

Hollister

Echte hulp begint met vragen wat er nodig is

‘Hoe kunnen we je helpen?’ Dat zinnetje tekent de periode vanaf maart dit jaar en geldt eigenlijk nog steeds. We vinden en voelen ons bij Hollister altijd een onderdeel van de zorgsector.

We doen het per slot van rekening samen. Tijdens de coronacrisis is dat alleen maar bevestigd.

In het begin lag de urgentie natuurlijk bij de IC's en de omloop-snelheid van materialen. Er was veel vraag naar ons fixatiesysteem voor beademingstubes, Anchor Fast. Soms met meerdere leveringen per dag bij hetzelfde ziekenhuis. Om vertraging of erger uit te sluiten, is onze buitendienst zelf gaan bezorgen. We kennen de weg tenslotte. En gelukkig hadden en hebben we voorraad genoeg.

“Als je weet waar je het voor doet, kan er een hoop”

Fair share verdeling

Al vrij in het begin is internationaal de productie van de meest gevraagde artikelen opgeschaald, soms zelfs verdubbeld. Onze fabrieken draaiden 24/7. Als je weet waar je het voor doet, kan er een hoop. Bovendien hebben we samen met de medische speciaalzaken alle leveringen gemonitord om een *fair share* verdeling van alle materialen te verzekeren.

Meedraaien op een corona afdeling

Bij Hollister hebben we een aantal verpleegkundigen in huis. Deze betrokken vakmensen werden vrijgesteld van hun werk om op vrijwillige basis in ziekenhuizen aan de slag te gaan, wanneer daarom gevraagd zou worden. Zo heeft uiteindelijk één van onze medewerkers weken meegedraaid op een speciale corona-afdeling. Een collega die er zo middenin staat, doet ook wat met de rest van het bedrijf. De urgentie die we allemaal al voelden, werd heel concreet.

Steun in de rug

‘Hoe kunnen we je helpen?’ was ook onze boodschap naar verpleegkundigen. Normaal gesproken zie je elkaar regelmatig, maar ook zonder fysiek contact kun je prima laten weten dat je er voor iemand bent. Met meer digitale communicatie bijvoorbeeld. Waarbij we de commerciële activiteiten even hebben gelaten voor wat ze waren en vooral de steun in de rug wilden zijn. Door klaar te staan voor vragen (ook van patiënten), door dankbaarheid voor hun inzet te tonen en ja, ook door de leveringsgarantie die we gelukkig konden geven.

Strengere richtlijnen

Zowel intern als wereldwijd zijn alle nodige voorzorgsmaatregelen snel en strak ingevoerd. Ook weer omdat in de zorgsector continuïteit en beschikbaarheid van producten letterlijk van levensbelang zijn. Op cruciale plekken zoals in onze fabrieken en distributiecentra hanteren wij zeer strenge richtlijnen. We werken met verschillende groepen en shifts zodat mensen geen onnodig contact met elkaar hoeven te hebben. Er is een internationaal team dat die richtlijnen vaststelt, controleert, zo nodig bijstelt en met de individuele landen afstemt. In Nederland werken we nog steeds zoveel mogelijk vanuit huis en voldoen we met alles wat we organiseren aan de strengste eisen.

Want ook nu we een aantal maanden verder zijn, is het gevoel van alertheid er nog steeds. Er is geen business as usual. Natuurlijk hebben we heel veel mooi productnieuws dat we willen vertellen. Maar bij alles wat we doen en zeggen, laten we ons leiden door de situatie van de zorgprofessional. En dat komt inderdaad neer op toch elke keer weer even te vragen of er nog iets is wat we kunnen doen. Als we één ding geleerd hebben van deze crisis is dat échte hulp begint met snappen wat er echt nodig is.

