

ENTRETIENS DE BICHAT 27 SEPTEMBRE 2014

SITUATIONS À RISQUE DE CONTENTIEUX: QUELLES SOLUTIONS ?



ORDRE NATIONAL DES MEDECINS
Conseil National de l'Ordre

INTERVENANT

Dr Bernard Le Douarin

Secrétaire général adjoint du CNOM
Président du Conseil du Val de Marne

Absence de liens d'intérêts déclarés par l'intervenant

LA RELATION SINGULIÈRE MÉDECIN-PATIENT

DE « LA SUBORDINATION DE FAIT », TEMPÉRÉE
PAR LE CODE DE DÉONTOLOGIE

..... À UNE FORME DE « PARTENARIAT »

DE L'ARRÊT DIT MERCIER DE LA COUR DE CASSATION 1936

« L'OBLIGATION DE SOINS DÉCOULANT DU CONTRAT MÉDICAL ET MISE À LA CHARGE DU MÉDECIN EST UNE **OBLIGATION DE MOYENS** ; LE MÉDECIN NE POUVANT S'ENGAGER À GUÉRIR, IL S'ENGAGE SEULEMENT À DONNER DES SOINS NON PAS QUELCONQUES MAIS CONSCIENCIEUX, ATTENTIFS ET CONFORMES AUX DONNÉES ACQUISES DE LA SCIENCE ».

A LA LOI DE MARS 2002

DROITS DES PATIENTS

L'USAGER ACTEUR DE SA PROPRE SANTE

FONDEMENTS D'UNE DEMOCRATIE SANITAIRE

ALEA THÉRAPEUTIQUE

OFFICE NATIONAL D'INDEMNISATION ONIAM

COMMISSIONS REGIONALES CRCI

LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION: UN PATIENT DE PLUS EN PLUS INFORMÉ

**INTERNET
APPLICATIONS SMARTPHONES
LES RESEAUX SOCIAUX
TWITTER, FACEBOOK
TELEMEDECINE
TELECONSEIL
OBJETS CONNECTES**

PATIENTS PROCÉDURIERS
ET DIFFICILES

LES CAUSES DU CONFLIT

ANALYSE DU CONTENTIEUX

LES FACTEURS DECLANCHANTS

RETARD

REFUS

REPROCHE

ERREUR, FAUTE, ALEA, IATROGENOSE

LES FACTEURS AGGRAVANTS

ABSENCE D'EXPLICATION

MAUVAISE COMMUNICATION

ABSENCE D'EMPATHIE

MAUVAISE GESTION DU CONFLIT EN AMONT

PATIENTS
PROCÉDURIERS ET
DIFFICILES

PRÉVENIR LES CONFLITS

PRÉVENTION DES CONFLITS

- **SAVOIR ÉCOUTER** SON PATIENT, LUI PORTER ATTENTION, RESPECT ET EMPATHIE.
- **INFORMER** ET S'ASSURER QUE SON PATIENT SAISIT CE QU'ON LUI EXPLIQUE, LUI LAISSER POSER DES QUESTIONS, LUI PROPOSER DE REFORMULER CE QU'IL A COMPRIS (ARTICLE 35 DU CODE DE DÉONTOLOGIE MÉDICALE).

PRÉVENTION DES CONFLITS

- DISCERNER LES COMPORTEMENTS A RISQUE DE DIFFICULTÉS. IL FAUT ALORS ÊTRE PARTICULIÈREMENT ATTENTIF ET PRUDENT NOTAMMENT DANS SES PROPOS ET SES ATTITUDES.
- REPÉRER LES SIGNES PRÉCURSEURS D'UN CONFLIT POTENTIEL.

PRÉVENTION DES CONFLITS

- RESPECTER LES RÈGLES DE RÉDACTION DES CERTIFICATS ET ATTESTATIONS. LEUR RÉDACTION N'EST JAMAIS URGENTE ET NÉCESSITE, AU BESOIN, UN CONSEIL AUPRÈS DE L'ORDRE.
- PROPOSER DE CONSULTER UN CONFRÈRE, UN TIERS, EN CAS DE DIFFÉREND SUR LA PRISE EN CHARGE (ARTICLES 32 ET 60 DU CODE DE DÉONTOLOGIE MÉDICALE).

PRÉVENTION DES CONFLITS

- RÉORIENTER AU BON MOMENT LE PATIENT VERS UN AUTRE CONFRÈRE, EN S'ASSURANT DE LA CONTINUITÉ DES SOINS.
- SE RÉCUSER DANS LES CAS EXTRÊMES DE MÉSENTENTE, COMME LE PRÉCISE L'ARTICLE 47 DU CODE DE DÉONTOLOGIE. CELA PERMETTRA DE SE DÉSENGAGER À TEMPS AVANT QUE LES DÉSACCORDS SUR UN DIAGNOSTIC OU UNE THÉRAPEUTIQUE N'ABOUTISSENT À UNE RUPTURE CONFLICTUELLE DES RELATIONS.

PRÉVENTION DES CONFLITS

- BIEN TENIR LE DOSSIER MÉDICAL. EN CAS DE MENACE DE CONFLIT, PRÉSENTER LE DOSSIER AU PATIENT. UN DOSSIER BIEN TENU EST SANS DOUTE LA MEILLEURE ASSURANCE DU MÉDECIN (ARTICLES 45 ET 46 DU CODE DE DÉONTOLOGIE MÉDICALE) ET PEUT LIMITER LES CONSÉQUENCES D'UNE PROCÉDURE DEVANT UNE JURIDICTION.

PRÉVENTION DES CONFLITS

- ACQUÉRIR UN MINIMUM DE CONNAISSANCES DE LA GESTION DES CONFLITS ET DES BASES JURIDIQUES, PAR L'EXPÉRIENCE ET PAR LE COMPAGNONNAGE (ARTICLE 68-1 DU CODE DE DÉONTOLOGIE MÉDICALE).
- CELA CONTRIBUE À RÉDUIRE LE STRESS ET PERMET D'ADOPTER LA BONNE ATTITUDE EN CAS DE CONFLIT.

PRÉVENTION DES CONFLITS

- SE MUNIR D'UNE BONNE ASSISTANCE JURIDIQUE AVEC DÉFENSE ET RECOURS DANS LE CADRE DE SON ASSURANCE CIVILE PROFESSIONNELLE.

PRÉVENTION DES CONFLITS

BON À SAVOIR

- *LE CONSEIL NATIONAL DE L'ORDRE DES MÉDECINS MET À VOTRE DISPOSITION UNE AFFICHE QUI PEUT ÊTRE APPOSÉE DANS VOTRE SALLE D'ATTENTE. ELLE RAPPELLE QUELS SONT LES FONDAMENTAUX D'UNE RELATION MÉDECIN-PATIENT ÉQUILIBRÉE.*
- POUR LA TÉLÉCHARGER : http://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/cnom-affiche_confiance_format_a3.pdf

UN DIFFÉREND EST
SURVENU, QUE FAIRE ?

**GÉRER LES
CONFLITS**

GESTION DES CONFLITS

- INCITER LE PATIENT À VERBALISER SON DÉSACCORD.
- FAIRE FACE SANS SE DÉROBER.
- CONTACTER LE PATIENT OU SON ENTOURAGE, LUI PROPOSER UN RENDEZ-VOUS D'EXPLICATION, AU BESOIN EN PRÉSENCE D'UN TIERS ACCEPTÉ PAR LE PATIENT.

GESTION DES CONFLITS

- SAVOIR RECONNAÎTRE SON ERREUR SI ELLE EST RÉELLE, SOUS RÉSERVE D'UNE ENQUÊTE SUPPLÉMENTAIRE, SI NÉCESSAIRE. S'EN EXCUSER, PROPOSER DES SOLUTIONS SI CELA S'AVÈRE POSSIBLE

GESTION DES CONFLITS

- SI LE GRIEF EST INJUSTIFIÉ, RESTER COMPRÉHENSIF, EMPATHIQUE MAIS FERME EN S'APPUYANT SUR LE DOSSIER MÉDICAL, EN SACHANT METTRE EN AVANT LA NOTION D'INCERTITUDE INÉVITABLE EN MÉDECINE, LA IATROGÉNIE... CETTE DÉMARCHE S'AVÈRE SOUVENT TRÈS PAYANTE ET LE TEMPS PASSÉ NE SERA PAS PERDU.

GESTION DES CONFLITS

- AVERTIR SON ASSURANCE ET SON CONSEIL DÉPARTEMENTAL DÈS QU'UN CONFLIT LAISSE ENTREVOIR LA POSSIBILITÉ D'UNE PROCÉDURE.
- PRENDRE L'ASSISTANCE D'UN AVOCAT SPÉCIALISÉ. IL PEUT ÊTRE PROPOSÉ PAR L'ASSURANCE, DÈS LE STADE DE LA PREMIÈRE INSTANCE. LE CARACTÈRE ABUSIF, MAIS ÉGALEMENT CALOMNIEUX D'UNE PLAINTÉ (ARTICLE 226-10 DU CODE PÉNAL) DEVRA ÉGALEMENT ÊTRE DÉNONCÉ AVEC L'AIDE DE SON CONSEIL JURIDIQUE.

GESTION DES CONFLITS

- SI PRÉPARER LA RENCONTRE ET NE PAS HÉSITER À SOLLICITER L'AVIS D'UN CONSEILLER DÉPARTEMENTAL.
- ACCEPTER LA CONCILIATION EN CAS DE DOLÉANCES OU PLAINTES ADRESSÉES À L'ORDRE PAR UN PATIENT. CE TEMPS CAPITAL, ORGANISÉ PAR LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE L'ORDRE, PERMET DE DÉSAMORCER DE NOMBREUX CONFLITS.

GESTION DES CONFLITS

- TIRER LES CONSÉQUENCES POSITIVES À L'ISSUE D'UN CONFLIT RÉSOLU POUR L'AVENIR, NOTAMMENT PAR UN PARTAGE D'EXPÉRIENCES.



MERCI