

“ LE GUIDE DE BONNES PRATIQUES ”



Chers Opticiens, Optométristes,

En tant que syndicat, nous travaillons depuis plusieurs années sur la mise en place d'un « guide de bonnes pratiques » de la profession d'opticien et d'optométriste. **Pourquoi ?**

Notre profession est en constante évolution

Aujourd'hui, l'AOF se positionne clairement au plus proche des valeurs qu'implique une profession paramédicale, pour celle que nous représentons et appelons actuellement « l'opticien de santé ».

Notre profession est en constante évolution depuis de nombreuses années et nous constatons l'avancée de la place de l'optométrie au sein des cabinets d'ophtalmologie de l'industrie optique et ophtalmique et de l'enseignement supérieur.

Une réingénierie de la formation sera d'ailleurs prochainement mise en place, en accord avec l'ensemble des syndicats de l'optique.

La bonne évolution de la profession d'opticien et optométriste ne peut avoir lieu sans un cadre bien défini

Suite au dossier IGAS proposé par Mme Voynet, il nous paraît évident que la bonne évolution de la profession d'opticien et optométriste ne peut avoir lieu sans un cadre bien défini « hors » et « dans » notre structure.

Nous désirons avant tout, par cette décision, protéger

L'AOF est présente depuis 40 ans aux côtés des opticiens-optométristes : nous sommes leur interlocuteur privilégié en matière de législation et cadre juridique d'exercice et souhaitons représenter une profession éthique, à haut niveau de moralité et donner l'exemple à tous.

Ainsi, notre volonté s'est précisée :

« Accompagner et représenter les opticiens et optométristes pour construire ensemble l'avenir de notre profession. »

De plus, espérer une évolution dans le milieu de la santé sera impossible sans un cadre clairement établi.

Voilà la raison pour laquelle nous vous proposons ce « guide de bonnes pratiques » que nous appliquerons à l'AOF. Nous vous invitons donc à en prendre connaissance dès à présent, espérant répondre au mieux à vos valeurs professionnelles et vos attentes,

Optométriquement vôtre,

Le conseil d'administration de l'AOF

“ PRINCIPES ÉTHIQUES GÉNÉRAUX ”



Ce guide contient des principes directeurs qui aideront les praticiens dans leurs décisions et dans leurs démarches, conformément aux standards attendus pour les professionnels de santé.

Ces principes peuvent être décrits comme suit :

L'intérêt premier ou le bien-être ; la bienfaisance :

Un professionnel de santé doit toujours agir dans l'intérêt premier du patient, **et ce même lorsque celui-ci entre en conflit avec ses propres intérêts.**

La bienfaisance implique que chaque patient qui consulte un praticien devrait le quitter dans des conditions optimales (ou tout du moins un état identique au moment de sa prise en charge).

L'intérêt premier ou le bien-être ; la non-malfaisance :

Un professionnel de santé ne doit pas agir contre les intérêts d'un patient, **et ce même lorsque ceux-ci entrent en conflit avec ses propres intérêts.**

Autonomie :

Un professionnel de santé doit respecter le droit du patient au libre arbitre ainsi que le droit de vivre selon ses croyances, valeurs et préférences. Cela implique d'informer le patient de son état et de ses options de prise en charge afin qu'il puisse faire des choix éclairés.

Justice et principe d'égalité :

Un professionnel de santé doit traiter toutes les personnes et les groupes d'une manière juste et impartiale. Cela doit notamment se refléter au niveau du temps passé avec chaque patient et des ressources consacrées à chacun d'entre eux.

Le respect de la personne :

Un professionnel de santé doit respecter chaque patient comme une personne à qui il reconnaît une valeur intrinsèque, une dignité et un sens des valeurs qui lui est propre.

Les droits de l'Homme :

Un professionnel de santé doit reconnaître les droits de l'Homme, ou les droits de la personne pour tous les individus.

Intégrité :

Un professionnel de santé doit intégrer des valeurs éthiques fondamentales comme base de ses principes et de sa pratique professionnelle en santé.

Authenticité :

Un professionnel de santé doit faire du respect, de la confiance et de l'authenticité la base de ses relations professionnelles avec les patients.

Confidentialité :

Un professionnel de santé doit traiter les informations concernant les patients de façon

confidentielle, il est donc soumis au secret professionnel.

Compassion :

Un professionnel de santé doit demeurer sensible et empathique aux besoins du patient et toujours chercher à le soutenir et à le rassurer dans la mesure de ses moyens.

Tolérance :

Un professionnel de santé doit respecter pour chaque personne, ses croyances éthiques, personnelles, religieuses et culturelles, ses mœurs, son appartenance ou non-appartenance à une ethnie, une nation ou une religion.

La compétence professionnelle et l'amélioration :

Un professionnel de santé doit toujours s'efforcer d'atteindre le plus haut niveau de connaissances et de compétences requis pour sa pratique.

Sens de la communauté :

Un professionnel de santé doit s'efforcer de contribuer à l'amélioration de sa communauté professionnelle en fonction de son rôle et de ses capacités professionnelles.

“ PRINCIPES ÉTHIQUES APPLIQUÉS ” À L’OPTIQUE ET À L’OPTOMÉTRIE





I. CHAMP D'APPLICATION

Le présent guide détermine les devoirs et obligations dont doit s'acquitter tout membre, ou non, de l'Association des Optométristes de France (AOF), envers le public, les patients et l'ensemble de la profession. Les membres de l'AOF s'engagent à respecter le cadre juridique en vigueur.

Le conseil d'administration de l'AOF serait en droit, et sans préavis, de résilier ou suspendre l'adhésion d'un membre de l'association manquant aux devoirs de ce guide de bonne pratique, ou toute loi en vigueur, sans remboursement de l'adhésion en cours ni contrepartie.

Les orientations éthiques touchent plusieurs aspects de la profession :

 Les intérêts ou le bien-être du patient doivent demeurer le premier devoir professionnel de l'opticien-optométriste. Fournir une prise en charge adéquate doit avoir priorité sur tout gain financier.

 Le respect du statut de la profession implique à ce que ni l'opticien-optométriste, ni un collègue ne soit engagé dans une faute professionnelle. Cette responsabilité nécessite de signaler toute infraction de conduite professionnelle aux autorités compétentes.

II. LES DEVOIRS ENVERS LES PATIENTS

L'honnêteté et l'intégrité sont des qualités fondamentales que doit posséder tout opticien-optométriste.

Les règles de conduite mettent en évidence des comportements de base qui permettent au professionnel d'accomplir son travail de façon responsable. Parmi celles-ci :

1. Le bien-être des patients

L'opticien-optométriste a la responsabilité de répondre aux besoins du patient. Le gain monétaire doit toujours demeurer subordonné à ces besoins.

2. Le consentement éclairé

Le praticien doit fournir suffisamment d'information au patient afin d'obtenir un consentement éclairé de celui-ci lorsque vient le moment de prendre des décisions.

Si le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté, le praticien ne peut intervenir sans que la personne de confiance prévue par le cadre juridique ait été consultée.

Le praticien appelé à prendre en charge un mineur ou à un majeur protégé s'efforce de prévenir ses parents ou son représentant légal et d'obtenir leur consentement.

3. La formation continue

Le maintien des compétences doit se faire dans l'objectif d'offrir des soins de qualité et d'améliorer le bien-être des patients.

4. Règles d'hygiène

Le praticien respecte et fait respecter les règles d'hygiène, dans sa personne, dans ses prestations, dans l'utilisation des matériels et dans la tenue des locaux professionnels.


Il s'assure de la bonne gestion des déchets qui résultent de ses actes professionnels, selon les procédures réglementaires.


5. Les soins d'urgence en optique ou optométrie

Le praticien se doit de répondre immédiatement lorsqu'il est sollicité pour un cas d'urgence. Il ne doit pas abandonner ou négliger le patient une fois que la demande immédiate a été traitée. Le cas échéant, **il se doit de référer un patient lorsqu'il juge que l'urgence ne relève pas de sa compétence.**

6. Informer le public

Un opticien-optométriste doit se conformer aux règles des différentes organisations législatives. La publicité et la diffusion d'informations concernant les services professionnels doit se faire consciencieusement selon le cadre réglementaire :

 L'opticien-optométriste doit toujours informer le patient sur le montant de ses honoraires et de ces services, avec tact et mesure. Ces services ne peuvent pas être présentés comme gratuits, ils peuvent néanmoins être offerts.

 Dans le cas de la réalisation d'un équipement, le praticien établit au préalable un devis écrit qu'il remet au patient et que celui-ci sera en droit de refuser.

7. Indépendance professionnelle et libre choix

Le praticien ne peut aliéner son indépendance professionnelle sous quelque forme que ce soit. Les opticiens-optométristes devraient défendre par principe le libre choix de la patientèle pour son professionnel de santé et ses produits proposés.

L'opticien-optométriste ne devrait jamais s'interdire de proposer un produit « non recommandé /référéncé » par une quelconque organisation, si ce produit est la meilleure option de prise en charge pour sa patientèle.

8. Entrave au patient





Un praticien doit laisser la possibilité à un patient, ou dans le cas d'un mineur, aux parents ou tuteur, d'obtenir un avis ou d'être traité par un autre praticien.

L'opticien- optométriste doit adresser le patient vers un confrère ou un autre professionnel de santé qu'il jugerait plus compétent, s'il estime qu'il n'est pas en mesure d'offrir la meilleure prise en charge possible à son patient (par exemple dans le cadre de prise en charge spécialisée: basse vision, contactologie, équipements sur mesure, ...)

9. Secret professionnel

Le secret professionnel s'impose à tout opticien ou optométriste, dans les conditions établies par la loi. Le praticien ne doit divulguer verbalement ou par écrit des informations concernant un patient.

Il n'est autorisé à le faire que pour des cas exceptionnels, prévues par la loi :

-  Au terme d'une disposition légale,
-  Sous ordre d'une juridiction compétente,
-  Lorsque cela est justifié par l'intérêt public ou lorsque d'impérieuses raisons morales en appellent autrement,
-  Avec le consentement explicite du patient.

L'opticien-optométriste est tenu de conserver les informations qu'il détient sur sa patientèle, dans les conditions prévues par la loi. Celle-ci est en droit d'en réclamer une copie. Le praticien conserve notamment une copie des ordonnances

exécutées ou renouvelées, sauf opposition du patient, en conformité avec les directives de la CNIL.

III. LES DEVOIRS ENVERS LA PROFESSION ET LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

1. Droit de pratique


En France le code de la Santé publique précise l'obligation pour les opticiens en magasin, dont l'exercice est réglementé, de faire enregistrer leur diplôme au répertoire ADELI. L'opticien en fera la demande auprès de l'Agence Régionale de Santé (ARS) dont il dépend. Il est recommandé de conserver ces bonnes pratiques quel que soit le lieu d'exercice.


2. Responsabilité des actes professionnels

Le praticien est personnellement responsable de ses décisions ainsi que des actes professionnels qu'il est habilité à effectuer. Il ne doit pas exercer sa profession dans des conditions qui puissent compromettre son indépendance, la qualité de ses prestations ou la sécurité des personnes prises en charge.

3. La formation continue

Le DPC (*Développement professionnel continu*) est une obligation individuelle qui concerne tous les professionnels de santé. D'une manière générale, il est de la responsabilité du praticien de se tenir à jour avec les récents développements de la profession. Cette démarche a pour but de perfectionner sans cesse ses connaissances et ses compétences par l'adoption de méthodes et de concepts scientifiques et d'être ainsi en mesure de contribuer à l'avancement de la profession.

 Elle a pour objectif d'aider l'opticien ou l'optométriste à maintenir, à développer et à accroître ses connaissances et ses compétences professionnelles.

 Elle permet ainsi à la profession de toujours fournir des soins de qualité au public.

4. Les relations avec les autres professionnels de santé

Les opticiens-optométristes doivent être en mesure d'entretenir des relations authentiques et professionnelles avec leurs collègues opticiens, optométristes et autres professionnels de la santé. Cette relation est à la base d'une approche interdisciplinaire/multidisciplinaire de services de santé.

5. Réputation professionnelle des autres praticiens

Un praticien ne doit pas se prononcer publiquement sur la probité, les compétences professionnelles ou la réputation d'un autre praticien de la santé reconnu par le code de la santé publique.

6. Nom d'un praticien

Un praticien doit utiliser son propre nom dans le cadre de sa pratique ou lorsqu'il fait référence à un autre professionnel, ou agit à titre de personne morale.

L'opticien-optométriste doit veiller à l'usage qui est fait de son nom, de sa qualité ou de ses déclarations.

7. Pratique itinérante

La pratique itinérante doit se faire consciencieusement selon les dispositions légales. Un praticien doit éviter d'offrir ses services de pratique itinérante dans un endroit où un autre professionnel est établi, si ce dernier procure le même niveau de service.

8. Frais, commission et compérag

Un praticien **ne doit pas accepter de commissions ou des considérations matérielles** (monétaires ou autres) d'une personne ou d'un autre praticien en échange de l'achat ou de la vente de biens, de substances ou de matériaux utilisés dans le cadre de sa pratique professionnelle.


Il est **interdit toute forme de compérag avec d'autres professionnels de santé ou toute autre personne physique ou morale**. On entend par compérag l'intelligence entre deux ou plusieurs personnes en vue d'avantages obtenus au détriment du patient ou d'un tiers.


9. Détournement de clientèle

Un praticien **ne doit pas prendre en charge** le patient d'un autre professionnel s'il est conscient que ce patient est en cours de prise en charge activement par un autre praticien, **sauf à la demande expresse du patient**. Il devra alors prendre des mesures afin d'informer le praticien concerné.

10. Sens de la communauté

Un praticien doit s'efforcer de contribuer à l'amélioration de sa communauté en fonction de son rôle et de ses capacités professionnelles.

 Un opticien-optométriste doit s'abstenir, même en dehors de l'exercice de sa profession, de tout acte de nature à déconsidérer celle-ci.

 Un praticien doit veiller dans ses communications orales ou écrites à ne porter aucune atteinte à l'honneur de la profession ou de ses membres.


11. Travaux scientifiques

Lorsqu'il utilise son expérience ou des documents à des fins d'enseignement ou de publication scientifique, le praticien fait en sorte que l'identification des personnes ne soit pas possible. Il est interdit de s'attribuer abusivement le mérite d'une découverte scientifique, notamment dans une publication. L'auteur doit être en mesure de citer ses sources.


IV. LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

1. La communication avec le patient

Une communication adéquate s'avère fondamentale dans les relations entre le professionnel de la santé et le patient.


 La première responsabilité d'un professionnel de la santé est avant tout d'écouter le patient. Le praticien doit également être en mesure de tenir compte de la façon dont le patient communique ou non. Dans le cas où le patient est réticent à communiquer, le praticien


doit s'assurer que l'environnement ne présente aucune menace pour le patient.

 Les règles d'une communication efficace entre le praticien et le patient sont les suivantes : La première règle du praticien est de toujours reformuler au patient ce qu'il a recueilli de la conversation, afin d'indiquer au patient qu'il a pris connaissance de ce qui a été dit. Cette habitude permet de faire ressortir la présence de malentendus quant à l'interprétation des

informations fournies.

La deuxième règle est de s'assurer que le patient comprenne le but des questions posées en expliquant leur signification. De cette façon, il n'y a pas de mauvaise interprétation de la part du patient quant aux informations recueillies lors de l'entretien et de l'anamnèse.

 Le praticien peut demander au patient de fournir les réponses de la manière la plus honnête possible. En cas de soupçon de la part du praticien, et lorsque la qualité des soins est menacée, il doit prendre les mesures qui s'imposent puisqu'il s'agit d'une violation de la relation de bonnes pratiques entre le praticien et le patient.


 Le respect de la confidentialité est un aspect important de la communication professionnelle, plus particulièrement si le patient demande que sa vie privée soit respectée. Néanmoins, il est également du devoir du praticien de communiquer les informations nécessaires afin de prévenir des sévices pour le patient ou pour autrui, et ce, même si l'information a été fournie en privé.


2. La communication avec les ophtalmologues


L'opticien-optométriste s'oblige à communiquer au médecin prescripteur toute modification effectuée sur la correction prescrite et ce « par tout moyen garantissant la confidentialité des informations transmises » (Décret 2016-1381 du 12/10/2016 art 1.)

3. **Information sur la correspondance professionnelle**


Un praticien doit inscrire les informations professionnelles relatives à ses services sur les en-têtes de toutes communications écrites :


 Ses noms, prénoms, profession, numéro d'inscription à l'ARS, adresse professionnelle, numéros de téléphone et de télécopie, adresse électronique, heures ouvrables et horaires de consultation.


 Se rajoutent de manière optionnelle : diplômes obtenus (dans leur forme abrégée), spécialisations ou champ de pratique (si applicable), qualifications professionnelles, académiques ou honorifiques reconnues par une organisation professionnelle ainsi que l'appartenance à une association professionnelle.

 La transmission des informations confidentielles et personnelles du patient devra se faire via une messagerie sécurisée.

4. **Publicité et sollicitation**

 La publicité est autorisée du moment qu'elle demeure professionnelle, qu'elle n'est pas mensongère, ou trompeuse et qu'elle ne mise pas sur l'exploitation d'un climat de peur ou d'anxiété quant à des questions de santé.

 L'opticien-optométriste ne devrait pas faire la publicité de son aptitude à se faire rembourser ses prestations et équipements. Le praticien devrait toujours proposer et expliquer les différentes options de prise en charge qui répondent aux besoins du patient, indépendamment de ces remboursements.

 Le praticien ne doit pas faire la publicité de son aptitude à faire un examen de vue sous forme promotionnelle ou commerciale (*Décret 2016-1381 du 12/10/2016 art 4.*)