

# Isala Ziekenhuis treedt nieuw beveiligingstijdperk in

**Met de verhuizing naar de nieuwbouw van het nieuwe Isala Ziekenhuis in Zwolle in augustus is de afdeling beveiliging de 21e eeuw ingestapt. Met de nieuwste technologie, een nieuw toegangscontrolesysteem en een dubbele bezetting behoort Isala nu tot de veiligste ziekenhuizen van Nederland. "We rijden niet meer in een Dafje, maar in een Ferrari", zegt facilitair manager Roel Nagelmaeker.**

In augustus is het nieuwe Isala Ziekenhuis in Zwolle in gebruik genomen. Speciaal voor de nieuwbouw werd de architectenmaatschap Isala (AMI) opgericht. De insteek van de architecten was een 'beter-huis' te ontwerpen. Er is gekozen voor een groot ziekenhuis, dat klein voelt door de verschillende gebouwen, zogenaamde vinders. De organische bouwstijl en de groene omgeving moeten het genezingsproces van patiënten versnellen. Facilitair manager Roel Nagelmaeker heeft zich samen met Dennis van Loevezijn, product manager beveiliging en veiligheid, tijdens alle planfasen van het nieuwe ziekenhuis ingezet om het onderwerp veiligheid en beveiliging zo hoog mogelijk op de agenda te zetten. Door de afdeling beveiliging is enorm veel werk verzet en onderzoek gedaan alvorens de belang-

rijkste beveiligingskeuzes zijn gemaakt. "Het was een spannende tijd", zegt Van Loevezijn. "Met de komst van de nieuwbouw hebben we de kans gekregen nieuw beleid te maken, een eigen koers te varen en professioneler en minder incident gedreven te werk te gaan."

**Investering** De managers zijn blij met de investering in de beveiliging. De nieuwbouw beschikt over een meldkamer met de modernste technische voorzieningen. De ruimte ligt direct achter de balie in de centrale hal. Op vier grote lcd-schermen zijn dag en nacht observatiebeelden te zien van zo'n honderd locaties in het hele ziekenhuis, waaronder beelden van de vier vinders van de nieuwbouw, de buitenpost in Weezenlanden en de polikliniek in Kampen. Twee centralisten houden 24 uur per dag, zeven dagen per week via

camera's alles in de gaten. Bij brand of agressie, bij rampen, grote ongelukken en traumavervoer verzorgen zij de alarmering en coördinatie. Meldingen uit alle Isala beheersystemen, ook telefonische, komen binnen in één ondersteunend platform dat direct belangrijke informatie weergeeft op vier pc-schermen. Bij bijvoorbeeld een brandmelding verschijnt op één van de schermen een plattegrond van de plek van de brand, zodat de centralist de aanrijdroute voor de brandweer kan bepalen. Tegelijkertijd zijn op een ander scherm live beelden van de brand te zien. Op een derde scherm verschijnt een schema van de stappen die moeten worden doorlopen en op het laatste scherm kunnen centralisten gegevens invoeren. Voor elke calamiteit is een uitgewerkt processchema in het systeem opgenomen. In de meldkamer

zijn twee werkplekken. Deze zijn zo ingericht dat ze nooit allebei tegelijk kunnen uitvallen. Isala heeft bewust gekozen voor een meldkamer in de centrale hal, zegt Van Loevezijn. "De voordelen van deze locatie zijn groot. Niet alleen kunnen we de communicatielijnen zo kort houden, een zichtbare meldkamer geeft patiënten en bezoekers ook een veilig gevoel." Over de keuze van deze locatie is overigens wel getwijfeld. "We hadden eerst een plek buiten de nieuwbouw op het oog. Dit omdat de meldkamer niet meer bruikbaar is als de hal moet worden ontruimd. Maar daarvoor hebben we een oplossing bedacht. In noodsituaties is in een bijgebouw een schaduwmeldkamer beschikbaar, die de kritische functies en processen van de meldkamer in de centrale hal kan overnemen."

**Toegangscontrole** Trots zijn Nagelmaeker en Van Loevezijn op het nieuwe toegangscontrolesysteem in de nieuwbouw. Medewerkers hebben geen sleutels meer nodig, maar krijgen door middel van een herkenbare Isala toegangspas toegang tot diverse ruimtes. Van te voren wordt bepaald wie toegang krijgt tot welke afdelingen. Vanuit deze aspecten kan voor iedere situatie de meest effectieve beveiligingsoplossing worden gecreëerd. De sloten com-

municeren met een centrale pc, waarbij de sleutelkaarten als netwerk fungeren. Volgens de managers is een pasjessysteem een flinke omslag in het ziekenhuis waar medewerkers, patiënten en gasten tot voor kort redelijk vrij konden bewegen. Isala heeft ruim 5500 medewerkers in dienst, 776 bedden en duizenden bezoekers per dag. Van Loevezijn: "In een ziekenhuis is het altijd schipperen tussen gastvrijheid en veiligheid. We zijn een open instelling. Bij ons is het gastheerschap gekoppeld aan veiligheid. We willen gastvrij overkomen, maar tegelijkertijd wel een veilige omgeving bieden. Het kan niet zo zijn dat onbevoegden zomaar op een kinderafdeling of de intensive care kunnen binnendringen. Helaas is in verschillende Nederlandse ziekenhuizen aangetoond dat dat wel mogelijk is."

**Ziekenhuis plat** Ook in Isala hebben medewerkers nog maar een paar jaar terug ervaren hoe kwetsbaar de beveiliging in het ziekenhuis was. Een psychotische man wist op 30 april 2009 in de kelder van het ziekenhuis de meterkast te vinden en legde het hele ziekenhuis plat. Patiënten op de intensive care en baby's op de afdeling neonatologie moesten door de stroomuitval handmatig worden beademd. De stroomstoring had grote gevolgen omdat op dat moment ook de eerste slachtoffers van

de aanslag tijdens de Koninginnedagviering in Apeldoorn binnen kwamen. "De kans dat zo iets nog eens gebeurt, is met het nieuwe toegangbeheer een stuk minder groot", zegt Nagelmaeker. "De schakelkasten bevinden zich - net als de kwetsbaarste afdelingen zoals de kinderafdeling en de intensive care - in de rode zone. Alleen mensen die er echt iets te zoeken hebben, worden geautoriseerd. We gaan daar strikt mee om. Op het moment dat iemand een pas aanbiedt op een plek waar hij of zij niets te zoeken heeft, komt daarvan een melding binnen in de centrale meldkamer." Van Loevezijn: "Alles wat er gebeurt, kunnen we nu monitoren. En de meldingen die binnenkomen, worden geregistreerd. Dat is een groot verschil met hoe we voorheen werkten. We werkten net als in veel andere ziekenhuizen vooral incidentgedreven. We reageerden op wat er gebeurde. Met het nieuwe beveiligingssysteem krijgen we beter inzicht in wat er werkelijk gebeurt. Op basis van de informatie die we nu kunnen verzamelen en ordenen, kunnen we beleid maken."

**Eigen hand** Een belangrijke beslissing die het afgelopen jaar is genomen, is de beveiliging in de nieuwbouw in eigen hand te houden. Van Loevezijn is heel gelukkig met deze keuze. Het team





is door de verhuizing flink gegroeid tot rond de 25 fulltime banen. Isala heeft tien gediplomeerde centralisten in dienst. Zij hebben een speciale opleiding gevolgd en aanvullende opleidingen om te kunnen werken met de beheersystemen. Daarnaast zijn er surveillanten die de centralisten ondersteunen. In de nieuwbouw zijn altijd twee surveillanten 24 uur per dag aanwezig die gelijk in actie kunnen komen als dat nodig is. Daarnaast is overdag buiten een beveiliging aanwezig en wordt sinds kort standaard na vijf uur 's avonds een preven-

***'In een ziekenhuis is het altijd schipperen tussen gastvrijheid en veiligheid.'***

tiesurveillant ingezet bij de spoedeisende hulp en de huisartsenpost.

"Beveiliging in een ziekenhuis is gespecialiseerd werk," zegt Van Loevezijn. "Lang niet iedere beveiliging is daarvoor geschikt. Beveiliging in een ziekenhuis moeten met emoties als agressiviteit kunnen omgaan, ze moeten inlevingsvermogen hebben en de-escalerend kunnen optreden. Daarnaast is een vriendelijke uitstraling en enige medische kennis belangrijk. Het liefst werken we met beveiliging met een zorgachtergrond." Van Loevezijn vindt het belangrijk dat medewerkers betrokken zijn. "In een vast team kun je met elkaar bouwen aan een goede veiligheidscultuur."

**Bewustzijn** Toch is het niet alleen aan de afdeling beveiliging een veilige omgeving te creëren, zeggen de managers. In Isala wordt heel hard gewerkt het veiligheidsbewustzijn bij alle medewerkers te vergroten. Het bewust maken van informatieveiligheid en fysieke beveiliging gebeurt door mid-

del van trainingen, campagnes, banners, polls op internet en eLearning. "De mens is de zwakste schakel in de beveiliging. Je kunt nog zo'n mooi toegangscontrolesysteem hebben, als iemand een blokje tussen de deur zet dan kan iedereen doorlopen," zegt Van Loevezijn. "Maar zelfs beleefd de deur voor iemand openhouden, kan grote gevolgen hebben. Wat wij willen bereiken, is dat medewerkers meedenken en zich bewust zijn van de veiligheidsrisico's. Dat ze geen gegevens laten slingeren, deuren open laten staan en dat ze alert zijn. Een van de redenen waarom een oplettende houding belangrijk is, is het gegeven dat in ziekenhuizen vaak CBRN, chemische, biologische of radiologische/nucleaire stoffen aanwezig zijn." Medewerkers wordt geleerd aan de hand van vijf vuistregels bewuster om te gaan met veiligheid. Zo leren ze zorgvuldig met informatie en het gebruik van ICT-middelen om te gaan, continu alert te zijn en ongeautoriseerde toegang tot hun werkplek te voorkomen. Ook wordt werknemers gevraagd internet, sociale media en telefoon met het volle verstand te gebruiken.

**Ferrari** Volgens Nagelmaeker zijn de eerste weken in de nieuwbouw goed bevallen, maar is het voor de beveiliging nog wel flink wennen. "Als je een Dafje gewend bent, rijd je niet gelijk op volle vaart in het circuit. We rijden nu nog heel rustig rondjes." De manager zegt het gevoel te hebben een nieuw tijdperk te zijn binnengetrepen. Het is als het overstappen van een oude Nokia naar een superluxe smartphone. Ook met die nieuwe telefoon lukt het ons te bellen en een sms'je te verzenden. Maar al die andere mogelijkheden, die zullen we de komende tijd gaan ontdekken."

■ Rianne Kofman  
Redactie@beveiliging.nl