

DIN EN 16708

ICS 03.080.30

Einsprüche bis 2015-05-20
Ersatz für
E DIN EN 16708:2014-03

Entwurf

**Dienstleistungen in Kosmetiksalons –
Anforderungen an und Empfehlungen für die
Dienstleistungserbringung;
Deutsche und Englische Fassung prEN 16708:2015**

Beauty Salon Services –
Requirements and recommendations for the provision of service;
German and English version prEN 16708:2015

Services des instituts de beauté –
Exigences et recommandations relatives à la fourniture de prestations;
Version allemande et anglaise prEN 16708:2015

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2015-03-20 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfes besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal des DIN unter www.entwuerfe.din.de bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an nadl@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/stellungnahme oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL), 10772 Berlin (Hausanschrift: Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin).

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 55 Seiten

DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL)

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (prEN 16708:2015) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 409 „Projektkomitee – Management und Qualität der Dienstleistungen bei professionellen Kosmetikunternehmen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom NSAI (Irland) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Normungsgremium ist der Arbeitsausschuss NA 159-02-06 AA „Kosmetik-Dienstleistungen“ im DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL).

Um Zweifelsfälle in der Übersetzung auszuschließen, ist die englische Originalfassung der prEN 16708 beigelegt. Die Nutzungsbedingungen für den deutschen Text des Norm-Entwurfes gelten gleichermaßen auch für den englischen Text.

Dienstleistungen in Kosmetiksalons — Anforderungen an und Empfehlungen für die Dienstleistungserbringung

Services des instituts de beauté — Exigences et recommandations relatives à la fourniture de prestations

Beauty Salon Services — Requirements and recommendations for the provision of service

ICS:

Deskriptoren

Dokument-Typ: Europäische Norm
Dokument-Untertyp:
Dokument-Stage: zweite CEN-Umfrage
Dokument-Sprache: D
STD Version 2.5a

Inhalt

Seite

Vorwort	4
Einleitung.....	5
1 Anwendungsbereich	6
2 Begriffe	6
3 Kompetenz und Qualifikationen.....	7
3.1 Allgemeines	7
3.2 Berufliche Weiterbildung und Berufsausbildung.....	8
4 Dienstleistungen in Kosmetiksalons	9
4.1 Allgemeines	9
4.2 Parameter für weitergehende kosmetische Behandlungen	9
4.2.1 Chemische Peelings	9
4.2.2 Mikropigmentierung/semipermanentes Make-up.....	9
4.2.3 Mikro-Needling	9
4.2.4 IPL-, Laser- und Lichtbehandlungen	10
4.3 Behandlungsbezogene Risikobeurteilungen.....	10
4.3.1 Allgemeines	10
4.3.2 Versicherung	10
4.4 Berufsethik beim Umgang mit Kunden	10
4.5 Körperpflege von Kosmetikern	11
4.6 Terminplanung und Terminverwaltung	11
4.7 Kundenbesuch	12
4.7.1 Allgemeines	12
4.7.2 Kundenberatung	12
4.7.3 Prüfung vor der Behandlung	13
4.7.4 Überweisung des Kunden und Empfehlungen für andere mögliche Behandlungen	13
4.8 Erbringung der Behandlung — Hygiene	14
4.9 Erbringung der Behandlung — Privatsphäre des Kunden und Sicherheit des Kundeneigentums.....	15
4.10 Behandlungsnachbereitung	15
4.11 Kundenzufriedenheit	16
4.12 Beschwerden.....	16
5 Kosmetiksalon	16
5.1 Allgemeines	16
5.2 Verpflichtung zur Dienstleistung und Benennung der verantwortlichen Person	16
5.3 Allgemeine Anforderungen an die Gründung und Risikobeurteilungen	17
5.4 Empfangsbereich.....	17
5.5 Ausstattung des Behandlungsraumes	17
5.6 Wartung und Hygiene des Behandlungsraumes.....	18
5.7 Hygiene für bei der Erbringung der Dienstleistung verwendeten Geräte, Materialien und Instrumente	19
6 Management von Kosmetiksalons.....	19
6.1 Allgemeines	19
6.2 Pflege, Überprüfung und Nutzung des Salons, der Instrumente und Geräte	20
6.2.1 Allgemeines	20
6.2.2 Handhabung und Benutzung von zur Erbringung von Dienstleistungen im Kosmetiksalon benutzten elektrischen Geräten	20

6.2.3	Überprüfung elektrischer Geräte	20
6.2.4	Verwaltung des Lagerbestandes	21
6.3	Umgang mit Chemikalien und gefährlichen Stoffen	21
6.4	Reinigung und Hygiene des Salons	22
7	Überprüfung und Verbesserung von Dienstleistungen	22
7.1	Allgemeines	22
7.2	Überprüfung der Dienstleistung	22
7.3	Leistungsbeurteilung und Beurteilung der Mitarbeiter	23
7.4	Pläne zur Verbesserung.....	23
7.5	Führen von Aufzeichnungen.....	23
Anhang A (informativ) Beispiele für in Kosmetiksalons durchgeführte Behandlungen		24
Anhang B (informativ) Formular zur Risikobeurteilung — Dienstleistungen in Kosmetiksalons		25
Anhang C (informativ) Beispiel für eine Einverständniserklärung		26
Anhang D (informativ) A-Abweichungen		27

Vorwort

Dieses Dokument (prEN 16708:2015) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 409 „Management und Qualität der Dienstleistungen bei professionellen Kosmetikunternehmen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom NSAI gehalten wird.

Dieses Dokument ist derzeit zur zweiten CEN-Umfrage vorgelegt.

Es liegt in der Verantwortung der Organisation, die derartige Dienstleistungen anbietet, dass die nationalen und EU-Vorschriften, die für Schaffung und Erbringung von Dienstleistungen in Kosmetiksalons gelten, eingehalten werden. Die Einhaltung dieser Europäischen Norm selbst stellt nicht sicher, dass die nationalen und EU-Vorschriften, die möglicherweise für diese Dienstleistungen gelten, eingehalten werden.

Diese Norm wurde von Fachleuten auf dem Gebiet Kosmetik und Wellness erstellt. Die Dienstleistungen können von Kosmetiksalons erbracht werden, die zu den folgenden NACE-Klassen gehören: 9602 (kosmetische Behandlungen) und 9604 (Körperbehandlungen).

Einleitung

Die Entscheidung hinsichtlich der Umsetzung der in dieser Europäischen Norm angegebenen Anforderungen und Empfehlungen sollte von allen Dienstleistern getroffen werden, in deren professionellen Kosmetiksalons die Sicherheit und Zufriedenheit des Kunden wichtig ist.

In einigen europäischen Ländern wird zwischen Wellness-Behandlungen und kosmetischen Behandlungen unterschieden, während andere Länder diese Behandlungsarten miteinander kombinieren. Diese Europäische Norm gilt für alle diese Behandlungen, wenn sie Teil von erbrachten Dienstleistungen in Kosmetiksalons sind.

Diese Europäische Norm kann unternehmensintern und -extern, einschließlich von Zertifizierungsstellen von Dritten, angewendet werden, um Anbieter von Dienstleistungen in Kosmetiksalons hinsichtlich der Fähigkeit zu beurteilen, für potentielle Kunden eine sichere Dienstleistung erbringen zu können.

1 Anwendungsbereich

Diese Europäische Norm enthält Anforderungen an und gibt Empfehlungen für die Erbringung von professionellen Dienstleistungen in Kosmetiksalons. Diese Dienstleistungen beziehen sich auf die Erbringung von kosmetischen Behandlungen unabhängig davon, wo die Dienstleistungen erbracht werden.

Diese Europäische Norm enthält Anforderungen an und gibt Empfehlungen für das Durchführen von sicheren kosmetischen Behandlungen durch einen ausreichend qualifizierten Kosmetiker. Es werden Empfehlungen bezüglich des Kundenmanagements zur Verfügung gestellt, um die Sicherheit von Kunden bei jeglichen kosmetischen Behandlungen sicherzustellen. Der Dienstleistungsumfang von Kosmetiksalons ist durch die Qualifikation der einzelnen Kosmetiker begrenzt, die von einem anerkannten Bildungsanbieter erhalten wurde.

Medizinische Verfahren, einschließlich ästhetisch-chirurgischer Eingriffe, sowie Verfahren mit kosmetischer Injektion, einschließlich der Sklerotherapie, sind nicht im Anwendungsbereich enthalten.

Diese Norm enthält ebenfalls keine Damen-, Herrenfriseur- und Körperkunst-/Tattoodienstleistungen.

2 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokumentes gelten die folgenden Begriffe.

2.1

Kosmetiksalon

Unternehmen, das kosmetische und Wellness-Behandlungen anbietet und in Verbindung mit den Behandlungen stehende Kosmetikprodukte verkauft

Anmerkung 1 zum Begriff: In einigen Ländern ist zum Betreiben eines Salons eine Lizenz erforderlich.

Anmerkung 2 zum Begriff: Die Begriffe „Wellness“ und „Wohlbefinden“ sind austauschbar und haben die gleiche Bedeutung bzw. verfolgen den gleichen Zweck.

2.2

Dienstleistung(en) in Kosmetiksalons

kosmetische und/oder Wellness-Behandlungen und -Dienstleistungen, die qualifizierte Kosmetiker an Kunden durchführen

Anmerkung 1 zum Begriff: Dienstleistungen in Kosmetiksalons umfassen keine chirurgischen Eingriffe oder ärztlichen Behandlungen.

2.3

kosmetische Behandlung

durch einen Kosmetiker auf der Haut, am Haar und an den Nägeln durchgeführte Behandlungen, die der Haut zugutekommen und zur Wellness und/oder Schönheit des Kunden beitragen

Anmerkung 1 zum Begriff: Behandlungen können manuell und/oder mithilfe von Werkzeugen und/oder Geräten und/oder kosmetischen Mitteln erbracht werden.

2.4

Kosmetiker

Person, die über eine Qualifikation verfügt, die von einer Bildungsbehörde erhalten und anerkannt wurde, um kosmetische und/oder Wellness-Behandlungen innerhalb eines Kosmetiksalons zu erbringen

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Begriff des Kosmetikers kann sich auch auf Schönheitspfleger, Kosmetologen und andere in der Industrie verwendete Berufsbezeichnungen beziehen, die die erforderlichen Qualifikationsanforderungen dieser Europäischen Norm erfüllen.

2.5

verantwortliche Person

benannte Person, die für das Management der Mitarbeiter des Kosmetiksalons verantwortlich ist, die für das Durchführen von sicheren kosmetischen Behandlungen innerhalb des Kosmetiksalons zuständig sind

2.6

kontinuierliche berufliche Weiterbildung

Reihe von Tätigkeiten, die durch einzelne Fachleute durchgeführt werden, um die fachliche Kompetenz, das fachliche Wissen und die beruflichen Fertigkeiten beizubehalten

[QUELLE: ISO/IEC TR 19154:2013, 3.4, modifiziert – Anmerkung 1 zum Begriff wurde hinzugefügt]

Anmerkung 1 zum Begriff: Berufsverbände dürfen die Arten von Tätigkeiten zum Erreichen von Punkten für die kontinuierliche Weiterbildung festlegen.

2.7

Gegenmaßnahmen

unerwünschte und/oder ungewollte anormale Reaktionen, die sich aus der kosmetischen Behandlung ergeben

Anmerkung 1 zum Begriff: Gegenmaßnahmen sollten nicht mit normalen und erwarteten Reaktionen verwechselt werden, z. B. ist die Hyperämie nach dem Auftragen von Wachs eine normale Reaktion.

2.8

Gegenanzeigen

Gesundheitszustände, durch die möglicherweise eine durch einen Kosmetiker angebotene sichere kosmetische Behandlung verhindert wird

Anmerkung 1 zum Begriff: Durch den Gesundheitszustand kann die kosmetische Behandlung vollständig verhindert oder eingeschränkt werden.

2.9

mobile kosmetische Behandlung

kosmetische Behandlung, die durch einen qualifizierten Kosmetiker in einem außerhalb eines bestehenden Kosmetiksalons befindlichen Bereich erbracht wird

Anmerkung 1 zum Begriff: Kosmetische Behandlungen können unter der Voraussetzung, dass der Kosmetiker mögliche Risiken bezüglich der speziellen Behandlung berücksichtigt hat, außerhalb eines bestehenden Salons erbracht werden, z. B. beim Kunden zu Hause.

3 Kompetenz und Qualifikationen

3.1 Allgemeines

Kosmetiker, die Dienstleistungen in Kosmetiksalons erbringen, müssen über Qualifikationen verfügen, die von einer Bildungsbehörde anerkannt sind.

Nationale Qualifikationen sollten auf den Europäischen Qualifikationsrahmen (EQR) verweisen. Sind keine nationalen Qualifikationen vorhanden, muss eine Akkreditierung der Qualifikation von einer Organisation durchgeführt werden, die in dem Bereich die Interessen der professionellen Kosmetikbranche vertritt.

In der Qualifikation müssen die theoretischen und praktischen Fertigkeiten in Bezug auf das Durchführen von Dienstleistungen bei professionellen Kosmetikunternehmen angegeben sein. Während der theoretischen Ausbildung und Schulungen sollte mindestens Folgendes behandelt werden: Anatomie und Physiologie, Kenntnisse hinsichtlich des allgemeinen Hautzustands, Funktion von Kosmetikpräparaten, Hygiene, Sterilisation, Arbeitsschutz, für Kosmetiksalons geltende Gesetzgebung und Vorschriften. Die praktischen Fertigkeiten und Schulungen sollten Kommunikationsfähigkeiten, Kundenbetreuung, Fähigkeiten hinsichtlich der

Beratung und Dokumentation, die bei der Erbringung von Dienstleistungen in Kosmetiksalons unterstützend wirken, umfassen.

Auszubildende Kosmetiker dürfen kosmetische Behandlungen an Kunden nur unter Aufsicht eines qualifizierten Kosmetikers und entsprechend ihres Erfahrungs-, Schulungs- und/oder Qualifikationsniveaus durchführen.

Ein Mindestkompetenzniveau in jedem Behandlungsbereich muss durch eine Auszeichnung, ein Zertifikat oder Diplom bestätigt werden, die/das von einer Bildungsbehörde ausgestellt bzw. anerkannt wurde. Kann das Niveau dem EQR zugeordnet oder mit diesem abgestimmt werden, muss das Qualifikationsniveau für einfache kosmetische Behandlungen mindestens EQR-Niveau 3, für elektrische kosmetische Behandlungen und Massagen mindestens EQR-Niveau 4 und für kosmetische Behandlungen, beispielsweise Mikropigmentierung, Laser- und IPL-Behandlungen, mindestens EQR-Niveau 5 sein.

BEISPIEL 1 Behandlungen auf EQR-Niveau 3 können beispielsweise Wimpern- und Augenbrauenbehandlungen, Wachsen, Maniküre und Gesichtsbehandlungen umfassen.

BEISPIEL 2 Behandlungen auf EQR-Niveau 4 können beispielsweise Körpermassagen, Gesichtsbehandlungen mit elektrischen Geräten und Elektrolyse umfassen.

BEISPIEL 3 Kosmetische Behandlungen auf EQR-Niveau 5/6 können beispielsweise die Mikropigmentierung, Laser- und IPL-Behandlungen umfassen.

Siehe Tabelle A.1 für eine Auflistung von möglichen Behandlungen, die von Kosmetiksalons erbracht werden.

Sämtliche Auszeichnungen, Zertifikate oder Diplome der Kosmetiker müssen jederzeit verfügbar sein und können im Salon ausgestellt sein. Über sämtliche durchgeführte Schulungen müssen Aufzeichnungen geführt werden.

3.2 Berufliche Weiterbildung und Berufsausbildung

Die berufliche Weiterbildung ist eine zur Verbesserung von bereits bestehenden beruflichen Qualifikationen durchgeführte Tätigkeit.

Die verantwortliche Person muss alle Kosmetiker, die im Kosmetiksalon Dienstleistungen erbringen, nach 7.3 beurteilen und Ausbildungspläne zur Unterstützung der beruflichen Weiterbildung ausarbeiten.

Sind Kosmetiker eigenständig tätig, müssen sie eine Selbstbeurteilung ihrer Leistung nach 7.3 vornehmen und ihren Ausbildungsbedarf bezüglich der beruflichen Weiterbildung benennen. Kosmetiker müssen jährlich an beruflichen Weiterbildungen teilnehmen und diese dokumentieren. Durch die Aufzeichnungen über die berufliche Weiterbildung müssen durchgeführte Tätigkeiten nachgewiesen werden, die als berufliche Weiterbildung angesehen werden können. Diese können umfassen, sind jedoch nicht beschränkt auf: Schulungen zum Thema kosmetische Behandlung (Kosmetik-, Produkt-, Geräteschulungen) und nichttechnische Schulungen (z. B. IT- oder unternehmerische Fähigkeiten, Kosmetikseminare, Verfassen von Artikeln für Zeitschriften sowie Forschungstätigkeiten).

Herstellerschulungen zu Produkten/Geräten können als Teil der beruflichen Weiterbildung angesehen werden.

4 Dienstleistungen in Kosmetiksalons

4.1 Allgemeines

Kosmetiker müssen Behandlungen erbringen, die innerhalb des Rahmens ihrer Qualifikations- und Kompetenzniveaus hinsichtlich verschiedener Behandlungsarten liegen und die in einem Behandlungsraum durchgeführt werden, der entsprechend den Anforderungen und Empfehlungen dieser Norm ausgestattet wurde.

Ein Anbieter von Dienstleistungen in Kosmetiksalons kann Behandlungen außerhalb eines bestehenden Kosmetiksalons erbringen, d. h. eine mobile Dienstleistung; die relevanten Anforderungen und Empfehlungen dieser Norm gelten jedoch für jede mobile Dienstleistung.

Bei kosmetischen Behandlungen wie chemischen Peelings, Mikropigmentierung, Mikro-Needling und IPL-, Laser- oder Lichtbehandlungen sind weitere Untersuchungen und praktische Erfahrungen erforderlich, um die erforderliche Kompetenz und die erforderlichen Fähigkeiten zu erwerben um den sicheren Einsatz von bei derartigen Behandlungen angewendeten Instrumenten bzw. Geräten sicherzustellen, siehe Anhang A.

Bei den vorstehend angegebenen kosmetischen Behandlungen besteht ein höheres Risiko, dass der Kunde möglicherweise verletzt wird, deshalb muss der Kosmetiker die in 4.2 aufgeführten praxisbezogenen Parameter einhalten.

4.2 Parameter für weitergehende kosmetische Behandlungen

4.2.1 Chemische Peelings

Bei Dienstleistungen in Kosmetiksalons dürfen nur die Reinheitsgrade Hydroxycarbonsäuren (AHA) und Betahydroxycarbonsäuren (BHA) verwendet werden. Kosmetiker dürfen nur professionelle Markenprodukte benutzen.

ANMERKUNG Hersteller von kosmetischen Mitteln unterliegen den Festlegungen der Verordnung (EG) Nr 1223/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 30. November 2009 über kosmetische Mittel.

Chemikalien, die als Medizinprodukte eingestuft sind, dürfen nicht benutzt werden, z. B. Trichloressigsäure (TCA).

Das empfohlene Qualifikationsniveau entsprechend des EQR (Europäischer Qualifikationsrahmen) ist Niveau 5/6.

4.2.2 Mikropigmentierung/semipermanentes Make-up

Kosmetiker müssen speziell für die intradermale Anwendung entwickelte Pigmente verwenden (Beschluss des Europarates ResAP (2008)).

Das empfohlene Qualifikationsniveau entsprechend des EQR (Europäischer Qualifikationsrahmen) ist Niveau 5/6.

4.2.3 Mikro-Needling

Die Eindringtiefe der Mikronadeln ist auf höchstens 1 mm zu beschränken, um eine kosmetische Anwendung zu erzielen.

Das empfohlene Qualifikationsniveau entsprechend des EQR (Europäischer Qualifikationsrahmen) ist Niveau 5/6.

4.2.4 IPL-, Laser- und Lichtbehandlungen

Kosmetiker dürfen bei Laser- und Lichtbehandlungen zur Haarentfernung und Hautbehandlung, d. h. ausschließlich bei nicht-medizinischen Anwendungen, nur Geräte der Klassen 1, 2, 3b und 4 benutzen.

Der Salon muss dem Kunden die für Laser- oder IPL-Behandlungen erforderliche Schutzausrüstung, beispielsweise Augenschutz, entsprechend den Empfehlungen des Herstellers zur Verfügung stellen.

Das empfohlene Qualifikationsniveau entsprechend des EQR (Europäischer Qualifikationsrahmen) ist Niveau 5/6.

4.3 Behandlungsbezogene Risikobeurteilungen

4.3.1 Allgemeines

Es ist wichtig, dass der Kosmetiker die Grenzen jeder angebotenen Behandlung und die damit verbundenen Risiken kennt und versteht; erforderlichenfalls sollte dem Kunde geraten werden, die Meinung einer im Gesundheitswesen tätigen, qualifizierten Person, z. B. eines Dermatologen oder Arztes, einzuholen.

Für sämtliche Behandlungen, die im Salon erbracht werden können, muss eine Risikobeurteilung durchgeführt werden. Durch diese müssen die notwendigen Lenkungsmaßnahmen bestimmt werden, die für die Erbringung von sicheren Dienstleistungen in Kosmetiksalons erforderlich sind. Beurteilungen müssen sämtliche Risiken bezüglich der Anwendung von Produkten und Geräten benennen. Potentielle Risiken bezüglich der Gegenanzeigen für jede Behandlung sollten ebenfalls berücksichtigt werden, um vor der Erbringung einer kosmetischen Behandlung eine individuelle Beurteilung durchführen zu können, siehe auch 4.7.2.

Wenn eine mobile Dienstleistung angeboten wird, muss eine Risikobeurteilung für mobile Behandlungen durchgeführt werden. Nicht alle Dienstleistungen in Kosmetiksalons sind für mobile Dienstleistungen geeignet. Die Dienstleistung darf nur erbracht werden, nachdem alle Probleme hinsichtlich der Sicherheit von Kunden benannt wurden.

Zu sämtlichen behandlungsbezogenen Risikobeurteilungen müssen Aufzeichnungen geführt werden.

Vordruck für ein Formular zur Risikobeurteilung siehe Anhang B.

4.3.2 Versicherung

Im Falle einer Verletzung oder von medizinischen Folgen, die durch eine Behandlung hervorgerufen wurden, muss der Kosmetiksalon zum Schutz des Kunden über eine Versicherung verfügen, die die Behandlungen des Kunden abdeckt. Es sollte ebenfalls eine Versicherung zur Verfügung stehen, die sämtliche anderen Haftpflichtfälle abdeckt, für die der Salon möglicherweise verantwortlich ist.

4.4 Berufsethik beim Umgang mit Kunden

Kosmetiksalons müssen ihre Leitlinien hinsichtlich Berufsethik und Vertraulichkeit beim Umgang mit Kunden entwickeln und einführen. Diese Leitlinien müssen mindestens Folgendes umfassen:

- Informieren von Kunden über die Grenzen von Behandlungen, Gegenanzeigen und Gegenmaßnahmen;
- Behandlung von Minderjährigen und anderen schutzbedürftigen Erwachsenen;
- Ablehnung der Erbringung einer Dienstleistung, wenn die Behandlung unangemessen ist;
- Einholen der Meinung einer im Gesundheitswesen tätigen, qualifizierten Person;
- Bestimmen, welche Kundendaten als vertraulich angesehen werden müssen und das sichere Aufbewahren dieser Daten;
- Aufbewahren und Führen von Kundendaten, beispielsweise von Kontaktdaten.

Diese Leitlinien sollten dokumentiert werden.

ANMERKUNG Eventuell bestehende nationale Vorschriften müssen in bestimmten Bereichen berücksichtigt werden, beispielsweise bei der Behandlung von Minderjährigen und beim Datenschutz.

4.5 Körperpflege von Kosmetikern

Kosmetiksalons müssen eine gute Hygienepraxis für alle Mitarbeiter des Kosmetiksalons/des mobilen Dienstleistungsunternehmens entwickeln und einführen; diese Angaben sollten mindestens Folgendes enthalten:

- Benutzung von Seife und/oder Handdesinfektionsmitteln zur Desinfektion von Händen vor der Behandlung und zum Reinigen der Nägel;
- Tragen von sauberer und entsprechender Dienst- oder Berufskleidung für Kosmetiker einschließlich der Pflege;
- Tragen von entsprechender Schutzausrüstung während der Behandlung, beispielsweise von Einmalhandschuhen, Schürzen, Schutzbrillen, wenn dies als erforderlich angesehen wird, basierend auf der behandlungsbezogenen Risikobeurteilung, d. h. bei möglichem Kontakt mit Körperflüssigkeiten;
- Pflege und Ersatz jeglicher verwendeter Schutzausrüstung;
- persönliches Erscheinungsbild des Kosmetikers; dies muss mindestens Folgendes umfassen
 - a) entsprechende persönliche Präsentation in Abhängigkeit von der erbrachten Behandlung, z. B. Benutzen von Make-up, Schneiden von Fingernägeln und Benutzen von Nagellack, Schmuck, Zusammenbinden von Haaren, entsprechendes Abdecken von Schnitt- und Schürfwunden usw.

Gute Hygienepraktiken sollten dokumentiert werden.

Die verantwortliche Person muss sicherstellen, dass alle Mitarbeiter hinsichtlich der im Kosmetiksalon oder in mobilen Dienstleistungsunternehmen geltenden guten Hygienepraxis geschult sind und diese kennen.

Alle Kosmetiker sind für die Einhaltung der festgelegten Hygienepraxis verantwortlich.

Die verantwortliche Person muss sicherstellen, dass der Kosmetiker jegliche in der behandlungsbezogenen Risikobeurteilung bestimmte Dienstkleidung und Schutzausrüstung trägt.

4.6 Terminplanung und Terminverwaltung

Der Salon muss über ein System zur Terminverwaltung und -planung sowie zur Pflege der Kontaktdaten der Kunden verfügen. Durch dieses System sollte sichergestellt sein, dass das Verhältnis von Kunde/Kosmetiker proportional zur Anzahl der Termine ist.

ANMERKUNG Das System zur Terminverwaltung und -planung kann ein Terminbuch, Kundenkarteikarten, ein Computerprogramm oder jegliche anderen derartigen Verfahren umfassen.

Die Mitarbeiter müssen sicherstellen, dass die Anforderungen der Kunden erkannt werden und dass nach einer Überprüfung der bisherigen im Salon durchgeführten Behandlungen der Kunden, falls diese durchgeführt wurden, eine Empfehlung bezüglich der entsprechenden Behandlung gegeben wird. Die Kunden müssen bezüglich jeglicher vor der Behandlung stattfindender Prüfungen oder Vorbereitungen beraten werden, die im Vorfeld der Terminplanung der Behandlung erforderlich sind. Bei der Terminplanung müssen die Kundeninformationen und Kontaktdaten aufgezeichnet werden und die Einzelheiten des Termins mit dem Kunden bestätigt werden.

Bei der Terminplanung müssen das Einrichten und die Vorbereitung für die Behandlungsvor- und -nachbereitung und jegliche Prüfungen hinsichtlich der Vorbehandlung berücksichtigt werden.

4.7 Kundenbesuch

4.7.1 Allgemeines

Kunden müssen jederzeit auf höfliche und professionelle Art und Weise behandelt werden. Bei der Ankunft müssen sie begrüßt und die Einzelheiten ihrer Behandlung, einschließlich des Namens des Kosmetikers, der die Behandlung durchführt, bestätigt werden. Jegliche zu diesem Zeitpunkt identifizierten speziellen Kundenanforderungen müssen beachtet und der Kosmetiker davon in Kenntnis gesetzt werden. Wenn der Kunde frühzeitig erscheint oder sich Verzögerungen ergeben, sollte der Kunde in einen geeigneten Wartebereich mit Sitzgelegenheiten gebracht werden. Der Kunde muss über jegliche Gründe für die Verzögerung und darüber informiert werden, wann er voraussichtlich behandelt werden kann.

4.7.2 Kundenberatung

Für die Erstberatung mit dem Kunden muss ein privater komfortabler Bereich zur Verfügung stehen. Der Kosmetiker muss Ratschläge oder Empfehlungen zur Art der Behandlung geben und alle möglichen Gegenanzeigen hervorheben. Die folgenden Faktoren sollten als Teil der Kundenberatung beachtet werden:

- Empfehlungen zu den entsprechenden Behandlungen geben und erklären, was dies umfasst;
- Erklären der zu erbringenden Behandlung, Darlegen sämtlicher möglicher Nebenwirkungen bzw. Hervorheben sämtlicher bekannter Gegenanzeigen;
- Zurverfügungstellen von Informationen hinsichtlich der Kosten der Behandlung(en) und sämtlicher potentieller Nachbehandlungen;
- Fragen stellen zu den vom Kunden zu Hause angewendeten Hautpflegeverfahren und zu den in Kosmetiksalons durchgeführten kosmetischen Behandlungen;
- Zurverfügungstellen eines Informationsblattes hinsichtlich der kosmetischen und/oder Wellness-Behandlung für den Kunden, einschließlich aller Gegenmaßnahmen und/oder Informieren über die Krankheitsvorgeschichte des Kunden einschließlich bisheriger Behandlungen, Arzneimittel und Nahrungsergänzungsmittel, die die kosmetische Behandlung beeinträchtigen könnten;
- Mitteilung, wenn es unangebracht ist, die Behandlung weiterzuführen;
- Besprechen von Kundenfeedback und Beschwerdeverfahren; und
- Sicherstellen der Kundenvertraulichkeit.

Weitere Faktoren, die zur Erfahrung von Kunden beitragen, sind folgende:

- Positionieren von Kunden zur Sicherstellung ihres Wohlbefindens;
- dem Kunden aufmerksam zuhören, um dessen Bedürfnisse und Erwartungen zu erkennen; und
- Stellen von offenen Fragen.

Der Kosmetiker muss beim Anbieten von Kosmetikdienstleistungen sicherstellen, dass der Kunde versteht, wie Ergebnisse entsprechend den individuellen Bedürfnissen und Erwartungen erreicht werden können. Kunden sollten zum Stellen von Fragen ermutigt werden.

Vor dem Durchführen der Behandlung muss der Kosmetiker den Kunden bezüglich aller Gegenanzeigen informieren, die bei seiner kosmetischen Behandlung auftreten können.

Notwendige Anschlussbehandlungstermine und Nachbehandlungsberatungen, falls erforderlich, müssen dem Kunden vor der Erbringung der Dienstleistung erklärt werden.

Bei kosmetischen Behandlungen wie in 4.2 aufgeführt sollte dem Kunden ein Zeitraum von 24 h zum Nachdenken gewährt werden, nachdem er über die Gegenanzeigen, mögliche Gegenmaßnahmen und Nachbehandlungen informiert wurde.

Es müssen Aufzeichnungen zur Kundenberatung mit den vorstehend angegebenen Informationen geführt und vom Kunden und Kosmetiker unterschrieben werden. Gibt es Veränderungen bezüglich der Kundeninformation, die Auswirkungen auf Sicherheit der Behandlung könnten, muss die Kundenkarteikarte aktualisiert und sowohl vom Kunden als auch vom Kosmetiker unterschrieben werden.

Das Kundeninformationssystem muss nach jeder Behandlung aktualisiert werden, um relevante Kundeninformationen, beispielsweise angewendete Behandlungen und Produkte, bei der Behandlungsnachbereitung berichtete Nebenwirkungen usw. aufzuzeichnen.

ANMERKUNG Vordruck für eine allgemeine Kundeneinverständniserklärung siehe Anhang C.

Der Kosmetiker muss sicherstellen, dass alle Kundenaufzeichnungen vertraulich behandelt und entsprechend den relevanten Datenschutzvorschriften geführt werden.

4.7.3 Prüfung vor der Behandlung

Wenn Produkthersteller in ihrer Anleitung eine derartige Prüfung empfehlen oder wenn die behandlungsbezogene Risikobeurteilung eine Prüfung vor der Behandlung festlegt, muss diese Prüfung durchgeführt werden. Die Prüfung vor der Behandlung muss mindestens 24 h vor der Behandlung oder entsprechend der Herstelleranleitung durchgeführt werden. Es müssen mindestens die vom Hersteller festgelegten Prüfverfahren zur Vorbehandlung befolgt werden. Prüfungen vor der Behandlung können umfassen, sind aber nicht begrenzt auf:

- Allergietests (Produkt);
- thermische Prüfungen zur Bestimmung der Reaktion auf Heiß- und Kaltreize vor Beginn der Behandlung;
- Prüfung der taktilen Eigenschaften zur Bestimmung der Reaktion des Kunden auf Reize;
- Probenbehandlungen.

ANMERKUNG Probenbehandlungen können Prüfungen durch topische Applikation einschließen.

Die Prüfung und das Ergebnis müssen auf der Kundenkarteikarte aufgezeichnet werden. Jede Nebenwirkung auf der Haut wird als positives Ergebnis angesehen und schließt eine Behandlung aus.

Bei jedem Patienten muss mindestens einmal jährlich vor der Behandlung eine auf den Behandlungsanforderungen basierende Prüfung durchgeführt werden. Wenn der Kunde Veränderungen bezüglich seiner Krankheitsvorgeschichte und/oder seiner Arzneimittel angibt oder es Veränderungen hinsichtlich des Behandlungsprogramms des Kunden gibt, muss die Prüfung vor der Behandlung wiederholt werden um sicherzustellen, dass es keine Nebenwirkungen oder ernsten unerwünschten Wirkungen (EUW) gibt.

4.7.4 Überweisung des Kunden und Empfehlungen für andere mögliche Behandlungen

Nach einer Erstberatung muss der Kosmetiker bestimmen, ob der Kunde für die Behandlung geeignet ist. Erforderlichenfalls sollte eine Beratung mit erfahreneren Kosmetikern stattfinden. Wird die Entscheidung getroffen, dass keine Behandlung erfolgt, muss der Kunde darüber informiert werden, indem die Gründe diesbezüglich dargelegt werden. Erforderlichenfalls sollte dem Kunden geraten werden, die Meinung einer im Gesundheitswesen tätigen, qualifizierten Person einzuholen. Alle getroffenen Entscheidungen zur Erbringung oder Nichterbringung der Dienstleistung einschließlich aller Überweisungen müssen auf der Kundenkarteikarte aufgezeichnet werden.

Sollte es eine Gegenanzeige geben, sollte dem Kunden möglichst eine geeignete alternative Behandlung angeboten werden.

Im Falle einer Empfehlung entweder zu einem alternativen Kosmetiksalon oder zu einer im Gesundheitswesen tätigen, qualifizierten Person sollte auf Verlangen des Kunden ein Begleitschreiben zur Verfügung gestellt werden.

Wenn festgestellt wurde, dass beim Kunden Gegenanzeigen auftreten, muss der Kosmetiker den Kunden über eine oder mehrere mögliche Optionen informieren:

- dass keine Behandlung erfolgt;
- dass eine alternative geeignete Behandlung gewählt wird;
- dass vor dem Erhalten der Behandlung eine schriftliche Genehmigung von einer entsprechenden im Gesundheitswesen tätigen, qualifizierten Person eingeholt wird.

4.8 Erbringung der Behandlung — Hygiene

Vor Beginn einer Behandlung muss der Kosmetiker die elektrischen Geräte überprüfen um sicherzustellen, dass diese funktionieren und keine Probleme hinsichtlich der Sicherheit vorliegen.

Während der Erbringung aller kosmetischen Behandlungen gelten sichere und hygienische Praktiken. Diese müssen Folgendes umfassen:

- Zurverfügungstellung von sauberen Handtüchern oder sonstiger Arten von Leinengewebe, die zum Bedecken oder Schutz des Kunden zu Beginn jeder Behandlung verwendet werden;
- Zurverfügungstellung von Einweg-Abdeckungen für Kunden, um das Infektionsrisiko von nicht diagnostizierten Hautkrankheiten oder -störungen zu verringern;
- Benutzen von Einweg-Applikatoren bzw. Benutzen von getrennten Behältern für jeden Kunden für Öle, Salben, Cremes oder Wachs oder jegliche andere kosmetischen Mittel, die während einer Behandlung verwendet werden;
- Applikatoren zum Auftragen von Wachs und Harz dürfen nur entsprechend der Herstelleranleitung und nach einer geeigneten Desinfektion erneut verwendet werden; und
- Waschen/Säubern oder Desinfizieren der Hände und Nägel vor Beginn einer Behandlung; wird die Behandlung unterbrochen, muss der Kosmetiker seine Hände und Nägel erneut desinfizieren oder waschen/säubern, bevor die Behandlung fortgeführt wird.

Wenn die Behandlung ein Eindringen in die Haut umfasst, gelten die folgenden Bedingungen:

- topisches Auftragen von Desinfektionsmittel auf den Hautbereich vor Beginn der Behandlung, falls gefordert;
- es müssen sterile Geräte verwendet werden;
- sterile Verpackungen dürfen erst vor Beginn der Behandlung geöffnet werden;
- sterile Teile von Geräten, die in die Haut eindringen, dürfen nicht angefasst werden; und
- Verwendung von Einmalhandschuhen.

Findet als Teil der Behandlung ein Eindringen in die Haut statt, muss jeglicher Abfall als potentiell gefährlich angesehen werden und die Handhabung sowie Entsorgung müssen nach den in 6.3 angegebenen Anforderungen erfolgen. Während der Erbringung aller Behandlungen muss der Kosmetiker auf jegliche Reaktionen des Kunden achten, z. B. Schmerzen sowie Hauterytheme oder -rötungen. Sollten während der Behandlung jegliche Gegenanzeigen beobachtet werden, muss die Behandlung sofort abgebrochen werden und die entsprechenden Maßnahmen getroffen werden.

4.9 Erbringung der Behandlung — Privatsphäre des Kunden und Sicherheit des Kundeneigentums

Der Behandlungsraum muss so eingerichtet sein, dass die Privatsphäre des Kunden gewahrt ist und darf ausschließlich für die Erbringung von Behandlungen benutzt werden.

Zum Schutz der Intimsphäre des Kunden während sämtlicher Behandlungen sind ein Bademantel, Umhang oder sonstige Schutzkleidung zur Verfügung zu stellen. Die persönlichen Grenzen des Kunden müssen zu jedem Zeitpunkt respektiert werden. Vor dem Entfernen jeglicher Kleidungsstücke zur Erbringung einer Behandlung muss die Zustimmung des Kunden eingeholt werden. Im Behandlungsraum muss für die Besitzer des Kunden eine Aufbewahrungsmöglichkeit zur Verfügung gestellt werden.

4.10 Behandlungsnachbereitung

Nach jeder Behandlung sind die Handschuhe oder ist die sonstige Schutzausrüstung, wenn verwendet, zu entfernen und die Hände sind zu desinfizieren. Handschuhe oder sonstige Schutzausrüstung müssen/muss entsprechend entsorgt werden.

Nach der Erbringung der Behandlung muss der Kunde gefragt werden, ob er zufrieden ist. Die Ergebnisse sämtlicher Kundenfeedbacks müssen im Kundeninformationssystem aufgezeichnet werden. Wenn eine Beschwerde vorliegt, muss diese entsprechend der in 4.12 dargestellten Vorgehensweise behandelt werden.

Erforderlichenfalls müssen nach der Behandlung Empfehlungen hinsichtlich der Nachbehandlung gegeben werden. Besteht nach einer Behandlung ein erhöhtes Risiko einer Gegenanzeige, muss die Nachbehandlungsberatung in schriftlicher Form zur Verfügung gestellt werden. Alle hinsichtlich der Nachbehandlung dem Kunden gegebenen und dokumentierten Empfehlungen müssen auf der Kundenkarteikarte aufgezeichnet werden.

Erhält der Kunde zum ersten Mal eine Behandlung oder eine Reihe von Behandlungen, sollte er das Behandlungsprotokoll zur Nachbehandlung unterschreiben um zu bestätigen, dass er die empfohlene Nachbehandlungsberatung erhalten hat.

Wenn angemessen, sollten der Kunde über zusätzliche Dienstleistungen oder Produkte informiert werden, die für ihn interessant sein könnten oder mit denen er gute Erfahrungen machen könnte.

Dem Kunden sollte ausreichend Zeit gegeben werden, den Behandlungsraum zu verlassen.

Nachdem der Kunde gegangen ist, muss der Behandlungsraum für die nächste Behandlung vorbereitet werden, indem:

- alle für den Einmalgebrauch vorgesehenen Materialien entfernt werden;
- alle Bademäntel, Umhänge oder sonstige Schutzkleidung entfernt werden/wird; dabei ist sicherzustellen, dass diese sauber und in gutem Zustand sind;
- alle für den Mehrfachgebrauch vorgesehenen Materialien entfernt und zum Waschen vorbereitet werden;
- Vorräte aufgefüllt werden, falls erforderlich;
- der Behandlungsraum und alle Geräte nach 5.7 und 6.4 gereinigt werden.

Zum Waschen von Handtüchern, Bademänteln und Dienstkleidung für die Kosmetikdienstleistung usw. wird eine Mindesttemperatur von 60 °C empfohlen.