

VRAGEN EN ANTWOORDENDOCUMENT FRESENIUS MEDICAL CARE (FMC) CORONAVIRUS

[d.d. 27 maart 2020_Versie 4]

Met deze Q&A beantwoorden we uw vragen met betrekking tot de impact van COVID-19 op onze dienstverlening aan u. In deze Q&A vind u de eerder gestelde vragen en antwoorden aangevuld met nieuwe (aan het einde van het document). Het komt ook voor dat er nieuwe informatie is, die aanvullend is op eerdere vragen. Deze informatie kunt u herkennen aan de vermelding **UPDATE** en het grijze "update" logo.

Wat is er precies aan de hand?

Als gevolg van de uitbraak van COVID-19 nemen we als FMC maatregelen om elk risico van overdracht van virus te voorkomen. Belangrijkste punt daarbij is dat interpersoonlijke contacten zo veel mogelijk worden beperkt. Zo is ons kantoor in Nieuwkuijk vanaf 12 maart gesloten en werken onze mensen vanuit huis. Ook wordt afgezien van fysieke bijeenkomsten en wordt gekeken naar de organisatie van meetings en trainingen op afstand (video, online). Onze logistieke dienstverlening naar ziekenhuizen en patiënten met thuisdialyse zal volgens verscherpte richtlijnen verlopen. Interpersoonlijk contact bij levering van goederen zal daarbij maximaal gereduceerd worden volgens een verscherpt hygiëne en infectiepreventie protocol. Benodigde service-activiteiten blijven gewoon uitgevoerd worden. Preventief onderhoud wordt daarentegen uitgesteld. De laboratoriumactiviteiten worden eveneens gecontinueerd conform de individuele ziekenhuisprotocollen.

Jullie zeggen dat de acties louter preventief zijn, maar garanderen jullie dat er nergens problemen voor patiënten kunnen ontstaan nu?

Het is onmogelijk garanties af te geven op toekomstige situaties die niemand nu nog kan voorzien. Met deze maatregelen doen we er nu alles aan om mogelijke verspreiding van het virus te voorkomen en daarbij volgen we de voorschriften van de autoriteiten. Op deze wijze borgen we onze dienstverlening. Voor nu geldt geen afwijking van de situatie sinds intreden van COVID-19. De situatie wordt nauw gevolgd en als de situatie daarom vraagt zullen we weer verdere aanpassingen doen.

Hoe gaan jullie mogelijke problemen oplossen?

Binnen Fresenius Medical Care worden wereldwijd de ontwikkelingen op het gebied van COVID-19 op de voet gevolgd en alle nodige maatregelen genomen. Frequent is er afstemming tussen het Europese- en de lokale crisisteam. Daaruit volgen nu diverse maatregelen die er allen op gericht zijn om verspreiding van het virus te voorkomen en dienstverlening aan ziekenhuizen en patiënten ongestoord te laten verlopen. Maatregelen worden genomen in de gehele breedte van onze dienstverlening. Maatregelen variëren van bescherming van onze medewerkers door sluiting van het kantoor in Nieuwkuijk en het werken vanuit huis, tot het aanpassen van de wijze waarop goederen fysiek overgedragen worden bij ziekenhuizen of patiënten thuis.

Zitten er gevaren aan het niet plegen van preventief onderhoud op de apparatuur van FMC?

Voor de start van iedere behandeling is er een automatische test op de machines, waardoor de veiligheid van een patiënt niet in het gedrang komt.

Kunnen er in de praktijk levensbedreigende risico's ontstaan voor patiënten?

Nee, in de huidige situatie is hier geen risico op, indien dit onvoorzien wijzigt acteren we uiteraard direct.

Kunnen jullie continuïteit van dienstverlening blijven garanderen? Zo niet, wat is dan de oplossing?

Ja, met de kennis van nu en de maatregelen zoals die nu door overheden, ziekenhuizen en FMC worden genomen is continuïteit gewaarborgd.

Hebben jullie de patiënten en klanten geïnformeerd over de situatie?

Ja, klanten zijn geïnformeerd, patiënten worden geïnformeerd door ziekenhuizen.

Waar kunnen patiënten en klanten met hun zorg en vragen terecht?

Onze klanten kunnen ons bereiken via hun reguliere contactpersoon binnen onze organisatie of per e-mail op nnd@fmc-ag.com. Patiënten kunnen het beste contact opnemen met het ziekenhuis.

Hoe lang verwachten jullie dat deze situatie aanhoudt?

Daar is op dit moment helaas nog niets concreet over te zeggen, we volgen de richtlijnen van de lokale autoriteiten.

Wat als het langer gaat duren?

We willen nog niet vooruitlopen op deze toekomstige situatie. We doen alles wat in onze macht ligt om klanten en gebruikers te voorzien van producten en dienstverlening die noodzakelijk is om de behandeling van patiënten te continueren en mogelijke verspreiding van het COVID-19 virus te voorkomen.

Wat doet FMC om de kans op besmetting bij patiënten, klanten en relaties te beperken?

Wij verwachten van al onze partners dat zij zich houden aan onderstaande richtlijnen om het risico op besmetting tot een minimum te beperken:

Ziekenhuizen en klinieken

1. Volg de algemene richtlijnen van het RIVM op:
 - i. Geen handen schudden en vermijd gezicht/hand contact;
 - ii. Regelmatig handen wassen;
 - iii. Vermijd groepen en direct contact met risicogroepen.
2. Volg aangescherpte richtlijnen van instellingen tot op de letter op

Patiënten

Omdat onze patiënten additioneel risico lopen bij een besmetting door COVID-19 (Corona Virus), vragen wij jullie, als een van onze logistieke aanbieders, uitlevering als volgt uit te voeren, hierbij de richtlijnen van het RIVM tot op de letter opvolgend:

1. Bij aankomst bij de patiënt, bel aan en neem enige afstand van de deur.
2. Als de deur geopend is/wordt, verzoek de patiënt enige afstand te nemen, bij voorkeur in een andere ruimte.
3. Stem met de patiënt af waar de materialen dienen te worden geplaatst – houd daarbij de in punt twee gevraagde afstand.
4. Indien dit niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat de patiënt bedlegerig is en materialen enkel in zijn directe omgeving geplaatst kunnen worden, zorg er dan i.i.g. voor dat risico's beperkt zijn. Desinfecteer bij voorkeur voor lossen de handen.

Laden bij Fresenius Medical Care NL – Nieuwkuijk

Voor de veiligheid van jullie chauffeurs en onze medewerkers zijn de volgende maatregelen van kracht:

1. Laden enkel op de afgesproken tijden en dagen. Het kantoor is dicht en wij organiseren enkel voor deze tijdframes aanwezigheid.
2. Wij zetten de te laden materialen klaar bij de deur en maken deze open.
3. Chauffeurs dienen zelf te laden, ons personeel dient afstand te houden.
4. Ook tijdens het ondertekenen van de transportdocumenten afstand bewaren.

Service technici (UPDATE 27-03-2020)

Wij willen zo veel als mogelijk iedereen beschermen. Daarom gaan de technici na afronding van een technische interventie niet meer vragen om het herstelverslag af te tekenen. De debriefing zal verlopen zoals gebruikelijk. De technicus zal de naam van de betrokken persoon zelfstandig in de signature pad invoeren.

UPDATE

Onze service technici doen er alles aan om u net als anders maximaal te ondersteunen (en dat willen we uiteraard ook blijven doen). Wij nemen de nodige maatregelen om onze service technici te beschermen. We ervaren echter ook een diversiteit aan lokale maatregelen en richtlijnen, waarop wij, in het moment, niet altijd kunnen acteren. Daarom het verzoek aan u om onze technici te ondersteunen en hen waar mogelijk te beschouwen als ware het uw eigen medewerkers en hen te voorzien van de benodigde PBM's (persoonlijke bescherming middelen) zoals mondkap, bril, handschoenen & pak.

Deze werkwijze geldt tot nader bericht. Bij vragen of twijfel neemt u contact op met uw contactpersoon bij FMC.

Kunnen er in de praktijk levensbedreigende risico's ontstaan voor patiënten?

Nee, in de huidige situatie is hier geen risico op, indien dit onvoorzien wijzigt acteren we uiteraard direct.

Kunnen jullie continuïteit van dienstverlening blijven garanderen? Zo niet, wat is dan de oplossing?

Ja, met de kennis van nu en de maatregelen zoals die nu door overheden, ziekenhuizen en FMC worden genomen is continuïteit gewaarborgd.

Hebben jullie de patiënten en klanten geïnformeerd over de situatie?

Ja, klanten zijn geïnformeerd, patiënten worden geïnformeerd door ziekenhuizen.

Waar kunnen patiënten en klanten met hun zorg en vragen terecht?

Onze klanten kunnen ons bereiken via hun reguliere contactpersoon binnen onze organisatie of per e-mail op nnd@fmc-ag.com. Patiënten kunnen het beste contact opnemen met het ziekenhuis.

Hoe lang verwachten jullie dat deze situatie aanhoudt?

Daar is op dit moment helaas nog niets concreet over te zeggen, we volgen de richtlijnen van de lokale autoriteiten.

Wat als het langer gaat duren?

We willen nog niet vooruitlopen op deze toekomstige situatie. We doen alles wat in onze macht ligt om klanten en gebruikers te voorzien van producten en dienstverlening die noodzakelijk is om de behandeling van patiënten te continueren en mogelijke verspreiding van het COVID-19 virus te voorkomen.

Update 27-03-2020

UPDATE

Bestaat de mogelijkheid om extra SleepSafe toestellen in bruikleen te voorzien? En zo ja, met welk tijdsinterval kunnen we een eventueel extra toestel verwachten?

We kunnen deze extra service enkel en alleen maar garanderen indien we zelf voldoende SleepSafe toestellen op voorraad hebben. Dit om onze eigen continuïteit te kunnen blijven garanderen. Indien er een SleepSafe toestel geleverd dient te worden, bedraagt de levertermijn maximum 1 werkdag, uiteraard indien we voldoende SleepSafe toestellen op voorraad hebben.

UPDATE

Hoe gaat FMC om met geplande technische opleidingen?

Alle opleidingen gepland tot eind April zijn voor onbepaalde tijd opgeschort. De reeds ingeschreven personen worden ook individueel geïnformeerd. Wanneer en hoe de trainingen opnieuw georganiseerd en vormgegeven gaan worden zullen we op een nog te bepalen tijdstip met u delen. Half April evalueren we de situatie en nemen we beslissingen in verband met de beoogde trainingen voor de maand mei, communicatie zal dan aansluitend plaats vinden.

UPDATE

Wanneer start FMC weer met preventief onderhoud?

Op dit moment nog niet. Het huidige preventief onderhoudsinterval kan voor de meeste toestellen tot 6 maanden verlengd worden. Als wij weer de gelegenheid hebben om dit preventief onderhoud op te starten nemen wij contact met u op om afspraken te maken.

UPDATE

Verloopt de levering van spare parts nog normaal?

Ja dit verloopt nog steeds volgens plan. De werkwijze van onze afdeling logistiek hebben wij echter wel aan moeten passen om de continue flow aan leveringen te borgen. Hierdoor kunt u ervaren dat het proces iets anders verloopt dan dat u gewend bent en dat u dit mogelijk even als minder prettig ervaart. Wij vragen op voorhand uw begrip hiervoor.

UPDATE

Is er een landelijke coördinatie voor de inzet van medische apparatuur zoals machines voor acute dialyse (CRRT) op de IC?

Ja dat is er: het landelijk coördinatieteam medische hulpmiddelen onder auspiciën van de NVIC. Vanuit dit team is er zeer recent contact met ons geweest en is er geïnformeerd naar de mogelijkheden van structurele ondersteuning. We willen u daar bij deze wel over informeren, maar op dit moment kunnen we daar nog weinig concreets over mededelen. We hebben op dit moment nog een aantal machines beschikbaar, die leveren we nu om redenen van veiligheid en traceability alleen nog aan door onze eigen, reeds getrainde klanten.