



PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

NOVEMBRE 2016

NOUS ASSISTONS À UN CHANGEMENT DE PARADIGME DANS LA RELATION ENTRE LE MÉDECIN ET SON PATIENT. NOUS SOMMES PASSÉS D'UNE RELATION DE « PATERNALISME » À UN VÉRITABLE PARTENARIAT.

L'évolution de la relation entre médecins et patients 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 doivent être informés, 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.

→ **La faute**, erreur, aléa, événement indésirable ou porteur de risque.

► COMMENT PRÉVENIR LES CONFLITS

→ Savoir écouter son patient, lui porter attention, respect et empathie.

→ Informer 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 (art. 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 les propos et les 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 (art. 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.

33%

des incidents sont liées à un reproche dans la prise en charge. Viennent ensuite le vol (18%), le retard (16%) et le refus de prescription (16%).



PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

NOVEMBRE 2016

NOUS ASSISTONS À UN CHANGEMENT DE PARADIGME DANS LA RELATION ENTRE LE MÉDECIN ET SON PATIENT. NOUS SOMMES PASSÉS D'UNE RELATION DE « PATERNALISME » À UN VÉRITABLE PARTENARIAT.

L'évolution de la relation entre médecins et patients 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 doivent être informés, 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.

→ **La faute**, erreur, aléa, événement indésirable ou porteur de risque.

► COMMENT PRÉVENIR LES CONFLITS

→ Savoir écouter son patient, lui porter attention, respect et empathie.

→ Informer 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 (art. 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 les propos et les 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 (art. 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.

33%

des incidents sont liées à un reproche dans la prise en charge. Viennent ensuite le vol (18%), le retard (16%) et le refus de prescription (16%).

→ Se récuser dans les cas extrêmes de mésentente (art. 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 (art. 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 (art. 68-I 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.

► GÉRER LES CONFLITS

→ 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 mettant en avant la notion d'incertitude inévitable en médecine, l'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.

→ Participer à 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 (art. 226-10 du code pénal) devra aussi 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.

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 : www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/cnom-affiche_confiance_format_a3.pdf

→ Se récuser dans les cas extrêmes de mésentente (art. 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 (art. 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 (art. 68-I 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.

► GÉRER LES CONFLITS

→ 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 mettant en avant la notion d'incertitude inévitable en médecine, l'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.

→ Participer à 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 (art. 226-10 du code pénal) devra aussi 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.

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 : www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/cnom-affiche_confiance_format_a3.pdf

+ REPÈRES

◆ Commentaires du code de déontologie médicale :

www.conseil-national.medecin.fr/groupe/17/tous

◆ Comment rédiger un certificat :

www.conseil-national.medecin.fr/rediger-un-certificat-1236

◆ Observatoire de la sécurité – guide pratique :

www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/guidesecuritedesprofsante2012.pdf

+ REPÈRES

◆ Commentaires du code de déontologie médicale :

www.conseil-national.medecin.fr/groupe/17/tous

◆ Comment rédiger un certificat :

www.conseil-national.medecin.fr/rediger-un-certificat-1236

◆ Observatoire de la sécurité – guide pratique :

www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/guidesecuritedesprofsante2012.pdf