



Comment offrir des excuses lors de la divulgation aux patients d'un événement indésirable

Un article écrit par des médecins, pour des médecins
Publié initialement en septembre 2006 / révisé en mai 2008

Page 1 de 4

RÉSUMÉ

Il est bien d'exprimer la compassion suite à un événement indésirable mais une excuse avec acceptation du blâme peut s'avérer inappropriée.

UN ARTICLE D'INTÉRÊT POUR LES MÉDECINS AYANT DES CONTACTS DIRECTS AVEC LES PATIENTS

Lorsque les patients subissent un préjudice, en raison de l'évolution d'un état pathologique ou d'événements relatifs à la prestation des soins de santé, ils doivent en être informés. Lorsque les choses ne se sont pas déroulées comme prévu, la plupart des patients désirent le savoir; si des erreurs ont été commises, ils veulent également obtenir des excuses et souhaitent recevoir l'assurance que des mesures sont prises afin d'éviter que d'autres ne subissent un préjudice semblable.

Bien qu'il soit difficile d'annoncer qu'un résultat indésirable s'est produit de façon imprévue, la divulgation d'un préjudice relié à la prestation de soins de santé l'est encore davantage. Quelle que soit la raison du préjudice, une communication honnête s'avère importante. Les médecins sont encouragés à reconnaître qu'ils ont la responsabilité éthique et professionnelle d'entamer un dialogue continu, factuel et empreint de compassion avec un patient qui a peut-être subi un préjudice en raison des soins qui lui ont été prodigués.

Événement indésirable : 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).

Divulgation : la communication au patient de renseignements au sujet d'un événement indésirable par des professionnels de soins de santé (ICSP 2008).¹

La question de savoir si les médecins devraient dire « Je m'excuse » aux patients ou utiliser une autre expression de compassion surgit souvent lors de discussions sur la divulgation d'événements indésirables. Bien qu'une expression de regret ou de compassion soit toujours appropriée, les médecins qui communiquent à un patient la survenance d'un événement indésirable doivent se demander si des excuses sont indiquées, quel est le moment propice pour offrir des excuses et quelle devrait être la portée des excuses.

ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE ≠ ERREUR MÉDICALE

Certains professionnels de la santé, administrateurs, membres du public et des médias emploient l'expression « erreur médicale » pour décrire un événement indésirable. Cependant, les expressions « événement indésirable » et « erreur médicale » ne sont pas synonymes. Le terme « erreur » peut impliquer une insinuation de blâme ou de faute qui peut être inappropriée, surtout avant que toutes les circonstances et les faits entourant l'événement ne soient connus.

Un événement indésirable ne signifie pas qu'il y a eu erreur ou négligence. Il est possible de conclure, après une analyse plus poussée, que certains événements indésirables étaient imprévisibles, dans le cas par exemple où un patient fait pour la première fois une réaction allergique à un médicament. De tels événements indésirables constituent les risques inhérents d'investigations et de traitements. De nombreux autres événements indésirables sont de plus en plus reconnus comme étant le résultat d'une défaillance systémique, lors de laquelle des mesures de

Suite ►

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

¹ Vous référer à *La communication avec le patient lors d'un préjudice : La divulgation d'événements indésirables*. Il s'agit d'une référence exhaustive qui comporte une liste de contrôle relative à la divulgation.

Comment offrir des excuses lors de la divulgation aux patients d'un événement indésirable

Un article écrit par des médecins, pour des médecins
Publié initialement en septembre 2006 / révisé en mai 2008

suite de la page 1

Page 2 de 4

protection visant à améliorer la sécurité des patients étaient absentes ou un certain nombre de mesures de protection ont failli les unes à la suite des autres, entraînant le préjudice subi par le patient. Certains événements indésirables résultent d'erreurs commises par des particuliers.

Plusieurs établissements de soins de santé tentent présentement de favoriser une culture non punitive visant à encourager la déclaration des événements. De nombreuses personnes qui tentent d'améliorer la sécurité des patients n'aiment pas le terme « erreur », car ce dernier décourage la déclaration des événements indésirables.

Dans le système judiciaire, les demandeurs (patients) et leurs avocats allèguent souvent qu'une erreur médicale a causé un préjudice ou une lésion. Néanmoins, les tribunaux statuent que la plupart des événements indésirables ne sont pas dus à la négligence ou, au Québec, la faute.

LES EXPRESSIONS DE REGRET ET LES EXCUSES

La perception du patient est importante. De façon générale, les patients considèrent que leur médecin assume la responsabilité des soins, bien que cette relation soit en pleine évolution au Canada en raison du fait que les modèles de soins concertés deviennent plus courants. Les patients apprécient recevoir une explication et, si nécessaire, une excuse ou une autre forme d'expression de compassion de la part de la personne qui selon eux assume la plus grande part de la responsabilité des soins qui leur sont prodigués. Les patients ont besoin de sentir qu'ils ne sont pas abandonnés dans ces moments difficiles.

Votre choix de mots est important lors de la discussion des préjudices avec les patients. Il est souhaitable d'exprimer des regrets ou de la compassion à l'égard de l'expérience difficile et de l'état du patient. Les déclarations sincères, telles que « Je suis désolé pour toute la peine que vous et votre famille avez endurée », font preuve d'une nature compatissante et sont souvent salutaires sur le plan émotionnel tant pour le patient que pour le fournisseur de soins. Dans de pareils moments, une bonne communication peut vraiment aider à rétablir ou à renforcer la relation médecin-patient.

Certains patients pourraient tenter d'obtenir ou exiger des excuses qui engloberaient une acceptation de la responsabilité et du blâme pour ce qui est arrivé. L'acceptation du blâme peut être appropriée ou non, selon que l'on connaisse suffisamment les facteurs qui sont à l'origine de l'événement indésirable. De nombreux médecins éprouvent un sentiment profond de responsabilité personnelle (en tant que « capitaine du navire ») et on leur enseigne à faire montre immédiatement d'autocritique à l'égard des problèmes relatifs aux soins des patients. Il n'est pas surprenant que les médecins compatissants se sentent responsables des résultats, même si ces derniers ne découlent pas de lacunes dans les soins qu'ils ont prodigués. Les médecins qui s'empressent de s'excuser personnellement risquent cependant de s'attribuer inutilement le blâme. La plupart des événements indésirables résultent de nombreux facteurs contributifs qui excèdent le contrôle d'une seule personne.

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.

Comment offrir des excuses lors de la divulgation aux patients d'un événement indésirable

Un article écrit par des médecins, pour des médecins
Publié initialement en septembre 2006 / révisé en mai 2008

suite de la page 2

Page 3 de 4

Il est important de se rappeler qu'il est difficile de revenir sur une excuse dans laquelle vous avez assumé le blâme, même si l'on découvre plus tard que d'autres facteurs sont à l'origine de l'événement indésirable ou qu'ils y ont contribué. Une excuse présentée dans une situation où vous n'êtes en réalité pas responsable peut non seulement ne pas être appropriée, mais elle peut même entraver le déroulement d'une enquête sur tous les facteurs ayant contribué à l'événement indésirable et rater, par le fait même, une occasion de rectifier les problèmes systémiques.

QUAND LES MÉDECINS DEVRAIENT-ILS S'EXCUSER?

Les origines de nombreux événements indésirables sont complexes. D'ordinaire, les facteurs contributifs, aussi bien individuels que systémiques, ne sont pas clairs immédiatement et une analyse plus poussée est requise. Toutefois, le patient aura besoin d'obtenir rapidement des renseignements — les faits qui sont connus — afin d'orienter les décisions relatives aux soins subséquents et d'acquiescer immédiatement une compréhension élémentaire de ce qui s'est produit.

Si la situation et la responsabilité pour ce qui s'est produit ne sont pas claires, il est approprié d'exprimer simplement des regrets sincères concernant l'événement indésirable. Le patient l'appréciera. Le cas échéant, rassurer le patient qu'une analyse des facteurs contributifs sera effectuée.

Une fois l'analyse terminée et tous les faits et circonstances connus, s'il s'avère que la situation est indiscutablement due à la déficience des soins qu'il a prodigués, le

professionnel de la santé impliqué pourra s'excuser et reconnaître sa responsabilité. Il faut éviter d'utiliser les termes « négligence » ou « faute » ou de faire référence au défaut de satisfaire à la « norme de diligence ». Ces déterminations sont complexes et devraient relever des tribunaux ou autres organismes. Bien que le fait de s'excuser puisse s'avérer bénéfique d'un point de vue psychologique

LA LÉGISLATION CANADIENNE ET LES EXCUSES

Plusieurs provinces/territoires ont adopté ou songent à l'adoption de lois qui confèrent une protection juridique applicable aux excuses. De telles lois ont généralement pour objet de permettre aux gouvernements, aux personnes morales et aux particuliers de présenter des excuses sans crainte d'y voir rattachée une responsabilité juridique. Il n'est pas certain de quelle manière les tribunaux interpréteront ces nouvelles lois et dans quelles instances elles pourront s'appliquer.

Il est possible que les excuses relatives aux événements indésirables soient utilisées dans le cadre d'instances judiciaires dans les provinces et territoires qui ne disposent pas de lois semblables.

De telles avancées législatives devraient être encouragées, surtout lorsqu'elles protègent les excuses qui incluent l'aveu d'une faute dans le cadre d'une instance juridique civile ou administrative. De telles mesures législatives contribueraient à rassurer les professionnels de la santé que les excuses offertes ne seront pas par la suite utilisées à leur détriment.

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.

Comment offrir des excuses lors de la divulgation aux patients d'un événement indésirable

Un article écrit par des médecins, pour des médecins
Publié initialement en septembre 2006 / révisé en mai 2008

suite de la page 3

Page 4 de 4

pour le patient et les membres de l'équipe soignante, il ne s'ensuit pas nécessairement que le patient accordera son pardon.

Une fois connus tous les facteurs contributifs, aussi bien individuels que systémiques, il est possible que l'on juge que les dirigeants hospitaliers et institutionnels doivent assumer une partie de la responsabilité de ce qui s'est produit et ils devraient envisager de s'excuser auprès du patient au nom de leur organisme.

EN BREF

Suite à un préjudice imprévu qui a résulté de la prestation de soins de santé :

- prenez le temps de divulguer calmement au patient les faits qui sont connus, dès qu'il est raisonnable de le faire;

- discutez des options possibles pour traiter la condition médicale telle qu'elle existe actuellement;
- faites part au patient de votre compassion et de vos regrets, de façon appropriée;
- suite à une analyse appropriée, s'il s'avère que la situation est indiscutablement due à la déficience des soins, le professionnel de la santé impliqué pourra s'excuser et reconnaître sa responsabilité;
- les membres voudront peut-être obtenir par téléphone des conseils de l'ACPM.

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.

IS0664-F © ACPM 2008