

# de Kwaliteitsaudiciens

## Richtlijnen voor audicienbedrijven n.a.v. COVID-19

### Audicienwinkels blijven open, maar hanteren strikte regels

Horen en communiceren zijn essentieel in tijden van COVID-19 uitbraak. Slechthorenden moeten toegang hebben tot nieuwsberichten van televisie en internet.

In een tijd waarin mensen afstand nemen, moeten ze virtueel via de telefoon en andere virtuele platforms met dierbaren kunnen communiceren. Dat betekent dat wij als kwaliteits audiciens onze verantwoordelijk nemen en dringende problemen dienen op te lossen, anderzijds is onze doelgroep (65+) net heel vatbaar voor Covid-19 en moeten we de noodzakelijke voorzorgsmaatregelen nemen voor hun veiligheid. Naar aanleiding van alle ontwikkelingen op het gebied van het Coronavirus (COVID-19) hebben we als de kwaliteits audiciens gezamenlijk een sectorbrede richtlijn uitgewerkt.

We geven u graag een update over de richtlijnen. We begrijpen dat er veel vragen zijn en proberen zo snel mogelijk de vragen te beantwoorden. 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 AEA en RIVM als uitgangspunt het volgende geformuleerd:

- Audicienswinkels mogen geopend blijven tenzij hierover op enig moment en naar aanleiding van nieuwe ontwikkelingen anders wordt besloten of anders wordt bepaald door een individueel audiciensbedrijf. Audicienbedrijven besluiten individueel of er aanleiding is om de openingstijden aan te passen.
- Hoorzorg klanten worden vanaf nu alleen nog op afspraak geholpen. Dit betekent dat bijvoorbeeld alle inloopuren worden geannuleerd.
- We nemen het advies van het RIVM om met een minimale afstand van 1,5 meter van elkaar te blijven, zeer serieus.
- Het beroep van audicien wordt gerekend tot de cruciale beroepsgroepen voor COVID-19. Derhalve kan er een beroep worden gedaan op de kinderopvang.

### Stappen waarbij géén chirurgische maskers klasse I (EN 4683:2014) nodig zijn:

**Stap 1** - Wanneer klanten bellen voor advies, ondersteuning of een afspraak, doe dit zoveel mogelijk door 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 niet middels telefoon / videogesprek / e-mail kan worden gegeven;
- Wanneer klanten alleen batterijen, reinigings- en onderhoudsproducten nodig hebben, kunnen deze worden verzonden, dus de klant hoeft niet naar de winkel te komen.

Ga naar stap 2 als een afspraak noodzakelijk is.

**Stap 2** - Voer de COVID-19-triage uit, bij voorkeur per telefoon of mail vóórdát u de afspraak maakt en stel daarbij de volgende vragen:

- Bent u in de afgelopen 14 dagen in nauw contact gekomen (binnen 1,5 meter) met iemand die een diagnose COVID-19 heeft?
- Heeft u koorts (hoger dan 37,5° C) OF symptomen van aandoeningen zoals hoesten, kortademigheid of ademhalingsmoeilijkheden?

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

**Stap 3** - De afspraak in de winkel zonder chirurgische maskers [klasse I \(EN 14683: 2014\)](#):

Maatregelen voor de winkel:

- Loop niet mee naar de deur met de klant en houd de deur niet open uit hoffelijkheid;
- Koffiemachine knoppen regelmatig schoonmaken;
- Maak geen onnodige afspraken (o.a. met de leveranciers) in de winkel;
- Vermijd aanwezigheid van meerdere klanten tegelijkertijd in de winkel, eventueel door de toegang te beperken;
- Zorg voor een minimale onderlinge afstand van meer dan 1,5 meter tussen de klanten onderling en tussen klanten en de medewerkers. Zet de stoelen in de wachtruimte meer dan 1,5 meter uit elkaar;
- Was uw handen regelmatig en raak uw ogen, neus en mond niet aan;
- Stel producten voor handdesinfectie of desinfectie in de winkel beschikbaar aan de klanten;
- Reinig de kamers grondig met alcohol of chloorhoudende ontsmettingsmiddelen. Het is essentieel om bijzondere aandacht te besteden aan het reinigen van alle oppervlakken die in contact komen met klanten (bijvoorbeeld handgrepen, receptiebalies, bureaus, enz.). Deze moeten gedurende de dag meerdere keren worden ontsmet;
- Verwijder alle materialen van de tafel in de wachtruimte en in het algemeen alles dat besmet kan zijn met virussen en zo kan leiden tot verdere infecties;
- Hang de mededeling voor de klant omtrent hygiëne bij voorkeur zichtbaar op in de etalage.

De audicien moet handschoenen dragen en de klant (en eventuele begeleiders) moeten hun handen wassen en/of desinfecteren.

De volgende handelingen kunnen worden uitgevoerd, zolang een afstand van meer dan 1,5 meter bij de klant in acht wordt genomen:

- Ontvangst van defecte of niet-werkende hoortoestellen;
- Verificatie en reiniging van hoortoestellen, oorstukjes, slangetjes en domes;
- Gerepareerde of vervangende hoortoestellen overhandigen aan de klant zonder deze aan te raken;
- 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.

De [AEA European Hygiene Guidelines](#) voor al deze handelingen moeten strikt worden nageleefd.

## Stappen waarbij chirurgische maskers essentieel zijn:

**Stap 4** - In de aanpaskamer met medische gezichtsmaskers 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 uitvoeren, zolang u zich strikt houdt aan de Europese hygiënerichtlijnen van de AEA.*

Na COVID-19 triage kunnen de klant en de audicien de aanpaskamer betreden op voorwaarde dat ze beiden hun handen desinfecteren, handschoenen dragen en een beschermend masker dragen van minimaal klasse I (EN 14683: 2014). Laat geen begeleiders toe in de aanpaskamer.

**Stap 5** - Huisbezoeken met beschermingsmaskers van minimaal klasse IIR (EN 14683: 2014):

We adviseren helemaal geen huisbezoeken uit te voeren, maar dit kan overwogen worden voor zeer dringende interventies. Vermijd interventies voor klanten die zijn opgenomen in het ziekenhuis of die besmet zijn met COVID-19. Na triage zijn huisbezoeken (dit is per definitie een onveilige omgeving) mogelijk. De audicien moet zijn handen desinfecteren en handschoenen dragen en als masker klasse IIR (EN 14683: 2014) en de klant moet handschoenen en een masker dragen van minimaal klasse I. De AEA Europese hygiënerichtlijnen moeten strikt worden opgevolgd.

Als deze persoonlijke beschermingsmiddelen niet beschikbaar zijn, kunnen huisbezoeken niet worden uitgevoerd.

20 maart 2020