

Zorghotel met zorg op

Door marktwerking verandert het speelveld voor zorginstellingen voortdurend. Zorgaanbieders moeten sneller inhaken op nieuwe ontwikkelingen en trends, markt- en concurrentieverhoudingen en veranderende wensen, behoeften en financiële mogelijkheden van (zorg)cliënten. Een van de manieren om dat te doen is door middel van een zorghotel. Wat zijn de ontwikkelingen op dit gebied en wat zijn belangrijke aandachtspunten?

Door Myriam Borghuis

Inspelen op de wensen en behoeften van de zorgcliënt; een zorghotel kan daarbij onderscheidend zijn. Een zorghotel is een 'normaal' hotel dat beschikt over appartementen of kamers voor alle vormen van kort verblijf met zorg. Een zorghotel biedt een aantal grote voordelen, werd duidelijk tijdens het afgelopen SBO Zorghotel-congres.

Aan het woord is Sjors van Leeuwen, directeur van Indora Managementadvies, betrokken bij projecten in de gezondheidszorg op het gebied van zorgmarketing en initiatiefnemer van het Zorgmarketingplatform: 'Met een zorghotel kan beter worden ingespeeld op de wensen en behoeften van klanten, patiënten en hotelgasten. Hiermee kan men zich onderscheiden van andere zorgaanbieders en nieuwe markten aanboren. Ten tweede kan de dienstverlening — inclusief de zorg — relatief gezien goedkoper worden aangeboden omdat gebruik wordt gemaakt van kleinere huisvesting en zorginfrastructuur op maat.' Van Leeuwen vervolgt: 'Een ander groot voordeel is dat het voor zorgpersoneel leuker is om te werken in een zorghotel, dan in een traditionele woonzorgvoorziening. Zorghotels bevinden zich op het snijvlak van zorg en hotel en daarmee binnen verschillende sectoren met uiteenlopende wet- en regelgeving. Een belangrijk aandachtspunt bij de ontwikkeling van een zorghotel.'



Een van de mogelijkheden van een zorghotel is bijvoorbeeld de koppeling aan een revalidatie- en behandelcentrum.

De variatie in zorghotels is groot. Denk aan verschillen in doelgroepen, locatie, grootte, aantal kamers, verblijfsduur, dienstverlening, zorgverlening, ambiance (luke) en financieringswijze. Grofweg kunnen twee soorten zorghotels worden onderscheiden: Zorghotel met een primaire focus op verblijf met zorg in een hotelachtige omgeving; en een hotel met zorg met een primaire focus op recreatief of zakelijk verblijf met zorgvoorziening.

Zorghotel met focus op verblijf met zorg

Van Leeuwen geeft aan: 'Er zijn diverse soorten zorghotels met een primaire focus op verblijf met zorg. Deze zorghotels kunnen verschillende functies hebben en richten zich in de praktijk op diverse soorten hotelgasten. De dienstverlening is primair gebaseerd op de zorgbehoefte van de hotelgast c.q. zorgvrager. Het gaat dan om de volgende vormen van zorghotels.'

Van Leeuwen somt ze op:

- Zorghotel gekoppeld aan een ziekenhuis voor ziekenhuisverplaatste zorg en herstel ('zotel'). Voor ziekenhuizen is ligduurverkortung vanuit bedrijfseconomisch oogpunt een speerpunt. Patiënten worden steeds sneller van het duurdere ziekenhuis voor herstel verplaatst naar goedkopere zorgvoorzieningen. Voorbeelden hiervan zijn de ZorgHotels De Stroom, waarvan één nauw verbonden is aan het Sint Franciscus Gasthuis.
- Zorghotel gekoppeld aan een verzorgingshuis voor overbruggingszorg en/of luxer verblijf. Bijvoorbeeld bij wachtlijsten voor opname in verzorgingshuis, verpleeghuis of andere woonzorgvoorziening. Veel zorginstellingen starten zelf een zorghotel in of naast de reguliere woonvoorziening zoals woonzorgcentrum Leo Polak in Amsterdam.
- Zorghotel gekoppeld aan een thuiszorginstelling voor tijdelijke opvang bij ontoereikende thuiszorg. Bijvoorbeeld bij plotselinge tijdelijke toename van de zorgvraag, of omdat een van de partners (tijdelijk) wegvalt of omdat de mantelzorg van familie tijdelijk ontbreekt.

maat sterk in opkomst



Ziekenhuis of hotel? Een zorghotel. Zorghotels bieden een verblijf met zorg in een hotelachtige omgeving.

- Zorghotel gekoppeld aan dagbehandelingcentra (polikliniek), zelfstandig behandelcentra (ZBC) of privé-klinieken voor kortdurende postoperatieve nazorg. Veel van deze dagbehandelingcentra zijn niet ingesteld op 'verblijf', terwijl voor de patiënt toch vaak nog één of twee dagen intensieve nazorg nodig is.
- Zorghotel gekoppeld aan een revalidatie- en behandelcentrum voor revalidatie en/of luxer verblijf. In dit soort zorghotels verblijven de gasten in de regel langer dan in de andere soorten zorghotels.
- Zorghotel dat zich richt op specifieke groepen zorgvragers op basis van medische en/of sociaal-psychologische zorgbehoeften zoals:
 - Ouderen met dementie (Met Hart en Ziel);
 - Ouderen met palliatieve zorg (Hospice Rozenheuvel);
 - Chronisch zieken (www.vakantiedialyse.com).

Bedrijfseconomisch verantwoord

Zorghotels combineren voor een optimale kamerbezetting en een bedrijfseconomisch verantwoorde exploitatie, vaak een of meer van bovenstaande functies.

Van Leeuwen: 'Een succesvol voorbeeld hiervan is Zorghotel De Gouden Leeuw in Laag-Keppel. Daar ontvangt men gasten na een ziekenhuisopname, voor overbruggingszorg, om het thuisfront te ontlasten, om bij te komen na een dagbehande-

ling in een privé-kliniek of voor een korte herstelperiode. De gasten spreken een grote waardering uit voor deze zorg. Dit heeft als resultaat gehad dat men al snel enkele zorgappartementen heeft bijgebouwd voor permanente bewoning.'

De financiering van een zorghotel vindt in de regel plaats vanuit AWBZ, DiagnoseBehandelCombinatie (DBC), WMO, zorgverzekering en/of particuliere bijdragen van de hotelgast. In de meeste gevallen wordt de zorgverlening betaald vanuit de reguliere zorgfinanciering en betalen de gasten zelf een bedrag per kamer en per nacht voor de hotelfunctie met extra comfort en service.

Van Leeuwen: 'Zorghotels zijn feitelijk op twee verschillende markten actief. Enerzijds de zakelijke markt met klanten (financiers) als zorgkantoren, zorgverzekeraars en gemeenten en anderzijds de consumentenmarkt met individuele hotelgasten en zorgvragers. Zorghotels moeten daarom op marketinggebied een tweesporenbeleid volgen.'

Hotel met zorg op basis van de verblijfsbehoefte

Hierbij gaat het om 'normale' hotels waarbij men voor de zorgfunctie vaak samenwerkt met een nabijgelegen ziekenhuis, verzorgingshuis of thuiszorginstelling.

Van Leeuwen noemt een voorbeeld: 'Kijk eens naar het "Zotel" AMC in Amsterdam. Een verlengstuk van het Academisch

Medisch Centrum (AMC) wordt het nadrukkelijk niet, maar in samenspraak met het AMC wordt wel voorzien in speciale aanpassingen voor overnachtende patiënten, zoals verhoogde bedden en toiletten en een minimaal aantal drempels. In de recreatie- en toerismemarkt zijn al meerdere partijen actief op het gebied van 'vakantie met zorg'. Denk aan het viersterren zorghotel De Palatijn in Alkmaar, bungalowparken als Cita Romana (samen met thuiszorg Laurens), Zorgvakantieplan (voor zorgvakantie reizen naar Spanje), maar ook kleinschalige initiatieven als Zorgboerderijhotel Slachtehiem.

Positionering en profilering zorghotel

Een zorghotel speelt in meer of mindere mate in op aanwezige zorg- én verblijfsbehoeften. In de praktijk ziet men vaak dat kleinere zorghotels zich specifiek richten op een scherp omliggende doelgroep met een dito aanbod om zich voldoende te kunnen onderscheiden van andere aanbieders (niche spelers). Daar tegenover richten grotere zorghotels zich vaak op verschillende marktsegmenten en doelgroepen om voldoende bezettingsgraad te kunnen realiseren en om voldoende schaal-grootte te krijgen voor optimale benutting van de benodigde hotelvoorzieningen en zorginfrastructuur.

Van Leeuwen besluit: 'Het is belangrijk om vooraf goed inza-ge te hebben in de wensen, behoeften en verwachtingen



Een zorghotel speelt in meer of mindere mate in op aanwezige zorg-behoeften én verblijfsbehoeften.

van (personen uit de) beoogde doelgroepen. Het gekozen hotel- en marketingconcept dient op integrale wijze te worden ontwikkeld en vormgegeven. De basis hiervan wordt gevormd door een onderscheidend aanbod (Zorghotel of Hotel met zorg), een heldere positionering (ten opzichte van concurrerende aanbieders), een aantrekkelijke profilering (ten opzichte van de doelgroep) en een uitgekende markt-benadering. Het succesvol in de markt zetten van een zorg-hotel begint dan ook met een goed bedrijfsplan en een goed marketingplan.' ♦