

# Coloplast Homecare

Informationen für unsere Kunden | Sommer 2020

## aktuell



## Näher dran mit Video-Chat

Seit April können Kunden auch per Video-Beratung mit Mitarbeitern von Coloplast Homecare in Kontakt treten – ortsunabhängig und unkompliziert, bequem über PC, Tablet oder das Smartphone.



**André Harsdorf,**  
Leiter  
KundenService  
bei Coloplast  
Homecare.

Gibt es eine Katheterlösung für unterwegs? Sitzt meine Stoma-bandage richtig? „Insbesondere bei der Handhabung von Produkten kann es hilfreich sein, wenn man etwas nicht nur am Telefon hört, sondern auch gezeigt bekommt“, weiß André Harsdorf, Leiter KundenService bei Coloplast Homecare. So lassen sich dank

der Video-Beratung viele Fragen schnell und unkompliziert klären. Und auch wenn Probleme wie beispielsweise parastomale Hautrötungen bestehen, kann das entsprechend fachlich qualifizierte Personal über die Kamera einen Blick auf die Stomaumgebung werfen und die Situation dann besser einschätzen. „Die Video-Beratung ersetzt nicht den Außendienst, kann diesen aber hervorragend unterstützen“, so André Harsdorf. „Für uns ist das eine weitere Möglichkeit, ganz nah bei unseren Kunden zu sein.“ Aktuell stehen die Mitarbeiter aus dem KundenService per Video dienstags bis freitags jeweils für vier Stunden zur Verfügung, eine Ausweitung des Service ist in Planung. Nähere Informationen zur Video-Beratung sowie die Möglichkeit zur Terminvereinbarung unter [www.coloplast-homecare.de](http://www.coloplast-homecare.de)

### Wir sind für Sie da!

Liebe Leserinnen und Leser, angesichts der besonderen Herausforderungen, die wir alle momentan in Verbindung mit Corona meistern müssen, möchte ich Ihnen eines versichern: Das gesamte Team von Coloplast Homecare wird auch weiterhin alles dafür tun, dass Sie gut und sicher versorgt sind! Selbst in Zeiten, in denen persönliche Kontakte so weit es geht vermieden werden sollten, führen wir wichtige Hausbesuche bei Ihnen durch und halten per Telefon und Video-Beratung mit Ihnen Kontakt. Lassen Sie mich an dieser Stelle sowohl Ihnen danken für Ihr Vertrauen, Ihr Verständnis und die Bereitschaft, gemeinsam konstruktive Lösungen zu finden, als auch allen Mitarbeitern von Coloplast Homecare, die sich auch unter schwierigen Bedingungen mit viel Engagement und Kreativität für Ihre bestmögliche Versorgung einsetzen.

Dr. med. Bernd Greiner,  
Leiter Geschäftsbereich  
Coloplast Homecare



# Maßgefertigte Versorgung

Für Stomaträger, die von Coloplast Homecare betreut werden, gibt es einen besonderen Service: Auf Wunsch werden die Basisplatten passgenau zugeschnitten.

„Der Maßanfertigungsservice ist wirklich super praktisch“, sagt Isabelle Noparlik, die nach mehreren temporären Stomata seit Ende 2015 ein permanentes Kolostoma hat. „Als sich der Stomadurchmesser einige Monate nach

der OP nicht mehr veränderte, hat mich mein Stomatherapeut auf den individuellen Service von Coloplast Homecare aufmerksam gemacht. Ich bin viel unterwegs und wenn ich die Versorgung wechseln muss, ist die bereits zugeschnittene Basisplatte eine große Erleichterung“, betont die 28-Jährige. Für Isabelle Noparlik, Chefarztsekretärin in einer Rehaklinik, bedeutet das nicht nur einen Zeitgewinn, da das umständliche Anpassen jeder einzelnen Stomaplatte entfällt. Sie hat dadurch auch die Sicherheit, dass die gelieferten Platten präzise sitzen. „Beim eigenständigen Zuschneiden habe ich mich auch schon mal verschnitten und das Loch ist zu groß geworden. Dann ist entweder die Platte hin oder man muss noch zusätzlich irgendwie umständlich abdichten“, erzählt Isabelle Noparlik.

**Wenn die Vorstanzung nicht passt, schneiden wir Ihre Platten individuell zu.**



**Kolostoma-trägerin Isabelle Noparlik schätzt den Zuschneide-service.**



## Kontakt

Bei Fragen zur Maßanfertigung wenden Sie sich bitte an das kostenfreie **ServiceTelefon von Coloplast Homecare** unter **0800 468 62 00** oder schreiben Sie eine Mail an: **homecare@coloplast.com**

# Frischer Wind online!

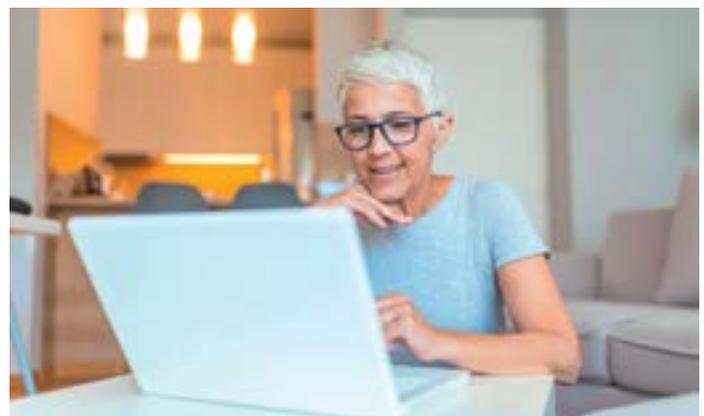
Überarbeitetes Design, größere Benutzerfreundlichkeit und interessante Zusatzfunktionen – die Website von Coloplast Homecare erstrahlt seit Kurzem in neuem Look.

Wie kann ich zu mehr Versorgungsroutine finden? Welches Hilfsmittel ist das richtige für mich? Was muss ich nach meiner Operation beachten? Antworten gibt unsere neue Website. Sie wurde in Aufmachung und Gestaltung modernisiert, wirkt einladend und freundlich und bietet dem Nutzer neue, zusätzliche Funktionen, die das Leben im Alltag erleichtern. Um Patienten auch online bestmöglich auf ihrem Weg in ein selbstbestimmtes Leben zu unterstützen, haben wir auf eine einfache Navigation und eine große Benutzerfreundlichkeit Wert gelegt.

Damit bieten wir dem Nutzer einen noch besseren Online-Service. Außerdem gibt es neue Inhalte in verständlicher Sprache – immer auf die jeweiligen Bedürfnisse der Patienten zugeschnitten. Neben grundlegenden Informationen über die Stoma- und Kontinenzversorgung bis hin zu Ernährungstherapien und Wundversorgung gibt es jetzt noch

vielfältigere Kontaktmöglichkeiten. So können sich Patienten oder auch betreuende Angehörige über eine Videoberatung mit den qualifizierten Mitarbeitern von Coloplast Homecare in Verbindung setzen (siehe Seite 1). Schauen Sie doch gleich mal auf der neuen Website vorbei unter: **www.coloplast-homecare.de**

**Schauen Sie doch auch gleich mal auf die neue Website von Coloplast Homecare.**



# Immer wieder *große Fahrt*

Reisen haben es ihm angetan, daran hat das Stoma nichts geändert. Vor einigen Jahren hat Joachim Druwe Kreuzfahrten für sich entdeckt. Wer mehr darüber wissen will, findet im Netz das fotografische Fahrtenbuch dazu.



Joachim Druwe besuchte vergangenes Jahr auch die Fab-Four-Beatles-Statue in Liverpool.

„Sind wir überhaupt seetauglich?“ Mit dieser Frage gingen Joachim Druwe und seine Frau Elodie im September 2013 auf ihre erste Kreuzfahrt. Ab Hamburg eine Woche hinauf in die norwegischen Fjorde. Bis zu acht Meter hoch waren die Wellen, doch die Druwes erwiesen sich als seefest – und nach so viel Meeresluft war ihnen klar: Dieser Kreuzfahrt würden weitere folgen. Zu Hause in Garbsen geht Joachim Druwe immer gleich ein zweites Mal auf Tour: Er sichtet seine fotografische Ausbeute. Für seine Website stellt er Bildergalerien und kurze Texte zusammen – von den Kreuzfahrten, aber auch von anderen Reisen und Ausflügen. Seit 2011 hat der 71-Jährige auch bei YouTube einen Kanal, wo sein Archiv schon stattlich angewachsen ist.

## In guten Händen

Mit auf Reisen geht die Stomaver-sorgung. Von einer kurzen, unfreiwilligen Unterbrechung – bedingt durch einen Ausschreibungsvertrag seiner Krankenkasse, der DAK\* – abgesehen, wird Joachim Druwe seit über 25 Jahren von Coloplast Homecare betreut: „Produkte, Betreuung, Ansprechpartner: Ich bin hochzufrieden. Zum Glück kann ich mittlerweile wieder von Coloplast Homecare beliefert werden und mich in guten Händen fühlen.“ Wenn er an seine erste Reise als Stomaträger zurückdenkt, lacht er: „Das war 1995, wir flogen nach Fu-erteventura – und ich habe hundert-tausend Beutel mitgenommen.“ Da war eben auch die Unsicherheit sein Reisebegleiter. Heute nach der Ver-

bindung „Stoma und Reisen“ ge-fragt, fasst Joachim Druwe es knapp zusammen: „Kein Thema, das ist genauso wie zu Hause auch.“

## Faible für den Blues

Zuletzt, im August 2019, waren die Druwes in Irland, Schottland und England – auch in Liverpool legte das Schiff an. Abbey Road, Penny Lane, Strawberry Field ... klangvolle Orte. Seine Website verrät das musikalische Faible: Unter dem Menüpunkt „Blueslegenden“ zeigt Joachim Druwe seine Fotos von Peter Green, von Canned Heat, Ten Years After und John Mayall. Mayall hat er 1969 zum ersten Mal live erlebt. Und wäre der Musiker nicht krank geworden, hätte er ihn genau 50 Jahre später noch einmal in Hannover auf der Bühne gesehen. Die Karte hatte er schon ... Ihre Reisepläne für das Jahr 2020 hat das neuartige Coronavirus erst einmal zunichte gemacht. Aber eines ist für das Ehepaar Druwe klar: So bald wie möglich wird es wieder auf große Fahrt gehen. Und alles weitere zeigt Joachim Druwe dann wieder im Netz.

\* Mit dem im März 2019 verabschiedeten Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG) wurden Ausschreibungen für Hilfsmittel gestoppt. Mit dem Ablauf einer Übergangsfrist endeten alle Versorgungsverträge zum 1.12.2019, die auf der Basis von Ausschreibungen zustande gekommen sind.

## Kontakt

Hier finden Sie Joachim Druwes Reiseimpressionen: Bei YouTube Suchbegriff JD210848 eingeben.  
[www.melodiesoft-garbsen.de](http://www.melodiesoft-garbsen.de)

# Lieferabo-Service kommt gut an

Schon 40 Prozent unserer Kunden nutzen den Lieferabo-Service von Coloplast Homecare. Das heißt, sie erhalten die von ihnen benötigten Produkte in einem vorher festgelegten Lieferturnus und müssen nicht mehr an die Nachbestellungen denken. Der Rundumservice beinhaltet auch die Möglichkeit für das Einholen von Rezepten beim verordnenden Arzt im Auftrag des Kunden. Wenn wir auch Sie weitestgehend von organisatorischen Belangen entlasten sollen, sprechen Sie uns gerne bei Ihrer nächsten Bestellung darauf an!



Die verschriebenen Produkte werden **kostenfrei und diskret nach Hause geliefert.**



Coloplast GmbH,  
Coloplast Homecare,  
Kuehnstraße 75,  
22045 Hamburg

ServiceTelefon (kostenfrei):  
**0800 468 62 00**

Mo. bis Fr. von 8 bis 17 Uhr

E-Mail: [homecare@coloplast.com](mailto:homecare@coloplast.com)

Web: [www.coloplast-homecare.de](http://www.coloplast-homecare.de)

# Mit Engagement dabei



**Petra Yamak, Coloplast Homecare-Außendienst, näht in ihrer Freizeit Masken.**



Die Corona-Pandemie setzt bei unseren Mitarbeitern viele kreative Potenziale frei. So näht beispielsweise Petra Yamak in ihrer Freizeit Schutzmasken – sowohl für den eigenen privaten Gebrauch als auch für Freunde und Bekannte. „Die Nachfrage ist riesig“, sagt die Coloplast Homecare-Außendienstmitarbeiterin. Wenn sie dienstlich Kundenbesuche durchführt, trägt sie selbstverständlich spezielle medizinische Mund-Nasen-Schutzmasken, aber beim Einkaufen oder anderen Gelegenheiten kommen die selbst genähten Stücke zum Einsatz. „Normalerweise nähe ich am liebsten Babybekleidung für Bekannte oder für meine Nichte, aber zurzeit sind alle dankbar, wenn ich sie mit Masken ausstatte. Die Anlei-tung dafür habe ich aus dem Internet.“

# Noch freie Plätze

Das Blasen- und Darmmanagement kann Eltern und Kinder am Anfang vor eine große Herausforderung stellen. Mit unseren IncoCare-Seminaren unterstützen wir Familien dabei, das Katheterisieren oder Irrigieren zu erlernen und eine sichere Routine passend zu ihrem Alltag zu finden. Das große Ziel ist es, die Selbstständigkeit eines jeden Betroffenen zu fördern, damit er wieder aktiv am sozialen Leben teilnehmen kann, wie zum Beispiel an einem Kindergeburtstag. Für die Seminare zum Kontinenzmanagement bei Blasen- und Darmentleerungsstörungen im November gibt es noch freie Plätze.



Termine\*:

Seminare zum Kontinenzmanagement bei Blasen- und Darmentleerungsstörungen:

**5. bis 8. November 2020**  
in **Steingaden**,  
Anmeldeschluss: 1. Oktober 2020

**27. bis 29. November 2020**  
in **Bad Bevensen**,  
Anmeldeschluss: 15. Oktober 2020

Weitere Informationen unter [www.coloplast-homecare.de](http://www.coloplast-homecare.de) oder über unser kostenfreies Service-Telefon: **0800 468 62 00**

\* Derzeit gehen wir davon aus, dass diese Termine stattfinden können. Teilnehmer werden bei eventuellen Änderungen schnellstmöglich informiert.

IMPRESSUM  
Coloplast Homecare aktuell

230N CHP 049 / Sommer 2020

HERAUSGEBER  
Coloplast GmbH  
Coloplast Homecare  
Kuehnstraße 75, 22045 Hamburg  
[www.coloplast-homecare.de](http://www.coloplast-homecare.de)  
Kostenfreies ServiceTelefon:  
0800 468 62 00

VERLAG UND REDAKTION  
mk Medienmanufaktur GmbH  
Döllgaststraße 7-9  
86199 Augsburg  
Tel.: +49(0)821 34457-0  
[info@mk-medienmanufaktur.de](mailto:info@mk-medienmanufaktur.de)  
[www.mk-medienmanufaktur.de](http://www.mk-medienmanufaktur.de)

© Coloplast GmbH, zertifiziert nach DS/EN ISO 13485:2016. The Coloplast logo is a registered trademark of Coloplast A/S. © 2020-06  
All rights reserved Coloplast A/S, 3050 Humlebaek, Denmark.