

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 en de Beroepsvereniging voor Stoelmasseurs (BvS).

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 4.0: 8 mei 2020

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 Materialen	8
3. Van afspraak maken t/m einde afspraak	9
3.1 Cliënt maakt afspraak	9
3.3 Procedure binnenkomst	11
3.4 Na de massage.....	12
3.5 Bij thuiskomst (masseur)	12
3.6 Handhaving.....	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)
deze poster is uit te printen als A4 en A3
- Leidraad bijlage 3: handhygiëne, reinigen en desinfecteren
- Leidraad bijlage 4: telefonische triage vragenlijst
- Leidraad bijlage 5: voorbeeld e-mail bevestiging afspraak
- Leidraad bijlage 6: poster 'Handen wassen' (PDF en JPG).
deze poster is uit te printen als A4 en A3.
- 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)**

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.
Is toiletgebruik onvermijdelijk, dan meldt de cliënt zich bij de masseur. 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.
- Advies is geen gebruik te maken van hulpmiddelen tijdens de massage zoals hotstones, massagecupjes, bamboestokken, kruidenstempels etc.
- 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 een voldoende 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 alle informatie.

¹ <https://www.zorgvoorbeter.nl/hygiene/hygiensch-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 dagelijks schone (werk)kleding aan of als de kleding zichtbaar vervuild is met lichaamsvloeistoffen.

Elke dag zal de masseur een 'gezondheidscheck'² bij zichzelf uitvoeren. De masseur stelt zichzelf de volgende vragen:

1. Heb ik de afgelopen 24 uur of op dit moment één of meerdere van de volgende (milde) klachten: neusverkoudheid, hoesten, benauwdheid en/of koorts (vanaf 38 graden Celsius)?
2. Heb ik op dit moment een huisgenoot/gezinslid met koorts en/of benauwdheidsklachten?
3. Heb ik het nieuwe coronavirus gehad (vastgesteld met een laboratoriumtest) en is dit in de afgelopen 7 dagen vastgesteld?
4. Heb ik een huisgenoot/gezinslid met het nieuwe coronavirus (vastgesteld met een laboratoriumtest) en heb je korter dan 14 dagen geleden contact gehad met deze huisgenoot/gezinslid terwijl hij/zij nog klachten had?
5. Ben ik in thuisisolatie omdat ik direct contact hebt gehad met iemand waarbij het nieuwe coronavirus is vastgesteld?

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 Materialen

Het RIVM stelt het werken met mondkapjes en andere persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) niet verplicht. Mocht je toch gebruik willen maken van PBM dan vind je in bijlage 7 een advies.

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. De informatie wordt gedocumenteerd.

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

In bijlage 4 is een voorbeeld vragenlijst te vinden die masseurs kunnen gebruiken.

Stap 1: bepalen of cliënt tot risicogroep behoort zoals gedefinieerd door de RIVM.

1. Mensen van 70 jaar en ouder.
2. Volwassenen (ouder dan 18 jaar) met een van de onderliggende aandoeningen
 - Mensen met chronische luchtweg- of longproblemen die daar van zo veel last hebben dat ze onder behandeling van een longarts zijn.
 - Chronische hartpatiënten, die daar zoveel last van hebben dat ze onder behandeling zijn van een cardioloog.
 - Mensen met suikerziekte die slecht ingesteld zijn en/of met complicaties.
 - Mensen met een nierziekte die moeten dialyseren of wachten op een niertransplantatie.
 - Mensen met een verminderde weerstand tegen infectie doordat zij medicijnen gebruiken voor een auto-immuunziekte en mensen die een orgaan of stamceltransplantatie hebben ondergaan. Mensen die geen milt hebben of een milt die niet functioneert en mensen die een bloedziekte hebben. Mensen met een verminderde weerstand doordat ze weerstand verlagende medicijnen nemen. Kankerpatiënten tijdens of binnen 3 maanden na chemotherapie en/of bestraling. Mensen met ernstige afweerstoornissen waarvoor zij behandeling nodig hebben van een arts.
 - Mensen met een hivinfectie die (nog) niet onder behandeling zijn van een arts of met een hivinfectie met een CD4 cluster of differentiation 4 getal onder <200/mm².
 - Mensen met ernstige leverziekte.
 - Mensen met ernstig overgewicht (BMI > 40).

Deze groep mensen heeft een grotere kans om ernstig ziek te worden als ze besmet zijn met het nieuwe coronavirus dan anderen. Dat komt doordat de natuurlijke afweer van het lichaam bij mensen op leeftijd en bij mensen die een ziekte hebben vaak lager is.

Geadviseerd wordt aan deze groepen om zoveel mogelijk thuis te blijven.

Wees jezelf hier bewust van.

Advies: maak op basis van de gehele telefonische triage / gezondheidscheck (zie hieronder) of je kwetsbare cliënten wilt en kunt behandelen.

Stap 2: 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. Heb je (de afgelopen 24 uur of) op dit moment één of meerdere van de volgende (milde) klachten: neusverkoudheid, hoesten, benauwdheid en/of koorts (vanaf 38 graden Celsius)?
2. Heb je op dit moment een huisgenoot/gezinslid met koorts en/of benauwdheidsklachten?
3. Heb je het nieuwe coronavirus gehad (vastgesteld met een laboratoriumtest) en is dit in de afgelopen 7 dagen vastgesteld?
4. Heb je een huisgenoot/gezinslid met het nieuwe coronavirus (vastgesteld met een laboratoriumtest) en heb je korter dan 14 dagen geleden contact gehad met deze huisgenoot/gezinslid terwijl hij/zij nog klachten had?

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.
- Cliënt wordt verzocht thuis gebruik te maken van het toilet.

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 cliënt zet geen paraaf op het cliëntendossier en extra triage. De masseur kan voorlezen wat besproken is. De cliënt gaat mondeling akkoord.
- 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 vettig 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, trapleuningen, 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.

Overzicht bijlagen

Deze bijlagen zijn te downloaden via het ledenportaal.

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