

PRÉVENIR LES CONFLITS

Nous assistons à un changement de paradigme dans la relation entre le médecin et son patient. On est passé d'une relation de « paternalisme » à un véritable partenariat. Cette évolution tient à trois facteurs : l'arrêt dit Mercier de la Cour de cassation (1936) sur le plan juridique, les évolutions de la société et enfin la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. De fait, les patients deviennent acteurs de leur santé. À ce titre, ils veulent être informés, être écoutés et comprendre les informations qui leur sont données.

LES CAUSES DES CONFLITS

- **Le retard** dans la consultation ou le rendez-vous.
- **Le refus** de délivrer un document, un dossier, un médicament, un examen... attendu par le patient.
- **L'incompréhension** ou la mauvaise explication d'une information donnée par le médecin.
- **Le reproche** quant à l'acte médical ou la consultation.
- **Une faute**, erreur, aléa, événement indésirable ou porteur de risque.

COMMENT PRÉVENIR LES CONFLITS

- **Savoir écouter** son patient, lui porter attention, respect et empathie.
- **Informé et s'assurer** que son patient saisit ce qu'on lui explique, le laisser poser des questions, lui proposer de reformuler ce qu'il a compris (article 35 du code de déontologie médicale).
- **Discerner** les personnalités difficiles ou les situations à risque parmi les patients ou leurs proches. Il faut alors être particulièrement attentif avec eux, notamment dans leurs propos et leurs attitudes.
- **Repérer les signes** précurseurs d'un conflit potentiel.
- **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).
- **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.
- **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.
- **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.
- **Se munir** d'une bonne assistance juridique avec défense et recours dans le cadre de son assurance civile professionnelle.

À noter : 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

GÉRER LES CONFLITS

UN DIFFÉREND EST SURVENU, QUE FAIRE ?

- **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.
- **Inciter le patient** à verbaliser son désaccord.
- **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.
- **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.
- **Préparer la rencontre** et ne pas hésiter à solliciter l'avis d'un conseiller départemental.
- **Accepter la conciliation** en cas de doléances ou plainte adressées à l'Ordre par un patient. Ce temps capital, organisé par le conseil départemental de l'Ordre, permet de désamorcer de nombreux 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 plainte (article 226-10 du code pénal) devra également être dénoncé avec l'aide de son conseil juridique.
- **Tirer les conséquences** positives à l'issue d'un conflit résolu pour l'avenir, notamment par un partage d'expériences.



Commentaires du code de déontologie médicale : <http://www.conseil-national.medecin.fr/groupe/17/tous>

Rédiger un certificat : <http://www.conseil-national.medecin.fr/rediger-un-certificat-1236>

Observatoire de la sécurité – guide pratique :

<http://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/guidesecuritedesprofsante2012.pdf>

