

COVID-19-Neuigkeiten

Häufig gestellte Kundenfragen

Wir haben die Ausbreitung und die Auswirkungen von COVID-19 genau verfolgt, seit das Virus erstmals gemeldet wurde, und ergreifen weiterhin Maßnahmen zum Schutz unserer Mitarbeiter, Kunden und Gemeinschaften.

Wir befinden uns derzeit in einer sich stets verändernden, dynamischen Situation, die wir sehr genau beobachten. Die Veränderungen und die Reaktionsmaßnahmen, die wir getroffen haben, gelten vorübergehend und können von Stryker jederzeit erweitert, verlängert oder beendet werden.

[Allgemein](#)

[Sicherheit](#)

[Versorgung](#)

[Service, Support und Schulung](#)

Allgemein

Wie unterstützt Stryker Kunden und medizinisches Fachpersonal während dieser globalen Pandemie?

Menschen stehen im Mittelpunkt unseres Handelns. Daran ändert auch das Coronavirus (COVID-19) nichts. Deshalb arbeiten auf der ganzen Welt weiterhin daran, unsere Mission zur Verbesserung der Gesundheitsversorgung zu erfüllen – mit den Menschen im Fokus. Dies ist unsere Verpflichtung gegenüber unseren Kunden:

- Wir sind uns bewusst, dass Sie jetzt möglicherweise eine andere Unterstützung benötigen als sonst. Unsere Vertriebs- und Serviceorganisationen setzen sich weiterhin für Sie ein. Wir respektieren die Anforderungen und Richtlinien, die von Ihren Büros, Krankenhauseinrichtungen, Aufsichtsbehörden und Regierungsbehörden festgelegt wurden.
- Wir verstehen, dass die Aufrechterhaltung der Produktversorgung wichtiger denn je ist. Wir konzentrieren uns auf die Aufrechterhaltung der Produktverfügbarkeit und teilen Ihnen mit, wenn sich etwas ändert.
- Wir glauben, dass der beste Weg, Menschen zu schützen, darin besteht, sie dem Virus so wenig wie möglich auszusetzen. Wir nutzen Möglichkeiten, um dies durch Richtlinien für die Telearbeit, Reisebeschränkungen und virtuelle Schulungsprogramme zu erreichen. Außerdem suchen wir nach weiteren, kreativen Ansätzen, Sie zu unterstützen.
- Wir wissen, dass Kommunikation entscheidend ist. Wir haben ein spezielles COVID-19-Ressourcenzentrum unter [Stryker.com/COVID19](https://stryker.com/COVID19) eingerichtet. Das Ressourcenzentrum wird regelmäßig mit den für Sie wichtigen Informationen aktualisiert, die auf Ihren Rückmeldungen basieren.

COVID-19-Neuigkeiten

Was unternimmt Stryker, um gegen den Engpass bei persönlicher Schutzausrüstung (PSA) vorzugehen?

Aktuell stellt Stryker keine Atemschutzmasken oder Beatmungsgeräte her. Wir arbeiten jedoch mit Partnerunternehmen zusammen, um unsere Optionen zur Deckung dieses Bedarfs auszuloten. Wir stellen Produkte für die Patientenhygiene und Desinfektion sowie chirurgische Schutzprodukte her, die zum Schutz von Patienten und medizinischem Fachpersonal vor allgemeinen Erregern beitragen können. Hier wächst der Bedarf. Wir fahren die Produktion von Produkten, von denen wir glauben, dass sie in diesen Tagen nützlich sein können, so schnell wie möglich hoch.

Spendet Stryker Geld zugunsten der Erforschung oder Behandlung von COVID-19?

Pharma- und Diagnostikunternehmen fokussieren sich auf die Herstellung von Tests und Impfstoffen für COVID-19. Als Medizintechnikunternehmen investieren wir in den Ausbau der Verfügbarkeit von Produkten, von denen wir glauben, dass sie in diesen Tagen unseren Kunden, ihren Patienten und ihren Gemeinschaften helfen können. Wir stellen beispielsweise Krankenbetten und Tragen für Krankenhäuser und Intensivstationen her. Wir priorisieren die Produktion von stark nachgefragten Produkten.

Wir erforschen zudem Optionen zur Unterstützung durch die Produktion von persönlicher Schutzausrüstung wie Masken. Die Produktzulassung und die Skalierung der Produktion nehmen jedoch Zeit in Anspruch. Wir arbeiten mit unserem Wirtschaftsverband AdvaMed und der FDA zusammen, um die Zulassungsverfahren für essenzielle persönliche Schutzausrüstung (PSA) zu beschleunigen.

Sicherheit

Wie schützt Stryker seine Mitarbeiter in der von COVID-19 verursachten Situation?

Wir glauben, dass der beste Weg, Menschen zu schützen, darin besteht, sie dem Virus so wenig wie möglich auszusetzen. Wir nutzen Möglichkeiten, um dies so weit wie möglich durch Richtlinien für die Arbeit zu Hause, Reisebeschränkungen und virtuelle Schulungsprogramme zu erreichen. Zudem geben wir regelmäßige Mitteilungen heraus und fordern unsere Mitarbeiter auf, im Stryker-Intranet auf Ressourcen zuzugreifen. Diese umfassen Informationen dazu, wie sich Mitarbeiter mit Symptomen einer Atemwegserkrankung oder solche, die möglicherweise mit einer Person mit COVID-19 in Kontakt gekommen sind, verhalten sollten, sowie Informationen von den US-amerikanischen Centers for Disease Control and Prevention (CDC) und der Weltgesundheitsorganisation (WHO).

Welche Reisebeschränkungen gelten aktuell für Mitarbeiter und Vertreter?

Um die Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeiter, Kunden und Gemeinschaften zu wahren, gelten bis zum 30. Juni 2020 Reisebeschränkungen. In dieser Zeit dürfen Reisen nur für kritischen Kundenservice oder kritische Aktivitäten für die Produktversorgung unternommen werden. Diese Richtlinie wird sich mit neuen Erkenntnissen ändern. Dies kann auch eine mögliche Erweiterung oder Verlängerung dieser Reisebeschränkungen umfassen.

COVID-19-Neuigkeiten

Welche Arten von Reisen gelten als kritisch?

Unter Berücksichtigung aller Richtlinien der CDC, WHO und lokaler Gemeinschaften priorisieren wir kritische Aktivitäten und beschränken nichtkritische Aktivitäten. Unsere aktuelle Liste kritischer Aktivitäten umfasst:

- Produktimplementierungen/Inbetriebnahme neuer Produkte
- Fallabwicklung/Support
- Beurteilungen/Tests im Hinblick auf Upgrades oder Umwandlungen
- Reparatur von Produkten, Service und Support
- Klinische praktische Schulungen
- Produktdemonstrationen und Festigung der Protokolleinhaltung
- Klinische Präsentationen zur Förderung der Sicherheit von Krankenhauspersonal und Patienten
- Abholung gebrauchter Geräte zur Wiederaufbereitung

Versorgung

Rechnet Stryker aufgrund der COVID-19-Pandemie mit Unterbrechungen bei der Verfügbarkeit von Produkten?

Wir verstehen, dass die Aufrechterhaltung der Produktversorgung wichtiger denn je ist. Zum jetzigen Zeitpunkt haben wir nur geringe Unterbrechungen bei der Verfügbarkeit von Produkten zu verzeichnen. Wir befinden uns jedoch derzeit in einer sich stets verändernden, dynamischen Situation, die wir sehr genau beobachten. Wir beobachten aktiv mögliche geschäftliche Auswirkungen auf unsere globale Lieferkette und ergreifen entsprechende Maßnahmen, um Risiken für unsere Produktversorgung so gering wie möglich zu halten.

Werden Leihgerätschaften weiterhin zur Verfügung gestellt und Kommissionsinventar wieder aufgestockt?

Wir werden diese Dienstleistungen weiterhin anbieten, solange die Sicherheit gewährleistet ist. Kunden sollten sich an ihren Außendienstmitarbeiter wenden, um einen individuellen Plan zu erstellen, der ihren Anforderungen entspricht.

Sind von Stryker versandte Produkte sicher?

Unsere Lieferkette ist geschützt und übertrifft die Anforderungen von CDC und WHO. Zudem haben wir strenge Standards für unsere Mitarbeiter eingeführt, um sie und Dritte zu schützen.

COVID-19-Neuigkeiten

Wie werde ich über Unterbrechungen in der Produkt- oder Serviceverfügbarkeit benachrichtigt?

Außendienstmitarbeiter benachrichtigen betroffene Kunden im Fall von Unterbrechungen bei der Produktverfügbarkeit oder beim Service.

Wir haben einen dringenden Bedarf, den Stryker möglicherweise decken könnte. Wie kann ich mich an eine zuständige Person wenden?

Wir gehen diesen Weg gemeinsam. Bitte wenden Sie sich an Ihren Stryker-Außendienstmitarbeiter oder -Vertreter, um mehr darüber zu erfahren, wie wir Sie in dieser schwierigen Zeit unterstützen können. Ihr Vertreter vor Ort kann Sie bei Bedarf mit anderen Unternehmen innerhalb von Stryker in Verbindung setzen.

Werden durch Grenzschließungen oder andere Probleme bei der Lieferkette bereits getätigte Bestellungen verzögert?

Technologie macht es glücklicherweise einfacher, Sendungen nachzuverfolgen, und wir unternehmen alle uns verfügbaren Schritte, um Ihnen die Produkte zusenden zu können, die Sie benötigen. Da sich diese Situation sehr schnell weiterentwickelt, können wir nicht versprechen, dass es zu keinen Verzögerungen im Versand kommt. Weltweit werden Reisen beschränkt, bei denen Landesgrenzen überquert werden; essenzieller Verkehr ist jedoch weiter erlaubt. Bei Bedenken hinsichtlich Ihrer Bestellung wenden Sie sich bitte an Ihren Stryker-Vertreter vor Ort.

Service, Support und Schulung

Wie werde ich als Kunde von Stryker unterstützt?

Wir sind unseren Kunden verpflichtet und richten uns nach Ihren aufkommenden Anforderungen. Es kam nur zu minimalen Verzögerungen in unseren Lieferketten und wir fokussieren uns darauf, unseren Kunden medizinische Gerätschaften und Produkte zur Verfügung zu stellen, die für ihre Arbeit unverzichtbar sind. Wir werden auf die Situation reagieren, indem wir neue und kreative Ansätze ausloten, um unsere Kunden in den kommenden Wochen und Monaten zu unterstützen.

Nimmt das Unternehmen weiter als Aussteller an großen Medizinkonferenzen teil?

Alle Konferenzen und Messen werden von unseren entsprechenden Unternehmen und Regionen evaluiert. Es wird jedoch nachdrücklich empfohlen, bis zum 30. Juni 2020 unsere Teilnahme an solchen Veranstaltungen abzusagen und/oder zu beschränken. Ist dies nicht möglich, wird die Teilnahme von Mitarbeitern und/oder Vertretern von Stryker minimal gehalten.

COVID-19-Neuigkeiten

Wird das Unternehmen bereits geplante Meetings, Veranstaltungen und Schulungsprogramme bei Konferenzen, Messen, Symposien usw. weiterhin abhalten?

Alle nichtkritischen, vom Unternehmen gesponserten Meetings und Veranstaltungen bis einschließlich 30. Juni 2020 werden abgesagt, verschoben, verkleinert oder als Telekonferenz durchgeführt. Die Absage von Meetings liegt im Ermessen unserer regionalen und globalen Führungskräfte. Stattfindende Meetings und Veranstaltungen werden, sofern möglich, auf zehn Personen oder weniger beschränkt. Wir sprechen uns, sofern möglich, für die Verwendung von Telekommunikation für Meetings und medizinische Schulungsveranstaltungen aus.