



La divulgation d'événements indésirables aux patients : pour renforcer la relation médecin-patient

Un article écrit par des médecins, pour des médecins
Publié initialement en mars 2005 / révisé en mai 2008

UN ARTICLE D'INTÉRÊT POUR TOUS LES MÉDECINS

Page 1 de 3

RÉSUMÉ

La divulgation d'événements indésirables aux patients, effectuée calmement et en temps opportun, est une obligation qui peut renforcer la relation médecin-patient.

ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES ET ACTIONS EN JUSTICE

Les patients et leurs familles intentent des actions en justice pour diverses raisons. Le besoin financier en est certainement une. Toutefois, la déception et la colère face à des résultats cliniques insatisfaisants ou des attentes non comblées jouent aussi un rôle important. La surprise découlant de la survenue de résultats imprévus ou de la découverte fortuite de détails importants qui n'avaient pas été divulgués à l'égard de l'événement indésirable sont également de forts incitatifs à l'engagement de poursuites. La surprise peut se transformer rapidement en un sentiment de méfiance et de colère. Les patients et leurs familles indiquent parfois que l'action en justice est une façon de tenter de savoir ce qui s'est passé quand les mécanismes de communication et d'enquête ne leur ont pas permis d'obtenir des réponses satisfaisantes. Les poursuites peuvent aussi être une tentative en vue d'améliorer le système pour éviter que d'autres ne subissent des événements similaires.

Certains patients et leur famille ont précisé qu'ils pourraient pardonner la survenue d'événements indésirables évitables, mais qu'ils seraient moins disposés à le faire s'ils percevaient que le médecin ou l'hôpital était évasif ou malhonnête. Les patients apprécient le médecin qui adopte une attitude bienveillante auprès du patient victime d'un événement indésirable, et qui manifeste de la compassion à son égard.

Devant des complications imprévues et des résultats cliniques défavorables, les médecins réagissent de différentes façons. Tous les médecins sont motivés à prévenir, dans la

mesure du possible, la réapparition de l'événement indésirable. Et comme la majorité d'entre eux ont un sens profond de responsabilité, ils ont tendance à s'autocritiquer immédiatement lorsqu'un événement indésirable se produit. Certains ont parfois tendance à imputer la responsabilité du préjudice à d'autres avant que l'ensemble des faits et des circonstances entourant l'événement ne soient connus.

QU'EST-CE QU'UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE?

Un événement indésirable est un événement involontaire dans la prestation des services de soins de santé qui entraîne un préjudice et qui n'est pas attribuable à une complication connue (ICSP, 2008).

Les résultats cliniques défavorables ne sont habituellement pas causés par négligence. En fait, la plupart des préjudices ou résultats imprévus qui se manifestent au cours de soins médicaux font inévitablement partie de la pratique clinique, même lorsque les meilleurs soins ont été prodigués. Les tribunaux établissent la négligence non pas en fonction de critères de perfection, mais compte tenu de la norme de diligence qui aurait pu raisonnablement être appliquée par un collègue dans des circonstances semblables. Pour établir la norme de diligence applicable, les tribunaux s'appuient fortement sur le témoignage d'autres médecins exerçant une spécialité semblable dans le même genre de pratique que le médecin.

DIVULGATION D'ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES AUX PATIENTS

La divulgation est une obligation déontologique, professionnelle et juridique.

Suite ►

Les membres peuvent communiquer avec l'ACPM au numéro 1 800 267-6522 s'ils ont des questions médico-légales.

La divulgation d'événements indésirables aux patients : pour renforcer la relation médecin-patient

Un article écrit par des médecins, pour des médecins
Publié initialement en mars 2005 / révisé en mai 2008

suite de la page 1

Page 2 de 3

Aussi, depuis nombre d'années, l'ACPM encourage ses médecins membres à divulguer aux patients la survenue de résultats défavorables et la nature de ces résultats dès qu'il est raisonnable de le faire.

Malheureusement, cette recommandation est parfois confondue avec le conseil que l'ACPM donne au médecin *une fois qu'une poursuite est intentée contre lui*, et qui consiste à limiter ses communications avec le patient. Avant de communiquer directement avec un patient qui a entamé une poursuite contre lui, le membre devrait consulter l'ACPM ou son avocat.

DIVULGATION AUX PATIENTS PEU APRÈS LA RECONNAISSANCE DE L'ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE

Idéalement, la divulgation d'événements indésirables devrait se faire avec calme, dans un endroit privé. Avant d'approcher le patient et/ou la famille, envisagez un plan d'action et la façon dont les renseignements seront communiqués.

L'ACPM recommande les mesures suivantes :

- Prodiguez au patient tout soin d'urgence dont il pourrait avoir besoin et répondez aux préoccupations immédiates concernant son état de santé.
- Si le temps le permet, téléphonez à l'ACPM pour obtenir conseil avant de communiquer avec le patient, la famille ou l'hôpital.
- Informez le patient de ce qui s'est produit et de son état de santé actuel en lui donnant des renseignements cliniques factuels. Évitez de spéculer sur ce qui aurait pu arriver si une autre ligne de conduite avait initialement été adoptée. Évitez d'attribuer la faute aux autres, particulièrement en ce qui a trait aux soins prodigués par des tiers.

- Recommandez au patient le meilleur traitement possible, compte tenu de son état médical, et faites état des autres traitements et investigations possibles ainsi que des risques et des avantages qui leur sont associés. Il s'agit ici d'engager une discussion en vue d'obtenir un consentement éclairé sur le traitement subséquent. Répondez à toute question que le patient pourrait avoir à l'égard des traitements proposés.
- Tenez le patient et sa famille informés de l'évolution de son état clinique et de tout plan de traitement en cours. (Bien entendu, la divulgation à la famille doit se faire avec le consentement du patient.)
- Facilitez tout traitement et toute consultation.
- Demandez à un autre médecin de prendre le patient en charge, si telle est la volonté du patient ou si l'état du patient nécessite des soins que vous ne pouvez lui prodiguer.
- Faites preuve de compassion envers le patient, exprimez vos sentiments de regret et votre souci à son égard en disant par exemple : « Je suis sincèrement désolé de ce qui vous est arrivé. »
- Avisez le patient de toute enquête pouvant être menée au sujet de l'événement indésirable et de la façon dont il peut en obtenir les résultats.
- Inscrivez au dossier, de façon factuelle, les soins que vous avez prodigués et les discussions que vous avez eues après l'événement indésirable. Ne jamais altérer ou retirer un élément déjà consigné au dossier.
- Appelez l'ACPM si vous vous inquiétez de problèmes médico-légaux pouvant résulter de l'événement.

Les membres peuvent communiquer avec l'ACPM au numéro 1 800 267-6522 s'ils ont des questions médico-légales.

Suite ►

AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ : Les renseignements publiés dans le présent document sont destinés uniquement à des fins éducatives. Ils ne constituent pas des conseils professionnels spécifiques de nature médicale ou juridique et n'ont pas pour objet d'établir une « norme de diligence » à l'intention des professionnels des soins de santé canadiens. L'emploi des ressources éducatives de l'ACPM est sujet à ce qui précède et à la totalité du Contrat d'utilisation de l'ACPM.

La divulgation d'événements indésirables aux patients : pour renforcer la relation médecin-patient

Un article écrit par des médecins, pour des médecins
Publié initialement en mars 2005 / révisé en mai 2008

suite de la page 2

Page 3 de 3

En conclusion, les patients et leur famille veulent tout comme les médecins comprendre pourquoi les soins ont mal tourné. Lorsqu'ils sont victimes d'un événement indésirable, les patients ne veulent pas se sentir abandonnés par leur médecin. Habituellement, le patient désire surtout savoir ce que l'on entend faire pour que son état clinique s'améliore. C'est à ce moment-là qu'une bonne communication peut aider à rétablir ou à renforcer la relation médecin-patient.

EN BREF

- Les événements indésirables font inévitablement partie de la pratique clinique, même lorsque les meilleurs soins ont été prodigués.
- Depuis nombre d'années, l'ACPM encourage ses médecins membres à divulguer aux patients la survenue de résultats défavorables et la nature de ces résultats dès qu'il est raisonnable de le faire. La divulgation est une obligation déontologique, professionnelle et juridique.

- Idéalement, la divulgation d'événements défavorables devrait se faire avec calme, dans un endroit privé. Avant d'approcher le patient ou la famille, envisagez un plan d'action et la façon dont les renseignements seront communiqués.
- Le médecin qui prend le temps de divulguer un événement indésirable à un patient peut en fait contribuer à rétablir ou à renforcer la relation médecin-patient.

Ressources additionnelles :

La communication avec le patient lors d'un préjudice : La divulgation d'événements indésirables. Cette publication de l'ACPM renferme des suggestions visant à aider les membres à combler les besoins cliniques, informationnels et émotifs de leurs patients suite à un événement indésirable.

Les membres peuvent communiquer avec l'ACPM au numéro 1 800 267-6522 s'ils ont des questions médico-légales.

Retour ◀

AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ : Les renseignements publiés dans le présent document sont destinés uniquement à des fins éducatives. Ils ne constituent pas des conseils professionnels spécifiques de nature médicale ou juridique et n'ont pas pour objet d'établir une « norme de diligence » à l'intention des professionnels des soins de santé canadiens. L'emploi des ressources éducatives de l'ACPM est sujet à ce qui précède et à la totalité du Contrat d'utilisation de l'ACPM.