

MEDISCHE HULP OP LUCHTHAVEN SCHIPHOL

‘We zijn hier klaar voor alles’

Als bezoekers van luchthaven Schiphol de borden First Aid volgen, vinden ze *boven in vertrekhal 2, aan het einde van de zestiende rij incheckbalies, het gezondheidscentrum van Airport Medical Services*. Uitgerust met een seh, Travel Clinic en apotheek, biedt daar een team van artsen, apothekers en verpleegkundigen 24/7 medische zorg.

tekst Wouter van den Elsen beeld Jop Welling



EEN VROUW WORDT OP een stretcher door de dubbele schuifdeuren de spoedpost van Airport Medical Services binnen gereden. ‘Bevangen door de hitte’, zegt verpleegkundige Mirjam Ruwette. Zij werkt sinds 2003 voor Airport Medical Services, een joint venture van Schiphol Group en KLM Health Services bv. ‘Ik

In het centrum kunnen bezoekers ook terecht voor hun last-minute vaccinaties of ze kunnen 24/7 naar de apotheek om tussen twee vluchten door bijvoorbeeld malariapillen op te halen.

heb het drie jaar geleden nog eens op een andere seh geprobeerd, maar ik ben snel weer teruggekomen’, vertelt de verpleegkundige. ‘Op Schiphol werken vind ik veel leuker. Er komen hier weliswaar gemiddeld wat minder zwaargewonden binnen dan op een seh in de grote stad, maar wat hier binnenkomt, is internationaal en altijd verrassend. Naast een spoedpost is dit

ook een bedrijf. Die combinatie blijft fascineren.’ De door de hitte flauwgevallen passagier komt er na een korte herstelbehandeling en wat water snel weer bovenop. Net op tijd voor haar volgende vlucht. ‘Die had ik niet mogen missen’, zegt ze in het Engels. Ze bedankt iedere verpleegkundige hartelijk en verlaat het centrum.

Ook in de lucht

Airport Medical Services biedt hoogwaardige medische zorg aan passagiers, werknemers en bezoekers van Schiphol. ‘Niet alleen op het land, maar ook in de lucht’, vertelt senior verpleegkundige Jop Welling. ‘Als op een KLM-vlucht iemand ziek wordt, zet de *flight crew* een telefonische conferentie op met onze dienstdoende arts hier ter plekke. Er is een zeer goed uitgeruste medische kit aan boord van iedere vlucht, dus de arts kan overleggen over het mogelijke gebruik van middelen uit de kit, zoals adrenaline,

morfine of glucose. Als er toevallig een arts aan boord is, wordt die betrokken bij deze *conference call* in de lucht. In ernstige gevallen neemt onze arts de beslissing dat er een tussenlanding gemaakt moet worden. Wij zoeken dan op basis van wat er mis is met de passagier, in overleg met de luchtvaartmaatschappij, de juiste landingsplek uit. Het heeft geen zin om ergens te landen waar een klein ziekenhuisje is terwijl de patiënt naar een academisch centrum moet. Of dat de ambulance nog een half uur moet rijden tussen luchthaven en ziekenhuis.’ Gemiddeld voert Airport Medical Services dagelijks één telefonische conferentie met een vlucht. Vanuit het centrum wordt ook de ambulancedienst van Schiphol gecoördineerd. Deze is bij een ongeval of levensbedreigende situatie altijd oproepbaar. ‘Via onze afdeling Medisch transport regelen wij onder andere repatriëringen’, zegt Welling. ‘Mocht een werknemer of reizi-



- 1 Het gezondheidscentrum op de luchthaven is een soort huisartsenpost, met alleen maar passanten.
- 2 Medische klachten worden ter plekke onderzocht.
- 3 KLM-stewardessen brengen een passagier naar de 'first aid'.



ger in het buitenland ziek worden en gerepatriëerd moeten worden per vliegtuig, overleggen onze artsen en verpleegkundigen om de reis verantwoord te laten verlopen. Sommige van onze klanten zijn oliemaatschappijen die boorplatforms hebben in de Noordzee. Als daar op zee iets gebeurt op medisch vlak, bellen ze ons. En in een noodsituatie halen we iemand van zo'n platform af.'

Veiligheidseisen

Het centrum is twee jaar geleden volledig verbouwd. Er zijn nu twee aparte gedeeltes: een landzijde en een lucht-

zijde. Welling: 'Mede vanwege hogere veiligheidseisen door de toegenomen terrorismedreiging, hebben we een complete verbouwing gehad. Er is een gedeelte dat zich voor de douane bevindt, waar in feite iedereen toegelaten mag worden. En er is een gedeelte dat achter de douane ligt, waarvoor je autorisatie moet hebben. Dat noemen we het luchtzijde- gedeelte of *air side*. Daartoe hebben alleen compleet gescreende mensen toegang. Zo houden we de "schone" en "vuile" stromen van mensen gescheiden, zoals we dat in jargon zeggen. Bovendien zijn overal camera's gemonteerd en zijn

er nog verschillende andere veiligheidsmaatregelen ingevoerd.'

Ondertussen komt een passagier binnen die een hechting nodig heeft. Af en toe gaat het fout op de lopende band en komt de bekende waarschuwing *Mind your step* net iets te laat. Verpleegkundige Ruwette instrueert een stagiair, die onder haar hoede de wond hecht. 'Dat is een tendens van de afgelopen jaren', vertelt ze. 'De vliegtickets zijn alleen maar goedkoper geworden en zo is vliegen veel toegankelijker geworden voor iedereen. Een familie uit Amerika laat bijvoorbeeld familieleden uit Afrika overkomen die nog nooit eerder op een luchthaven zijn geweest. Sommige mensen lopen hier verdoemd rond met alleen maar een paspoort op zak. Dan zit een ongeluk op de lopende band in een klein hoekje.'

Standaardtarieven

Een kleine behandeling kost 13,80 euro. Tussen maandag en vrijdag kost een >

'Via onze afdeling Medisch transport *regelen wij onder andere repatriëringen*'



4 In de wachtkamer.
5 De apotheek in het Airport Medical Services is 24/7 geopend.



5

> behandeling korter dan twintig minuten 27,80 euro en langer dan twintig minuten 55,27 euro. In de nacht en in het weekend liggen de tarieven een paar tientjes hoger. 'We hanteren de in Nederland geldende standaardtarieven voor huisartsenzorg. Buitenlandse klanten zijn altijd verrast over onze lage prijzen,' zegt Welling. 'En Nederlandse passagiers zijn allemaal verzekerd. Onze behandelingen worden volledig vergoed door de verzekeraar als huisartsenzorg. We zijn in feite een huisartsenpost, maar dan zonder vaste patiënten en met alleen maar passanten. We rekenen voor iedereen dan ook het passantentarief. Deze betalingen van patiënten dekken de kosten van de seh niet. We hebben een overeenkomst met KLM en Schiphol. Die zorgen ervoor dat we deze kwalitatief goede gezondheidsdiensten kunnen bieden.'

Een van de aanwezige artsen is Hendrik Jiawan. Samen met Medisch-Transportcoördinator Lysanne de Jong heeft hij een aparte taak binnen Airport Medical Services. 'Wij beoordelen of het veilig is

om mensen te laten vliegen. We krijgen tientallen aanvragen per dag binnen van mensen die een aandoening hebben en graag willen reizen. Mensen die naar huis willen met een terminale ziekte, gipsvluchten, mensen die net uit het ziekenhuis zijn ontslagen, noem maar op. Als arts beoordeel ik de aanvragen en bekijk of we een passagier bijvoorbeeld een extra zuurstofvoorziening moeten meegeven. Of dat de passagier plat moet liggen tijdens de vlucht of met één been gestrekt. En als de risico's van vliegen echt te groot worden, wijzen we het verzoek af. Als men dan toch wil vliegen, doet men dat op eigen risico.'

Veel zelfstandigheid

Welling is inmiddels met een medewerker van de luchthaven in gesprek over het inplannen van de aanleg van nieuwe bekabeling. 'Dat is ook het mooie van werken hier. We hebben een hoge mate van zelfstandigheid. We pakken veel projecten zelf op die in een ziekenhuis of huisartsenpost waarschijnlijk door een manager gedaan zouden worden. Zoals

nu zo'n bouwkundige klus. Dit soort dingen gaan vaak naar de drie senior verpleegkundigen. De artsen werken hier één dagdeel in de week en wisselen elkaar af. Dus ons team van verpleegkundigen regelt zelf veel dagelijkse dingen. Nieuwbouw, klantenwerving, promotie. Noem maar op.'

Maar de grote zelfstandigheid is niet het allermooiste aspect aan werken op de Airport Medical Services, vindt Welling. 'Je maakt hier veel dingen mee, soms heel heftige dingen. Een tijd geleden hadden we hier een meisje van 17. Die ging voor het eerst op vakantie naar de zon. Tijdens haar overstap op Schiphol werd ze niet lekker en is ze meteen hier naartoe gebracht. Het bleek een hersenvliesontsteking te zijn en we hebben haar doorverwezen, maar in het ziekenhuis hebben ze haar niet kunnen redden. Dat blijft je zeker wel bij. Aan de andere kant hadden we laatst een mevrouw die de Kilimanjaro ging beklimmen. In het vliegtuig ging het niet lekker en toen werd ze na landing ook meteen hier naartoe gebracht. We ontdekten bij haar een longembolie. Dankzij deze vroege diagnose en haar opmerkelijk sterke gestel, heeft ze het na een doorverwijzing naar het VUmc overleefd. Zeer opmerkelijk. Ze heeft me nog persoonlijk bedankt. Zo zie je maar weer: er zijn veel slechtere plekken om een medisch ongeval te krijgen dan op Schiphol. We zijn hier klaar voor alles.' ■

'Wat hier binnenkomt, is internationaal en altijd verrassend'