

## Richtlijn voor opschaling audicienbedrijven tijdens de COVID-19 crisis

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 mensen met een gehoorprobleem via de telefoon en andere virtuele platforms met dierbaren kunnen communiceren. Dat betekent dat audiciensbedrijven verantwoordelijkheid nemen. Onze doelgroep (65+) is juist heel vatbaar voor Covid-19 en daarom 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 branche gezamenlijk een sector brede richtlijn uitgewerkt die het mogelijk maakt om op te schalen voor audicienbedrijven en de reguliere hoorzorg uit te voeren.

We geven u graag een update over de richtlijnen. 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 Europese Vereniging voor Hoorzorgcentra (AEA) en het 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 zal waar mogelijk zoveel als mogelijk op afspraak plaatsvinden
- De audiciensbedrijven hanteren de 1,5 meter richtlijn, volgens het advies van het RIVM.
- 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, worden deze bij voorkeur verzonden, dus de klant hoeft niet langs te komen.

Ga naar stap 2 als een afspraak noodzakelijk is.

**Stap 2** - Voer de COVID-19-triage (zie bijlage) uit, bij voorkeur per telefoon of mail vóórdat u de afspraak maakt. Een handtekening in de bijlage is optioneel.

Als het antwoord ja is op een van de vragen uit de bijlage, 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 (uitgangspunt klant zal zoveel als mogelijk op afspraak komen):

- Bevraag de klant wederom met de COVID19 triage vragen conform een standaard vragenlijst (zie bijlage);
- 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;
- 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.

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 zonder de klant aan te raken;
- Verificatie en reiniging van hoortoestellen, oorstukjes, slangetjes en domes;
- Gerepareerde of vervangende hoortoestellen overhandigen aan de klant zonder deze aan te raken;
- Controleren op 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.

### Stappen waarbij chirurgische maskers essentieel zijn:

**Stap 4** -In de aanpaskamer (indien er gewerkt moet worden binnen de 1.5 meter) 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 voor reguliere hoorzorg uitvoeren, zolang u zich strikt houdt aan de hygiënerichtlijnen.*

Vermijd interventies voor klanten die besmet zijn met COVID-19. Na COVID-19 triage 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, een beschermend masker dragen van minimaal klasse I (EN 14683: 2014), en de audicien daarnaast handschoenen draagt. Laat uitsluitend begeleiders toe in de aanpaskamer voor die cliënten waarbij dit hoogst noodzakelijk is, denk hierbij aan kinderen.

7 mei 2020

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