



24 uur, 7 dagen per week

Van ongeval tot repatriëring

‘In **één** maand
bouwden we **dertig**
stretchers in’

Ruud Slagmolen tekst en beeld

Als een vakantieganger aan de Spaanse kust een ernstige schuiver maakt, komt SOS International voor de repatriëring in beeld. En met de aanvraag van een stretchervlucht zet de alarmcentrale op Schiphol een goed geolied proces in werking.

Lloret de Mar, woensdag, 13.35 uur

Ook deze vakantiedag ziet er weer veelbelovend uit. De azuurblauwe lucht en de inmiddels oplopende temperaturen drijven de groep jonge vrienden het centraal gelegen appartement uit. Handdoeken mee, helm op. Vamos a la playa. Maar eerst op de scooter naar de populaire Beachbar Olé voor een fruitige cocktail. Cool, dat verhoogt de sfeer. Dan door. Maar de fiësta komt abrupt ten einde als een van de jongens, we noemen 'm Krijn, lelijk ten val komt. Uitwijkend voor een te laat in het oog krijgend bestelbusje maken scooter en berijder een flinke schuiver. Het gevolg: een bekkenfractuur, waardoor Krijn in het ziekenhuis belandt. Het medische personeel constateert dat opname en bedrust voorlopig afdoende zijn. Zijn vrienden bellen aan het einde van die dag met SOS International, komen terecht bij het team van de medische afdeling, en zetten zo het transport terug naar huis in gang. Daarmee komt ook Lysanne de Jong, coördinator medisch transport van Airport Medical Services op Schiphol, in beeld.

Schiphol, donderdag, 10.15 uur

De afdeling Medisch Transport regelt onder meer het vervoer van zieke of gehandicapte passagiers en doet dat voor de KLM, Surinam Airways en gedeeltelijk voor Air France. Voor passagiers die niet zittend kunnen reizen regelt Lysanne een stretcher. Als dat nodig is regelt ze ook extra zuurstof aan boord. En als een passagier wel kan zitten, maar bijvoorbeeld een gebroken onderbeen



Coördinator medisch transport Lysanne de Jong belt voor het regelen van de stretcher.

heeft, kan ze een extended legrest organiseren. Op de stoel voor de betreffende passagier wordt dan een soort schuimrubberen voetenbank gemonteerd en, indien nodig, een verhoging van het zitgedeelte in de stoel van de patiënt. Lysanne werkt samen met haar collega's van Airport Medical Services. Buiten haar werktijden, van 9.30 tot 18.00 uur, vangt een team van verpleegkundigen de spoedaanvragen op. Reguliere aanvragen die nog even kunnen wachten, komen de volgende ochtend aan de beurt. 'In

het geval van Krijn legt SOS International het verzoek voor de stretchervlucht bij haar inhouse reisagent BCD Travel neer. Die heeft contact met KLM Speciale Reserveringen om te zien op welke dag zo'n vlucht mogelijk is. Het inbouwen van een stretcher neemt namelijk negen stoelen in beslag. Die moeten dus wel beschikbaar zijn. Daardoor kun je niet altijd direct op een van de volgende dagen zo'n stretchervlucht reserveren', licht Lysanne toe. Vanwege de volle vluchten zijn er pas volgende week dinsdag voldoende lege stoelen om de repatriëring van Krijn te verzorgen. Voor Krijn is de situatie niet dermate kritiek dat SOS International acuut naar andere opties moet zoeken. 'Is de vlucht geboekt, dan krijg ik vervolgens het seintje om de stretcher te gaan regelen', zegt Lysanne. Maar dat is nog geen garantie dat de vlucht werkelijk doorgang vindt.

Donderdag, 10.25 uur

De eerste actie van Lysanne is het raadplegen van haar agenda. 'Daarin noteer ik precies hoeveel stretchers al in gebruik zijn. KLM heeft zo'n twintig stretchers beschikbaar, maar ik kan er niet meer dan vijf per dag regelen. Geef je vandaag een stretcher uit, dan komt die immers pas over een aantal dagen weer terug. Na terugkomst moet de stretcher gecontroleerd en schoongemaakt worden. Pas daarna kunnen we hem weer in de voorraad opnemen. Geef je te veel stretchers op een dag uit, dan heb je wellicht de volgende dagen niets meer voorradig. Bovendien moet je rekening houden met de zorg aan boord en de afhandeling op de luchthaven.' Krijn in Lloret de Mar heeft echter geluk: er zijn voldoende stretchers in voorraad. Op een speciaal formulier vult Lysanne alle benodigde gegevens in, van naam en nationaliteit tot geboortedatum en vluchtgegevens. Daarna gaat het formulier naar afdeling Speciale Reserveringen voor het reserveren van de stretcher. Ze stuurt het formulier ook naar de Koninklijke Marechaussee, de douane en naar afdeling Axxicom die later assistentie zal verlenen met een tillift. In haar agenda schrijft Lysanne de datum van vertrek.

Maandag, 11.55 uur

Er zijn enkele dagen voorbijgegaan. Intussen heeft Lysanne al een positieve respons van marechaussee, douane en Axxicom ontvangen. In haar agenda ziet zij dat ze vandaag de stretcher moet regelen bij Production Support Groep T4, de afdeling die



Lysanne de Jong overlegt met een van de artsen van Airport Medical Services.



Bart Tromp van Cabin Maintenance haalt in het magazijn vier grote tassen op die samen één stretcher vormen.



Robin Natrop (voor) en Erik Frings (achter) van afdeling T4 zien de aanvraag voor een stretcher binnenkomen en gaan er direct mee aan de slag.



Op een speciale plek in het toestel klappt Bart negen rugleuningen naar voren.



Op de negen stoelen monteert Bart een frame met daarop een smal, maar comfortabel bed.

‘Voor de Europese bestemmingen bouwen we al op Schiphol de stretcher in. Dat kost je op de heenvlucht ook negen stoelen, maar het voorkomt vertragingen op het buitenstation’



Bart Tromp: "Het komt voor dat Cabine Maintenance in één maand zo'n dertig stretchers inbouwt."

ervoor zorgt dat de technische afdeling Cabin Maintenance het medische hulpmiddel inbouwt. Het verzoek voor de stretcher geeft zij via de computer door.

Maandag, 15.15 uur

Afdeling T4 werkt 24/7 in vier ploegen. De avonddienst begint om 15.00 uur en pakt de aanvragen voor de stretchers op. Robin Natrop en Erik Frings zien de aanvraag van Lysanne binnenkomen. Robin gaat ermee aan de slag. 'We checken de vluchtgegevens en voeren die in het Corda-systeem in. Daarin staan alle vluchtgegevens vermeld. De afdeling Cabin Maintenance zorgt voor het inbouwen van de stretcher. Daarvoor draaien we in de avond speciale taakkaarten uit waarop precies de uit te voeren werkzaamheden voor de volgende dag staan vermeld.' Volgens Robin kan een stretcher op Schiphol of op een buitenstation – een KLM-bestemming wereldwijd – worden ingebouwd. 'De omdraaitijden op een verre bestemming zijn langer dan die op een Europese bestemming. Daardoor heeft een grondwerktuigkundige op zo'n buitenstation meer tijd om zelf de stretcher in te bouwen. Als we de stretcher met de heenvlucht meesturen, zorgen we er ook voor dat er een heldere beschrijving van het inbouwen bijzit. Voor de Europese bestemmingen bouwen we sinds een jaar of twee de stretcher al op Schiphol in. Toegegeven, dat kost je op de heenvlucht ook negen stoelen. Maar het ter plekke inbouwen geeft te veel vertraging, en dat gaat ten koste van de punctualiteit van de luchtvaartmaatschappij.' Naast taakkaarten print Robin ook labels uit om aan de vier stretcher-tassen te hangen.

Dinsdag, 09.10 uur

Krijn in Lloret de Mar weet inmiddels dat hij vandaag naar huis kan. SOS International heeft een ambulance geregeld die hem wat later die dag naar het vliegveld van Barcelona zal brengen. De alarmcentrale heeft ook al een Nederlandse verpleegkundige geregeld die de vorige dag al is ingevlogen. Deze verpleegkundige begeleidt Krijn op zijn reis naar Schiphol. Ondertussen heeft Bart Tromp van Cabin Maintenance de taakkaarten bekeken en is hij onderweg naar het magazijn. Daar pakt hij vier grote tassen uit het rek die samen één stretcher vormen. Eén van die tassen bevat wat medische voorzieningen, zoals een po, een laken, een naaldencontainer, enkele handschoenen en een urinoir. Het inbouwen op Schiphol is inmiddels een routineklus en gebeurt razendsnel. 'Het komt voor dat Cabine Maintenance in één maand zo'n dertig stretchers inbouwt', zegt Bart. Op een speciale plek in het toestel klappt hij negen rugleuningen naar voren. Daaroverheen monteert hij een stalen frame waarop een smal, maar comfortabel bed komt te liggen. Een gordijn geeft de te vervoeren patiënt privacy. Dat is voor Krijn voor minder belang. Het enige wat hij wil, is thuiskomen. Een ambulance haalt hem later op Schiphol op en brengt hem naar zijn huisadres. Via de thuiszorg hebben zijn ouders een hoog/laagbed geregeld voor verder herstel. En om de thuiskomst te vieren, staat voor Krijn... een fruitige cocktail gereed. Olé! ■