

COVID-19-update

Veelgestelde vragen van klanten

We hebben de verspreiding en de gevolgen van COVID-19 sinds dit voor het eerst werd gemeld nauwlettend gevolgd om actie te ondernemen om onze medewerkers, klanten en gemeenschappen te beschermen.

Dit is een veranderlijke en dynamische situatie die we nauwlettend in de gaten houden. De wijzigingen en responsmaatregelen die we hebben ingesteld zijn tijdelijk en kunnen op elk moment door Stryker worden uitgebreid, verlengd of beëindigd.

[Algemeen](#)

[Veiligheid](#)

[Levering](#)

[Service, ondersteuning en opleiding](#)

Algemeen

Hoe ondersteunt Stryker klanten en professionele zorgverleners tijdens deze wereldwijde pandemie?

Mensen staan bij ons voorop. Coronavirus (COVID-19) brengt daar geen verandering in. Daarom werken wij wereldwijd om mensen voorop te plaatsen en onze missie om de gezondheidszorg te verbeteren na te komen. Dit is onze inzet voor onze klanten:

- We erkennen dat we u mogelijk anders moeten bedienen. Onze verkoop- en service-organisaties blijven u ondersteunen. We respecteren de maatregelen en het beleid die zijn ingesteld door uw kantoren, ziekenhuisfaciliteiten, regelgevende en overheidsinstanties.
- We begrijpen dat het blijven leveren van producten belangrijker is dan ooit. We zijn gericht op het behoud van de verkrijgbaarheid van producten en we brengen u op de hoogte als er iets mocht veranderen.
- We geloven dat het verminderen van blootstelling de beste manier is om mensen te beschermen. We omarmen de mogelijkheden om dat te bewerkstelligen met behulp van het thuiswerkbeleid, reisbeperkingen en virtuele opleidingsprogramma's. We zullen nieuwe en creatieve manieren vinden om u te betrekken en ondersteunen.
- We weten dat communicatie essentieel is. We hebben een speciaal COVID-19 hulpbronnen centrum gemaakt op [Stryker.com/COVID19](https://stryker.com/COVID19). We houden dit centrum bijgewerkt met informatie op basis van feedback over wat belangrijk voor u is.

COVID-19-update

Wat doet Stryker om te helpen bij het tekort aan persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM)?

Momenteel fabriceert Stryker geen maskers of beademingsapparatuur, maar we werken samen met industriële partners om snel opties te verkennen die deze behoefte aanpakken. Wat we wel produceren is patiënthygiëne, desinfecterende en chirurgische beschermingsmiddelen die kunnen helpen om patiënten en professionele zorgverleners te beschermen tegen algemene verontreinigingen naarmate de behoefte toeneemt. We voeren de productie zo snel mogelijk op voor producten waarvan we denken dat ze kunnen helpen tijdens deze periode.

Geeft Stryker donaties aan het onderzoek naar of de behandeling van COVID-19?

Farmaceutische en diagnostische bedrijven zijn gericht op het ontwikkelen van testtools en vaccinaties tegen COVID-19. Als een medisch-technologisch bedrijf investeren wij in het opvoeren van de beschikbaarheid van producten waarvan we denken dat ze onze klanten, hun patiënten en gemeenschappen kunnen helpen tijdens deze periode. We maken bijvoorbeeld ziekenhuisbedden en stretchers voor ziekenhuizen en intensive care-units. We geven voorrang aan de productie van producten waar veel vraag naar is.

We kijken ook naar opties om te helpen via de productie van persoonlijke beschermingsmiddelen zoals maskers, maar het kost tijd om de producten goedgekeurd te krijgen en de productie op te schalen. We werken samen met onze handelsassociatie, AdvaMed, en met de Amerikaanse Food and Drug Administration (FDA) om de routes van regelgeving te versnellen voor essentiële persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM).

Veiligheid

Hoe beschermt Stryker zijn medewerkers tijdens de COVID-19-situatie?

We geloven dat het verminderen van blootstelling de beste manier is om mensen te beschermen. We omarmen de mogelijkheden om dat te bewerkstelligen met behulp van het thuiswerkbeleid, reisbeperkingen en virtuele opleidingsprogramma's voor degenen die daarvoor in aanmerking komen. We verstrekken ook regelmatig berichten en sporen medewerkers aan om de hulpbronnen op het intranet voor medewerkers van Stryker te raadplegen, inclusief hulpbronnen over wat medewerkers moeten doen als ze symptomen van ademhalingsaandoeningen ervaren of als ze mogelijk zijn blootgesteld aan iemand die COVID-19 heeft, evenals informatie die beschikbaar is bij de Centers for Disease Control and Prevention (CDC) van de VS en de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO).

Welke reisbeperkingen zijn er momenteel ingesteld voor medewerkers en vertegenwoordigers?

Ter behoud van de veiligheid en het welzijn van onze medewerkers, klanten en gemeenschappen, hebben wij het reizen beperkt tot en met 30 juni 2020. Gedurende deze periode mag er alleen worden gereisd ten behoeve van activiteiten voor de ondersteuning van essentiële klantenservice of levering van producten. Onze richtlijnen ontwikkelen zich naarmate we meer te weten komen, inclusief de mogelijke uitbreiding of verlenging van deze reisbeperking.

COVID-19-update

Welke soorten reizen worden als essentieel beschouwd?

Alle CDC-, WHO- en lokale gemeenschapsrichtlijnen in acht nemend, geven we voorrang aan essentiële activiteiten en beperken we niet-essentiële activiteiten. Onze huidige lijst van essentiële activiteiten omvat:

- Productimplementaties / nieuwe in-services producten
- Casusdekking / ondersteuning
- Evaluaties / onderzoeken naar upgrades of conversies
- Productreparatie, -service en -ondersteuning
- Klinische praktische training
- Productdemonstraties en versterking van protocolnaleving
- Klinische presentaties die de veiligheid voor ziekenhuispersoneel en patiënten promoten
- Verzamelen van gebruikte middelen voor herverwerking

Levering

Voorziet Stryker productonderbrekingen ten gevolge van COVID-19?

We begrijpen dat het blijven leveren van producten belangrijker is dan ooit. Op dit moment hebben we minimale productonderbrekingen gehad. Dit is echter een veranderlijke en dynamische situatie die we nauwlettend in de gaten houden. We toetsen actief de mogelijke zakelijke gevolgen voor onze wereldwijde toeleveringsketen en nemen maatregelen om de risico's voor de levering van onze producten te beperken.

Blijven jullie leensets leveren en consignatievoorraden aanvullen?

We blijven deze services verlenen zolang het veilig is om dat te doen. Klanten dienen contact op te nemen met hun verkoopvertegenwoordigers voor een aangepast plan dat is gericht op hun behoeftes.

Worden de producten door Stryker veilig verzonden?

Onze toeleveringsketen is beschermd en overschrijdt het beleid dat is voorgeschreven door de CDC en WHO. Bovendien hebben we stringente normen ingesteld voor onze medewerkers om zichzelf en anderen te beschermen.

COVID-19-update

Hoe word ik op de hoogte gesteld van product- of service-onderbrekingen?

Verkoopvertegenwoordigers stellen getroffen klanten op de hoogte als er onderbrekingen zijn van beschikbaarheid van de producten of services.

We hebben een acute behoefte die Stryker mogelijk kan oplossen. Hoe kan ik dat aan iemand laten weten?

We zitten samen in deze situatie. Richt u tot uw verkoopvertegenwoordiger van Stryker om u te laten informeren over de manieren waarop we u kunnen ondersteunen tijdens deze moeilijke periode. Uw lokale vertegenwoordiger kan u in contact brengen met andere bedrijven binnen Stryker als dat nodig is.

Onderbreekt het sluiten van grenzen of andere problemen met de toeleveringsketen de bestellingen die ik al heb gedaan?

Gelukkig maakt de technologie het eenvoudiger om leveringen te volgen en we doen er alles aan om de bestellingen te leveren die u nodig hebt. Aangezien de situatie zich snel ontwikkelt, kunnen we niet beloven dat er geen vertraging van de levering zal zijn. Reizen tussen internationale grenzen wordt wereldwijd beperkt. Essentieel verkeer wordt echter toegestaan. Als u problemen ervaart met bestellingen, richt u zich dan tot uw lokale vertegenwoordiger van Stryker.

Service, ondersteuning en opleiding

Hoe ondersteunt Stryker mij als klant?

Wij zijn toegewijd aan onze klanten en we passen ons aan om aan uw behoeftes te voldoen. Onze toeleveringsketens hebben minimale onderbrekingen ervaren en we zijn erop gericht dat klanten de medische apparatuur en producten krijgen die essentieel zijn om hun werk uit te voeren. Onze respons is het continu verkennen van nieuwe en creatieve manieren om klanten te betrekken en ondersteunen in de komende weken en maanden.

Zal het bedrijf belangrijke medische conferenties blijven bijwonen en daar tentoonstellen?

Alle conferenties en beurzen worden geëvalueerd door onze betreffende bedrijven en regio's, waarbij sterk wordt aanbevolen onze aanwezigheid te annuleren en/of beperken tot en met 30 juni 2020. Als dit niet mogelijk is, zal de deelname van medewerkers of vertegenwoordigers van Stryker tot een minimum worden beperkt.

COVID-19-update

Gaan geplande bijeenkomsten, evenementen en onderwijsprogramma's van het bedrijf tijdens conferenties, beurzen, symposia, enz. door?

Tenzij deze essentieel zijn, worden tot en met 30 juni 2020 door het bedrijf gesponsorde bijeenkomsten en evenementen geannuleerd, uitgesteld, in omvang verminderd of gehouden via teleconferenties. Annulering van bijeenkomsten gebeurt naar het oordeel van onze bedrijven, regio's en wereldwijde leiders. Bijeenkomsten en evenementen die doorgaan, worden waar mogelijk beperkt tot 10 mensen of minder. We stimuleren het gebruik van telecommunicatie voor bijeenkomsten en medische onderwijs evenementen waar mogelijk.