhankelijk informatieloket voor inwoners van Breda), het CIZ (Centraal Indicatieorgaan in de Zorg) en het Zorgtoewijzingsbureau van deze regio.

Medewerkers

De medewerkers in het Zorghotel zijn in dienst bij de Thuiszorg of bij Elisabeth. Er is een vast team voor het Zorghotel. (12,2 fte). Voor de diverse deskundigheden zie eerder in dit artikel.

Bekostiging

De zorg die wordt geleverd in het Zorghotel betreft AWBZ-zorg (persoonlijke en huishoudelijke verzorging, verpleging, en ondersteunende begeleiding, met eventueel 24 uren nabijheid). De zorg wordt door het zorgkantoor vergoed op basis van de indicatie en conform de geldende tarieven van het College Tarieven Gezondheidszorg (CTG). Mensen hebben een indicatie nodig van circa 28 uur zorg per week om in het Zorghotel te kunnen verblijven. Die voorwaarde aan het aantal uren zorg stelt het Zorghotel om kostendekkend te kunnen werken. Zoals eerder vermeld betalen cliënten een eigen bijdrage voor verblijfskosten als voeding, televisie en telefoongesprekskosten. Hiervoor krijgen zij een rekening van Stichting Elisabeth. Tevens zijn de cliënten de reguliere AWBZ-eigen bijdrage verschuldigd (via het Centraal Administratiekantoor (CAK)). Gezien het aantal geïndiceerde uren dat als voorwaarde geldt voor verblijf in het Zorghotel kan deze eigen bijdrage wel oplopen.

Tot slot

Stichting Elisabeth en Thuiszorg Breda hebben nadrukkelijk gekozen om het Zorghotel een samenwerkingsproject te laten zijn. Die samenwerking heeft inderdaad opgeleverd wat was verwacht: een thuisverplaatste situatie met zorgmogelijkheid creëren voor mensen die tijdelijk niet meer thuis kunnen blijven of nog niet naar huis kunnen. De visie op het Zorghotel en het beeld wat men wilde realiseren werden gedeeld en vormden het houvast in het ontwikkelen van de samenwerking.

Vraaggericht werken vereist voortdurend alert blijven op wat cliënten verwachten. Daarvoor wordt regelmatig met cliënten de zorg en zorgbeleving geëvalueerd. Deze evaluatiegegevens worden vastgelegd en meegenomen voor beleidsvoorstellen.

Er zijn verschillende factoren te benoemen die het Zorghotel Breda tot een succes maken:

- De cliëntgerichte wijze van werken die de cliënten en medewerkers erg aanspreekt.

- Het zorghotel blijkt een belangrijk onderdeel in de zorgketen: de mogelijkheid van kortdurend verblijf als het thuis even niet meer of nog niet gaat.
- Goede afstemming en afspraken met verwijzende instanties, verwijzers en cliënten weten het Zorghotel te vinden.
- De kwaliteit van zorg die geboden wordt en die door beide organisaties bewaakt wordt.

Voor meer informatie: www.elisabethbreda.nl