



Lorsqu'un médecin se sent intimidé

Un article écrit par des médecins, pour des médecins
Publié initialement en décembre 2002 / révisé en juin 2008

Page 1 de 3

RÉSUMÉ

*Faire face à
l'intimidation par les
patients et leur famille,
les collègues et autres
professionnels.*

UN ARTICLE D'INTÉRÊT POUR TOUS LES MÉDECINS

L'intimidation est un sentiment qui peut découler de la peur et d'une mauvaise compréhension de nos droits et responsabilités. Les médecins n'y sont pas immunisés et peuvent, sous son effet, sentir que leur capacité à exercer la médecine est entravée.

Un examen de 100 cas concernant des appels reçus à l'ACPM au sujet de l'intimidation a révélé que les médecins se sentent quelques fois menacés ou intimidés par leurs patients, des membres de la famille de leurs patients, d'autres professionnels de la santé, d'autres médecins, les médias, la police ou les avocats. Dans ces situations, ils se sentent souvent dépassés, inquiets des répercussions possibles de cette intimidation sur leur vie personnelle et professionnelle, et cherchent à obtenir des conseils ou de l'aide en vue de résoudre la situation.

LES NOMBREUSES SOURCES D'INTIMIDATION

Les patients

Lorsque les exigences d'un patient sont déraisonnables et que le médecin refuse de s'y conformer, le patient peut chercher à intimider le médecin en le menaçant de plaintes auprès de l'organisme de réglementation (Collège), de poursuites judiciaires ou de dommages corporels. Les médecins confrontés à l'intimidation risquent de s'inquiéter de leur sécurité physique, de celle de leur famille ou des membres de leur personnel.

Il est primordial de documenter tout affrontement de cet ordre. Dans le cas où leur sécurité pourrait être en jeu, les médecins seraient bien avisés de mettre fin à la relation

médecin-patient, conformément aux lignes directrices du Collège. Ils devraient par ailleurs appeler la police si une menace est sérieuse et imminente, en se limitant toutefois uniquement au signalement de l'incident et de la menace proférée, en précisant le nom du patient mais non des renseignements médicaux sur le patient. Les médecins devraient également prendre les précautions qui s'imposent pour assurer leur propre sécurité, ainsi que celle de leur personnel.

Les membres de la famille des patients

Il peut parfois s'avérer difficile de composer avec les membres de la famille des patients. En effet, ils peuvent exiger des renseignements sur le patient sans le consentement de ce dernier ou ne pas être d'accord avec le traitement proposé d'un patient en état critique. Il se peut également que la famille estime que le médecin n'a pas répondu à ses attentes en ce qui a trait aux soins et aux besoins du patient.

Les médecins-conseils à l'ACPM peuvent aider les médecins à déterminer la meilleure façon de désamorcer la situation. Dans le cas d'un patient en milieu hospitalier, les médecins peuvent avoir recours à des ressources telles que les services de travail social, de défense des droits des patients, et de pastorale. Au besoin, l'ACPM peut également demander à ses conseillers juridiques d'intervenir dans certains cas.

Les professionnels de la santé

La majorité des appels liés à l'intimidation reçus à l'ACPM font état de conflits entre médecins. Il peut s'agir de situations au sein d'une équipe traitante ou entre un médecin

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

Suite ►

Lorsqu'un médecin se sent intimidé

Un article écrit par des médecins, pour des médecins
Publié initialement en décembre 2002 / révisé en juin 2008

suite de la page 1

Page 2 de 3

junior et un médecin sénior. L'intimidation exercée entre médecins est difficile en raison de facteurs sous-jacents comme les conflits de pouvoir, la rémunération ou l'image. Les médecins aux prises avec de telles situations sont souvent désenchantés et découragés qu'un autre médecin puisse les traiter d'une telle façon.

Un nombre toujours croissant de médecins travaillent dans des milieux de soins concertés où ils font partie d'une équipe de professionnels de la santé, et des désaccords peuvent survenir quant aux soins du patient. À l'occasion, cela mène à une confrontation, surtout lorsque les attentes concernant les soins vont au-delà du rôle du médecin, au-delà des capacités du professionnel de la santé ou sont irréalistes. De telles situations risquent d'intimider certaines gens.

Les médecins doivent comprendre le milieu au sein duquel ils exercent et veiller à ce que leur propre comportement ne contribue pas au conflit ou à l'intimidation. L'ACPM conseille aux médecins qui se sentent intimidés de demeurer calmes, d'évaluer la situation afin de bien cerner les questions en jeu et d'agir avec respect à l'égard des autres en prenant garde d'éviter toute confrontation.

L'ACPM recommande que les médecins qui vivent des situations d'intimidation se tournent vers un pair respecté par toutes les personnes touchées par le conflit. Celui-ci sera peut-être en mesure d'aider toutes les parties concernées à trouver une solution raisonnable en identifiant les points qui ont mené au conflit et en trouvant un terrain d'entente pour résoudre les problèmes.

Il peut être nécessaire de demander à un conseiller juridique d'intervenir dans les cas où il existe une menace pour les privilèges hospitaliers, le permis d'exercice ou la sécurité d'un médecin.

Les autres professionnels

Il arrive parfois qu'un conflit survienne lorsqu'une tierce partie, par exemple un avocat ou un expert en assurances, demande des renseignements sur un patient sans qu'il y ait d'autorisation écrite ou valide de divulgation du dossier. Dans ce cas, les médecins risquent moins de se sentir intimidés s'ils prennent le temps de comprendre le processus leur permettant de divulguer l'information nécessaire, en ne présentant que les renseignements factuels qui relèvent de leur expertise.

Les contacts avec les médias peuvent également constituer une expérience intimidante. La meilleure conduite à adopter est de demeurer calme. Il est impératif de ne pas divulguer d'information sur le patient sans l'autorisation écrite de celui-ci, et d'être clair et concis dans toute communication avec les médias. Les membres intéressés peuvent appeler l'ACPM pour demander des conseils sur la façon de faire face à la situation.

FAIRE PARTIE DE LA SOLUTION

L'ACPM prête souvent assistance dans des situations d'intimidation en aidant les médecins à se concentrer sur les questions soulevées plutôt que sur les personnalités en cause. Ses médecins-conseils peuvent également aider les médecins à évaluer le pour et le contre de leurs décisions, cherchant ainsi à trouver une solution mutuellement

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.

Lorsqu'un médecin se sent intimidé

Un article écrit par des médecins, pour des médecins
Publié initialement en décembre 2002 / révisé en juin 2008

suite de la page 2

Page 3 de 3

acceptable entre le médecin et les personnes avec lesquelles il se trouve en conflit.

En tant que médecins, et en tant que professionnels, nous devons nous pencher sur les rapports que nous entretenons avec nos collègues médecins et autres professionnels de la santé, et apprendre ainsi à être partie prenante de la solution, et non du problème. Nous devons prêcher par l'exemple en traitant les médecins et les autres professionnels de la santé avec respect, dignité, courtoisie et compassion. En tant que médecins, cela nous permettra grandement d'attester dans ce monde de la santé en pleine évolution que nous pouvons « offrir à chacun une oreille attentive ».

EN BREF

- Dans les situations intimidantes qui représentent une menace pour leur sécurité, les médecins devraient prendre des

mesures pour se protéger eux-mêmes ainsi que leur personnel et leur famille. Cela inclut appeler la police lorsqu'une menace est imminente.

- Il est préférable de réagir à l'intimidation en demeurant calme, en identifiant les questions en jeu tout en faisant preuve de respect et de professionnalisme, et en évitant toute confrontation.
- Les médecins peuvent obtenir l'aide et les conseils d'un pair, d'autres professionnels (comme des travailleurs sociaux ou des défenseurs des droits des patients en milieu hospitalier) ou de l'ACPM.
- Au besoin, l'ACPM peut également demander à ses conseillers juridiques d'intervenir dans certains cas.

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.