

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

Audicienwinkels blijven open, maar hanteren strikte regels

Naar aanleiding van alle ontwikkelingen op het gebied van het Coronavirus (COVID-19) geven de brancheorganisaties van audicienbedrijven u graag een update over de richtlijnen. We begrijpen dat er veel vragen zijn en proberen zo snel mogelijk alles te beantwoorden.

De veiligheid en het welzijn van onze klanten en medewerkers 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 de brancheverenigingen de volgende richtlijnen geformuleerd:

- Audicienswinkels mogen geopend blijven tenzij hierover op enig moment en n.a.v. nieuwe ontwikkelingen anders wordt besloten of individueel anders wordt bepaald door een individueel audicienbedrijf. Audicienbedrijven besluiten individueel of er aanleiding is om de openingstijden aan te passen.
- Hoorzorgklanten worden vanaf nu alleen nog op afspraak geholpen. Dit geldt voor alle handelingen, inclusief service en nazorg. 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.

Algemene regels:

- Loop niet mee naar de deur met de klant en houd de deur niet open uit hoffelijkheid
- Verwijder alle losse zaken (bijv. tijdschriften) uit de wacht- en behandelruimtes
- Maak koffiemachineknoppen regelmatig schoon
- Maak producten voor desinfectie ook zichtbaar beschikbaar voor klanten
- Vermijd de eigen ogen neus en mond aan te raken
- Maak geen op dit moment onnodige afspraken, bijvoorbeeld met leveranciers in de winkel
- Voorkom dat er te veel mensen tegelijk in de winkel zijn. Vraag mensen desnoods om even buiten te wachten. Liefst maximaal één klant tegelijk in de winkel.
- Hang de mededeling voor de klant omtrent hygiëne bij voorkeur zichtbaar op in de etalage

Afspraken voor komende tijd

We zien op dit moment dat er klanten zijn die een afspraak willen verzetten of annuleren. Daarom adviseren wij om minimaal 2 dagen voorafgaand aan de afspraak telefonisch contact op te nemen de klant. Doel van dit gesprek is om toe te lichten hoe u zelf omgaat met de RIVM-richtlijnen en de klant te informeren dat hij/zij welkom is in de winkel zolang er geen symptomen zijn van neusverkoudheid, hoesten, keelpijn of koorts.

In het geval de klant niet naar uw winkel toe wil of kan komen, adviseren we zoveel mogelijk de afspraak op afstand door te laten gaan. Denk hierbij aan de kennismaking, intake via de telefoon. Zo krijgt u een beeld bij de urgentie van de afspraak.

Plan daarnaast een vervolgspraak in, in elk geval na 6 april. U kunt ook alle vragenlijsten in een envelop naar de klant sturen met een retourenvelop. Maak ook een terugbelafpraak maken om het contact met de klant te behouden zodat u grip houdt op de audiologische problematiek van uw klant.

Afstand houden

We hebben de adviezen van de overheid, het RIVM en van onze Europese koepel AEA meegenomen in deze notitie. Een van die adviezen is om fysiek contact te vermijden en om waar mogelijk 1,5 meter afstand te houden. Een aantal concrete voorbeelden hoe dit advies kan worden opgevolgd is te vinden via deze [link](#).

Handelingen waarbij het 1,5-meter-advies kan worden gevolgd zijn bijvoorbeeld het aannemen van defecte toestellen of uitreiken van gerepareerde toestellen, het aanreiken van batterijen of het geven van advies.

Er is echter ook een aantal momenten in het zorgtraject voor slechthorenden van slechthorenden waarbij er niet aan ontkomen kan worden om binnen het 1,5 meter advies te werken. Die momenten hebben we in de onderstaande stappen uitgewerkt met richtlijnen om dit op een goede en hygiënische manier te kunnen uitvoeren.

Ontvangst / balie

Pas het advies van de Rijksoverheid om 1,5 meter afstand in acht te nemen zo veel mogelijk toe. Waar mogelijk kan een gesprek ook plaatsvinden in de winkel, dus buiten de aanpaskamer. Leg aan klanten uit waarom u soms toch binnen 1,5 meter afstand moeten komen (bijvoorbeeld voor het uitvoeren van otoscopie) en leg uit welke hygiënemaatregelen u daarvoor neemt.

Zorg dat klanten zoveel mogelijk door één medewerker geholpen worden om risico's van besmetting en verspreiding te minimaliseren. Probeer zoveel mogelijk een-op-een te werken in de aanpaskamer.

Neem de hygiëneprotocollen zoals omschreven in het StAr-handboek strikt in acht (zie pagina 5 van deze [link](#)). Gebruik doekjes en sprays die voldoen aan de hoogste standaarden op het gebied van Medical Device Regulation. Deze kunnen gebruikt worden voor ontsmetting van hoortoestellen, oorstukjes, gehoorbescherming maar ook voor het pinapparaat, computer, toetsenbord etc.

Reinig alle gebruikte materialen vóór en ná gebruik en was uw handen na iedere klant. Was uw handen en reinig producten in aanwezigheid van de klant zodat ook de klant ziet dat u de hygiëneprotocollen strikt naleeft.

Otoscopie

Het is belangrijk om de otoscopie zo veel als mogelijk uit te voeren met een video-otoscoop. Op die manier kan er meer afstand bewaard worden tot de klant. Mocht het beeld niet optimaal zijn, dan kan er in sommige gevallen geen volledige triage-otoscopie worden uitgevoerd. In dat geval kan wel

beoordeeld worden of het oor vrij is van cerumen. Mocht normale otoscopie onontkoombaar zijn, benader de klant dan zo veel mogelijk van opzij en neem alle hygiënemaatregelen strikt in acht.

Audiometrie

Zorg ervoor dat u de hoofdtelefoon en beengeleider in het zicht van de klant hygiënisch schoonmaakt. Doe dit voor gebruik en ook direct na gebruik. Dus tweemaal reinigen. Advies is om de hoofdtelefoon en/of de beengeleider van **achteren** bij de klant op te zetten. Mocht de opstelling in de cabine dit niet toelaten, dan is het advies om eventueel buiten de meetruimte de klant te meten.

Maak **geen** gebruik van de **responsknop**. Vraag de klant om door middel van bijvoorbeeld het opsteken van zijn/haar hand aan te geven of hij/zij de toon gehoord heeft.

Afdrukken maken

Afdrukken worden **alleen** nog gemaakt wanneer er geen andere optie is, bijvoorbeeld bij een zeer zwaar gehoorverlies waarbij het bestaande oorstukje gebroken is of een urgent verzoek van het audiologisch centrum. In alle andere gevallen moet er gewerkt worden met domes of moet tijdelijk het bestaande oorstukje gebruikt worden. Noteer in de memo in het dossier van de klant waarom u bepaalde keuzes hebt gemaakt zodat u daar later eventueel op terug kan komen.

Afdrukken voor op-maat-gemaakte gehoorbeschermers worden tot nader order niet meer gemaakt. Mochten klanten niet kunnen/mogen werken zonder gehoorbescherming, dan worden deze klanten tijdelijk geholpen met kant-en-klare gehoorbescherming. Als suggestie kunt u eventueel overwegen de kosten van deze kant-en-klare gehoorbescherming later als korting verrekenen met de prijs van de maatwerk -gehoorbescherming.

REM/IG

Tot nader order wordt de IG-meting achterwege gelaten en uitgesteld. Deze meting moet op een later moment alsnog worden verricht. Noteer dit goed in de memo zodat uw dossier voldoet aan het principe 'comply or explain'.

Voer de Vrije Veld Meting uit bij het afleveren van het hoortoestel. Deze meting is weinig risicovol en op die manier heeft u toch een verificatie van uw instellingen. Voer deze meting uit bij de aflevering zodat de eindcontrole eventueel telefonisch kan plaatsvinden.

MPO-verificatie

MPO-verificatie wordt alleen subjectief gedaan (vragen naar klantbeleving). Objectieve validatie werkt via IG en wordt tot nadere berichtgeving niet meer gedaan.

Instructie gebruik en onderhoud

Laat de klant zelf het hoortoestel plaatsen, help de klant hier niet bij. Eventueel kunt u de klant een demonstratie geven door een demohoortoestel in uw eigen oor te plaatsen. Gebruik een eigen demo-hoortoestel voor de uitleg over het onderhoud. Laat de klant eventueel zelf oefenen op het eigen hoortoestel. Neem het hoortoestel bij voorkeur niet meer aan van de klant; doe dit alleen wanneer dit strikt noodzakelijk is. Mocht het echt nodig zijn om een hoortoestel aan te nemen, gebruik dan een bakje met daarop een tissue/papieren handdoekje.

Voor de instructie aan de klant kan ook gebruik worden gemaakt van de instructievideo's van de leveranciers.

Tot slot

Het Corona-virus leidt tot veel vragen en bezorgdheid. De gezondheid van medewerkers en klanten staat altijd op de eerste plaats. Mochten de ontwikkelingen daar aanleiding toe geven, dan zullen bovenstaande richtlijnen uiteraard worden aangepast.