

Leidraad ‘Verantwoord masseren in de 1,5 meter samenleving’



Deze leidraad is opgemaakt door het Nederlands Genootschap voor Sportmassage (NGS) en wordt ondersteund door RIAS, de Beroepsvereniging voor Stoelmasseurs (BvS) en N.B.S.M.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën, of op welke manier dan ook, zonder toestemming van het NGS.

Versie 9.0: 6-11-2021

Door wijzigingen in het te voeren beleid vanuit het Kabinet kan dit document wijzigen. Indien er wijzigingen zijn zullen wij dit verwerken en je een nieuw document (en eventuele bijlagen) toesturen.

Inhoud

Leidraad verantwoord masseren	4
1. Communicatie	6
2. Inrichting ruimtes en masseur	7
2.1 Wachtruimte/toilet.....	7
2.2 Behandelruimte	7
2.3 De masseur zelf.....	8
2.4 Persoonlijke beschermingsmiddelen.....	8
3. Van afspraak maken t/m einde afspraak	9
3.1 Cliënt maakt afspraak	9
3.3 Procedure binnenkomst	10
3.4 Na de massage.....	11
3.5 Bij thuiskomst (masseur)	11
3.6 Handhaving.....	11
3.7 Evaluatie	12
Overzicht bijlagen.....	13

Leidraad verantwoord masseren

Deze leidraad is geschreven door het Nederlands Genootschap voor Sportmassage (NGS) en wordt ondersteund door RIAS en de Beroepsvereniging voor Stoelmasseurs (BvS) vanuit onze gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de gehele branche van masseurs in Nederland. Naast de leden van het NGS, RIAS en BvS (ongeveer 6.000) zijn er naar schatting ruim 10.000 masseurs werkzaam in deze branche.

Nederland staat midden in de Corona-crisis en niemand weet wanneer, of en hoe we ooit weer kunnen terugkeren naar een 'normale' samenleving. Eerder waarschuwde premier Mark Rutte dat we maar beter gewend konden raken aan de anderhalve-metersamenleving.

"We zullen met elkaar moeten zoeken naar het nieuwe normaal in de anderhalve-metersamenleving".

Wat voor consequenties heeft dit voor het werk van de masseur? In deze leidraad beschrijven we hoe de masseur gefaseerd en op een gepaste, verantwoorde manier het werk kan hervatten. Uitgangspunt zijn de richtlijnen die zijn opgesteld door het Kabinet/RIVM. Deze leidraad is primair bedoeld voor masseurs werkzaam in de praktijk, maar vormt ook een uitstekende basis voor die masseurs andere werkomgevingen, zoals stoelmasseurs en masseurs bij sportverenigingen. Ook organisatoren van scholingen kunnen de leidraad als basis gebruiken.

Vooraf

Dat de masseur wilt toewerken naar een gefaseerde opening van zijn praktijk blijkt uit de signalen die het NGS krijgt uit het veld. Masseurs worden meer en meer benaderd door mensen uit vitale beroepen met de vraag of zij iets voor hen kunnen betekenen in de vorm van een massage. Ook kantoormedewerkers die thuis werken kloppen steeds vaker aan. Zij ontwikkelen klachten vanuit een verkeerde werkhouding. Daarnaast heeft de masseur een belangrijke rol bij het verminderen van pijn en kan een massage stressklachten verminderen. De masseur heeft voor al deze mensen een toegevoegde waarde.

Uitgangspunten:

- De masseur blijft thuis bij verkoudheidsklachten zoals neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn, hoesten, verhoging tot 38 graden of koorts;
- De masseur blijft thuis als iemand in zijn/haar huishouden verkoudheidsklachten met koorts en/of benauwdheid heeft;
- Indien de masseur behoort tot een kwetsbare groep, dan neemt de masseur contact op met de huisarts of behandeld arts om een advies te vragen hoe er, los van deze leidraad, veilig gewerkt kan worden.
- Er wordt gewerkt op afspraak, waarbij de masseur en cliënt samen vooraf bespreken of het bezoek een risico oplevert;
- De masseur dient zich bewust te zijn en te blijven van de 1,5 meter samenleving;
- De masseur blijft zich houden aan de RIVM-richtlijnen;
- Deze leidraad dient helder en hanteerbaar te zijn voor alle masseurs;
- Deze leidraad dient een veilige omgeving te bieden voor de cliënt en de masseur;
- Het NGS zal de masseurs steeds blijven informeren over deze leidraad daar waar het gaat over specifieke aanpassingen voor de branche.

In dit document wordt stap voor stap beschreven hoe de masseur op gepaste en verantwoorde wijze het werk kan hervatten. Het bevat informatie over toegepast bij:

- Communicatie
- Inrichting ruimtes
 - Wachtruimte
 - Behandelruimte
- Afspraak maken
- Binnenkomst cliënt
- Behandeling
- Na de massage

Bij dit document horen een aantal bijlagen (te downloaden in het NGS-ledenportaal).

Leidraad bijlage 1:	voorbeeldtekst website
Leidraad bijlage 2:	poster praktijk (PDF en JPG) <i>deze poster is uit te printen als A4 en A3</i>
Leidraad bijlage 3:	handhygiëne, reinigen en desinfecteren
Leidraad bijlage 4:	VERVALLEN telefonische triage vragenlijst
Leidraad bijlage 5:	voorbeeld e-mail bevestiging afspraak
Leidraad bijlage 6:	poster 'Handen wassen' (PDF en JPG). <i>deze poster is uit te printen als A4 en A3.</i>
Leidraad bijlage 7:	PBM
Leidraad bijlage 8:	materialenlijst
Leidraad bijlage 9:	klanttevredenheidsonderzoek
Leidraad bijlage 10:	veelgestelde vragen
Leidraad bijlage 11:	aanvullingen ten aanzien van stoelmassages bij bedrijven en ambulante masseurs
Leidraad bijlage 12:	tekst indienen klacht
Leidraad bijlage 13:	aanvullingen ten aanzien van voetbalverzorgers (volgt)
Leidraad bijlage 14:	aanvullingen ten aanzien van opleiders / organisatoren cursussen
Leidraad bijlage 15:	voorbeeld registratieformulier
Leidraad bijlage 16:	aanvullingen ten aanzien van massageteams

1. Communicatie

Juiste communicatie naar en met de cliënt is essentieel!

Website

De communicatie start op de website van de masseur. Hierbij dient duidelijk vermeld te worden wat de cliënt kan verwachten als ze (overwegen) een afspraak te maken. Deze informatie dient gebaseerd te zijn op deze leidraad. In bijlage 1 is een voorbeeldtekst opgenomen die masseurs kunnen gebruiken.

Telefonische triage

Er wordt gewerkt op afspraak, waarbij de masseur en cliënt samen vooraf bespreken of het bezoek een risico oplevert. Wanneer de cliënt besluit een afspraak te maken zal de masseur vooraf een telefonische triage afnemen op basis waarvan bepaald wordt of er een afspraak kan plaatsvinden. Deze triage is verder uitgewerkt in hoofdstuk 3.

Praktijk

Bij de ingang van de praktijk worden cliënten geïnformeerd over de (hygiëne)maatregelen. Door het NGS is een poster gemaakt met daarop algemene maatregelen. Deze poster kan worden opgehangen in de praktijk en voorzien worden van een eigen praktijklogo. Tevens kan dit bestand geplaatst worden op eigen website en/of Social Media. De poster is opgenomen in bijlage 2.

Het NGS zal zich inzetten om alle masseurs in Nederland te informeren over deze leidraad. Dit zal zijn via de volgende kanalen:

- Website NGS: www.ngsmassage.nl
- Leden portaal NGS: <https://portaal.ngsmassage.nl>
- Facebook NGS: @NederlandsGenootschapvoorSportmassage
- Twitter NGS: @NGS_NL
- NGS Alert (nieuwsbrief)
- Het NGS zal de gehele (massage)keten toegang geven tot deze informatie (dus niet alleen haar leden).

Daarnaast alle relevantie kanalen die masseurs kunnen bereiken.

2. Inrichting ruimtes en masseur

2.1 Wachtruimte/toilet

- Er kan alleen gebruik gemaakt worden van de wachtruimte wanneer er voldoende ruimte is om de 1,5 meterregel te borgen.
- Het toilet dient minimaal één keer per dag te worden gereinigd.
- De afspraken worden zo gepland dat de cliënten elkaar niet tegenkomen en de ruimte snel gereinigd en/of gedesinfecteerd kan worden (zie bijlage 3) ¹
- Tijdschriften, folders en kinderspeelgoed zijn verwijderd uit de wachtkamer.

2.2 Behandelruimte

- Alle onnodige materialen (waarmee de cliënt in aanraking kan komen) zijn uit de behandelruimte verwijderd.
- Eventuele koffiemachine en/of tapwatervoorziening voor de cliënt is buiten gebruik.
- De massagebank is voorzien van:
 - Hoes (al dan niet van papier);
 - Face-cover (wegwerp);
 - Handdoek(en).
- In de behandelruimte zijn alleen twee gesloten bakken/zakken aanwezig waarin na elke behandeling gebruikte materialen gedaan kunnen worden. Er is onderscheid tussen materialen:
 - die weggegooid worden;
 - die gewassen dienen te worden.
- De ruimte kan voorzien zijn van een bureau met stoel. Op dit bureau is alleen een computer en beeldscherm aanwezig (alleen te gebruiken nadat de handen zijn gewassen).
- De ruimte is minimaal voorzien van een stoel waarop de cliënt kan plaatsnemen bij het afnemen van de intake.
- De behandelruimte wordt (indien mogelijk) geventileerd en/of gelucht.

Tussen de behandelingen is het vereist om alle ruimtes waar de cliënt is geweest te reinigen en/of desinfecteren en de ruimte te ventileren en/of luchten (indien mogelijk).

Zie bijlage 3 voor meer informatie over : handhygiëne, reinigen en desinfecteren.

¹ <https://www.zorgvoorbeter.nl/hygiene/hygiënisch-werken/schoonmaken>

2.3 De masseur zelf

- De masseur heeft de mouwen tot boven de elleboog opgerold (of draagt korte mouwen) en draagt geen sieraden.
- Lang haar van de masseur wordt opgestoken of bijeengebonden.
- De masseur zorgt voor een kortgeknipte baard/snor die niet in contact kan komen met (de omgeving van) de cliënt of zijn kleding.
- De masseur trekt voor de behandeling(en) schone (werk)kleding aan of vervangt deze als de kleding zichtbaar vervuild is met lichaamsvloeistoffen.

Voor de behandeling(en) zal de masseur een 'gezondheidscheck' ² bij zichzelf uitvoeren. De masseur stelt zichzelf de volgende vragen:

1. Had u een of meerdere van deze klachten in de afgelopen 24 uur: hoesten, verkoudheidsklachten, verhoging of koorts, benauwdheid, reuk- en/of smaakverlies.
2. Heeft u op dit moment een huisgenoot met koorts en/of benauwdheidsklachten?
3. Heeft u het nieuwe coronavirus gehad (vastgesteld met een test) en is dit in de afgelopen 7 dagen vastgesteld?
4. Bent u in quarantaine omdat u:
 - een huisgenoot of nauw contact bent van iemand bij wie het nieuwe coronavirus is vastgesteld?
 - bent (terug)gekomen uit een COVID-19-risicogebied? (info op: www.wijsopreis.nl)
 - bent gewaarschuwd door de Coronamelder-app?

Wanneer één van bovenstaande vragen met JA wordt beantwoord dan gaat de masseur niet aan het werk. Het werk wordt uitgesteld tot totdat op elke vraag NEE geantwoord kan worden.

2.4 Persoonlijke beschermingsmiddelen.

Vanaf 6 november 2021 is bij de uitvoering van contactberoepen het dragen van een mondkapje verplicht. Zowel voor de dienstverlener als de klant.

Meer informatie vind je in bijlage 7.

² <https://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19/werk/contactberoepen>

3. Van afspraak maken t/m einde afspraak

3.1 Cliënt maakt afspraak

Wanneer een cliënt een afspraak maakt, vindt een telefonische triage / gezondheidscheck plaats op basis van informatie van het RIVM. De cliënt moet expliciet worden bevraagd naar klachten die kunnen wijzen op Covid-19-besmetting.

Op basis van de uitkomst van de telefonische triage / gezondheidscheck maak je een overweging om een cliënt wel of niet te behandelen.

Vragen voor de gezondheidscheck: wanneer één van onderstaande vragen met JA wordt beantwoord, mag de klant niet naar de afspraak komen. Het werk of de afspraak moet worden uitgesteld totdat op elke vraag NEE geantwoord kan worden.³

1. Had u een of meerdere van deze klachten in de afgelopen 24 uur: hoesten, verkoudheidsklachten, verhoging of koorts, benauwdheid, reuk- en/of smaakverlies.
2. Heeft u op dit moment een huisgenoot met koorts en/of benauwdheidsklachten?
3. Heeft u het nieuwe coronavirus gehad (vastgesteld met een test) en is dit in de afgelopen 7 dagen vastgesteld?
4. Bent u in quarantaine omdat u:
 - een huisgenoot of nauw contact bent van iemand bij wie het nieuwe coronavirus is vastgesteld?
 - bent (terug)gekomen uit een COVID-19-risicogebied? (info op: www.wijsopreis.nl)
 - bent gewaarschuwd door de Coronamelder-app?

De vragenlijst, die was opgenomen in bijlage 4, is vanwege de versoepelingen komen te vervallen. Er hoeft niet meer gevraagd te worden of iemand tot een zogenaamde risicogroep behoort.

3.2 Cliënt ontvangt bevestiging.

Cliënt ontvangt via de e-mail een bevestiging van de afspraak.

Hierin is het volgende opgenomen:

- Algemeen geldt: geen handen schudden, regelmatig handen wassen, hoesten en niezen in de elleboog en gebruik van papieren zakdoekjes.
- Datum en tijd worden opgenomen. De masseur plant ongeveer 20 minuten tussen twee afspraken vrij om ruimtes te reinigen en/of te desinfecteren.
- Er wordt expliciet gemeld dat wanneer er tussentijds verschijnselen optreden, zoals genoemd hierboven, dat de afspraak geannuleerd wordt.
- Cliënt wordt verzocht alleen te verschijnen op de afspraak.

Het NGS heeft een voorbeeldtekst gemaakt die gebruikt kan worden (bijlage 5).

³ <https://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19/werk/contactberoepen>

3.3 Procedure binnenkomst

- Uitgangspunt: de cliënt raakt in alle ruimtes zo weinig mogelijk aan.
- Bij ontvangst en (eventueel in de wachtruimte) wordt nog 1,5 meter afstand genomen.
- Er worden geen handen geschud.
- De cliënt wordt verzocht handen te wassen of te desinfecteren met een handalcohol. De masseur is hierbij aanwezig en zal toezien dat het handen wassen op een juiste manier gebeurt: www.zorgvoorbeter.nl/hygiene/handhygiene (zie bijlage 3) ⁴
Voor het drogen van de handen worden papieren doekjes gebruikt, die worden weggegooid in een dichte bak/zak.
- De cliënt neemt plaats op een stoel, op minimaal 1,5 meter afstand van het bureau. De cliënt komt zo niet in aanraking met het bureau.
- De masseur neemt het standaard NGS-cliëntendossier door met de cliënt. Dit doornemen kan digitaal of via pen en papier (door de masseur).
- De masseur voert opnieuw de vragen uit de triage uit. Deze bijlage kun je uitprinten en toevoegen aan het cliëntendossier.
- De masseur geeft aan dat er tijdens de behandeling zo min mogelijk wordt gesproken.
- De cliënt kleedt zich uit en plaatst de kleding en schoeisel op de daarvoor aangewezen plaats.
- De masseur wast zijn handen (volgens protocol).
- De masseur maakt zijn/haar handen eerst vetig met olie, alvorens er gestart wordt met de behandeling. De olie is geen leefomgeving voor het coronavirus.
- Vervolgens wordt de behandeling gestart.

⁴ Bron: <https://www.zonmw.nl/nl/onderzoek-resultaten/gezondheidsbescherming/infectieziektebestrijding/handhygiene/>

3.4 Na de massage

- De masseur vraagt de cliënt zich weer aan te kleden.
- De cliënt en masseur wassen de handen (volgens bekend protocol).
- Indien gewenst kan cliënt een nieuwe afspraak maken. Cliënt ontvangt wederom de gebruikelijke communicatie met alle informatie over de maatregelen.
- De betaling vindt bij voorkeur plaats via een pinbetaling (contactloos). Bij bekende cliënten kan worden volstaan met een factuur.
- De masseur opent de deur(en) en cliënt verlaat vervolgens de praktijk.
- De masseur trekt handschoenen (eenmalig gebruik) aan en ruimt de materialen van de behandelbank (hoes en face-cover) op de daarvoor bestemde bak/zak die afgesloten is.
- De ruimte, met daarin alle (gebruikte) materialen wordt grondig gereinigd en/of gedesinfecteerd.
- De masseur wast vervolgens de handen (volgens bekend protocol).
- Maak deurklinken, trapeleuningen, stoelen en tafels (waarmee klanten wel in aanraking komen) meerdere keren per dag schoon.
- Maak na iedere werkdag de hele behandel/wachtruimte schoon.
- Nadat de laatste cliënt is vertrokken wisselt de masseur, bij voorkeur voor vertrek naar huis, van kleding en neemt deze in een afgesloten bak/zak mee.

3.5 Bij thuiskomst (masseur)

- Het vuile wasgoed wordt in de was gedaan. De was wordt op minimaal 60 graden gedaan. De masseur gebruikt bij voorkeur handschoenen.
- Bij gebruik van een zak: de zak wordt weggegooid.
Bij gebruik van een bak: de bak wordt gedesinfecteerd.
- De masseur neemt een uitgebreide douche.

3.6 Handhaving

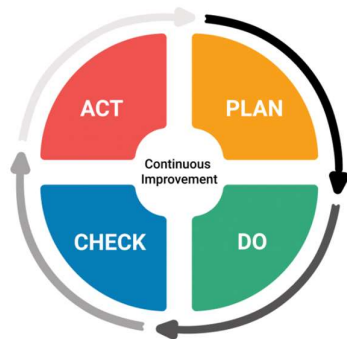
In de praktijk zal het voor het NGS lastig zijn om de aanbevelingen in deze leidraad te handhaven. Het NGS heeft een klanttevredenheidsonderzoek opgesteld. Dit klanttevredenheidsonderzoek kan de masseur zelf digitaal maken en verspreiden onder zijn/haar cliënten.

Daarnaast zijn alle leden van het NGS aangesloten bij de NGS-klachtenregeling. De cliënt kan via een online formulier een klacht indienen die door een onafhankelijk klachtenfunctionaris in behandeling wordt genomen. De cliënt zal hierop, via de website van de masseur, geattendeerd worden door de masseur. In bijlage 12 is hiervoor een tekst opgenomen.

3.7 Evaluatie

Door middel van de PDCA-cyclus zal deze leidraad continue worden geëvalueerd en daar waar nodig worden aangepast. PDCA is een afkorting die staat voor de belangrijkste stappen:

- Plan (maak een plan met de resultaten die je wilt bereiken)
- Do (voer het plan uit)
- Check (vergelijk de resultaten met wat je had willen bereiken)
- Act (bij afwijking: neem maatregelen/stuur bij om de resultaten alsnog te bereiken).



Via telefoon, e-mail en chat heeft het NGS dagelijks contact met haar leden. In deze contacten zal gevraagd worden naar de ervaringen met het werken met deze leidraad. Daarnaast zullen via korte vragenlijsten gevraagd worden naar de ervaringen.

Uiteraard worden de ontwikkelingen vanuit de Rijksoverheid/RIVM nauwlettend in de gaten gehouden, en wordt deze leidraad daar waar nodig aangepast.

Overzicht bijlagen

Deze bijlagen zijn te downloaden via het ledenportaal.

Leidraad bijlage 1:	voorbeeldtekst website
Leidraad bijlage 2:	poster praktijk (PDF en JPG) <i>deze poster is uit te printen als A4 en A3</i>
Leidraad bijlage 3:	handhygiëne, reinigen en desinfecteren
Leidraad bijlage 4:	VERVALLEN telefonische triage vragenlijst
Leidraad bijlage 5:	voorbeeld e-mail bevestiging afspraak
Leidraad bijlage 6:	poster 'Handen wassen' (PDF en JPG). <i>deze poster is uit te printen als A4 en A3.</i>
Leidraad bijlage 7:	PBM
Leidraad bijlage 8:	materialenlijst
Leidraad bijlage 9:	klanttevredenheidsonderzoek
Leidraad bijlage 10:	veelgestelde vragen
Leidraad bijlage 11:	aanvullingen ten aanzien van stoelmassages bij bedrijven en ambulante masseurs
Leidraad bijlage 12:	tekst indienen klacht
Leidraad bijlage 13:	aanvullingen ten aanzien van voetbalverzorgers (volgt)
Leidraad bijlage 14:	aanvullingen ten aanzien van opleiders / organisatoren cursussen
Leidraad bijlage 15:	registratie client
Leidraad bijlage 16:	aanvullingen ten aanzien van massageteams