Gedragscode voor de ANVC-contactlensspecialist

November 2014

Doelstelling gedragscode.
Het doel van deze gedragscode is het gewenste gedrag en de praktijkuitoefening van de aangesloten ANVC-contactlensspecialist in hoofdlijnen vast te leggen en inzichtelijk te maken wat cliënten mogen verwachten van een ANVC-contactlensspecialist. De cliënt moet zich gesteund kunnen voelen door deze gedragscode in de wetenschap dat de Algemene Ledenvergadering van de ANVC op 17 november 2014 deze gedragscode heeft aanvaard en goedgekeurd. Dit besluit is bindend voor alle ANVC-contactlensspecialisten. Daarnaast geeft het ook inzicht in wat collega's onderling van elkaar mogen verwachten en waarop men elkaar kan aanspreken.

Voor deze gedragscode heeft de gedragscode voor de optometrist model gestaan, zodat beroepsbeoefenaren, welke zowel van de ANVC als van de OVN lid zijn, geen tegenstrijdige codes behoeven op te volgen.

1. Begrippen

1.1 Gedragscode: de Gedragscode van de ANVC-contactlensspecialist.
1.2 Contactlensspecialist: zowel de vrouwelijke als de mannelijke vorm
1.3 Cliënt : cliënt van de contactlensspecialist, zowel mannelijk als vrouwelijk
1.4 ANVC: Algemene Nederlandse Vereniging van Contactlensspecialisten

2. Algehele aspecten van de beroepsuitoefening

2.1 De contactlensspecialist stelt het belang en het visuele welzijn van de cliënt altijd op de eerste plaats.
2.2 De contactlensspecialist is ongeacht of hij werkzaam is in dienstverband, als vrije beroepsbeoefenaar of in enige ander organisatorisch kader, altijd vrij in en persoonlijk verantwoordelijk voor de uitoefening van zijn beroep.
2.3 Het is niet aanvaardbaar wanneer een contactlensspecialist werkzaam is in enig organisatorische verband waarvan hij weet of redelijkerwijs zou moeten weten dat daarin het verlenen van verantwoorde professionele zorg niet of niet langer gewaarborgd is.
2.4 De contactlensspecialist verricht zijn werkzaamheden met inachtneming van zijn deskundigheid, zoals omschreven in het beroepsprofiel contactlensspecialist, het daaraan ontleende opleidingsprofiel en deze gedragscode. Hij verricht geen handelingen die in strijd zijn met de beroepsethiek.
2.5 De contactlensspecialist beschikt over minimaal één bewijsstuk van bekwaamheid dat door de ANVC als zodanig wordt aangemerkt en erkend.
2.6 De contactlensspecialist aanvaardt geen opdrachten die in strijd zijn met de wet, zijn beroepsethiek of met deze gedragscode.
2.7 De contactlensspecialist vermijdt gedragingen waardoor het aanzien van het beroep contactlensspecialist zou kunnen worden geschaad.
2.8 De contactlensspecialist verricht geen handelingen die gelegen zijn buiten het terrein van zijn kennen en kunnen.
2.9 Specialisatie mag geen afbreuk doen aan de algemene bekwaamheden van de contactlensspecialist.

2.10 De contactlensspecialist is bereid en in staat om verantwoording over zijn handelen af te leggen.
2.11 De contactlensspecialist houdt zijn kennis en vaardigheden op peil door middel van onder meer na- en bijscholing en het deelnemen aan congressen.
2.12 De contactlensspecialist houdt nieuwe kennis of behandelingsmethodes niet voor zichzelf maar deelt deze met collega contactlensspecialisten.
2.13 De contactlensspecialist draagt zorg voor een voor de cliënt adequate nazorg.
2.14 Binnen de vestiging waarin de contactlensspecialist zijn beroep uitoefent, dient het voor de cliënt duidelijk te zijn wie de contactlensspecialist is.
2.15 De contactlensspecialist onthoudt zich van iedere zakelijke regeling met de leveranciers van contactlenzen of andere optische hulpmiddelen, waaraan voordelen in geld of natura verbonden zijn, indien zijn professionele onafhankelijkheid daardoor wordt of zou kunnen worden aangetast.

3. De relatie met de cliënt

3.1. De relatie tussen contactlensspecialist en cliënt is primair gericht op het verlenen van adequate zorg betreffende het visuele welzijn. Van deze relatie mag de contactlensspecialist nimmer misbruik maken.
3.2. De contactlensspecialist streeft er naar elke cliënt tenminste die zorg te verlenen of te doen verlenen, die onder beroepsgenoten algemeen gebruikelijk is.
3.3. De contactlensspecialist biedt de cliënt bij iedere (na-)levering van contactlenzen een mogelijkheid voor controle van ogen en lenzen. Hij wijst de cliënt steeds op de noodzaak van deze (na-)zorg.
3.4. De vraag naar dringende zorg wordt onmiddellijk beantwoord en mag niet afhankelijk zijn van de betalingswijze van de cliënt.
3.5. De contactlensspecialist zorgt er voor dat er in de praktijk waar hij zijn werkzaamheden verricht een instructie voorhanden is (bijlage 1) voor het geval een cliënt problemen heeft met zijn ogen en/ of contactlenzen en hij zelf niet aanwezig is. De contactlensspecialist ziet er op toe, dat de medewerker(s) in de praktijk waar hij werkzaam is van deze instructie op de hoogte is (zijn).
3.6. De contactlensspecialist verleent aan de cliënt zonder aanzien des persoons de noodzakelijke zorg. Hij houdt zich verre van discriminatie wegens geloof, ras, levensovertuiging, geslacht of welke andere grond dan ook.
3.7. De contactlensspecialist houdt rekening met de levensbeschouwelijke opvattingen en het cultuurpatroon van de cliënt, alsmede met eventuele taalbarrières.
3.8. De contactlensspecialist onthoudt zich van intimiteiten met de cliënt.
3.9. De contactlensspecialist neemt de rechten van de cliënt in acht. Onverminderd de eisen die voortvloeien uit wetgeving en rechtspraak:
- informeert hij de cliënt op duidelijke wijze over de verrichtingen die hij zal gaan uitvoeren;
- voert hij de verrichtingen pas uit, indien hij hiervoor de toestemming van de cliënt heeft verkregen;
- legt hij de voor de contactlensspecialist relevante gegevens neer in een dossier en hij bewaart dit dossier gedurende 5 jaar of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed contactlensspecialist voortvloeit
- verstrekt hij desgevraagd zo spoedig mogelijk inzage in en een afschrift van (delen) van het dossier, tenzij hierdoor de integriteit van derden kan worden geschaad. Dit afschrift is voorzien van een einddatum, daar de parameters slechts 6 maanden na het laatste

onderzoek gebruikt mogen worden ter bepaling van nieuwe contactlenzen. Indien de parameters ouder zijn dan zes maanden dient een nieuw onderzoek plaats te vinden.
- verstrekt hij aan derden geen gegevens van cliënt, tenzij deze hier toestemming voor heeft gegeven of de wet hem hiertoe verplicht.
- voert hij zijn verrichtingen uit buiten waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij deze met hun aanwezigheid heeft ingestemd;
- neemt hij voorts het bepaalde bij of krachtens de op het gebied van de registratie van persoonsgegevens betrokken wetgeving in acht. De contactlensspecialist wijst zijn medewerkers op hun afgeleide verplichtingen in verband met de rechten van de cliënt en ziet er op toe dat zij deze respecteren.

3.9 De contactlensspecialist ziet er op toe dat de praktijkruimte waarin hij zijn beroep uitoefent zodanig is ingericht dat de rechten van de cliënt ten volle kunnen worden gerespecteerd. Dit geldt temeer indien de contactlensspecialist werkzaam is in enige organisatorisch verband met niet-contactlensspecialisten en draagt zorg dat zij geen toegang hebben tot andere dan voor hun werkzaamheden noodzakelijke gegevens van de cliënt.

3.10 Indien het belang van de cliënt dit vereist, consulteert de contactlensspecialist een collega of een andere professionele hulpverlener. Zo nodig verwijst hij de cliënt naar een collega contactlensspecialist die met betrekking tot de specifieke problematiek van de cliënt meer ervaring of technische mogelijkheden heeft, of naar een andere professionele hulpverlener.

3.11 Indien het belang van de cliënt dit vereist verwijst de contactlensspecialist de cliënt door naar de optometrist, huisarts, oogarts of andere in aanmerking komende arts of kliniek. De verwijzing doet recht aan de urgentie van het geval. De contactlensspecialist zal de cliënt nimmer afhouden van het zoeken naar passende medische hulp.

3.12 De contactlensspecialist werkt mee aan een verzoek om verwijzing ten behoeve van een second opinion.

3.13 De contactlensspecialist draagt zorg voor een deugdelijke afhandeling van klachten.

3.14 Voor verrichtingen kan de contactlensspecialist zijn aansprakelijkheid contractueel niet beperken of uitsluiten. De contactlensspecialist draagt er zorg voor dat hij op passende wijze is verzekerd tegen schade als gevolg van zijn verrichtingen.

3.15 De contactlensspecialist maakt zijn tarieven in algemene zin voor een ieder duidelijk kenbaar en zichtbaar. De contactlensspecialist informeert de cliënt bovendien vooraf over de financiële implicaties van diens verrichtingen.

3.16 De contactlensspecialist aanvaardt van zijn cliënt geen geschenken, welke niet in verhouding staan tot zijn tarieven of die zijn oordeel zouden kunnen beïnvloeden.

3.17 De contactlensspecialist maakt de vraag naar hulpverlening niet afhankelijk van de aanschaf van contactlenzen bij zijn eigen praktijk of daaraan verbonden firma's. Na het onderzoek is de cliënt is volledig vrij in de keuze van zijn leverancier.

3.18 De contactlensspecialist zal tegen betaling van de onderzoekskosten aan cliënt een advies afgeven waaruit elke redelijk bekwame leverancier op verantwoorde wijze een definitief contactlensvoorschrift kan bepalen. Het advies is voorzien van een einddatum, zijnde zes maanden na de onderzoeksdatum.

4. Eisen inrichting praktijkruimte contactlensspecialist

4.1. In de voor de aanpassing en controle van contactlenzen afgescheiden ruimte(n) moeten onderstaande instrumenten ter beschikking staan van de beroepsbeoefenaar:
- verlichte letterproef en/of optotypenprojector en/of beeldscherm met testfiguren;
- refractie-eenheid met proefbril, pasglazendoos en/of Foropter;
- instrumenten waarmee afwijkingen van de normale staat van het oog vastgesteld en onderkend kunnen worden;

- opthalmometer c.q. keratometer en/of corneatopograaf;
- spleetlampmicroscoop;
- UV-lamp;
- meetinrichting voor het bepalen van de contactlensdata;
- wastafel met stromend water;
- voldoende paslenzen.

5. De relatie met de collegae en andere beroepsbeoefenaren in de oogzorg

5.1. De contactlensspecialist is zich bij de samenwerking met anderen bewust van de grenzen van het eigen kennen en kunnen.

5.2. De contactlensspecialist is bereid zijn collegae en andere beroepsbeoefenaren in de oogzorg alle professionele hulp en steun te verlenen.

5.3. De contactlensspecialist draagt er zorg voor dat de verwijzing van een cliënt naar een collega of een andere beroepsbeoefenaar in de oogzorg vergezeld gaat van een duidelijke omschrijving van het doel van de verwijzing en van overige relevante informatie.

5.4. In het belang van de cliënt en met inachtneming van de gedragscode onderhoudt de contactlensspecialist contacten en wisselt hij informatie uit met beoefenaren van aanpalende beroepsgroepen zoals opticiens, optometristen, orthoptisten, oogartsen en huisartsen.

6. De relatie met de samenleving

6.1. De contactlensspecialist bevordert, in samenwerking met collegae, dat de oogzorg bereikbaar is voor iedereen.

6.2. De contactlensspecialist bevordert, in samenwerking met zijn collegae, de kwaliteit en doelmatigheid van zijn handelen.

6.3. De contactlensspecialist informeert en treedt zo nodig in overleg met cliënten en cliëntenorganisaties, koepelorganisaties van beroepsbeoefenaren, zorginstellingen, zorgverzekeraars en overheden.

6.4. De contactlensspecialist informeert, onder meer door middel van publicaties in vakbladen de samenleving over nieuwe methoden of belangwekkende resultaten, met inachtneming van de privacy van de cliënt.

6.5. De contactlensspecialist profileert zijn beroep door middel van public relations, inhoudelijke bijdragen aan opleidingen, seminars en dergelijke, en staat open voor het begeleiden van stagiaires.

6.6. De contactlensspecialist betracht zorg voor het milieu, onder meer door gescheiden verzamelen en afvoeren van schadelijke stoffen.

Bijlage 1

Instructies

Informatie voor medewerkers in de contactlenspraktijk om contactlensdragers met klachten te informeren bij afwezigheid van een ANVC-contactlensspecialist.

Klachten

- Rood oog
- Pijnlijk oog
- Wazig zien
- Verminderde gezichtsscherpte of andere visuele stoornissen
- Irritatie van ogen en/ of contactlenzen
- Lichtgevoeligheid
- Overmatig tranen
- Abnormale afscheiding van de ogen, bijvoorbeeld bij het wakker worden
- Gezwollen en/of dikke oogleden
- Andere niet normale verschijnselen

Altijd

- Contactlenzen uit laten doen!
- Informeer zo mogelijk direct de verantwoordelijke contactlensspecialist. Maak bij hem een afspraak op een zo kort mogelijke termijn, maar altijd binnen 24 uur.
- Indien dit niet mogelijk is, verwijs dan naar:
  - Huisarts
  - Collega contactlensspecialist
  - Optometrist
  - Oogarts
- Onthoud u van commentaar over een mogelijke oorzaak/ diagnose

Nooit

- Op eigen gezag een nieuwe lens meegeven
- Op eigen gezag andere vloeistoffen adviseren

Toelichting

Algemeen
De ANVC beoogt als kwaliteitsvereniging een in alle opzichten zorgvuldige beroepsuitoefening door vakbekwame contactlensspecialisten. Een onderdeel van het leveren van kwaliteit is een gedragscode. In de code staan de regels vermeld, waarin staat omschreven wat onder zorgvuldig wordt verstaan. Naast de algemene aspecten van de beroepsuitoefening, moet er zorgvuldig worden gehandeld in relatie tot de cliënt, in relatie tussen de collegae en andere beroepsbeoefenaren in de oogzorg en in relatie met de samenleving. Tot slot kan er alleen sprake zijn van een zorgvuldige beroepsuitoefening als de praktijkruimte van de contactlensspecialist aan minimale eisen voldoet. Al deze onderdelen zijn in de gedragscode opgenomen.

In de praktijk wordt het beroep contactlensspecialist vrijwel niet als zelfstandige beroepsbeoefening uitgeoefend, een aantal freelance contactlensspecialisten uitgezonderd. De contactlensspecialist werkt vrijwel altijd in een optiekbedrijf. De contactlensspecialist is óf tevens ondernemer (werkgever), óf werknemer. Dit onderscheid is van belang bij de aan een contactlensspecialist op te leggen sancties, in het geval de contactlensspecialist/werknemer door zijn werkgever wordt "gedwongen" te handelen in strijd met de gedragscode. Bij het sanctiebeleid van de ANVC zal met dit onderscheid rekening worden gehouden.

Voor een aantal in de gedragscode genoemde verplichtingen kan de contactlensspecialist/werknemer formeel niet verantwoordelijk worden gehouden, zoals bijvoorbeeld de registratie van klantgegevens.

De inhoud van de meeste bepalingen spreekt voor zich; zij behoeven geen nadere toelichting. Op een aantal bepalingen zal hierna afzonderlijk worden ingegaan.

Artikel 3.3.
De ANVC is geen voorstander van het afleveren van contactlenzen zonder het verlenen van zorg, zoals het over de toonbank verkopen van lenzen, of de verkoop via het internet. Omdat het afleveren van contactlenzen de verantwoordelijkheid is van de ondernemer, is het niet goed mogelijk om in de gedragscode voor de contactlensspecialist als beroepsbeoefenaar een verbod tot "vrije verkoop" op te nemen. In artikel 3.3. is bepaald waar de beroepsbeoefenaar wel toe is verplicht.
Indien de werkgever van een contactlensspecialist zich niet aan deze bepaling wil houden, dan zal het ANVC-logo niet mogen worden gevoerd. Dit geldt ook voor het ANVC-lid dat tevens werkgever is.

Artikel 3.5.
De contactlensspecialist dient een door de ANVC vastgesteld minimum aantal uren in zijn praktijk aanwezig te zijn. Het kan dus voorkomen dat de contactlensspecialist niet altijd in de praktijk aanwezig is. Daarom moeten wel aanwezige medewerkers weten hoe te handelen in geval van een calamiteit. Hiertoe dient bijlage 1.

Artikel 3.8.
Ook als de contactlensspecialist in loondienst werkt, zal aan deze bepaling moeten worden voldaan, en wel door de werkgever. Artikel 3.8. vloeit voort uit een aantal wettelijke bepalingen, o.a. de Wet op de medische behandelingsovereenkomst. Degene voor wiens rekening en risico de contactlenswerkzaamheden worden verricht, is gehouden tot de naleving van deze wettelijke bepalingen.