

Interview met gasthoofdredacteur Murat Cakmaklioglu

Parkeren bij ziekenhuis moet zo gemakkelijk mogelijk

Een **BEZOEKER** of patiënt moet het parkeren bij een **ZIEKENHUIS** zo **GEMAKKELIJK** mogelijk worden gemaakt. Dat vindt Murat Cakmaklioglu, afdelingshoofd Frontoffice Faciliteiten & Vastgoed van het St. Antonius Ziekenhuis.

De patiënt moet zo dicht mogelijk bij het ziekenhuis kunnen parkeren

De ingang voor de auto's bij de parkeergarage van Antonius Ziekenhuis Nieuwegein



Murat Cakmaklioglu werkt inmiddels al vijftien jaar op de facilitaire afdeling van ziekenhuizen in en om Utrecht. Bij het St. Antonius Ziekenhuis omvat zijn portefeuille beveiliging, receptie en telefonie. Sinds een half jaar is hij tevens verantwoordelijk geworden voor het parkeren op de drie locaties van het St. Antonius: Utrecht, Nieuwegein en Woerden (het Zuwe Hofpoort Ziekenhuis). Het parkeerbeleid omvat een breed pallet: bereikbaarheid van de Spoedeisende Hulp en de Huisartsenpost, de expeditie voor leveranciers en de toegang voor patiënten, bezoekers en personeel. Op twee van de drie locaties (Utrecht en Nieuwegein) staat een parkeergarage; Woerden heeft een parkeerterrein.

PATIËNTEN EN BEZOEKERS PARKEREN DICHTBIJ

Bij de organisatie van het parkeren hanteert het St. Antonius het uitgangspunt dat de patiënt zo dicht mogelijk bij het ziekenhuis moet kunnen parkeren. Cakmaklioglu: "Daarom hebben we in Nieuwegein bijvoorbeeld de eerste vier etages van de parkeergarage gereserveerd voor patiënten en bezoekers. Op de overige etages mogen zowel patiënten, bezoekers als ook personeel parkeren. Deze werkwijze hanteren we ook in Utrecht."

Een nobel streven, maar hoe handhaaf je dat? Cakmaklioglu: "De exploitatie van de parkeergarage in Nieuwegein is volledig in handen van Q-Park. In Utrecht doen we zelf de exploitatie. Dit betekent dat in Utrecht onze eigen beveiliging handhaaft en in Nieuwegein hebben we goede afspraken met Q-Park over de aan- en afwezigheidstijden van de parking hosts. Die parking hosts hebben diverse taken. Een daarvan is het signaleren van foutparkeren door het ziekenhuispersoneel. Zij spreken in eerste instantie het personeel zelf aan en indien nodig informeren ze ons ook."

Hoewel er op de locatie Nieuwegein 6000 personeelsleden werken, kunnen de parking hosts toch redelijk inschatten wie wel en niet personeel is. Cakmaklioglu: "Dat heeft te maken met de tijden, waarop mensen arriveren. Veel van onze medewerkers zijn voor zeven uur 's ochtends aanwezig. Als dus rond die tijd een



De parkeergarage van Antonius Ziekenhuis Nieuwegein met op de voorgrond de ingang voor de fietsen

van de eerste vier etages vol begint te raken, zullen dat vooral personeelsleden zijn en geen bezoekers. Bovendien dragen onze medewerkers allemaal een identificatiepas. Het signaleren van foutparkeerders wordt om half acht al lastiger, want vanaf die tijd arriveren ook patiënten.”

LUDIEKE ACTIE

Wanneer het foutparkeren toeneemt, onderneemt Cakmaklioglu vaak een ludieke actie: “Mensen van onze eigen afdeling of afdelingsmanagers spreken dan de medewerkers aan op hun parkeergedrag. Vervolgens belonen we de ‘goede’ parkeerders met bijvoorbeeld een zak autodrop en geven we de foutparkeerders een folder mee waarin we uitleggen dat we het belangrijk vinden dat onze patiënten en bezoekers dichtbij kunnen parkeren.”

Daarnaast zijn er op de bovenste etages van de garage kaartlezers geïnstalleerd. Personeel moet bij aanvang van de dienst het personeel-spasje voor de kaartlezer houden. Wie niet langs zo’n kaartlezer loopt, betaalt het volledige dagtarief. Cakmaklioglu: “Natuurlijk is dit nog geen waterdicht systeem. Daarom onderzoeken we nu ook samen met Q-Park om via technische hulpmiddelen, zoals kentekenregistratie, de medewerkers te stimuleren goed te parkeren.”

BEWEGWIJZERING

Bij de parkeergarage van een ziekenhuis is

de bewegwijzering van groot belang. Cakmaklioglu: “Nu gaan we nog teveel uit van de bewegwijzering in het ziekenhuis. Maar een patiënt of bezoeker die bij de parkeergarage aankomt, is helemaal niet bekend met de situatie. Met name van oudere mensen krijgen we te horen dat ze problemen hebben met de oriëntatie. Om hen te helpen bij de oriëntatie zou het goed zijn om op elke hoek of bij elke pilaar een herkenningspunt te realiseren door bijvoorbeeld nummering, kleuren of symbolen. Bovendien moeten we bij de bewegwijzering denken vanuit de bezoeker: die zoekt in een parkeergarage bij een ziekenhuis niet naar een bordje ‘uitgang’ maar naar een bordje ‘ingang ziekenhuis’. Vanuit diezelfde gedachtengang zijn we bijvoorbeeld ook kritisch gaan kijken naar de locatie van de verschillende Automatische Externe Defibrillatoren (AED’s) in de garage. Die waren aanvankelijk amper zichtbaar, maar zijn nu prominenter aanwezig. Hetzelfde geldt voor de betaalautomaten. Daar moesten mensen regelmatig naar zoeken. Nu hebben ze een prominente plek gekregen bij de in-/uitgang van de parkeergarage. Bovendien hebben we er veel aandacht aan besteed dat de informatie op de betaalautomaten zelf compleet en duidelijk is.”

OPENBARE WEG

Cakmaklioglu wijst ook op het belang van een juiste bewegwijzering vanaf de openbare weg naar de parkeergarage van het ziekenhuis.

Bij de parkeergarage van een ziekenhuis is de bewegwijzering van groot belang

Bij de bewegwijzering moeten we denken vanuit de bezoeker



Luchtfoto Antonius Ziekenhuis Nieuwegein en omgeving

KENGETALLEN

Nieuwegein: circa 1500 parkeerplaatsen, waarvan circa 50 spoedeisende hulp en 1453 in de parkeergarage.

Utrecht: circa 1200 parkeerplaatsen, waarvan 520 in de parkeergarage.

Woerden: 1000 parkeerplaatsen.

De parkeerdynamiek bij de spoedeisende hulp is heel divers

“In het verleden was die onduidelijk en reden patiënten en bezoekers regelmatig verkeer. We zijn daarom een aantal jaren geleden met zowel de ANWB als met de gemeente in gesprek gegaan om die bewegwijzering te optimaliseren. Met als resultaat dat de belettering duidelijker is geworden en dat de borden vaker worden herhaald.”

Bij locatie Nieuwegein is gekozen om het parkeren bij Q-Park onder te brengen; bij de locatie Utrecht is er bewust voor gekozen om zelf het beheer en de exploitatie te verzorgen. Cakmaklioglu: “Destijds in Nieuwegein waren er andere belangen en stelde het ziekenhuis nadrukkelijk dat parkeren geen corebusiness was. Dat is het natuurlijk nog steeds niet, maar inmiddels hebben we zelf wel al als organisatie de nodige expertise opgebouwd waardoor we het in Utrecht wel aandurven om het zelf te doen.”

Hij gaat terug naar de situatie voor de bouw van de parkeergarage op de locatie Nieuwegein. “Destijds was er maaiveldparkeren bij het ziekenhuis. Met slechts een beperkt aantal parkeerplaatsen, zo rond de 800. Daardoor was er veel overlast, omdat veel mensen in het centrum of in de woonwijk parkeerden. Daarom is er bij de verbouwing van 2006-2007 eerst een tijdelijke vierlaagse parkeergarage neergezet en daarna een definitieve. Omdat Q-Park de tijdelijke parkeergarage beheerde, besloot de directie hen ook het beheer en de exploitatie

van de definitieve parkeergarage te geven.” Cakmaklioglu vindt dat bij alle St. Antonius-locaties de bejegening van de parkerende klant uniform moet zijn, onafhankelijk van de vraag of het parkeren intern of extern is geregeld. “Wie er ook staat – een parking host van Q-Park of een medewerker van mijn afdeling – het gaat om de gastvrije ontvangst. Want mensen komen vaak met spanning of zenuwen naar het ziekenhuis. Ik zeg wel eens: je komt niet voor je plezier naar het ziekenhuis, behalve als je moet bevallen.”

VEILIG

Voor een parkeergarage in het algemeen, maar zeker voor een parkeergarage bij een ziekenhuis is het volgens Cakmaklioglu van groot belang dat het gebouw veilig is. “Onze bezoekers zijn vaak minder zelfredzaam en juist dan is het belangrijk dat de inrichting veilig is: voldoende blusapparaten, alarmeringen en camera’s, geen zaken die stuk zijn (bijvoorbeeld verlichting). Ook is het van belang dat er voldoende fysieke beveiliging is voor toezicht en handhaving. Onze eigen beveiligingsmedewerkers nemen in Nieuwegein ook de parkeergarage mee in de surveillering en geven eventuele aandachtspunten meteen door aan het personeel van Q-Park.

Daarnaast hebben we voor de ingebruikname goed gekeken hoe het zit met de toegankelijkheid voor ambulances en daarover intensief



Luchtfoto Antonius Ziekenhuis Utrecht en omgeving

overlegd met hulpdiensten zoals de RAVU (Regionale Ambulance Voorziening Utrecht).” Overdag is er voldoende toezicht in de parkeergarage, met naast de bemensing ook een CCTV-systeem op cruciale punten. ’s Avonds en ’s nachts is het niet meer automatisch mogelijk om vanuit de parkeergarage het ziekenhuis in te lopen. Cakmaklioglu: “De bezoeker moet zich eerst melden, wordt ‘gescreend’ en krijgt pas daarna toegang tot het ziekenhuis.”

Het werken in een ziekenhuisparkeergarage vergt ook een andere houding van het personeel, vertelt Cakmaklioglu: “Je hebt vaak te maken met mensen die minder gezond en minder zelfredzaam zijn. En die dus meer hulp nodig hebben. Daarom staan er in de parkeergarage op de bezoekersetages ook rolstoelen. Verder moeten alle medewerkers de basisopleiding Bedrijfshulpverlener (BHV) hebben en weten hoe ze met een AED en een portafon om moeten gaan. Natuurlijk kunnen ze daarbij altijd terugvallen op ons interne reanimatieteam.”

EXPEDITIE EN SPOEDEISENDE HULP

In Nieuwegein is het parkeren voor personeel, bezoekers en patiënten bewust fysiek gescheiden van de spoedeisende hulp en de expeditie voor de leveranciers. Cakmaklioglu: “Bij de expeditie is het de hele dag een komen en gaan van honderden auto’s per dag. Daarom is het gesitueerd op een plek achteraf; een plek die niet voor bezoekers en patiënten toegankelijk

is waardoor misverstanden voorkomen worden en je geen vermenging krijgt.”

De parkeerdynamiek bij de spoedeisende hulp (SEH) is heel divers, zegt Cakmaklioglu: “De mensen die daar komen hebben een acute zorgvraag, willen snel hun auto parkeren en communiceren soms op een dusdanige manier dat je als personeel weleens tot tien moet tellen. Voor ons is het van belang dat de parkeerplaatsen bij de SEH ook echt beschikbaar zijn voor degenen die het echt nodig hebben. Daarom houden onze receptionisten en beveiligers – in tegenstelling tot de parkeergarage valt parkeren bij de spoedeisende hulp onder de verantwoordelijkheid van de receptie – een hele korte screening. Immers, als je de slagbomen voor iedereen open doet, staat het binnen twee uur vol. Dit screenen doen we overigens wel correct en scherp; er zijn duidelijke richtlijnen: zodra we het woord ‘acuut’, ‘spoedeisende hulp’ of ‘doorverwijzing’ horen, gaan de bomen omhoog. We gaan geen discussie aan. Tenzij ze de spoedeisende hulp gebruiken als ‘sluiproute’ om naar een reguliere afspraak te gaan: dan spreekt de beveiliging hen aan en verzoekt hen hun auto weg te halen en elders te parkeren.” Ook tegen mensen die zonder vergunning op een invalidenparkeerplaats gaan staan, wordt opgetreden. “Die krijgen van de politie een boete.”

Werken in een ziekenhuisparkeergarage vergt andere houding van personeel