



Dr Barry Schwartz

La législation sur les excuses : il est temps

« Grâce aux lois concernant la présentation d'excuses, les dentistes sont en mesure de mieux servir leurs patients avec éthique, nonobstant les résultats d'un traitement. »

Les torts iatrogènes sont devenus fréquents dans les soins de santé, et la dentisterie ne fait pas exception. Bien que des cas soient purement imputables à la négligence du praticien, de nombreuses erreurs se produisent à cause des complexités des thérapies modernes¹. Les erreurs ont un double effet sur les patients : il y a des dommages corporels, mais tout aussi important, il y a aussi des dommages psychologiques qui s'ensuivent quand une personne dans un poste de confiance vous déçoit.

J'ai indiqué ailleurs² des mesures appropriées auxquelles les dentistes peuvent recourir après avoir commis une erreur, y compris parler honnêtement du problème en utilisant un langage corporel convenable, donner au patient le temps d'analyser l'information, expliquer les mesures nécessaires à prendre pour corriger l'erreur et éviter qu'elle ne se répète, et finalement – on peut l'oublier parfois – présenter des excuses.

On dit que la présentation d'excuses est « l'une des interactions sociales interpersonnelles les plus réparatrices »³. Au Canada, de récentes lois provinciales reconnaissent l'importance d'offrir des excuses. En avril 2009, les dentistes de l'Ontario se sont joints à leurs homologues du Manitoba, de la Saskatchewan et de la Colombie-Britannique pour être légalement protégés dans les poursuites civiles quand, dans la plupart des cas, ils présentent des excuses aux patients.

Selon les principes clés de la loi ontarienne⁴, présenter des excuses, à moins que ce ne soit fait lors d'un témoignage dans une instance civile, ne constitue par un aveu explicite ou implicite de responsabilité. Une présentation d'excuses – malgré toute formulation contraire dans une police d'assurance ou d'indemnisation et malgré toute autre loi – n'annule, n'altère ni ne vise autrement la couverture offerte par un régime d'assurance ou d'indemnisation pour toute personne reliée à l'affaire pour laquelle des excuses sont présentées. En outre, une présentation d'excuses ne peut être prise en compte dans toute décision de responsabilité pour faute relative à l'affaire en cause.

Il y a eu beaucoup de recherche sur le sujet de la présentation d'excuses pour une erreur commise. Susan Alter écrit que le but des excuses est avant tout d'aider une partie lésée à guérir⁵. À son avis, la présentation d'excuses est une manifestation de remords pour le mal commis et elle suggère que les tribunaux en tiendront compte en se prononçant au sujet d'un litige ou en déterminant un dédommagement financier. Des études indépendantes effectuées par des assureurs américains contre les fautes professionnelles ont démontré que des excuses présentées sans réserve rendent une offre de règlement plus acceptable pour les plaignants, entraînent moins de frais et réduisent les primes d'assurance contre les fautes professionnelles⁶.

Le fait de se préoccuper des patients et de démontrer une juste compassion est directement lié à la confiance du patient et au maintien de relations professionnelles à long terme. Je suis d'avis que les facultés de médecine dentaire ont le devoir d'aider leurs étudiants à mieux gérer les erreurs dentaires grâce à des programmes pratiques et intégrés de communications éthiques et interpersonnelles. Les étudiants en médecine dentaire à l'Université Western Ontario obtiennent 3 heures de cours comprenant des scénarios de rencontres simulées avec des patients afin d'apprendre à gérer avec éthique ce qui se produit à la suite d'une erreur dentaire.

La profession peut prendre d'autres mesures pour appuyer l'éducation et les lois en matière de présentation d'excuses. Les étudiants peuvent réclamer plus de formation en déontologie et en communication interpersonnelle, et afin d'assurer que ceux-ci recevront la meilleure éducation possible, les anciens étudiants peuvent songer à donner un appui financier plus grand à leur alma mater. Les dentistes qui exercent dans des juridictions qui n'ont pas de loi sur la présentation d'excuses peuvent encourager les associations dentaires provinciales à plaider pour des lois semblables.

Tous les Canadiens méritent de recevoir des soins dentaires conformes à l'éthique quand se produit une erreur ou un résultat négatif imprévu. Grâce aux lois concernant la présentation d'excuses, les dentistes sont en mesure de mieux servir leurs patients avec éthique, nonobstant les résultats d'un traitement. De pareilles lois sont attendues depuis longtemps et, lorsqu'elles seront en vigueur dans tout le pays, elles feront pousser un soupir de soulagement aux dentistes tout comme aux patients.

La liste complète des références se trouve en ligne à www.cda-adc.ca/jcda/vol-75/issue-9/621.html.

Barry Schwartz, DDS, MHSc (bioethics), est professeur adjoint d'administration du cabinet à l'École de médecine et médecine dentaire Schulich, Université de Western Ontario, à London (Ontario).