

toistokatetrointi

2014

Ota oma
kappa-
leesi!

Uskalla välttää hoitoon liittyvät virtsatieinfektiot

[sivu 4]

Lue myös
Diabeteksen ja
rakon toimintaheik-
kouden välillä
selvä yhteys

Esikuva
LoFric "se vain on olemassa"



Yrityksestä
Laatu vaatii aikaa



Hyvä terveys
6 hyvää neuvoa elämän tasapainoon



Tulevaisuus – uhka vai lupaus?

TULEVAISUUS SIINTÄÄ AINA jossakin edessämme. Kuin ihanasti orastava lupaus. Tai kuin uhkaavasti hiipivä yö. Riippuu hieman ihmisen luonteenlaadusta. Ja myös siitä, mistä asiasta on kyse. Tässä lehdessä käsittelemme kahta tärkeää aihetta, joiden pitäisi saada useimmat meistä hieman pohtimaan tulevaisuutta. Toinen aihe on ympäristö, ja toinen on multiresistentit bakteerit. Ovatko nämä uhkia vai lupauksia? Joka tapauksessa voidaan todeta, että paljon hyvää on vielä tehtävissä, ja toivottavasti molemmat artikkelit antavat uskoa tulevaisuuteen. Nauti syksystä ja talvesta seuraavan lehden ilmestymiseen asti – kevät tulee myös ensi vuonna! ♦

Toimittajan terveisen,
ANNA M WESTBERG
Wellspect HealthCare
Norden

Sisältö 2014

Pääkirjoitus, 2

LoFric – "se vain on olemassa", 2

Uskalla välttää hoitoon liittyvät
virtsatieinfektiot, 4

Laatu vaatii aikaa, 6

Olisipa uusien materiaalien testaamista
varten enemmän varoja! 8

Diabeteksen ja rakon toimintaheikkouden
välillä selvä yhteys, 10

6 hyvää neuvoa elämän tasapainoon, 11

Asiakaspalvelu, 12

HALUATKO SAADA UUTISKIRJEEMME?

Tilaa uutiskirje sähköpostitse osoitteesta:
info.fi@wellspect.com

HALUATKO KOKEILLA TUOTTEITAMME?

Nyt voit tilata tuotenäytteitä nettisivuillamme
osoitteessa www.lofric.fi.

LoFric – "se

Kim Klüver Christiansen on ammattimainen, monta kilpailua voittanut pyörätuolikelaja. Urheiluun liittyvät saavutukset eivät kuitenkaan ole saaneet häntä hiljentämään tahtia. Päinvastoin – hänellä on edelleen kunnianhimoa, ja hän työskentelee tavoitteellisesti toteuttaakseen unelmansa kultamitalista Rion paralympialaisissa vuonna 2016.

KIM ON TAISTELIJA, eikä missään nimessä ole helposti saavuttanut upeita urheilutuloksiaan tai nykyistä elämäänsä – molemmat ovat maksaneet verta, hikeä ja kyyneleitä. Vuonna 2003, matkalla viikonloppulomalle Sønderborgin kersanttikoulusta, tapahtui jotakin odottamatonta – Kim joutui moottoripyöräonnettomuuteen ja halvaantui pahasti lantiosta alaspäin. Hänen aktiivinen elämänsä lasketteluineen, maratonjuoksuineen ja ravintolakäyntineen koki äkkikäännöksen. Samoin kävi sotilasuran. Onnettomuuden jälkeen Kimin oli valitettavasti todettava, että hänen pitäisi elää pyörätuolissa ja tyhjentää rakkonsa katetrin avulla.

KUINKA TÄLLÄISESTÄ traumatisoivasta, nuoren ihmisen aktiivisessa elämässä tapahtuvasta mullistuksesta selviää? Kuinka elämää pystyy jatkamaan ja kuinka pystyy unelmoimaan tulevaisuudesta? Kim kertoo onnettomuuden – ymmärrettävästi – olleen hänen elämänsä suurin kriisi. Aluksi mikään ei tuntunut mahdolliselta, ja kuinka hänen unelmansa mitenkään olisivat voineet toteutua, kun selkäydin oli vaurioitunut? Ensimmäiset kolme onnettomuuden jälkeistä vuotta Kimin elämä oli valmiustilassa, ja hän toivoi ihmettä, joka olisi poistanut hänen selkäydinvaurionsa ja antanut hänen vanhan elämänsä

takaisin. Ihmettä ei kuitenkaan näkynyt, ja kolme vuotta on pitkä aika odottaa. Perheensä ja ystäviensä tuella Kim tuli siihen lopputulokseen, että olisi harmillista heittää elämänsä ja mahdollisuutensa hukkaan odottelemalla jotakin, joka parhaassa tapauksessa voisi tulla vasta pitkän ajan kuluttua eikä pahimmassa tapauksessa milloinkaan tulisi. Kim tutustui pyörätuolikelaukseen, jonka avulla hän onnistui asettamaan itselleen uudet tavoitteet. Hän sai elämänhalunsa takaisin ja uskalsi taas tehdä suunnitelmia ja unelmoida aktiivisesta tulevaisuudesta. Hän oli vihdoinkin oikealla tiellä oltuaan kolme vaikeaa vuotta valmiustilassa.

TIETYSTI MYÖS KATETRIN käyttö oli mullistus, mutta Kim hyväksyi sen nopeasti osaksi onnettomuuden jälkeistä elämäänsä. Hän kertoo, että "tuntui tietysti kummalliselta virtsata muoviputken kautta, mutta siinä tilanteessa se tuntui ikään kuin 'osalta pakettia'. Vain yhdeltä osalta uutta elämäni sairaalassa". Pari ensimmäistä kuukautta sairaalahoitoa tyhjensi hänen rakkonsa hänen puolestaan. Seurattuaan prosessia viisi-kuusi kertaa päivässä hänen ei ollut vaikeaa oppia sitä itse – tuntui päinvastoin hyvältä saada vihdoinkin pieni osa vapautta ja itsenäisyyttä takaisin. Nykyään katetri on kiinteä osa Kimin



elämää. Tietysti myös jopa viisi tuntia kestävien harjoitusten aikana on välttämätöntä käyttää katetria. Tämä onnistuu LoFricin Hydro-Kit-katetrilla, jätepussilla, parilla liinalla ja pienellä määrällä desinfioivaa geeliä. Suojaisa paikka löytyy aina, ja koko prosessi on ohi muutamassa minuutissa, jolloin harjoitusta voi jatkaa nopeasti. Kim käy jonkin verran ulkoilla harjoitusten ja kilpailujen vuoksi. Myös silloin hän huolehtii pienen katetripakkauksen ottamisesta mukaan. Hän kehottaa myös muita pyörätuolin ja katetrin käyttäjiä pitämään aina laukussa mukana paria pakkausta. Silloin ei tarvitse olla huolissaan siitä, onko käytettävissä suuria, hyvinvarusteltuja inva wc-tiloja.

KYSYMYKSEEN, RAJOITTAAKO katetrin käyttö Kimin elämää, hän vastaa: "En normaalisti ajattele katetrin käyttämisessä olevan mitään erikoista. Se on jo vuosia ollut täysin normaali osa elämääni, joten en tunne, että minun pitäisi ottaa se mitenkään erityisesti huomioon. Minun mie-

lestäni se ei rajoita elämääni mitenkään merkittävästi."

Kimin perheenjäsenet, ystävät ja kollegat ovat oppineet tuntemaan hänen tarpeensa pyörätuolin käyttäjänä. He tietävät, missä hän tarvitsee apua ja missä hän selviytyy yksin. Lähinnä "uusien" ihmisten kanssa saattaa syntyä hieman hankalia tilanteita, jotka Kim ottaa rennosti. Kuten eräänä päivänä tavaratalossa, kun eräs mies halusi olla avulias ja pitää ovea auki. Mies tarkoitti epäilemättä pelkkää hyvää, mutta kuten Kim sanoo, ovitunnistin toimii myös pyörätuolin käyttäjän lähestyessä!

KYSYMYKSEEN LOFRICIN eduista Kim vastaa: "Se toimii joka kerta! Se on varmaan-kin suurin ja tärkein etu. Kokeilin monien eri valmistajien tuotteita ennen LoFricia. Kuitenkin vasta LoFricin koen toimineen ongelmitta yli yhdeksässä tapauksessa kymmenestä. Lisäksi Origo-pakkaus on mielestäni hyvin huomaamaton. Käytön jälkeen katetri pakataan kasaan, eikä se

sojota ulos roskapussista, kuten toisen-tyyppiset katetrit tekevät." Kim lisää: "Tavallaan LoFric on hieman tylsä tuote. Se vain on olemassa. Se toimii joka kerta. Mutta se on oikeastaan myös suurin menestystekijä!"

Muutaman viikon kuluttua harjoittelu uutta kautta varten käynnistyy taas toden teolla ja Kim jatkaa puurtamista tavoitteensa eteen. Tanskan LoFric Team on ylpeä voidessaan sponsoroida Kimiä ja tukea häntä hänen urheiluun liittyvissä tavoitteissaan. ♦

TIETOISKU

Pyörätuolikelasta harrastavilla on useimmiten jalkojen käyttöä rajoittava tai estävä fyysinen vamma. Usein pyörätuolikelajat ovat pyörätuolin käyttäjiä. Pyörätuolikelaus on vammautuneille ihanteellista urheilua, koska sitä voi harrastaa eri tasoilla huipputasolta perheenjäsenten, ystävien tai muiden samassa tilanteessa olevien kanssa tehtäviin kuntolenkeihin.

Lähde: www.handbike.dk. Lisätietoa Kimistä ja pyörätuolikelauksesta on osoitteissa www.kimkluver.dk ja www.handbike.dk.

KIM KLÜVER CHRISTIANSEN

Nimi: Kim Klöver Christiansen

Ikä: 33 vuotta

Asuinpaikka Løsning Itä-Jyllannissa

Työ: Ammattimainen pyörätuolikelaja ja sekä myynti- ja tuotekoordinaattori

Käyttää seuraavia tuotteita:

LoFric Origo ja LoFric Hydro-Kit

KIMIN KATETRIPAKKAUS SISÄLTÄÄ

- katetrin
- jätepussin
- pari liinaa
- pienen määrän desinfioivaa geeliä
- = paikoillanne-valmiitnyt!



Uskalla välttää hoitoon liittyvät

Tilanne sairaaloissamme on ankea – ollessasi sairaalassa yhden sairauden hoitamiseksi on vaara, että saat kaupan päälle toisen sairauden. Suurin riski on saada hoitoon liittyvä virtsatie- tai muu infektio.

NOPEASTI LISÄÄNTYVIEN multiresistenttien bakteerien lisäksi tämä uhka on syytä ottaa erittäin vakavasti. Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) on vuodesta 2008 alkaen tehnyt panostuksia hoidon aikana syntyvien vaurioiden vähentämiseksi. Vuodelta 2011 peräisin oleva potilasturvallisuuslaki tukee tätä työtä. Emme saa joutua tilanteeseen, jossa nykyään "tavallisia" infektioita ei enää voida hoitaa antibiooteilla, vaan niistä tulee yllättäen tappavia.

Yksi SKL:n laatimista toimenpidepakeeteista koskee hoitoon liittyviä virtsatieinfektioita. Tukholman Karoliinisessa yliopistosairaalassa, kuten monella muullakin taholla Ruotsissa, työskennellään määrätietoisesti kielteisen kehityksen pysäyttämiseksi.

– Suurten luentotilaisuuksien lisäksi olemme alkaneet pitää myös paikallisia koulutustilaisuuksia, kertoo Märta Lauritzen, uroterapeutti ja urologisen klinikan uroterapiyksikön esimies. Koko hoitohenkilöstö on kutsuttu paikalle, ja kiinnostus on erittäin suuri. Ensiapulääkärit ovat jopa järjestäneet erillisen kurssin omille kollegoilleen, koska he asettavat usein pysyviä katetreja potilailleen ja ovat vastuussa myös jatkosuunnittelusta.

HOITOHENKILÖSTÖLLE asetettavat vaatimukset ovat suuret, mutta se on välttämätöntä infektioiden pysäyttämiseksi. Ruotsin sosiaalishallituksen mukaan infektiot ovat siis yleisin sairaalapotilaiden saamista vaurioista.

Mitä virtsatieinfektioihin tulee, Märta Lauritzenin mukaan virtsateiden toimintaan ja merkitykseen liittyvän tiedon lisääntyminen ja selkeämmät hoitokäy-

tänteet parantaisivat tilannetta huomattavasti. Virtsatieinfektiot ovat tosin harvoin tappavia, mutta niitä esiintyy sitäkin useammin ja ne aiheuttavat potilaalle tarpeetonta kärsimystä. Hoitoajan pidentyessä ne myös vievät aikaa ja resursseja sekä aiheuttavat näin myös kustannuksia yhteiskunnalle.

– Ei sovi unohtaa sitä, että usein huomioon on otettava myös muita riskitekijöitä, Märta Lauritzen huomauttaa. Aluksi potilaalle on annettu pohjimmitaan täysin erilainen diagnoosi – virtsatieinfektio syntyy katetrihoidon yhteydessä. Alkuperäisen diagnoosin vakavuudesta riippuen infektiot voi pahentaa potilaan tilaa huomattavasti.

– **RAKON TOIMINTAA** pitää myös oppia varjellemaan, Märta Lauritzen jatkaa. Monet eivät ymmärrä, että virtsaputki on itse asiassa kudosta, jonka limakalvot ovat erittäin herkkä. Tehokkain keino välttää virtsatieinfektioita on käyttää hoidossa virtsakatetriä vain silloin, kun se on ehdottoman välttämätöntä ja mahdollisimman lyhyen aikaa.

Pysyvän katetrin käyttö lisää virtsassa olevien bakteerien riskiä 5–10 prosenttia päivässä, ja kolme viikkoa kestäneen käytön jälkeen vähintään 90 prosentilla potilaista on bakteereja virtsassa. Tällöin saattaa oireita aiheuttava virtsatieinfektio päästä kehittymään. Tämä tosiasia on tiedetty hoitoalalla jo pitkään, mutta vaikeudet riskin ehkäisemiseksi johtuvat etenkin rutiinien puutteesta.

– Katetrin käyttöä on vaikeaa tarkastaa potilaspäiväkirjoista, Märta Lauritzen selittää. Tämä johtuu koordinaation puut-

teesta ja epäselvästä vastuujaoista. Tavallisessa tapauksessa lääkäri määrää hoidon, apuhoitaja asettaa katetrin ja sairaanhoitaja huolehtii toimenpiteiden dokumentoinnista potilaspäiväkirjaan.

PÄÄTÖS KATETRIN käytöstä voidaan kuitenkin tehdä myös suullisesti, jolloin se ei päädy asiakirjoihin.

– Päätökseen katetrin käytöstä tulee aina liittyä hoitomääräys, suunnittelu ja seuranta. Potilaspäiväkirjaan on merkittävä hoidon syy ja etenkin sen ajankohta.

Nämä tiedot siis valitettavasti usein puuttuvat, minkä vuoksi potilaan tilanteesta on vaikeaa saada kokonaiskäsitystä etenkin niissä tapauksissa, joissa syntyy komplikaatioita. Märta Lauritzen kertoo, kuinka eräs vanhusten asuntolassa sairaanhoitajana työskentelevä rouva soitti hänelle ja pyysi apua erään asukkaansa tapauksessa. Tällä oli ollut pysyvä katetri siitä päivästä alkaen, kun hän muutti asuntolaan, ja hänellä oli nyt ollut toistuvia ongelmia katetrin tukkeutumisen vuoksi. Lyhyen, eri ratkaisuja käsitelleen keskustelun jälkeen he kuitenkin miettivät, miksi miehellä ylipäätään oli katetri. Tämä osoittautui johtuvan virtsankarkailusta, josta miehen potilaspäiväkirjaan oli tehty merkintä vuonna 2005 – katetri olisi pitänyt poistaa kauan sitten.

– **TÄMÄ KUVAA HYVIN** tämänhetkistä tilannetta, Märta Lauritzen toteaa. Hoidossa keskitytään ongelmien ratkaisemiseen tässä ja nyt sen sijaan, että otettaisiin askel taaksepäin ja tarkasteltaisiin kokonaisuutta. Meidän on uskallettava kyseenalaistaa ja arvioida päätöksiämme uudelleen:

MÄRTA LAURITZEN



Nimi: Märta Lauritzen

Ammatti: uroterapeutti

Työtehtävä: Uroterapiyksikön esimies

Toimipaikka: Urologian klinikka, Karoliininen yliopistosairaala, Tukholma

HOITOON LIITTYVISTÄ VIRTSATIE-INFEKTIOISTA JA SKL:STÄ

SKL:n panostuksen avulla on tarkoitus parantaa turvallisuuskultuuria ja sillä tavoin helpottaa ennaltaehkäisyä hoitotyössä. Tärkeintä virtsatieinfektioiden välttämiseksi on rajoittaa pysyvän katetrin käyttöä sekä käyttöä virtsan keräämiseen ja rakon tyhjentämiseen mieluiten muita menetelmiä. Tavallisimpia hoitoon liittyviä infektioita ovat virtsatieinfektiot, leikkauksen jälkeiset infektiot ja keuhkotulehdus.

Lähde: SKL

virtsatieinfektiot

Miksi tämä on määrätty? Millä perusteilla, ja pätevätkö ne myös tällä hetkellä?

Sairaalaissa vuonna 2010 alkaneen koulutuspanostuksen yhteydessä tehtiin kartoitus katetrihoitoon liittyvän tiedon tasosta ja vallitsevista käytänteistä.* Tulos haastaa tekemään edelleen parannuksia.

Etenkin ammattiryhmien epäselvä vastuujako vaikuttaa siihen, ettei katetrihoito ole tarkoituksenmukaista. Jaettu vastuu vaikeuttaa kokonaiskuvan saamista. Hoitoajasta voi tulla tarpeettoman pitkä, ja seurauksena voi olla komplikaatioita.

Lisäksi puuttuu joustavuus eri kirjaamisjärjestelmien välillä. Tärkeät tiedot eivät aina siirry järjestelmästä toiseen. Kiireisenä tapauksena sairaalaan tuodun, leikkauksen läpikäyneen ja sen jälkeen sekä tehohoito- että tavallisella hoito-osastolla olleen potilaan tiedot ovat digitaalisessa muodossa useassa eri kirjaamisjärjestelmässä. Kullakin työyksiköllä näyttää lisäksi olevan oma kirjaamismallinsa omine termeineen ja käsitteineen. Tämä vaikeuttaa oikeanlaista ja tehokasta hoitoa ja seurantaa.

REPORTISSA SUHTAUDUTAAN kriittisesti myös siihen automaattiseen tapaan, millä pysyvään katetrihoitoon usein päädytään. Tämä pitäisi kyseenalaistaa paljon useammin kuin nykyään. Monessa tapauksessa pitäisi sen sijaan määrätä väliaikainen katetri. Tällöin oman rakentajajennuskyvyn arviointi helpottuisi ja hoito voitaisiin lopettaa, kun sitä ei enää tarvita.

Lisäksi sairaalaan peräänkuulutetaan yhteistä ammattisanastoa. Tämä helpottaisi viestintää yleisesti ja helpottaisi



etenkin materiaaleihin liittyvän tiedon omaksumista. Nykyään eri katetrien valmistusmateriaaleihin liittyvä tieto on vähäistä. Myös ero käsitteiden puhdas, erittäin puhdas ja steriili on monelle epäselvä katetrihoidon yhteydessä.

Se kartoituksen tuloksista. Parannusta tarvitaan myös muun kuin käytänteiden ja tiedon määrän suhteen. Aiheesta tarvitaan myös lisää tutkimusta. Märta Lauritzen mainitsee pari esimerkkiä:

– Meillä on erittäin vähän tietoa siitä, milloin virtsatieinfektion riski on suurin. Ei myöskään tiedetä, mitä katetrimateriaalia kannattaisi käyttää. Sen asian suhteen tarvitaan lisää tutkimusta.

SUUREN KOULUTUSPANOSTUKSEN lisäksi Karoliinisessa yliopistosairaalassa on tähän mennessä myös käyty läpi ja päivitetty tietyt käytänteet sekä aikaansaatu selkeämpi tukijärjestelmä päätösprosessia varten. Jönköpingiläisen Ryhövän sairaalan mallin mukaan on muun muassa laadittu ultraäänimittausta varten kaavio, josta näkyy, millainen jäljelle jääneen virtsan määrä vaatii toimenpiteitä.

– Suunnittelemme myös katetrihoitoon liittyvän muistion laatimista. Muistioon

on tarkoitus merkitä hoidon syy sekä katetrin paksuus, materiaali ja nimi. Merkinnot on tehtävä myös siitä, miltä katetri potilaasta itsestään tuntuu. Tärkeää on merkitä myös kaikki olennaiset ajankohdat (katetrin asetus, vaihdot, mahdolliset komplikaatiot ja käytön lopettaminen).

SUURIN RISKI on sellaisten hoitoon liittyvien infektioiden yhteydessä, joissa vaaditaan antibioottihoitoa. Antibiootteja on pitkään käytetty väärin ja liian runsaasti, minkä vuoksi monien bakteerien vastustuskyky on lisääntynyt. Jotta maan sairaaloista ei tulisi hallitsemattomia tartunnanlähteitä, infektiot tulee tämän vuoksi estää varhaisessa vaiheessa. Kaikkein tärkeimmät toimenpiteet juuri virtsatieinfektioiden ehkäisemiseksi ovat Märta Lauritzenin mukaan seuraavat:

– Mahdollisimman lyhyt hoitoaika, mikäli pysyvä katetri on potilaalle ehdottomasti välttämätön, ja selkeämpi vastuunjako koko hoitoketjun sisällä. ♦



WHO:STA JA MULTIRESISTEN- TEISTÄ BAKTEEREISTA

WHO varoittaa bakteerien resistenssin lisääntymisen antibioottien virheellisen ja liiallisen käytön seurauksena. "Maailma on matkalla kohti antibioot-

tien jälkeistä aikakautta, jolloin tavallisista infektioista ja pienehköistä vaurioista, jotka jo vuosikymmenet on kyetty hoitamaan, voi jälleen tulla tappavia", sanoo WHO:n apulaisjohtaja Keiji Fukuda.

Lähde: Svenska Dagbladet 1 maj 2014

PYSYVÄSTÄ KATETRISTA

KAD=kateter à demeure (ranskaksi "pysyvä") on pääasiallinen hoitoon liittyvien virtsatieinfektioiden aiheuttaja. Pysyvien katetrien turha käyttö sairaaloissa on laajaa, minkä vuoksi ennaltaehkäisevät toimet tulisi suunnata pysyvien katetrien käyttöön liittyvien, tiukempien ohjeiden laatimiseksi.

Lähde: SKL

*Kartoitus esiteltiin vuonna 2012 raportissa "Inventering av urinkateterverksamheten. En kartläggning av rutiner för och kunskap om urinkatetrar vid Karolinska Universitetssjukhuset.". Raportin laativat urologinen hoitaja ja lääketieteen tohtori Helena Thulin, uroterapeutti Märta Lauritzen sekä urologian asiantuntija ja dosentti Olof Akre.

Laatu vaatii aikaa

Raakakatetrasta valmiiksi tuotteeksi

1. Raakakatetri



2. Asennus



3. Pintakerros – suolakylpy tasapainoisen osmolaliteetin saavuttamiseksi: "yhtiä liukas ulkoa ja sisältä". Kullakin katetrimallilla on oma valmistusohje.



4. Rei'itys katetrin pinnoituksen jälkeen. Erilaiset reiät katetrityyppistä riippuen.



5. Alkuperäispakkaus



6. Valmis tuote

LoFric®
LoFric® Sense™
LoFric® Origo™
LoFric® Primo™
LoFric® Hydro-Kit™
LoFric® Dila-Cath™
LoFric® Insti-Cath™

Oletko miettinyt, miten Wellspect Health Caren katetrit valmistetaan? Oletko miettinyt, onko tuotantoprosessi todella niin laadukas kuin me sen sanomme olevan?

Tällä aukeamalla esittelemme joitakin valmistusvaiheita raakakatetrasta valmiiksi tuotteeksi – laatu vaatii aikaa, mikäli lopputuloksen on tarkoitus olla todella hyvä!



Vuodesta 1983

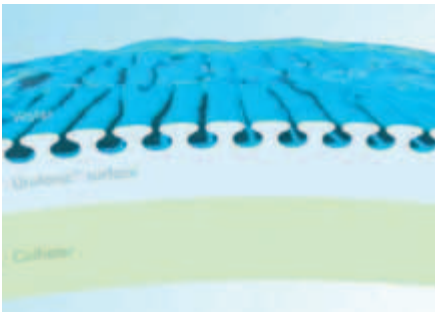
Jo yli 30 vuotta LoFric on erottunut edukseen korkean laatunsa ansiosta – laatu ulottuu katetrin käyttöön liittyvien pitkäaikaistutkimusten tuloksista yrityksen työntekijöiden tietoon ja pätevyyteen asti. Mölndalin tehtaassa vuorokauden ympäri vuoden jokaisena päivänä tapahtuvan tuotannon ansiosta voimme varmistaa toimitusten luotettavuuden.

Jokainen yksityiskohta tutkitaan tarkoin, ja jokaisen katetrin jäljitettävyys on 100-prosenttinen. Erittäin pieni valitusten määrä todistaa Ruotsissa valmistettujen LoFric-katetrien tasaisen korkean laadun – vuodesta toiseen.

Hyvä turvallisuus ja korkea laatu

- Jokainen katetri on jäljitettävissä.
- Erittäin pieni valitusten määrä todistaa Ruotsissa valmistettujen LoFric-katetrien tasaisen korkean laadun – vuodesta toiseen.
- Ihminen on läsnä koko tuotantoprosessin ajan piirustuspöydältä varastohyllylle asti.
- Tämä lisää käyttäjän ymmärtämystä ja nöyryyttä.





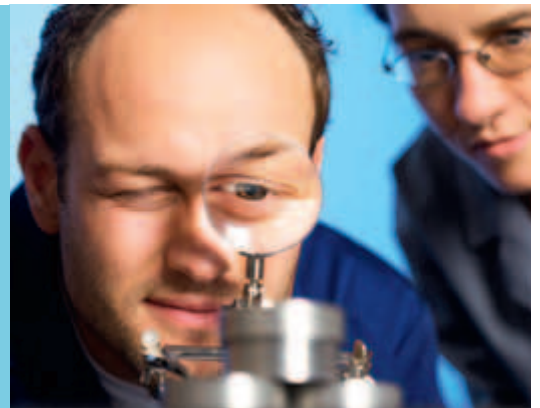
Ainutlaatuinen materiaali ja pintarakenne

Olemme jo pitkän aikaa pyrkineet korvaamaan kaiken ympäristölle ja terveydelle haitallisen PVC:n ja ftalaatit ympäristön kannalta paremmilla raaka-aineilla. POBE on suhteellisen uusi materiaali, jossa yhdistyvät PVC:n fyysiset ominaisuudet ja ympäristön kannalta parhaat ominaisuudet. POBE ei sisällä lainkaan ftalaatteja, ja polyolefiinit – jotka ovat uuden materiaalimme perusta – muodostuvat alkuaineista hiili, vety ja happi. Polyolefiinipohjaisia muoveja valmistetaan yksinkertaisilla menetelmillä suurissa energiatehokkaissa tuotantolaitoksissa. Tämä mahdollistaa energiatehokkaan tuotannon ja 35 % pienemmän ympäristörasituksen muihin PVC:ttömiin muoveihin verrattuna. Vastaavia materiaaleja on jo pitkään käytetty joissakin sairaalatuotteissa, kuten pusseissa, laskuputkissa ja erilaisissa letkuissa.

Ainutlaatuinen pinnoite, Urotonic™ Surface Technology, valmistetaan Mölndalissa, jossa LoFric kehitettiin jo vuonna 1983.

Ihminen avainasemassa

Ihminen on läsnä jokaisessa kehitys- ja tuotantoprosessin vaiheessa. Piirustuspöydältä ihmis-kättä vaativiin tuotantovaiheisiin. Katetrien käyttöä on dokumentoitu pitkään, mikä vakuuttaa yksittäisen käyttäjän siitä, että katetria voi käyttää turvallisesti koko elämän ajan.



Ympäristön kunnioittaminen

Ympäristö otetaan valmistusprosessissa parhaalla mahdollisella tavalla huomioon sekä raaka-aineiden että tuotantomenetelmien suhteen. Asetamme itsellemme korkeat vaatimukset olla markkinoiden paras ympäristövalinta.

*Journal of Cleaner Production, Strippel et al

LoFric lyhyesti

- **Ympäristö**
Raaka-aineet ja kuljetus, Prosessi
- **Ihminen**
Käyttäjä sisimmässään, Läsnaolo
- **Turvallisuus**
Valmistus, Tuote
- **Laatu**
Ruotsissa valmistettu, Toimitusvarmuus, Pieni valitusten määrä



TIESITKÖ ETTÄ?

- Wellspect HealthCare valmistaa 2,5 miljoonaa katetria viikossa Mölndalin tehtaassaan Göteborgin eteläpuolella.
- Raakakatetrin saattaminen sterilisointiin ja valmiiksi tuotteeksi kestää 40 tuntia.
- 250 työntekijää työskentelee kolmessa vuorossa. Katetreja valmistetaan vuorokauden ympäri, jouluaatto lukuun ottamatta vuoden jokaisena päivänä.

2,5 miljoonaa

40 tuntia

250 ihmistä

3:ssa vuorossa

364 päivää

7. Sterilisointi



8. Toimitus: varastoon tai -sinua lähellä!



– Olisipa uusien materiaalien testaamista varten enemmän varoja!

Tahto on olemassa, mutta keinot tulevaisuuteen tähtäävän ympäristötyön aikaansaamiseksi vaihtelevat Ruotsin maakäräjien välillä. Tämä kävi ilmi IVL Svenska Miljöinstitutetin tekemästä tutkimuksesta. Tukholman läänin maakäräjät (SLL) on tämän asian suhteen edistyksellinen Ruotsissa, ja ympäristöpäällikkö Charlotta Brask suhtautuu optimistisesti tulevaisuuteen.

VAIKKA HÄNEN EDUSTAMANS maakäräjien ympäristötyö on onnistunut hyvin, hänen työtään rajoittavat tietyt seikat, aivan kuten kaikkia hänen eri puolilla maata työskenteleviä kollegojaankin. Charlotta Brask toivoisi esimerkiksi laajempia taloudellisia mahdollisuuksia innovatiivisten ympäristöpanostusten suosimiseksi:

– Usein tämäntyyppisiin materiaaleihin voi aluksi olla kalliimpaa panostaa, mutta ne voivat pidemmän päälle tulla halvemmiksi. Tarkoitin etenkin biopohjaisia materiaaleja, tai biomassaa, jolla voi ympäristön näkökulmasta olla monia etuja.

EDELLISESSÄ LEHDESSÄ esiteltiin tutkimus, joka osoitti monien Ruotsin maakäräjien ympäristötyöllä olevan edessään haasteita. Maakäräjien piirissä on saatava aikaiseksi etenkin sisäisesti paremmin toimiva organisaatio, jonka johdolla on selkeämmät johtamiskeinot ja käytänteet, joita sovelletaan hankintojen varhaisessa vaiheessa.

"Me ympäristöosastolla työskentelevät huolehdimme siitä, että mukana ovat oikeanlaiset ympäristövaatimukset ja että seurannasta tulee tarkoituksenmukaista ja vaatimuksiin liittyvää."

Tukholman läänin maakäräjät on useita vuosia työskennellyt tavoitteellisesti ympäristöohjelmansa parissa. Ohjelmassa on huolehdittu ympäristönäkökohtien ja käytänteiden esiin ottamisesta hankintojen varhaisessa vaiheessa.

– Maakäräjillämme on aina panostettu paljon ympäristöasioihin, etenkin hoitohenkilöstön piirissä, Charlotta Brask kertoo. Viime vuosina olemme kuitenkin huomanneet kiinnostuksen kasvaneen myös muiden ammattiryhmien, kuten talousalalla työskentelevien keskuudessa.

Se että ympäristöosasto osallistuu hankintoihin aina jo hyvin varhaisessa vaiheessa, on Charlotta Braskin mukaan yksi SLL:n hyvän yhteistyön avaintekijöistä.

– **KAIKKI PYRKIVÄT** mahdollisimman hyviin hankintoihin. SLL:n hankinto-osasto toimii linkkinä hankinnoissa, ja maakäräjien työntekijät osallistuvat eri alojen asiantuntijaryhmien työhön (esim. potilasturvallisuus, laatu ja työympäristö) sen varmistamiseksi, että ostettaville palveluille ja tuotteille asetetaan oikeanlaiset vaatimukset. Me ympäristöosastolla työskentelevät huolehdimme siitä, että mukana ovat oikeanlaiset ympäristövaatimukset ja että seurannasta tulee tarkoituksenmukaista ja vaatimuksiin liittyvää.

Tarjousten arvioinnin yhteydessä ympäristöosasto vastaa ympäristövaatimuksia koskevasta osasta. Tällöin

"Viimeisimmän katetreja koskevan hankinnan suhteen asetettiin aiempaa kovemmat vaatimukset. Yksi näistä vaatimuksista oli se, että tuotteiden tulee olla PVC:ttömiä."

käydään läpi tarjouksentekijän selvitys ympäristötyöstään ja huolehditaan maakäräjien asettamien vaatimusten täyttämisestä. Tarjotuista tuotteista otetaan usein myös testikappaleita, joita asiantuntijaryhmä voi kokeilla laadun tutkimiseksi. Kokeiden analysointia varten ei kuitenkaan ole taloudellisia mahdollisuuksia, vaikka se Charlotta Braskin mukaan olisikin kaikkein paras keino. Sen sijaan analyysia tehdään joissakin tapauksissa sopimusten seurannan yhteydessä.

– **YMPÄRISTÖN SUHTEEN** ei ole olemassa mitään vakiovaatimuksia, Charlotta Brask jatkaa. Kunkin hankinnan yhteydessä mietimme, mitkä vaatimukset ovat tarkoituksenmukaisia.

Viimeisimmän katetreja koskevan hankinnan suhteen asetettiin aiempaa kovemmat vaatimukset. Yksi näistä vaatimuksista oli se, että tuotteiden tulee olla PVC:ttömiä. Tätä vaatimusta ei olisi voitu asettaa, ellei tiedossa olisi vähintään kaksi toimittajaa, jotka voivat täyttää tämän ehdon.

– Tavoitteemme ympäristöohjelmassa on päästä eroon kaikista ympäristölle ja



Nimi: Charlotta Brask

Ammatti: Tukholman läänin maakäräjien (SLL) ympäristöpäällikkö vuodesta 2012.

TUKHOLMAN LÄÄNIN MAAKÄRÄJÄT

Läänissä on 26 kuntaa ja yhteensä lähes 2,2 miljoonaa asukasta. Tukholman läänin maakäräjillä työskentelee 4 300 henkilöä, joista 3 000 kuuluu sisäiseen ympäristöverkostoon. SLL:n kasvu-, ympäristö- ja aluesuunnitteluosasto työskentelee poliitikkojen ja korkeimman johdon toimeksiannosta, koordinoi maakäräjien rahoittamien toimialojen ympäristötyötä sekä

kertoo toiminnastaan ulkoisesti tiedotusvälineille ja kansalaisille.

Maakäräjät tekevät yhteistyötä Miljöstyrningsrådetin ja erilaisten kansallisten ryhmien kanssa sekä Ruotsin muiden ympäristöpäälliköiden kanssa.

Lähde: www.sll.se



terveydelle vaarallisista aineista, Charlotta Brask selittää. Vuodesta 2007 lähtien meillä on ollut oma kieltoluettelo ympäristölle ja terveydelle vaarallisista kemikaaleista. Haluamme esimerkiksi eroon tuotteisiin lisätyistä biosideista ja PVC:n pehmitysaineista. Käytämme luetteloa kaikissa hankintaneuvotteluissa, joiden yhteydessä tällaisten vaatimusten esittäminen on asianmukaista.

TÄHÄN LIITTYY VAIKEA tasapainottelu kysynnän ja tarjonnan välillä. Miten nimittäin voimme kannustaa uudenlaiseen ympäristöä säästävään ajatteluun, ellei tuotteisiin panostamista varten ole varoja? Kuinka toimittajat tällöin uskaltavat kehittää toimintaansa?

"Se että ympäristöosasto osallistuu hankintoihin aina jo hyvin varhaisessa vaiheessa, on Charlotta Braskin mukaan yksi SLL:n hyvän yhteistyön avaintekijöistä."

Selkeä esimerkki ovat sairaaloissa leikkausten yhteydessä käytettävät veripussit. Nämä pussit valmistetaan PVC:stä, jolle ei ole olemassa vaihtoehtoja, koska PVC tekee veripussista riittävän vuodonkestäviä.

Toinen menestystekijä ovat ympäristöosaston hankintojen jälkeen tekemät seurannat. Noin 80 prosentille keskeisistä sopimuksista tehdään seuranta runsaan vuoden kuluessa. Tavoitteena on tulla asiassa vieläkin paremmaksi, jotta myös toimialojen paikallisille hankinnoille tehdään seurantoja. Nykyään tällaisten sopimusten seurantaa varten on kuitenkin vähäiset resurssit. Ympäristöosasto

tukee paikallisia hankkijoita digitaalisen työkalun avulla, jonka on tarkoitus helpottaa hankintoihin liittyvää työtä. Kyseisessä työkalussa on suuri joukko kysymyksiä ja vaatimuksia, jotka on asetettava ja myös opas vaatimusten verifiointia varten.

YMPÄRI VUODEN järjestetään sekä opettajien ohjaamia kursseja että web-työkalun avulla annettavaa koulutusta. Sisäisesti lähetetään uutiskirje, ja myös ulkoisesti SLL:n omalla verkkosivustolla kaikille kiinnostuneille kansalaisille.

– Olemme nimenneet kaikille toimialoille ympäristökoordinaattorin, ja heitä koulutetaan säännöllisesti, Charlotta Brask kertoo. Käymme koko ajan vuoropuhelua ja kuuntelemme tarkasti, millaisia koulutuksia toimialoilla tarvitaan.

– On hyvä, jos meitä saman tavoitteen omaavia tulee enemmän, Charlotta Brask jatkaa. Tällöin voimme paremmin asettaa yhteisiä ja hyvin perusteltuja vaatimuksia.

JUURI NYT ympäristöosasto keskittyy kovasti energiatehokkuuteen ja kestävään IT:hen – näitä kehitetään kovasti Tukholmassa. Mutta miltä vaatimukset näyttävät pidemmällä tähtäimellä? Charlotta Brask mainitsi alussa biopohjaiset materiaalit:

– Olemme äskettäin hankkineet erittäin hyvin tuloksin kolme erilaista roskapussia, jotka on valmistettu sokeriruokojätteeseen perustuvasta polyetyleenistä. Olemme saaneet tästä intoa tehdä lisää testauksia. Toivoisin, että meillä olisi tähän suunnattuja varoja, jotta uskaltaisimme vielä enemmän testata uusia materiaaleja! ♦

VIISI VINKKIÄ HANKINTOIHIN LIITTYVIEN YMPÄRISTÖVAATIMUSTEN SUHTEN

1. Korkeimman johdon on korostettava ympäristön tärkeyttä politiikan ja päätösten avulla
2. On selkeästi viitattava **hankintapolitiikkaan** liittyviin ympäristövaatimuksiin – ei ainoastaan ympäristöpolitiikkaan liittyviin
3. Hankintojen suhteen on uskallettava ajatella pitkäjänteisesti. Jotkin ympäristöä säästävät tuotteet ovat aluksi hieman kalliimpia, mutta määrien kasvaessa hinnat usein laskevat.
4. On laadittava selkeät käytänteet vaatimusten asettamista ja **seurantaa** varten. Tätä varten budjetissa on oltava määrätty **resurssit**. Seurantaa varten tarvitaan resursseja henkilökunnan ja rahavarojen muodossa.
5. Ympäristökoordinaattoreille ja hankintoja tekeväälle henkilökunnalle on annettava sisäistä koulutusta ja tietoa. On annettava hyviä esimerkkejä, jotta useammat voivat ottaa mallia.
– Yksi keino on tehdä yhteistyötä maakäräjien ja kuntien välillä ja jakaa tämälätyypiset resurssit, Charlotta Brask kommentoi.

Diabeteksen ja rakon toimintaheikkouden välillä selvä yhteys

Onko diabeteksen ja rakon toimintahäiriöiden välillä jokin yhteys? Diabetesta sairastaville aikuisille on usein kehittynyt rakko-ongelmia nefropatian ja neuropatian muodossa. Kun diabetesta sairastavien lasten virtsaamistottumuksista ja niiden syistä tiedetään enemmän, pitäisi aikuisiällä syntyviä komplikaatioita pystyä paremmin ehkäisemään.

TUTKIMUS ON ENSIMMÄINEN laatuaan, ja sen on tehnyt Charlotte Lomberg Göteborgin yliopiston terveystieteiden tiedekunnasta. Aloitteen tyypin 1 diabetesta sairastavien lasten tutkimiseen teki alun perin Anna-Lena Hellström vuonna 2000. Seurantatutkimus tehtiin 12 vuotta myöhemmin (2012).

– Vuoden 2012 seurantatutkimuksessa oli vuoteen 2000 verrattuna huomattavasti useammalla diabetesta sairastavalla lapsella jonkintyyppinen rakkohäiriö, Charlotte Lomberg sanoo.

Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa vuonna 2000 diabetesta sairastavilla lapsilla selkeimpiä oireita olivat rakon tilavuuden kasvu, virtsarakkoon tyhjen-nyksen jälkeen jäävän virtsan määrän kasvu sekä useammat virtsatieinfektiot kuin terveillä lapsilla. Jonkinlaisia tyhjennysongelmia omaavien osuus oli diabetesta sairastavien lasten kohdalla 23 prosenttia ja terveiden lasten kohdalla 15 prosenttia.

ERO EI OLE merkittävä. Rakon tilavuuden kasvun aiheuttamat oireet sen sijaan ovat merkittäviä.

– Rakon tilavuuden kasvun syytä ei vielä varmasti tiedetä. Se voi johtua siitä, että koska elimistö ei pysty hajottamaan sokeria, se erittää sen sen sijaan virtsan muodossa. Syntyvä suurempi virtsamäärä venyttää näin rakkoo – etenkin, jos tuntoaisti tällä alueella on heikentynyt, kuten diabetespotilailla usein on. He eivät yksinkertaisesti huomaa virtsaamistarvetta ja käyvät wc:ssä harvemmin kuin heidän oikeastaan pitäisi...

Yleinen ohje kaikille diabetesta sairastaville on käydä wc:ssä säännöllisesti – ehkä jopa useammin kuin 4–5 kertaa päivässä, joka on normaalimäärä.

Tutkimus ei selkeästi tue sitä, että rakon huono tyhjeneminen lisää virtsatieinfektioiden riskiä, koska tarvitaan enemmän ja suurempia tutkimuksia. Sen sijaan tut-

kimus tukee sitä, että diabetespotilailla esiintyy keskimääräistä enemmän virtsatieinfektioita.

– On kuitenkin epävarmaa, johtuuko tämä siitä, että potilaalla on ollut diabetes pidemmän aikaa (tässä tapauksessa vähintään 12 vuotta) vai siitä, että lääkityksen suhteen on taipumusta tulla huolimattommaksi potilaan vanhetessa ja itsenäistyessä, Charlotte Lomberg sanoo.

– **DIABETES ON** monimutkainen sairaus, jonka oireet ovat aluksi piileviä, mutta niillä voi olla pidemmän ajan kuluessa suuret seuraukset, hän jatkaa. Toki etenkin yksilöille, mutta myös yhteiskuntatalouden kannalta.

Vaikka tutkimus on melko pieni, se on kuitenkin merkittävä siksi, koska siinä havaittiin selkeä yhteys sairauden ja rakon huonon toiminnan välillä.

– Tarvitaan enemmän ja laajempaa tutkimusta, Charlotte Lomberg sanoo lopuksi. ♦

FAKTA DIABETES

Diabeettinen neuropatia voi lopulta vaikuttaa rakon toimintaan. Vaiva voi jatkua pitkään huomaamatta, minkä vuoksi hoito aloitetaan yleensä myöhäisessä vaiheessa.

Nämä muutokset johtavat suurentuneeseen, supistumiskyvyttömään, velttoon rakkoon, joka ei välttämättä oireile alussa paljon. Vaikutus leviää kuitenkin lopulta myös sulkijalihakseen ja voi aiheuttaa virtsaummen, inkontinenssin ja toistuvia virtsatieinfektioita. Joillakin ihmisillä on myös rakkopareesi ja kivulias krooninen virtsaumpi.

Lähde: www.lofric.fi



CHARLOTTE LOMBERG

Nimi: Charlotte Lomberg

Ammatti: sairaanhoitaja

Työtehtävä: tietohallinnon asiantuntija

"Voiding pattern and bladder condition. A quantitative descriptive study of children, adolescents and young adults with T1DM. A 12-year follow up study." Charlotte Lomberg, Gun Forsander, Ulla Sillén, Anna-Lena Hellström. Tutkimus on tehty Göteborgin yliopiston terveystieteiden tiedekunnan syventävien opintojen puitteissa.



1. LUOTTAMUS

Albert Einstein: "The most important decision we make, is whether we believe we live in a friendly or a hostile universe."

Juuri tämä jokapäiväinen valinta tulee muokkaamaan elämääsi. Mikäli aina tunnet olevasi yksin muuta maailmaa vastaan, tunnet elämän olevan taistelua ja että sinun pitää järjestää asiat, olla ohjaimissa ja etulinjassa, elämä on rankkaa. Voit sen sijaan päivittäin valita luottamuksen ja näin ollen uskon siihen, että toiset haluavat sinulle hyvää, että sinulle tapahtuu hyviä asioita ja että elämällä on tarkoitus. Toki sinua joskus huiputetaan ja sinulle tehdään pahaa, mutta niin sinäkin varmasti teet, mikäli uskot universumin olevan vihamielinen paikka. Hyvät hetket ja luottamuksen vahvistuminen päivittäisessä elämässä saavat paljon enemmän tilaa, ja ne muokkaavat käsitystäsi itsestäsi, elämästäsi ja maailmasta. Saamme nimittäin sen, mihin keskitymme. ♦

3. TUNNUSTELE

Marianne Williamson: "And no one will listen to us, until we listen to ourselves."

Ota itsellesi aikaa. Tutki sisintäsi. Elämme kiireistä aikaa. Ehkä jopa erittäin kiireistä. Kiireestä on tullut lähes saavutus. Kyseessä on kuitenkin illuusio. Kaiken lisäksi vaarallinen sellainen. Kehomme, koko järjestelmämme ja henkinen koneistomme tarvitsevat taukoja täyttääkseen kovat suoritusvaatimukset. On kyse laadusta, ei määrästä. Tämän vuoksi sinun tulee tunnustella. Ja tehdä sitä päivittäin, jotta tunteet ja uupumus eivät jäisi piiloon etkä tämän vuoksi syyttäisi kollegaa, koska sinulla itselläsi on paineita ja olet kadottanut kokonaiskuvan. Jos koko ajan tunnustelet, kykenet huomaamaan, milloin rajasi on saavutettu. Ennen kuin ylität sen. ♦

2. KULJE LÄPI, ÄLÄ YMPÄRI

Frederick Fritz Perls: "Fear is excitement without the breath."

Pelkäämme kipua ja epämukavuutta ja etsimme koko ajan onnea. Mutta ellemme kestä levottomuutta ja epä-tietoisuutta, emme voi saada aikaan muutoksia. Uudet tavat tuntuvat nimittäin aina epävarmoilta – juuri siksi, koska ne ovat uusia. Tämän vuoksi meidän tulee olla tietoisia hetkestä, jolloin pääsemme epämukavuudesta eroon. Toinen reitti nimittäin löytyy aina – ellei näin ole, päädyt todellakin kulkemaan ympyrää. Voit sen sijaan päättää nojautua mielihyvään, jotta voit ymmärtää paremmin, mitä haluat juosta karkuun. Vasta silloin voit päästä eroon siitä, mikä on vaikeaa. Vasta silloin pääset toiselle puolelle ja saat aikaan muutoksen. Muista vain hengittää, niin voit aivan hyvin oppia jotakin matkan varrella. ♦

4. TAUOT

Brené Brown: "Truth and courage aren't always comfortable. But they are never weakness."

Muista tauot. Ja ne tauot, jotka on vaikeinta pitää, ovat tärkeimpiä. Koska ne liittyvät hetkiin, jolloin olet levottomimmillasi, kiireisimmillasi ja tämän vuoksi suurimmassa nollauksen tarpeessa. Huolehdi ensin siitä, että sinulla on kaikki hyvin. Tällöin saat aikaan oikeanlaisia tuloksia sekä sinun itsesi että työtovereidesi ja asiakkaidesi kannalta. Tauot tekevät sinusta tehokkaamman, vaikka asian luullaan olevan päinvastoin. Tauot lisäävät työn iloa, koska olemme läsnä sen sijaan, että juoksisimme pää kolmantena jalkana. Tauon aikana on mahdollisuus tarkastella kokonaisuuksia, pohtia ja näin ollen saada aikaan innovaatioita. Tauot ovat muutosprosesseissa välttämättömiä, koska uudenlaiset tilanteet vaativat meiltä usein erityisen paljon. ♦

6 hyvää neuvoa elämän tasapainoon

5. PUHU ASIOISTA NIIDEN OIKEILLA NIMILLÄ

Leonard Cohen: "There's a crack in everything, that's how the light gets in."

Tämä on rehellisyyttä puhtaimmillaan. Kommunikaatio on aivan liian usein suunnitelmallista, mutta kaikki sanomaton vahingoittaa suhteita ja hankaloittaa kommunikaatiota. Tämän vuoksi asioista tulee puhua niiden oikeilla nimillä ja kertoa, mitä itselle kuuluu. Ei syyttävästi. Aina omalla raiteellaan pysyen ja tehden selkoa omista käsityksistään. Silloin myönämme ne tunteet ja teot, joista emme ole ylpeitä. Rehellisyys vapauttaa meidät. Kun

6. OTA VASTUUTA

C.G. Jung: "Who looks outside, dreams; who looks inside, awakens."

"Tietenkin otan", ajattelet ehkä. Tarkoitankin kuitenkin vastuuta hieman syvemmällä tasolla. En tarkoita työtehtäviin, hankintoihin tai lapsiin liittyvää vastuuta. Tarkoitankin ihmissuhteisiin liittyvää vastuuta. Tunteisiin liittyvää vastuuta. Reaktioihin liittyvää vastuuta. Tarpeisiin liittyvää. Mikään ei koskaan ole toisten syytä. Emme voi päättää, mitä meille tapahtuu, mutta voimme aina päättää, miten tapahtumiin reagoimme. Tämä ei tarkoita sitä, että meidän pitäisi alistua kaikkeen. Se tarkoittaa, että meidän tulee olla tietoisia ja ymmärtää, että tunteemme ovat omiamme. Kyseessä on koko elämän kestävä harjoitus, koska tunteet saavat meidät sokaistumaan. ♦

TASAPAINO ELÄMÄSSÄ

Nimi: Lykke Rix

Työtehtävä: Holistisk executive coach

Missio: Closing the gap between head and heart, bringing more compassion and intuition to work and life.

Se <http://lykkerix.dk>.



YHTEENVETONA

Voit tosin sanoin ottaa vastuun siitä, että valitset luottamuksen itseäsi ja muita kohtaan, voit harjoitella tunnustelemaan ja pitää tarvittavat tauot sekä puhua asioista niiden oikeilla nimillä myös silloin, kun se on vaikeaa. Tällöin elät aitoa elämää. ♦

ASIAKASPALVELU – ASIAKKAAN PALVELUKSessa

Otat puhelimen käteen, valitset numeron ja otat yhteyden. Haluat ottaa selvää jostakin asiasta tai kaipaat neuvoja. Kuulet äänen vastaavan. "Wellspect HealthCare tervetuloa". Joitain minuutteja kestävästä puhelusta jälkeen olet valmis lopettamaan. Toivon mukaan olet tyytyväinen saamiisi vastauksiin. Mutta kuka on äänen takana oleva ihminen, jonka kanssa olet keskustellut?

Suomen konttorin asiakaspalvelusta vastaa yleensä toinen kahdesta, joko naisen tai miehen, äänestä. Toinen kuuluu Kirsi Kivimäelle ja toinen Peter Vveckströmille.

MITÄ KYSYMYKSIÄ ASIAKASPALVELU USEIMMIN SAA?

Ne liittyvät useasti katetrien tilauksiin tai toimituksiin. Noin puolet kaikista toimitetuista katetreista menevät kotiinkuljetuspalvelun kautta ja järjestelmä toimii erittäin hyvin. Hyvin harvoin kuulee valituksia. Asiakas saa tilauksen yleensä kahden päivän kuluessa.

MIKÄ ON EPÄTAVALLISIN KYSYMYKSI?

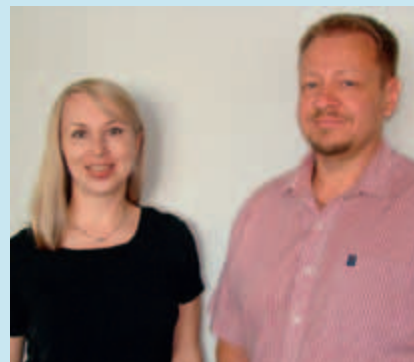
Se voisi olla vanhan herrasmiehen esittämä kysymys, voisiko hän käyttää toistokateetroinnissa kertakäyttöhanskoja, jotka hän oli ostanut auton varaosia myyvästä liikkeestä?

Toki näinkin voi tehdä, mutta toistokateetroinnin

voi mainiosti suorittaa ilman hanskoja, kunhan vain muistaa pestä kädet kunnolla ennen katetointia. Uusin katetrimallimme LoFric Origo tarjoaa miehille hygieenisen vaihtoehdon, koska siinä on liikkuva kahvaosa. Katetrin leikkuosaan ei tarvitse koskea paljain käsin lainkaan. Lisää hanskoja ei siis soittajan tarvinnut enää ostaa.

Kirsi on alkujaan saanut koulutuksen hotelialalle ja työskennellyt Helsingissä hotellin vastaanotossa. Saatuaan sihteerin koulutuksen hän päätyi lopulta nykyiseen Wellspect Health-Careen, jossa hänellä on menossa yhdeksäs vuosi asiakaspalvelussa.

Peter on vähän aikaa sitten siirtynyt asiakaspalvelutehtäviin, jossa hänellä on meneillään ensimmäinen vuosi. Hän toimi aikaisemmin varastopäällikkönä yhtiön omassa, paikallisessa varastossa, joka toimii saman rakennuksen alakerrassa.



Siitä ennen hän on työskennellyt kuljetusalan tehtävissä Suomen teillä ja ulkomailla. Koska Peter hallitsee molemmat kotimaiset kielet, hän palvelee tavallisesti ruotsinkielisiä asiakkaita.

MILLAISTA ON TYÖSKENNELLÄ ASIAKKAIDEN KANSSA?

On hauskaa auttaa muita ihmisiä. Opimme tuntemaan monia ihmisiä, jotka asioivat ja soittavat useasti. Toivottavasti myös asiakkaat kokevat, että meille on mukava soittaa. Vaikka aina joskus tapahtuu virheitä, kuten esimerkiksi äsken joku rouva soitti kiukkuisena väärin merkitystä osoitteesta. Asia korjattiin kuntoon ja vähän myöhemmin hän soitti uudelleen ja pahoitteli huonoa tuultaan. Hyvällä yhteistyöllä asiat hoituvat! ♦

wellspect
HEALTHCARE

LoFric® Sense™ ja LoFric® Origo™ hyvä hygienia ja älykäs suunnittelu



Lue lisää virtsatieinfektioista
LoFric.fi



LoFric