

Zorghotel de Palatijn - Alkmaar

Een viersterrenhotel, óók voor mensen met een zorgvraag

Februari 2006

Antoinette Bolscher, RIGO Research en Advies

Een sfeervol viersterrenhotel met 56 kamers, toegankelijk voor iedereen, óók voor mensen met beperkingen die een aangepaste accommodatie en / of zorg nodig hebben. Dat is de Palatijn, gestart in 2004. Het heeft de uitstraling van een uitnodigend, kleurrijk, goed verzorgd hotel met vriendelijke medewerkers. Niets lijkt te wijzen op een 'zorghotel'. Alleen iemand die goed oplet óf iemand die zelf in een



rolstoel zit, merkt met hoeveel aandacht het gebouw en de voorzieningen geschikt zijn gemaakt voor mensen met beperkingen. Brede deuren, rolstoeltoegankelijk sanitair, gewoon ogende bedden die te bedienen zijn als hoog-laag bed, een receptie met stoelen waar iemand die slecht ter been is of in een rolstoel zit eenvoudig kan 'aanschuiven'. Voor zorg die mensen eventueel nodig hebben is er een zorgteam beschikbaar. Het zorghotel richt zich op een brede doelgroep: van mensen die zorg nodig hebben na een ziekenhuisopname tot en met mensen die in hun vakantie aangewezen zijn op een aangepaste accommodatie en zorg, maar ook reguliere hotelgasten zijn welkom. De verblijfsduur loopt sterk uiteen, van enkele dagen tot enkele weken, afhankelijk van de reden van het verblijf.

Achtergrond en doelgroep

Zorghotel de Palatijn is gestart op 1 mei 2004. Het is nieuw gebouwd op de locatie waar tot die tijd een verzorgingshuis stond van Stichting De Dillenburg. Dit pand was verouderd en de toenmalige bestuurders besloten tot een volledige extramuralisatie van De Dillenburg en aansluiting bij de Integra Zorggroep. De gedachte was dat in een situatie van volledige extramuralisatie van verzorgingshuiszorg nog wel behoefte zou bestaan aan tijdelijke opvangmogelijkheden. Ook was er sprake van verkeerde bedproblematiek in het ziekenhuis. Zo ontstond de gedachte een zorghotel te realiseren. Een principiële keuze die toen is gemaakt, is om er een deskundige vanuit de hotellerie bij te betrekken. Deze keek met een geheel eigen blik naar de plannen, die er met name op gericht was (en nog is) om de gast centraal te stellen en zowel de accommodatie als de diensten en zorg rondom die gast op te bouwen. Het zorghotel moest geen zorginstelling worden met een hotelmatige inslag, maar een hotel dat ook geschikt is voor zorgbehoevenden. In die opzet lijkt de Palatijn goed geslaagd.

De ontwikkeling van het zorghotel heeft twee jaar voorbereidingstijd gekost, en 14 maanden bouwtijd. Nu staat er een modern gebouw, vier verdiepingen hoog, met 56 kamers: 24 twee-persoonskamers en 32 één-persoonskamers.

Het zorghotel richt zich in algemene zin op mensen met een zorgbehoefte en / of mensen die een aangepaste accommodatie nodig hebben. De belangrijkste doelgroepen die zijn te onderscheiden:

- Mensen die vanuit het ziekenhuis naar het zorghotel komen, veelal na een knie- of heupoperatie, maar ook bijvoorbeeld oncologie, mammacare, diabeteszorg, cardiologie.
- Mensen die komen voor recreatie (een lang weekend weg, een week vakantie) op eigen initiatief of via een touroperator. Er zijn met name voor deze laatste groep allerlei arrangementen samengesteld, die niet alleen voor zorgbehoevende maar ook voor 'reguliere' hotelgasten interessant zijn, bijvoorbeeld een tweedaags arrangement 'Alkmaar kaasstad', 'shopping Alkmaar', een beauty arrangement.
- Daarnaast kunnen ook zelfstandig thuiswonende ouderen en gehandicapten gebruik maken van het zorghotel, bijvoorbeeld als het thuis even niet meer gaat.
- Acht kamers van het zorghotel zijn tot medio 2006 in gebruik van het hospice in Alkmaar voor palliatief terminale zorg. Medio 2006 vertrekt het hospice naar een eigen locatie. De ervaring is dat deze groep zich mengt met de andere gasten en, door het verblijf in het zorghotel, geïntegreerd blijft in de maatschappij.
- Maar ook kunnen hotelgasten die niet specifiek op een aangepaste accommodatie of zorg zijn aangewezen, verblijven in dit hotel.

De zorg en de gradaties in zorg die gasten vragen in het zorghotel lopen zeer uiteen. De bekostiging van zorg vindt plaats op basis van een urenregistratie; alleen de daadwerkelijke geleverde zorg wordt in rekening gebracht. Wat betreft de logistiek vraagt de variatie in doelgroep van de coördinerend verpleegkundige dat de zorg vooraf goed wordt geregeld en ingepland. De gemiddelde verblijfsduur is ook verschillend: recreanten verblijven bijvoorbeeld een lang weekend of een midweek; mensen die komen revalideren na een orthopedische operatie blijven vaak drie weken. Het verblijf is per definitie tijdelijk.

Wat maakt de voorziening tot zorghotel?

Feitelijk is de Palatijn een 'gewoon' viersterrenhotel en voldoet aan alle eisen die daaraan worden gesteld zoals royale kamers, breedbeeldtelevisie, telefoon en internetaansluiting op de kamer, een minibar. Het specifieke is dat het hotel zich ook richt op mensen met beperkingen die een aangepaste accommodatie nodig hebben en / of zorg behoeven. Standaard is / zijn er op iedere kamer één of twee bedden die er uitzien als 'gewone' hotelbedden, maar in feite hoog-laag bedden zijn, het bedlampje op het nachtkastje is verlengd, zodat het aangepast is aan de hoogte van het bed, de badkamer is rolstoeltoegankelijk, met de rol-

stoel kan men eenvoudig aan het keukenblok, de tafel en het bureau schuiven. Afhankelijk van de hulpvraag kunnen beugels bij het toilet worden aangebracht, als deze niet nodig zijn, zijn ze weggewerkt. Er is een losse alarmknop, die men bij zich kan dragen, zodat niet door de gehele kamer alarmdraden en trekkoorden hoefden te worden aangebracht. Na een alarmoproep is er via een luidspreker in de telefoon op de kamer direct contact mogelijk met een medewerker die een mobiele telefoon bij zich draagt. Allerlei hulpmiddelen die eventueel nodig zijn, zijn beschikbaar, bijvoorbeeld een papagaai boven het bed, een douchestoel, een toiletstoel. Kortom: de kamer oogt als een smaakvol ingerichte standaard-hotelkamer maar is geschikt voor mensen die extra voorzieningen nodig hebben. Om te zorgen dat men de juiste middelen en voorzieningen zou hebben (met een hotel-uitstraling maar geschikt voor zorgbehoevenden) zijn deskundigen op het terrein van hulpmiddelen en deskundigen op het terrein van hotelvoorzieningen en binnenhuisarchitectuur bij elkaar gebracht: zij hebben gezamenlijk geschikte en mooie middelen ontworpen. Ook is men te rade gegaan bij 'ervaringsdeskundigen': mensen met een handicap die hebben aangegeven welke wensen zij hebben en welke zaken voor hen van belang zijn om comfortabel ergens te kunnen verblijven.

Voor mensen die zorg en begeleiding nodig hebben is er een vast zorgteam, van verzorgenden IG tot en met verpleegkundigen niveau 5. Er is 24 uur per etmaal zorg beschikbaar. De zorgmedewerkers zijn in dienst van Integra Zorggroep, een grote zorgaanbieder in de regio. Indien nodig wordt voor specialistisch-verpleegkundige zorg een beroep gedaan op mensen van Integra.

Mensen zijn 'te gast' in het zorghotel; de bejegening, de uitstraling en kleding van de medewerkers (donkere broek of rok met een lichter jasje), de ambiance is vriendelijk en uitnodigend. Alles wordt georganiseerd naar de wens van de gast.

Als mensen binnenkomen in het hotel, checkt men in bij de receptie. Vervolgens vindt er een gesprek plaats met iemand van het zorgteam om afspraken te maken over de zorg. 'Zorg op maat' is het uitgangspunt in het zorghotel.

Naast de zorg en begeleiding is er binnen het hotel nog een scala aan services: er is een 24 uren receptie, een restaurant, een aantal lounges, kiosk, stomerijen en wasservice, kapsalon, sauna- en beautysalon, fysiotherapie, alternatieve geneeskundige of verzorgende diensten, dagtrips en activiteiten (alles rolstoeltoegankelijk).

Samenwerking en organisatie

De Palatijn is juridisch een commanditaire vennootschap, gevormd met Integra Zorggroep; dit is een samenwerkingsverband van de Regionale Thuiszorg, Parenta Kraamzorg, De Dillenburg en de Thuiszorgwinkel. Voor de zorg en begeleiding werkt de Palatijn samen met Integra; het zorgteam in de Palatijn is in dienst van Integra en Integra is formeel eindverantwoordelijk voor de geleverde zorg.

Verder is er samenwerking met het Medisch Centrum in Alkmaar; vanuit dit ziekenhuis komen de gasten die in het ziekenhuis uitbehandeld zijn maar nog nazorg nodig hebben, bijvoorbeeld revalidatie na een orthopedische operatie.

De woningcorporatie heeft het hotel gebouwd en is eigenaar/verhuurder.

In de initiatieffase was ook de provincie een betrokken partij. Bij de ontwikkeling van het concept is ook nadrukkelijk de wijkfunctie uitgewerkt die het zorghotel kan hebben: zo maken mensen uit de buurt gebruik van het restaurant (er is bijvoorbeeld een dagmenu-strippenkaart), is er een bloedprikdienst et cetera.

Een heel andere groep waarmee wordt samengewerkt zijn touroperators die reizen organiseren voor mensen met beperkingen. De Palatijn ontvangt met grote regelmaat groepen gasten uit Duitsland.

Medewerkers

Binnen de hoteldiensten worden onderscheiden: food and beverage, frontoffice (receptie), en housekeeping. De mensen in deze functies zijn in dienst van de Palatijn. De zorgmedewerkers zijn in dienst van Integra Zorggroep. Er is een coördinerend verpleegkundige, die praktisch afstemt met de manager of directeur van het zorghotel. Formeel is Integra verantwoordelijk voor de zorgverlening.

In de voorbereidingsperiode heeft het zorghotel 'proefgedraaid' in een vleugel van een leegstaand klooster. In die periode is men heel bewust bezig geweest met verandering van de werkwijze in de zorg: de gast staat centraal, werken vanuit de beleving van de gasten is essentieel. Bijvoorbeeld: als je onverhoopt niet op de afgesproken tijd bij een gast kunt zijn voor de zorgverlening, laat je dat weten en vraag je of iemand een kopje koffie wil in de tijd dat hij wacht.

Bekostiging

Afhankelijk van de indicatie van de gast is de bekostiging geregeld:

- is er sprake van ziekenhuisverplaatste zorg (doorstroming vanuit het ziekenhuis) dan wordt in veel gevallen het verblijf en een bepaalde vergoeding voor eten en drinken in het zorghotel vergoed door het ziekenhuis of de zorgverzekeraar (omdat het verblijf in het zorghotel goedkoper is dan verblijf in het ziekenhuis). Hierover zijn afspraken gemaakt met het ziekenhuis en de zorgverzekeraar. Met de invoering van de DBC's per 2006 (diagnose behandelcombinaties – de nieuwe bekostigingssystematiek voor de ziekenhuizen) stelt de zorgverzekeraar dat het zorghotel onderdeel is van de DBC's en verwijst voor bekostiging naar het ziekenhuis. Het ziekenhuis verwijst echter naar de zorgverzekeraar, omdat nog maar een beperkt deel van het totale budget via de DBC's verloopt. Kortom: de discussie hierover is nog niet gesloten en de bekostiging loopt nog niet gesmeerd.
- Als er voor de zorg een zorgindicatie is van het Centraal Indicatieorgaan in de Zorg (CIZ), wordt de zorg door het zorgkantoor of via de zorgverzekeraar vergoed.

- Als de zorg niet via de zorgverzekeraar of het zorgkantoor wordt vergoed, betalen mensen zelf.

Knelpunten

Gesignaleerde knelpunten zijn:

- Bekendheid bij de doelgroep en verwijzers: er wordt veel tijd en energie gestoken in acquisitie; in de zorgwereld is acquisitie nog niet zo ingeburgerd.
- Bekostiging: het zorghotel past niet in het reguliere systeem van de zorg, waardoor er veel onduidelijk is, partijen naar elkaar verwijzen (zie boven) en er onvoldoende prikkels zijn voor doelmatigheid. Zo zijn er situaties waarin geen gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid van het zorghotel, terwijl dat wel efficiënt zou zijn. Het zorghotel zou bijvoorbeeld een functie kunnen vervullen voor mensen die voor een behandeling in het ziekenhuis moeten zijn en via lange ambulanceritten heen en weer worden vervoerd, waarbij 'op tijd zijn' vaak een probleem is omdat acute situaties voor een ambulance vóór een 'taxirit' gaan (en men vervolgens te laat in het ziekenhuis komt en de behandeling in gevaar komt). De (duurdere) ambulancerit wordt echter wel vergoed, een verblijf in het zorghotel niet.
- 'Onbekend maakt onbemind': omdat het fenomeen 'zorghotel' onbekend is in de reguliere systemen, moest er veel tijd gestoken worden in bijvoorbeeld contacten met Kamer van Koophandel, Belastingdienst, UWV om zaken geregeld te krijgen ('als het een zorghotel is valt het zowel onder de zorgsector als onder het hotelwezen – of onder geen van beide?').
- Op dit moment is de doorstroming vanuit het ziekenhuis niet optimaal, omdat het ziekenhuis zelf te kampen heeft met onvoldoende bezetting en de verkeerde bed problematiek is opgelost. Ook blijkt onbekendheid of 'niet denken aan de mogelijkheid van het zorghotel' te spelen bij verwijzers. Promotie en acquisitie in brede kring zijn essentieel.

Wat maakt het Zorghotel tot een succes?

Het zorghotel de Palatijn bestaat nu bijna twee jaar. Toch durft men al wel te spreken van een succes. Succesfactoren zijn:

- De unieke formule om het hotelmatige en de zorg te combineren; de gast verblijft in een prettige ambiance met de beschikbaarheid van verantwoorde zorg.
- De zorgvrager is geen patiënt maar een gast; voor de beleving van autonomie en eigenwaarde is dit belangrijk.
- Het zorghotel is een aanvulling in de zorgketen die een veel efficiënter gebruik van de schaarse middelen in de zorg mogelijk maakt.

Meer informatie: www.depalatijn.nl