

## Richtlijn voor audicienbedrijven tijdens de COVID-19 crisis

Horen en communiceren zijn essentieel in tijden van de COVID-19-uitbraak. Slechthorenden moeten toegang hebben tot nieuwsberichten van televisie en internet. In een tijd waarin mensen afstand nemen, moeten mensen met een gehoorprobleem via de telefoon en andere virtuele platforms met dierbaren kunnen communiceren. Dat betekent dat audiciensbedrijven hun verantwoordelijkheid nemen. Onze doelgroep (65+) is vatbaar voor COVID-19 en daarom nemen we de noodzakelijke voorzorgsmaatregelen voor hun veiligheid. Naar aanleiding van alle ontwikkelingen op het gebied van het coronavirus (COVID-19) hebben we als branche gezamenlijk een sectorbrede richtlijn uitgewerkt die het mogelijk maakt om de reguliere hoorzorg uit te voeren.

We geven u graag een update over de herziene richtlijnen voor audiciensbedrijven tijdens de COVID-19-crisis. De veiligheid en het welzijn van onze medewerkers en klanten hebben onze hoogste prioriteit. Daarnaast is het van groot belang dat we de klanten die hoorzorg nodig hebben, kunnen voorzien van de nodige zorg. Daarom hebben we met de richtlijnen van de European Association of Hearing Aid Professionals (AEA) en het RIVM als uitgangspunt het volgende geformuleerd:

- Hoorzorg zal waar mogelijk zoveel als mogelijk op afspraak plaatsvinden.
- De audiciensbedrijven hanteren de 1,5 meter richtlijn, volgens het advies van het RIVM.
- De audiciensbedrijven hanteren een opendeurbeleid en volgen de registratieplicht voor contactberoepen in die gevallen waar er sprake is van contact met de cliënt binnen de 1,5 meter.
- De audiciensbedrijven volgen de hygiënemaatregelen van het RIVM op (regelmatig handen wassen met water en zeep, met je handen niet je gezicht aanraken, schud geen handen en hoest of nies in je elleboog).
- Alle medewerkers van audiciensbedrijven maken gebruik van de voorgeschreven chirurgische mondkapjes in de ruimtes die publiekelijk toegankelijk zijn.
- Alle medewerkers van audiciensbedrijven doen dagelijks de COVID 19-gezondheidscheck alvorens zij naar hun werk gaan (zie bijlage). Indien het antwoord op één van de vragen ja is, dan blijven zij thuis.
- Alle contactoppervlakten worden gereinigd conform de RIVM-richtlijnen.
- De audiciensbedrijven nemen maatregelen ter voorkoming van veel klantverkeer op de locaties en verkleinen hierdoor het risico dat de afstand van 1,5 meter wordt geschonden.

**Stap 1** - Wanneer klanten bellen voor advies, ondersteuning of een afspraak, geef zoveel mogelijk informatie en begeleiding via de telefoon, videogesprek of e-mail:

- Als een klant belt, bepaal dan eerst of het advies, de ondersteuning of de begeleiding in een telefoongesprek, videogesprek of e-mail kan worden gegeven.
- Wanneer klanten alleen batterijen, reinigings- en onderhoudsproducten nodig hebben, worden deze bij voorkeur verzonden.

Ga naar stap 2 als een afspraak wenselijk is.

**Stap 2** - Voer de COVID-19-triage (zie bijlage) uit, bij voorkeur per telefoon of e-mail vóóordat u de afspraak maakt.

Als het antwoord ja is op een van de vragen uit de bijlage, maak dan géén afspraak voordat de klant weer gezond is. Een telefoongesprek, videogesprek, e-mailadvies of zorg op afstand zijn alternatieven.

**Stap 3** - De afspraak in de winkel waarbij de 1,5 meter in acht kan worden genomen. Het dragen van een mondkapje is voor zowel medewerker en klant (en begeleider) verplicht (handschoenen voor medewerker optioneel). Indien er een noodzaak is tot spraakafzien heeft de audicien de vrijwillige keuze om zijn mondkapje tijdelijk af te zetten zolang de 1,5 meter gewaarborgd blijft. Het type mondkapje gebruikt door de medewerker is een chirurgisch masker klasse I (EN 14683: 2014).

Maatregelen voor de winkel (uitgangspunt: klant komt zoveel als mogelijk op afspraak):

- Bevraag de klant wederom met de COVID-19-triagevragen conform de standaard vragenlijst (zie bijlage).
- Loop niet mee naar de deur met de klant en houd de deur niet open uit hoffelijkheid.
- Laat de klant niet zelf de koffiemachine bedienen.
- Zorg voor een minimale onderlinge afstand van 1,5 meter tussen de klanten onderling en tussen klanten en de medewerkers. Zet de stoelen in de wachtruimte 1,5 meter uit elkaar.
- Was regelmatig de handen met water en zeep en raak ogen, neus en mond niet aan.
- Stel producten voor handdesinfectie of een wasbak met zeep en wegwerphanddoekjes in de winkel beschikbaar voor klanten.
- Maak na iedere werkdag de hele aanpaskamer schoon met allesreiniger.
- Maak alle oppervlakken die in contact zijn gekomen met klanten (bijvoorbeeld stoelen, leuningen, deurklinken en tafels in de wachtruimte) regelmatig schoon met allesreiniger, minimaal 1 keer per dag.
- Verwijder alle materialen, zoals tijdschriften, folders en speelgoed uit de wachtruimte.
- Hang de mededelingen omtrent hygiëne voor de klant zichtbaar op.

De audicien mag (niet verplicht) handschoenen dragen, maar zowel audicien als de klant (en eventuele begeleiders) moeten hun handen wassen en/of desinfecteren. De volgende handelingen kunnen worden uitgevoerd, zolang een afstand van 1,5 meter in acht wordt genomen:

- Ontvangst van defecte of niet-werkende hoortoestellen zonder de klant aan te raken.
- Verificatie en reiniging van hoortoestellen, oorstukjes, slangetjes en domes.
- Gerepareerde of vervangende hoortoestellen overhandigen aan de klant zonder de klant aan te raken.
- Controleren van technisch functioneren van de hoortoestellen.
- Verificatie van versterking, output en functionaliteit (in 2cc-coupler, testbox of met stetoclip) en programmering van hoortoestellen.
- Levering van batterijen, reinigings- en onderhoudsproducten. Directe informatie, ondersteuning, counseling.

Na deze handelingen alle contactoppervlakken met allesreiniger reinigen en gereedschappen met minimaal 70% alcohol reinigen.

### **Stappen waarbij er gewerkt wordt binnen de 1,5 meter en ook chirurgische mondkapjes gedragen worden:**

Bij deze stap is het gebruik van mondkapjes eveneens verplicht voor zowel medewerker als klant (en begeleider) (gebruik van handschoenen voor medewerker is optioneel). Indien een klant (of begeleider) weigert een mondkapje op te doen bij handelingen die binnen de 1,5 meter plaatsvinden, mag deze door medewerker geweigerd worden

**Stap 4** - In de aanpaskamer (indien er gewerkt moet worden binnen de 1,5 meter) draagt de medewerker een chirurgisch gezichtsmasker van minimaal klasse I (EN 14683: 2014):

*Dit type masker voorkomt verspreiding van de infectie, maar biedt geen garantie tegen externe infectie. Met deze maatregelen kunt u alle noodzakelijke handelingen voor reguliere hoorzorg uitvoeren, zolang u zich strikt houdt aan de hygiënerichtlijnen.*

De klant draagt in de aanpaskamer ook een mondkapje. Indien de klant een eigen meegebracht mondkapje wenst te gebruiken, is dit toegestaan.

Vermijd interventies voor klanten die besmet zijn met COVID-19. Na COVID-19-triage (zowel medewerkers als klanten) kunnen de klant en de audicien de aanpaskamer in. Indien er handelingen gedaan moeten worden binnen de 1,5 meter, dan geldt de voorwaarde dat audicien en klant hun handen desinfecteren en beiden een mondkapje dragen.

De audicien draagt een beschermend masker van minimaal klasse I (EN 14683: 2014) en de audicien draagt indien gewenst handschoenen. Laat uitsluitend begeleiders toe in de aanpaskamer voor die cliënten waarbij dit noodzakelijk is, denk hierbij aan kinderen en begeleiders die moeten vertalen. De begeleider draagt in de aanpaskamer ook een mondkapje. Houd de tijd van het werken binnen de 1,5 meter zo kort mogelijk.

14 december 2020

versie 5

De basis van deze richtlijn is de RIVM richtlijn en AEA European Hygiene Guidelines

Uitzondering op mondkapjes plicht: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/openbaar-en-dagelijks-leven/mondkapjes/mensen-met-een-beperking-of-chronische-ziekte>