

Die anhaltende Corona-Pandemie führt weiterhin zu Einschränkungen. Unsere Mitarbeiter sind aufgefordert worden, Ihre Tätigkeit so weit wie möglich im HomeOffice auszuführen.

In dringenden Fällen ermöglicht die Kinova Europe GmbH aber weiterhin Beratungs- oder Servicebesuche bei den Endkunden. Hierbei richten wir uns natürlich auch, abhängig vom Bundesland, nach den geltenden Bestimmungen. Da unsere Kundschaft zu einem großen Teil zur Risikogruppe gehört, liegt die Entscheidung, einen Besuch zu akzeptieren oder nicht, aber weiterhin im Ermessen des Kunden.

Unsere Hilfsmittel geben den Kunden, durch die zurückerlangte Selbstständigkeit, aber andererseits auch die Möglichkeit, eine Distanz zu Pflegepersonal oder anderen Personen einhalten zu können. Dies ist besonders in der aktuellen Corona-Pandemie ein wichtiger Schritt des Anwenders zum Eigenschutz.

Unser Vorgehen in Bezug auf Beratung, Service und Auslieferung wird deshalb der Situation angepasst.

Die Beratungsgespräche und Erprobungen mit unseren Hilfsmitteln finden in der Regel in engerem Kontakt (oftmals in weniger als 1,5 m Entfernung) zum Kunden statt, so dass die aufgeführten Schutzmaßnahmen dringend eingehalten werden müssen.

- Unsere Mitarbeiter verwenden während der Besuchs Schutzmasken. Wenn gewünscht ergänzend auch Gesichtsschutz und Handschuhe. Vor und nach dem Besuch wird eine Handdesinfektion durchgeführt. Die Mitarbeiter bringen so wenig wie möglich Material zum Kunden herein und desinfizieren die Materialien nach jedem Besuch mit Flächendesinfektion.
- Besuche sollten nach Möglichkeit nur in den privaten Räumlichkeiten der Endkunden erfolgen. Räumlichkeiten mit hoher Personen- oder Besucherfrequenz sollten vermieden werden.
- Die Anzahl der anwesenden Personen soll auf das absolut notwendige Maß reduziert werden
- Ergänzend sollte trotzdem, so weit wie möglich, der Abstand zum Kunden von 1,5 – 2m eingehalten werden.

Kinova bietet weiterhin auch **telefonische Beratung** und die Nutzung eines **Video-Chats** für Kunden, die keine Besuche zur Beratung und Erprobung empfangen möchten.

Wir werden die Kunden mit produktspezifischen Videos informieren und die persönliche Situation telefonisch besprechen, um den Versorgungsbedarf beurteilen zu können. Anschließend erfolgt die Kommunikation mit dem Sanitätshaus auch auf elektronischem Weg.

Installationen und Reparaturen für den Roboterarm Jaco führen wir unter Beachtung der oben genannten Schutzmaßnahmen durch. Hierbei ist es wünschenswert, dass der Zugang zum Rollstuhl und zum Roboterarm ohne Personenkontakt möglich ist.

Lieferpapiere und Dokumente müssen durch den Kunden nicht mehr persönlich unterzeichnet werden. Der Mitarbeiter der Firma Kinova unterzeichnet die Dokumente dort, wo die Unterschrift des Kunden vorgesehen wäre und vermerkt erkennbar, dass die eigene Unterzeichnung aufgrund der Corona-Pandemie notwendig war.

Der Kunde kann aber auch die Dokumente ohne persönlichen Kontakt unterzeichnen und ein entsprechendes Bild (komplette Seite erkennbar) der Unterzeichnung übermitteln.

Unsere Mitarbeiter führen Einsätze beim Kunden nur durch, solange ihnen die entsprechende Schutzausstattung zur Verfügung steht.

Ihr Kinova-Team