

Abstract - Groupe n°35

Peur de la plainte juridique : répercussions sur la santé mentale des médecins

Lucas Berger, Marie Bonnet, Hippolyte Gaiffe, Ambre Lefebvre, Jade Vieira Garnier

Introduction

Le domaine de la santé fait sans aucun doute partie des domaines les plus à même de créer des erreurs professionnelles avec un impact important sur la vie des personnes touchées. Mais qu'en est-il de la seconde victime ? Ce travail a pour but de comprendre le ressenti d'un médecin face à une potentielle plainte du patient.

En se penchant sur la littérature, nous avons pu observer que les effets de la plainte ont des conséquences non négligeables sur le médecin : changements dans la pratique comme une augmentation de prescription d'exams complémentaires, un impact psychologique et une altération de la relation médecin-patient.^{1,2,3} Ces études nous renseignent aussi sur les facteurs qui protègent la santé mentale des médecins touchés par une plainte, comme la communication avec les collègues ou la connaissance de ses droits.¹

De ces études, il en est également ressorti que des spécialités médicales, comme la chirurgie, étaient plus touchées par le stress et par les plaintes de la patientèle.⁴ Tout cela a relativement bien pu être étudié ces dernières années, bien que ces recherches se basent principalement sur des pays autres que la Suisse. De plus, la plupart des études se basent sur le vécu du patient et non celui du médecin.

Mais qu'en est-il de la peur ressentie avant qu'une plainte apparaisse ? Est-elle omniprésente ou au contraire modeste ? Les médecins sont-ils préparés à ce genre de situations ? Y a-t-il une différence entre un hôpital public comme le CHUV et le milieu privé ? Toutes ces questions, étant peu traitées dans la littérature, sont celles qui nous intéressent ici. De ce fait, notre question de recherche est la suivante: " Comment la peur de la plainte juridique des patients impacte-t-elle la santé mentale des médecins praticiens du CHUV ? "

Méthode

Le but principal de cette récolte est de pouvoir mieux quantifier la proportion des médecins concernés par notre problématique, d'explorer leur vécu face à une potentielle plainte et d'identifier quels facteurs pourraient les protéger. De plus, nous avons voulu évaluer si certaines spécialités médicales étaient plus concernées que d'autres.

Pour la réalisation de notre travail, nous avons mené des entretiens semi-structurés avec différentes professions jugées pertinentes pour notre travail. Parmi elles, nous avons pu interviewer 10 personnes : un médecin chef de service de l'hôpital de Neuchâtel, un chirurgien à la retraite, deux médecins assistants, une médiatrice au bureau cantonal de médiation, un juriste du CHUV, deux avocates, une spécialiste de la division santé publique et professions de la santé de la FMH et une éthicienne de l'unité d'éthique du CHUV.

Résultats

Après la session d'interviews, nous avons pu tirer plusieurs conclusions dont la plus importante : la peur de la plainte juridique est beaucoup moins présente que nous ne l'imaginons ! En effet, bien que l'envie de bien faire et la pression de ne pas commettre d'erreur médicale soient des sentiments omniprésents chez les professionnels de la santé, la peur du juridique en elle-même n'est au contraire que peu présente. Le manque de temps, un centre hospitalier juridiquement très protecteur et des protocoles de prise en charge bien établis sont les principales raisons de cette quiétude chez le praticien.

Concernant la plainte, les praticiens sont conscients qu'ils y seront probablement confrontés et ils la considèrent souvent comme une expérience inévitable. Pour s'en prémunir, ils accordent une grande

importance à la documentation complète des dossiers médicaux afin d'éviter tout risque de réclamations des patients. Le team time-out, le protocole opératoire, l'expertise extrajudiciaire, le consentement éclairé et les colloques morbidité-mortalité sont également des moyens de protection à la fois pour les médecins et les patients. Pour finir, d'après les dires d'une avocate, certains services seraient plus concernés par des plaintes notamment la gynécologie, ainsi que toutes les spécialités chirurgicales dont l'orthopédie.

Selon les médecins interviewés, il n'est pas ressorti de poste dans la hiérarchie médicale qui est plus sujette à un stress face à une plainte. L'impact mental dépendrait principalement de sa spécialité médicale ainsi que de son équipe de travail.

Comme cité auparavant, la peur de la plainte juridique n'a pas d'impact majeur sur la santé mentale. En effet, la charge de travail ainsi que les horaires pénibles seraient eux les principales causes de d'épuisement mental. De plus, lorsqu'un événement ne se passe pas comme espéré, le sentiment de culpabilité surpasse la peur de la plainte juridique.

Discussion

Suite à nos recherches, nous avons eu l'occasion d'avoir des avis hétérogènes mais également des remarques générales et redondantes. Parmi celles-ci se trouve la question du lien entre système de santé et santé mentale. En effet, il nous a régulièrement été rapporté que la peur de la plainte n'était qu'un modeste protagoniste de la santé mentale chez le praticien et qu'elle était principalement impactée par les conditions de travail. Cependant, lorsque la plainte est adressée à un médecin, cela peut engendrer une forte anxiété et une charge mentale conséquente indépendamment de l'issue de cette plainte. Il a été également souligné par plusieurs intervenants, que cette anxiété liée à la plainte n'est pas fondée puisque dans la plupart des situations il n'y a pas eu de faute professionnelle et que celle-ci n'ira donc pas plus loin.

Au cours des dernières années, la médecine a connu une énorme évolution, les attentes à l'égard des médecins ont augmenté de manière significative et l'acceptation des aléas de la malchance a diminué. En effet, l'un des médecins interviewés nous a informé sur le fait qu'en médecine, il y a une obligation de moyens mais pas de résultats, contrairement à ce que peut parfois penser la population générale. Ainsi nous devrions nous interroger sur la nécessité de cours ou de séminaires concernant le domaine juridique dans notre formation de médecin. Cet apprentissage permettra à tout le corps médical de prendre connaissance de ses droits et de ses limites dans sa pratique et par conséquent, pourrait potentiellement permettre d'éviter un certain nombre de plaintes et de facto de stress et d'anxiété chez le médecin. Afin de mieux prendre en charge les plaintes ou même de les éviter, une bonne communication est un élément clé dans la pratique des médecins.

Finalement, si nous pouvons donner un message aux étudiants de nos jours, ne vous fiez pas trop à la fiction car les sujets chocs y sont omniprésents et comme son nom l'indique, fictifs.

Références

1. Browne P, Haysom G. Supportive networks, healthier doctors and « just culture »: Managing the effects of medico-legal complaints on doctors. Aust J Gen Pract. 2019;48(1-2):9-12. DOI: [10.31128/AJGP-09-18-4713](https://doi.org/10.31128/AJGP-09-18-4713)
2. Cunningham W. The immediate and long-term impact on New Zealand doctors who receive patient complaints. N Z Med J. 2004;117(1198):U972.
3. Bourne T, Wynants L, Peters M, Van Audenhove C, Timmerman D, Van Calster B, et al. The impact of complaints procedures on the welfare, health and clinical practise of 7926 doctors in the UK: a cross-sectional survey. BMJ Open. 2015;5(1):e006687. DOI: [10.1136/bmjopen-2014-006687](https://doi.org/10.1136/bmjopen-2014-006687)
4. Finon M. Le médecin face à la justice : entretiens avec 15 généralistes ayant vécu une procédure judiciaire. Dans: 2014 [cité le 13 juin 2023].

Mots clés

Plainte juridique ; santé mentale ; médecins praticiens du CHUV ; peur

Date de la version : 03.07.2023

Peur de la plainte juridique: répercussion sur la santé mentale des médecins

Berger Lucas, Bonnet Marie, Gaiffe Hippolyte, Lefebvre Ambre, Vieira Garnier Jade

MÊME PAS PEUR!

INTRODUCTION

La profession de médecin fait sans aucun doute partie des domaines les plus à même de créer des erreurs professionnelles avec un impact important sur la vie des personnes touchées.

- Les potentielles plaintes auxquelles ils peuvent faire face peuvent avoir un impact significatif sur leur vie professionnelle et personnelle. (1),(2),(3)
- Il y a peu d'études sur la peur des médecins avant l'apparition d'une plainte, leur gestion et les différences entre hôpitaux publics et privés.
- La chirurgie est l'une des spécialités médicales les plus touchées par le stress et les plaintes de la patientèle. (4)

Notre travail a pour objectif d'étudier la peur de la plainte juridique chez les médecins praticiens du CHUV.

Violation du devoir de diligence, seulement

11

Sur 46 expertises établies en Suisse en 2022 (5)

85% Des affaires qui passent en médiation n'iront pas jusqu'au judiciaire

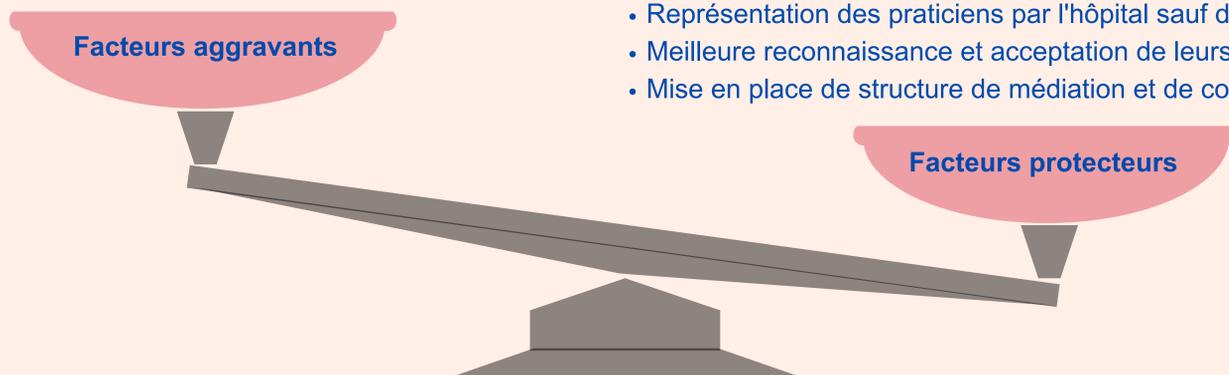
Selon une des avocates interviewées

METHODOLOGIE

- Revue de littérature
- 10 entretiens semi-structurés avec diverses professions liées à la santé : médecin chef de l'hôpital de Neuchâtel, chirurgien à la retraite, 2 médecins assistants, médiatrice au bureau cantonal de médiation, juriste du CHUV, 2 avocates, spécialiste de la division santé publique et professions de la santé de la FMH, éthicienne de l'unité d'éthique du CHUV.

RÉSULTATS

- Charge mentale élevée en **chirurgie, obstétrique** et dans le **secteur privé**
- Manque de formation juridique
- Pression exercée par les supérieurs
- Attentes des patients et vision idéalisée de la médecine
- **Surcharge** de travail et manque de communication au sein du CHUV
- Plaintes perçues comme des attaques personnelles
- Engagement de la FMH pour le soutien de la santé mentale des médecins
- Réseau de soutien pour les médecins (ReMed)
- **Protocoles** opératoires, expertise extrajudiciaire, consentement éclairé et colloques morbidité-mortalité
- Soutien et protection juridique **offerts** par le service juridique du CHUV
- Représentation des praticiens par l'hôpital sauf dans les cas graves
- Meilleure reconnaissance et acceptation de leurs erreurs
- Mise en place de structure de médiation et de commission d'éthique



DISCUSSION

- La crainte des plaintes n'est qu'un aspect mineur de la santé mentale des médecins comparée aux conditions de travail. Cependant, lorsqu'ils y sont confrontés, ils ressentent une anxiété et une charge mentale considérables, indépendamment de l'issue de la plainte.
- Afin de mieux prendre en charge les plaintes ou même de les éviter, une bonne communication est un élément clé dans la pratique médicale.
- Au cours des dernières années, la médecine a connu une énorme évolution, les attentes à l'égard des médecins ont augmenté de manière significative et l'acceptation des aléas de la malchance a fortement diminué.
- Il a été suggéré d'intégrer des cours et des séminaires pour améliorer les connaissances juridiques des médecins. Cela permettrait de réduire le nombre de plaintes et d'apporter une certaine quiétude grâce à une meilleure compréhension des droits et des limites de la pratique médicale.

"Les plaintes sont souvent liées aux attentes et aux projections que les gens se font d'une médecine parfaite et idéale"

- Médecin chef

"Au CHUV, il est encore trop dur pour le patient de savoir qui l'a opéré ou de réclamer son dossier médical"

- Avocate

"Pas le temps d'avoir peur!!"

- Médecin assistant

"Franchement je sais pas comment se passe le système juridique mais c'est pas mon métier"

- Médecin assistant

"On ne perd pas un procès contre le CHUV parce que c'est le CHUV mais parce que le droit penche en faveur des médecins"

- Avocate

Références

1. Browne P, Haysom G. Supportive networks, healthier doctors and « just culture »: Managing the effects of medico-legal complaints on doctors. Aust J Gen Pract. 2019;48(1-2):9-12. DOI: [10.31128/AJGP-09-18-4713](https://doi.org/10.31128/AJGP-09-18-4713)
2. Cunningham W. The immediate and long-term impact on New Zealand doctors who receive patient complaints. N Z Med J. 2004;117(1198):U972.
3. Bourne T, Wynants L, Peters M, Van Audenhove C, Timmerman D, Van Calster B, et al. The impact of complaints procedures on the welfare, health and clinical practise of 7926 doctors in the UK: a cross-sectional survey. BMJ Open. 2015;5(1):e006687. DOI: [10.1136/bmjopen-2014-006687](https://doi.org/10.1136/bmjopen-2014-006687)
4. Finon M. Le médecin face à la justice : entretiens avec 15 généralistes ayant vécu une procédure judiciaire. Dans: 2014 [cité le 13 juin 2023].
5. FMH [En ligne]. Rapport annuel 2022 du Bureau d'expertises extrajudiciaires de la FMH [cité le 28 juin 2023]. Disponible: <https://www.fmh.ch/fr/a-propos-de-la-fmh/organisation/expertises-extrajudiciaires/rapport-2022-bureau-expertises.cfm>

Remerciements

Nous tenons à remercier toutes les personnes interviewées pour leur disponibilité et leur collaboration. Un grand merci tout particulier à notre tuteur le docteur Nicolas Jauquier pour son conseil et sa précieuse aide.

Contacts

lucas.berger@unil.ch ; marie.bonnet@unil.ch ; hippolyte.gaiffe@unil.ch ; ambre.lefebvre@unil.ch ; jade.vieiragarnier@unil.ch