

# La nécessité de présenter des excuses en dentisterie

• Barry Schwartz, DDS •

© J Can Dent Assoc 2004; 70(7):448-50

Lorsque M. B se rend chez le dentiste de son frère pour la première fois (professionnel qui lui a été vivement recommandé pour sa compassion et son honnêteté), il a un mal de dents dans la région des prémolaires supérieures gauches. Une radiographie révèle d'importantes caries distales à la fois à la dent 24 et à la dent 25. La dent 25 présente aussi une ostéite raréfiante sur le plan apical, tandis que la dent 24 comporte une lamina dura intacte. Les résultats des tests de vitalité pulpaire sont normaux pour la dent 24, mais la dent 25 ne répond pas au stimulus électrique ou froid. Un traitement de canal est recommandé pour la dent 25. Les options et les coûts du traitement, qui comprennent aussi un pivot radiculaire, et une couronne, sont expliqués à M. B qui donne son consentement au dentiste pour procéder. Le patient est aussi informé de la possibilité qu'un traitement de canal soit nécessaire pour la dent 24, étant donné la profondeur de la carie, et cette discussion est consignée dans les dossiers.

Un anesthésique est administré, et le dentiste ordonne à son assistante de placer une digue de caoutchouc sur la dent 25 pendant qu'il procède à un examen de rappel dans une autre salle opératoire. En accédant à la chambre pulpaire de la dent, le dentiste est un peu surpris de constater que la pulpe est vivante. Toutefois, une fois prise la radiographie avec la lime en place, il s'aperçoit que la digue a été placée sur la dent 24, plutôt que sur la dent 25. Le dentiste s'absente pour aller dans son bureau privé téléphoner au Collège royal des chirurgiens dentistes de l'Ontario (CRCDO) demander des conseils quant à ce qu'il faut dire au patient. Il est d'avis qu'il devrait s'excuser et collaborer avec le patient pour en arriver à une solution acceptable. Il est surpris que le représentant du Collège lui dise que la présentation d'excuses est hors de question, étant donné que ce comportement serait équivalent à reconnaître une faute professionnelle et priverait le dentiste d'une indemnisation pour faute professionnelle. En revenant à la salle de traitement, le dentiste réfléchit à ses options : dire au patient exactement ce qui est arrivé et dire qu'il peut seulement regretter que la situation se soit produite, mais ce serait un choix qui aurait vraisemblablement des répercussions sur le maintien de la clientèle du nouveau patient et de la famille de son frère; ou dire au patient que les 2 dents avaient besoin d'un traitement de canal après tout, comme il en avait indiqué la possibilité auparavant, mais ce serait un choix non éthique et mensonger.

Le dentiste fait face à un dilemme éthique difficile, en ce sens que les 2 choix qui s'offrent à lui ne sont pas tout à fait conformes à ses valeurs et à son intégrité professionnelle. Il sait aussi que la communication ouverte est l'une des raisons pour lesquelles ses patients lui font confiance. La bouche est un endroit extrêmement privé du corps d'un patient, si bien que les conflits au sujet des incidents dans cette région du corps peuvent susciter de forts sentiments de colère, de trahison et de vulnérabilité. À mon avis, il est essentiel d'être capable de dire qu'on s'excuse lorsque c'est ce qu'il faut faire en réalité. L'un des effets importants d'une présentation d'excuses est le rétablissement d'un semblant de confiance, ce qui suppose des valeurs et des croyances communes. Lorsqu'un dentiste présente des excuses à un patient, il reconnaît le sentiment du patient d'avoir été victime d'une injustice et réaffirme des valeurs communes quant au bien et au mal. Cet acte peut atténuer la blessure émotionnelle du patient et lui donner l'impression d'être moins vulnérable à une future erreur (c.-à-d. la même erreur est moins susceptible de se reproduire)<sup>1</sup>.

Toutefois, les dentistes s'abstiennent de présenter des excuses du fait qu'ils perçoivent que ce comportement est un signe de faiblesse et une reconnaissance de responsabilité. La recommandation du CRCDO complique encore davantage la question. L'une des raisons pour lesquelles le CRCDO recommande de ne pas présenter d'excuses tient au fait qu'elle s'inquiète quant à la possibilité que la présentation d'excuses conduise à une poursuite judiciaire. Autrement dit, de l'avis du CRCDO, la présentation d'excuses constitue une reconnaissance de culpabilité. En outre, l'assurance contre les fautes professionnelles en Ontario et au Québec est administrée par les organismes de réglementation, ce qui soulève des préoccupations quant aux conflits d'intérêts. Je suis d'avis qu'un organisme comme le CRCDO ne peut pas à la fois conseiller aux dentistes de s'excuser ou de s'abstenir de le faire en cas d'erreur (et les avertir du risque de perdre leur assurance contre la faute professionnelle), tout en prétendant faire respecter les droits des patients. Le risque de compromettre leur assurance contre la faute professionnelle est une raison suffisante pour les dentistes de s'abstenir de présenter des excuses à un patient, mais les patients ont besoin d'entendre

des excuses pour se remettre d'un incident comme celui que nous avons décrit ci-dessus.

Diverses associations médicales au Canada ont accepté le fait que l'expression empathique de peine, de regrets ou de condoléances en temps opportun peut être appropriée et ne doit pas être interprétée comme une reconnaissance de responsabilité ou de faute<sup>2</sup>. Une réponse empathique comme « Cette mésaventure doit être très difficile pour vous » ou « J'aurais aimé que les choses aient pris une autre tournure<sup>3</sup> » est un pas dans la bonne direction. L'expression des sentiments en cause peu après une mauvaise expérience peut aider à favoriser la confiance du patient envers le dentiste et prévenir des sentiments de méfiance inutiles.

Beaucoup de patients ayant subi de mauvaises expériences ont dit qu'ils auraient été moins fâchés si le professionnel de la santé avait révélé l'erreur avec honnêteté et compassion et *s'il avait aussi présenté des excuses*<sup>4</sup>. Dans un article paru dans le *National Post* et décrivant une poursuite judiciaire contre l'hôpital général de Saint-Catharines, les parents d'un enfant mort-né étaient cités comme il suit :

Nous comprenons que des erreurs ont été commises.

Nous voulons seulement que quelqu'un vienne s'en excuser devant nous, nous regarde dans les yeux et nous dise : « Je me suis trompé, c'est ma faute, je m'en excuse. ». Nous n'aurions jamais engagé de poursuite si quelqu'un à l'hôpital nous avait simplement expliqué ce qui s'était passé<sup>5</sup>.

Cette approche a été corroborée par des études portant sur les fautes professionnelles de certains médecins : lorsque les médecins étaient honnêtes au sujet de ce qui s'était produit et en acceptaient la responsabilité, les patients étaient *moins* susceptibles d'engager des poursuites<sup>6</sup>. Des excuses données d'une manière appropriée, puis acceptées, peuvent souvent désamorcer la colère du patient lésé et même prévenir le recours aux tribunaux. Dans certains cas, le désir d'obtenir des excuses est le principal objet de la poursuite. La poursuite du défendeur est par conséquent autre chose qu'une tentative de recouvrer une perte ou de rechercher un dédommagement financier pour la douleur et la souffrance subies; elle peut simplement correspondre à un désir d'obtenir une explication sur ce qui s'est produit, de même qu'à une tentative d'obtenir une forme de dédommagement.

L'éthique dentaire impose aux dentistes d'avoir pour premier souci le bien-être des patients<sup>7</sup>. Présenter des excuses en cas d'erreur est dans l'intérêt supérieur du patient, mais ne pas en présenter protège l'orgueil du dentiste et lui préserve son assurance contre la faute professionnelle. Les patients ont droit à un dédommagement convenable après une mésaventure dentaire, et je crois que les dentistes devraient les aider, dans toute la mesure du possible, à déterminer et à obtenir ce dédommagement. Si les lois actuelles du Canada nous empêchent de faire ce qui est juste et bon, peut-être faudrait-il travailler à les modifier au lieu de compliquer le problème en s'abstenant de présenter des excuses. Aux États-Unis, la Cour suprême du Vermont a soutenu que la reconnaissance d'une erreur de la part d'un médecin ne prouve pas automatiquement qu'il s'est écarté des normes de soins adéquates<sup>8</sup>.

Les États du Texas, du Massachusetts et de Californie sont allés encore plus loin en promulguant des lois qui empêchent les expressions de sympathie ou la présentation d'excuses d'être utilisées pour renforcer une cause de négligence professionnelle<sup>9</sup>.

La dentisterie est complexe, les gens sont humains, et il arrive bel et bien que des erreurs se produisent. Les étudiants en médecine dentaire et les cliniciens en exercice doivent être formés pour remédier adéquatement aux erreurs. Cette approche sera appréciée des patients, atténuera les sentiments de honte des dentistes, aboutira probablement à une réduction des plaintes présentées aux organismes de réglementation ou à une diminution du nombre de poursuites judiciaires et, dans les cas comme celui que nous avons décrit ci-dessus, devrait faciliter le choix des dentistes. ♦



Le Dr Barry Schwartz est professeur adjoint d'administration du cabinet à la Faculté de médecine et de médecine dentaire de l'Université Western Ontario. Il termine actuellement sa MHS en bioéthique au Centre conjoint de bioéthique à l'Université de Toronto et a obtenu son certificat en règlement extrajudiciaire des conflits.

Écrire au : Dr Barry Schwartz, 14, ch. Ravenscliffe, Thornhill ON L3T 5N8. Courriel : [bschwarz@wwo.ca](mailto:bschwarz@wwo.ca).

Les opinions exprimées sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les vues et les politiques officielles de l'Association dentaire canadienne.

## Références

- Hoffman DA. The use of apology and employment cases. *Employee Rights Quarterly* 2002; 2(3):21–30, reprinted from *Practical Dispute Resolution* 1999; 1(2):1–11.
- Members dialogue. College of Physicians and Surgeons of Ontario, *Disclosing Harm*, May/June 2003.
- Sunnybrook and Women's College Health Sciences Centre Administrative Manual. Disponible à l'adresse URL : <http://www.utoronto.ca/jcb/sunnybrook.html>.
- Gallagher TH, Waterman AD, Ebers AG, Fraser VJ, Levinson W. Patients' and physicians' attitudes regarding the disclosure of medical errors. *JAMA* 2003; 289(8):1001–7.
- Owens AM. Families seek dignity for stillborn fetuses. *National Post*. 2004 Feb 9; Sect. A:1 and 9.
- Shuman DW. The psychology of compensation in tort law. 43 *Kan L Rev* 39; 68, 1994.
- RCDSO Code of Ethics 1(1) November 1999.
- Deese v Carroll City County Hospital (1992) 416 S.E. 2d 127.
- Bettman J, Bullock J, editors. *Medico legalities, survey of ophthalmology*, Vol. 46 no. 2, Sept/Oct. 2001; p. 190–1.

## Réponse du CRCDO

Nous vous remercions de nous donner l'occasion de commenter les opinions du Dr Barry Schwartz au sujet de la nécessité pour les dentistes de présenter des excuses en cas d'erreur.

Il existe beaucoup de circonstances en pratique dentaire, comme l'étude de cas fournie par le Dr Schwartz, où la présentation d'excuses est non seulement appropriée,

mais aussi recommandée par le Programme de responsabilité professionnelle (PRP) du Collège royal des chirurgiens dentistes de l'Ontario.

Les dentistes sont légalement et éthiquement tenus d'informer les patients chaque fois que surviennent des problèmes au sujet d'un traitement ou du résultat d'un traitement, et de communiquer aux patients, en termes exacts, les mesures qui seront prises pour corriger les problèmes en cause. Ces discussions doivent être bien documentées dans le dossier du patient.

Les phrases comme «Cette mésaventure doit être difficile pour vous» ou «J'aurais aimé que les choses aient pris une autre tournure» ne sont pas en réalité des excuses au sens strict du mot. Ces phrases sont simplement des énoncés compatissants et non compromettants qui montrent que le praticien se soucie de l'incident en question; elles constituent exactement la sorte de phrases que le PRP recommande souvent aux dentistes d'utiliser en cas d'erreurs ou d'incident.

Ce qu'il faut éviter toutefois, c'est de dire quoi que ce soit qui pourrait être interprété comme une reconnaissance de responsabilité. Une telle reconnaissance peut porter préjudice à la capacité d'un assureur de défendre le dentiste et peut conduire l'assureur à refuser de couvrir le dentiste. Cette position est vraisemblablement celle que prendraient tous les assureurs, non pas seulement l'assureur employé par le Programme. L'interprétation finale par les tribunaux du contexte dans lequel les excuses ont été présentées est ce qui compte vraiment et non pas la position énoncée par les associations médicales du Canada ou par des experts dans le domaine de l'éthique dentaire.

Lorsque se produit un incident clairement impossible à défendre, comme dans l'exemple cité par le Dr Schwartz, le dentiste doit informer le patient du problème et exprimer une véritable empathie ou de véritables regrets de la manière compatissante et non compromettante mentionnée ci-dessus. Toutefois, il ne serait pas sage pour le dentiste de prendre avec le patient des dispositions financières quelconques pour corriger le problème sans d'abord consulter son fournisseur d'assurances contre les erreurs et les omissions.

C'est une chose pour un dentiste de montrer qu'il regrette profondément une erreur ou un incident, mais c'en est une toute autre de compromettre son assurance contre la faute professionnelle en faisant une offre de dédommagement financier sur le coup du moment. Un règlement financier peut bien être nécessaire, mais il doit être ménagé de la bonne manière, avec la documentation, les quittances et les autres papiers adéquats.

*Dr Don McFarlane  
Directeur du Programme de responsabilité professionnelle  
Collège royal des chirurgiens dentistes de l'Ontario*