

MEBER[®]

www.merber.it Medical Journal

Gennaio 2016

Numero

24

Servizi MeBer

**Supporto totale ai prodotti
durante tutto il loro ciclo di vita**

2



4

L'intervista speciale

INOLTRE SU QUESTO NUMERO:

**FOCUS ON
Mercury Lite 4RG**

Qualità certificata 10g

6

**Assistenza
assicurata in
5 semplici STEP**



7

**Cosa pensano i nostri clienti di Extra Ergolift?
La parola a Cosmohelp!**



Area assistenza tecnica MeBer

Più professionalità e più sicurezza per gli operatori del primo soccorso e dell'emergenza medica

Con i nostri servizi di assistenza e manutenzione vogliamo completare il lungo percorso di qualità che i nostri prodotti seguono per tutta la loro vita operativa.

Il nostro intento è supportare gli operatori dell'emergenza medica e del primo soccorso nel difficile compito di salvare vite umane, consentendo loro di operare in sicurezza per se stessi e per i pazienti e assicurando un elevato livello di professionalità.

Nell'emergenza e nel soccorso occorre essere sempre presenti e disponibili, lo stesso è richiesto ai prodotti che si utilizzano.

Barelle, carrelli autocaricanti e sedie portantine sono tra i dispositivi che maggiormente richiedono la massima efficienza.

MeBer risponde a questa esigenza fornendo assistenza tecnica specializzata interna ed esterna per operazioni di manutenzione ordinaria e straordinaria.

MeBer consiglia ed esegue una revisione annua dei dispositivi a partire dal primo anno di vita degli stessi.

L'attività di organizzazione delle revisioni del parco attrezzature è articolata e richiede molta precisione.

Per affiancare i nostri clienti anche nel post vendita è nato il progetto **area assistenza tecnica MeBer**: una vera e propria area aziendale interamente dedicata all'organizzazione e alla pianificazione degli interventi manutentivi per conto dei nostri clienti.

Voi non dovrete più preoccuparvi di nulla, a tutto pensiamo noi!

Il nostro servizio di customer service è sempre a vostra disposizione per rispondere con rapidità ed efficienza ad ogni richiesta di intervento e/o manutenzione ed è possibile richiedere senza impegno preventivi per pianificare piani di manutenzione del proprio parco attrezzature, affinché possa mantenersi in perfetta funzionalità.

Il nostro customer service, inoltre, contatta direttamente i clienti per il richiamo della revisione attrezzature acquistate direttamente da MeBer, pianifica la data dell'intervento e, se non potete venire voi da noi, inviamo un tecnico specializzato per eseguire l'intervento direttamente presso la vostra sede!

Se desideri entrare in collegamento con l'area assistenza tecnica MeBer puoi scrivere all'indirizzo: assistenza.tecnica@meber.it oppure chiamare il numero **0521 648770** e chiedere di entrare in contatto con l'**ufficio assistenza tecnica**, un operatore specializzato saprà consigliarvi e affiancarvi in tutte le fasi.

Perché usufruire dei servizi MeBer?

Ci sono numerosi vantaggi nell'usufruire dei servizi di assistenza e manutenzione MeBer, tra questi:

- La possibilità di ricevere preventivi dettagliati per la pianificazione delle principali attività di assistenza e manutenzione.
- Un'assistenza tecnica specializzata garantisce una maggiore affidabilità dei prodotti e conseguente aumento della vita operativa.
- Il compimento di tutte le attività manutentive prescritte dal produttore garantisce una maggior tutela nel caso in cui si verificano incidenti, riducendo la responsabilità da parte del responsabile dell'emergenza. La negligenza di quest'ultimo, infatti, si applica anche nel caso in cui non abbia provveduto ad una corretta manutenzione.
- La corretta manutenzione dei dispositivi utilizzati negli interventi di emergenza e soccorso tutela, oltre al paziente, anche gli operatori stessi, minimizzando i rischi

Servizi MeBer

MeBer Security Plan

Lasciatevi viziare da MeBer!

La comodità di ricevere un tecnico specializzato direttamente a casa vostra, la sicurezza di avere attrezzature sempre aggiornate!

La revisione delle vostre attrezzature sta scadendo?

Concordate con i nostri operatori la modalità di intervento che preferite: potete venire direttamente in azienda e attendere nelle nostre confortevoli sale d'attesa oppure potete richiedere la visita di un operatore!

Un tecnico specializzato a bordo di un'officina mobile completamente attrezzata eseguirà in poche ore l'intervento manutentivo direttamente presso la vostra sede.

Particolare di un intervento manutentivo presso la nostra officina

Tecnici specializzati

**Attrezzature
all'avanguardia**

**Puntualità e
rapidità del servizio**

**Assistenza
professionale
completa**





L'intervista speciale

Cosa pensano i nostri clienti di Extra Ergolift: lasciamo la parola direttamente a loro!

Il nostro cliente è sempre al centro dei nostri progetti. Tutte le novità MeBer nascono dalla volontà di affiancare e coadiuvare i professionisti del soccorso durante le operazioni di salvataggio per aiutarli a raggiungere performance di eccellenza, nella massima sicurezza.

Noi facciamo del nostro meglio per perseguire gli obiettivi che ci prefissiamo quotidianamente e il contatto diretto con i clienti è proprio l'occasione per poterci confrontare e migliorare.

In questa sezione abbiamo voluto lasciare la parola a chi utilizza quotidianamente i prodotti e i servizi MeBer, perchè nessuno meglio dei nostri clienti è in grado di raccontarci!

In questo numero abbiamo intervistato il Sig. Giancarlo Olivelli, responsabile di servizio dell'Associazione Cosmohelp che abbiamo avuto il piacere di incontrare durante una visita presso il nostro stabilimento. Il Sig. Olivelli è stato uno dei primi clienti ad utilizzare Extra Ergolift, a testarne le potenzialità e a collaborare con noi per massimizzare le performance del dispositivo.

Buongiorno Giancarlo, tu e i tuoi colleghi di Cosmohelp siete stati tra i primi in Italia a provare e utilizzare la nuova sedia motorizzata Extra Ergolift. Avendo avuto modo di testare il dispositivo nel tempo e in diverse circostanze, come ti sei trovato e cosa pensi ad oggi di Extra Ergolift?

Il mio giudizio su Extra Ergolift è positivo: mi sono trovato benissimo fin dai primi utilizzi! È un dispositivo **sicuro, robusto, affidabile e molto maneggevole**...si manovra bene! Ovviamente nel trasporto di persone, anche di grossa corporatura, lungo le scale bisogna prestare maggiore attenzione...ma Extra Ergolift è diventata una garanzia dell'effettiva semplicità del trasporto.

Le persone anziane e le persone che hanno difficoltà motorie, infatti, stanno aumentando e avevamo l'esigenza di un dispositivo che ci aiutasse a prelevare e trasportare persone con difficoltà motorie residenti nei piani alti in modo semplice e con il minimo sforzo; Extra Ergolift ha dato risposte concrete e immediate a questo problema.

Quali sono i principali pregi che hai potuto riscontrare fin dai primi utilizzi?

I principali pregi che ho riscontrato fin da subito sono la praticità, la leggerezza e la grande gestibilità di questo dispositivo che apparentemente può intimorire. **Tutti gli operatori che l'hanno provata sono riusciti a trasportare i pazienti lungo le scale con facilità e senza portare peso.**

Pensi che tutti i volontari siano in grado di utilizzare Extra Ergolift?

Ritengo che qualsiasi operatore sia in grado di utilizzare Extra Ergolift. Non farei alcuna distinzione tra operatori più o meno prestanti fisicamente per sesso o età, ma credo che qualsiasi persona scaltra e attenta possa utilizzare facilmente questo dispositivo. Ovviamente, affinché gli operatori utilizzino correttamente Extra Ergolift, penso che sia anche necessaria un'adeguata formazione sia per l'utilizzo sia per la manutenzione.

L'intervista speciale

A proposito di formazione, ritieni che la giornata di formazione fatta in fase di consegna della sedia sia stata sufficiente o avresti preferito più appuntamenti per approfondire?

L'utilizzo di un dispositivo come Extra Ergolift necessita di una formazione molto dettagliata e soprattutto dall'impronta pratica, per questo penso che poche ore di formazione non siano sufficienti per avviare gli operatori al suo utilizzo nelle varie circostanze. Credo che sarebbe utile e interessante fare formazione in ambienti insoliti in cui sono presenti scale e circostanze particolari.

Ricordi una o più circostanze particolari in cui ti sei trovato in difficoltà?

Fino ad ora ho utilizzato Extra Ergolift su scale interne ed esterne dei più svariati materiali: moquette, marmo, graniglio e cotto. Nella maggioranza dei casi non ho riscontrato nessun problema e percepito alcun pericolo, ad eccezione di un particolare trasporto avvenuto su una scala in cotto particolarmente bagnata in cui ricordo che Extra Ergolift è stata severamente messa alla prova...però mi piacerebbe provarla anche su una scala di vetro per osservarne il comportamento.

Qual è il peso massimo che hai trasportato con Extra Ergolift? Come ti sei trovato?

Personalmente ho trasportato come massimo peso una persona di 160 kg e non ho riscontrato affaticamento o difficoltà...non ho percepito nessuno sbilanciamento. Ovviamente in qualsiasi trasporto, ma a maggior ragione in un trasporto di questo tipo, è di fondamentale importanza fissare accuratamente il paziente con le cinture date in dotazione.

Vuoi condividere con noi un servizio in cui grazie ad Extra Ergolift hai affrontato in modo performante una situazione estrema e/o particolarmente delicata?

L'occasione in cui ho veramente potuto riscontrare il potenziale di un dispositivo come Extra Ergolift è stata la dimissione di un **paziente con insufficienza respiratoria** dalla terapia intensiva. Il paziente non doveva essere movimentato e sottoposto a stress e, **grazie alla sedia motorizzata, è stato trasportato tranquillamente senza ulteriori movimentazioni.**

Pensi che il prezzo di Extra Ergolift sia commisurato alla qualità del dispositivo e ai benefici che ne derivano?

Trovo che il costo di Extra Ergolift sia giusto e commisurato ai benefici che un dispositivo di questo tipo può dare alla nostra associazione.

Da quando utilizzate Extra Ergolift i pazienti hanno percepito un beneficio?

Tutti i pazienti che sono stati trasportati con Extra Ergolift **sono rimasti soddisfatti** del fatto che sono stati trasportati comodamente, per esempio dalla loro abitazione al mezzo, senza l'utilizzo di ulteriori ausili e, quindi, senza subire ulteriori movimentazioni.

Per concludere, in che termini Extra Ergolift ha facilitato l'organizzazione e l'esecuzione dei servizi?

Senza Extra Ergolift non farei più molti servizi! Oggi la difficoltà è trovare volontari disponibili...per la maggior parte sono persone pensionate, che hanno quindi già una certa età. Grazie a questo dispositivo siamo riusciti a garantire la massima operatività delle nostre squadre e a massimizzare la qualità del servizio.



Qualità certificata 10g Mercury Lite

con 4 ruote girevoli

4RG

Article Code
7080/4RG PROOF

Barella autocaricante in alluminio ad
altezza variabile certificata con
4 ruote girevoli



**Disponibile anche
in versione con 2
ruote girevoli**

Interamente realizzata in lega di alluminio, si differenzia dagli altri modelli della famiglia Mercury, costruiti in acciaio inox, per la sua leggerezza. È dotata di sistema multilivello mediante 2 pistoni a scorrimento meccanico su ogni asse. I piani in alluminio sono resistenti, durevoli e perfettamente sanificabili.

Il fissaggio della barella, a bordo del mezzo di soccorso, avviene tramite il sistema di bloccaggio certificato UNI EN 1789 Art. 955 Proof (vedi "Sistemi di fissaggio"). Viene fornita completa di materasso Art. 7013, n. 2 cinture Art. 608-A/MEB o 608-N/MEB e n. 1 cintura Art. 612/AN-2/MEB o Art. 612/N-2/MEB.

La versione a 4 ruote girevoli conferisce alla barella estrema manovrabilità rendendola il dispositivo ideale per muoversi agilmente in spazi stretti ed angusti.

Con l'azionamento di un semplice meccanismo si sbloccano le ruote anteriori o si riportano nella configurazione originale a ruote fisse.

Comandi ergonomici

Spondine laterali da 600 mm completamente ribaltabili

Schienale regolabile in lega di alluminio con molla a gas bloccabile per inclinazioni 0°-75°

N. 4 ruote di carico di cui n. 2 Ø 100 mm e n. 2 Ø 125 mm (enhanced loading system)

Paraurti in HDPE (sia per gambe anteriori che posteriori)

Leva di sblocco ruote girevoli anteriori



Posizione intermedia



Assistenza

Supporto totale ai prodotti durante tutto il loro ciclo di vita

Per rientrare nel programma di richiamo automatico di revisione da parte dell'ufficio assistenza tecnica MeBer è indispensabile compilare e inoltrare la garanzia che troverete all'interno del manuale d'uso e manutenzione del dispositivo acquistato!

Avere prodotti efficienti serve prima di tutto ad allungare la loro vita operativa, ma è anche un'esigenza normativa che obbliga associazioni e strutture dell'emergenza (in qualità di datori di lavoro) di fornire dispositivi sempre al massimo delle condizioni.

MeBer a questo proposito offre un importante servizio di assistenza tecnica post-vendita che ha lo scopo di mantenere le barelle, le sedie e tutti gli altri prodotti della gamma sempre in perfetto stato. Un collaudato iter operativo in cinque step ci permette di fornire al cliente un ottimo servizio non solo presso la nostra officina, ma anche direttamente presso la sua sede...in questo modo il cliente non perde nemmeno un'ora di lavoro!

Una volta eseguite le attività richieste il prodotto è sottoposto a collaudo e viene rilasciato un documento (il foglio di collaudo) che attesta la piena funzionalità del dispositivo.

5 STEP PER L'ASSISTENZA PERFETTA

STEP 1 Comunicazione scadenza revisione annua

Ricevete una email direttamente dall'ufficio assistenza tecnica MeBer che vi comunica la scadenza della revisione annuale.

STEP 2 Invio preventivo

Rispondendo all'email di avviso scadenza revisione riceverete una nuova email contenente un preventivo standard per la manutenzione ordinaria del dispositivo.

STEP 3 Scelta della modalità di intervento

Scegliete se richiedere l'intervento del tecnico specializzato a bordo dell'officina mobile presso di voi, se inviare un vostro incaricato presso la nostra officina o se richiedere il ritiro del dispositivo tramite corriere. Nel ritiro con corriere è previsto l'anticipo di un dispositivo di cortesia a titolo gratuito.

STEP 4 Accettazione preventivo e inizio lavori

Una volta accettato il preventivo standard il tecnico specializzato MeBer esegue le lavorazioni e i collaudi richiesti. Potete richiedere un dispositivo di sostituzione che MeBer vi fornisce in base alla disponibilità.

STEP 5

Fatto! Il dispositivo è ora pronto per un altro anno di duro lavoro in attesa del prossimo check!
Il tutto in poche ore lavorative!

Un foglio di collaudo valido 12 mesi viene rilasciato al termine dei lavori insieme alla fattura.

La fattura comprende il costo del preventivo iniziale più i ricambi utilizzati e tutti gli ulteriori costi sopraggiunti nel corso dei lavori.



Barelle e barelle autocaricanti



Sedie portantine



Immobilizzazione



Accessori

Qualità dei materiali
e **precisione** dei movimenti