

# **La médiation hospitalière**

**« *De l'aléa à la faute: le choc des concepts  
entre Médecine et Société* »**

**Jean-Louis Vanherweghem**  
**Professeur émérite (ULB)**  
**Directeur médical**  
**(Clinique Reine Astrid, Malmédy)**

**Symposium Santhéa**  
**Feluy, 19 novembre 2015**

# **La médiation hospitalière**

## ***Origine d'une réflexion***

### ***PARADOXE 1***

- **Efficacité de la médecine moderne**
- **Désenchantement du public, popularité des pratiques « douces »**

### ***PARADOXE 2***

- **Sentiment du praticien de l'importance du service rendu**
  - **Expression de reconnaissance par le patient**

# **La médiation hospitalière**

## ***Le pourquoi? (1)***

**Parce que c'est dans la loi!**

**Loi relative aux droits du patient  
du 22 août 2002**

**Art 11:**

***§1er: Le patient a le droit d'introduire une plainte concernant l'exercice des droits que lui octroie la présente loi auprès de la fonction de médiation compétente***

***§ 2: La fonction de médiation a les missions suivantes:...***

# La médiation hospitalière

## *Le pourquoi ?(2)*

### *Les droits du patient:*

### *la loi et ses sous-entendus*

- ***Le texte***
- **Art 5: « Le patient a droit...à des prestations de qualité »**
- **Art 7,§1er: « Le patient a droit...à toutes les informations... »**
- ***Les sous-entendus***
- **La qualité des soins n'est pas assurées**
- **« On ne nous dit pas tout! »**

**Il y a donc matière à plaintes**

# **La médiation hospitalière**

## ***Des plaintes aujourd'hui: Pourquoi?***

**Évolution du contexte/Incompréhension des langages:**

- **Statut du patient**
- **Rôle du médecin**
- **Performances des soins de santé**
- **Regard de la Société sur la science**
- **Attentes à l'égard de la médecine**
- **Concept de maladie**
- **Concept d'aléa, d'erreur, de faute**

# La médiation hospitalière

## *Évolution du statut du patient*

- Qui souffre en silence
- Qui est reconnaissant des soins qu'on lui donne
- Qui est l'objet de soins de santé
- Qui consomme des soins de santé

*Le patient-client-Roi*  
*L'esprit « test achats »*

# La médiation hospitalière

## *Évolution du rôle du médecin*

- Le confident bienveillant, disponible et dévoué, *qui soulage à défaut de guérir*
- Le savant qui sait le vrai et le bien et qui décide, *le paternalisme médical*
- L'expert qui conseille, *le partenaire d'un patient autonome*
- Le technicien, fournisseur de soins  
*Le prestataire qui facture*  
*L'esprit « test-achats »*

RD Truog, *Patients and Doctors: The evolution of a relationship*, N Eng J Med 2012;366:581-85.

# **La médiation hospitalière**

## **Évolution des soins de santé**

- **Médicaments de plus en plus efficaces**
- **Technologies de plus en plus sophistiquées**
- **Équipes de soins de plus en plus diversifiées**

**Conséquence paradoxale: de plus en plus d'accidents.**

**DM Sanghavi, How should we tell the stories of our medical miracles? Lancet 2010; 375:2068-69.**



# **La médiation hospitalière**

## ***Évolution du regard de la Société (« les médias ») sur la science***

- **La pollution chimique: le médicament**
- **Le risque nucléaire: la technologie**
- **Le viol de la Nature: la génétique**
- **Le tout à l'argent: la compromission avec l'industrie pharmaceutique**
- **L'arrogance médicale: le corporatisme**
- **A l'opposé, les médecines « douces »**

**Un climat de méfiance et de suspicion**

# **La médiation hospitalière**

## ***Évolution des attentes à l'égard de la médecine***

- **Restaurer l'état physique**
- **Assurer le bien-être physique et psychologique**
- **Assurer le bien-être physique, psychologique et social (OMS)**
- **Assurer le mieux-être**
- **Rendre éternel**

**Un niveau d'exigences de plus en plus élevé  
> un degré d'insatisfaction grandissant**

**JM Metzl and RM Herzig, *Medicalisation in the 21st century*, Lancet 2007;369:697-98.**

**H Cook, *Historical Keywords: Health*, Lancet 2004;364:1481.**

# **La médiation hospitalière**

## ***Le dialogue difficile***

### ***le concept de maladie (1)***

## **Médecine**

**Une rencontre  
aléatoire entre un  
environnement  
hostile et une  
prédisposition  
génétique**

## **Société**

**Une punition injuste  
Un acte malveillant  
Il faut un  
responsable  
L'inacceptable  
« non guérison »**

**DIW Coggon and CN Martyn, *Time and Chance:  
the stochastic nature of disease causation*, Lancet 2005; 365:1434-37.**

# **La médiation hospitalière**

## ***Le dialogue difficile***

### ***le concept de maladie (2)***

- **Le patient**  
**Illness**
- **La Société**  
**Sickness**
- **Le Médecin**  
**Disease**

- **La frustration du symptôme « sans maladie »**
- **La revendication à l'égard du certificat médical**

**AK Kleinmann et al,  
*Culture, Illness an  
care...*,Ann Intern Med  
1978;088:251-258.**

# La médiation hospitalière

## *Le dialogue difficile*

### *L'aléa, l'erreur, la faute(1)*

#### **Le dictionnaire (La Société):**

- **Aléa thérapeutique:** **accident médical survenant en l'absence de faute du soignant**
- **Erreur:** **action non prévue par rapport à une norme**
- **Faute:** **acte ou omission constituant un manquement...dont la loi ordonne la réparation > Faute professionnelle**

**Souvent: Erreur = Faute**

**Faute = Réparation**

# La médiation hospitalière

## *Le dialogue difficile*

### *L'aléa, l'erreur, la faute(2)*

#### **Le Monde Médical**

- **L'aléa:** une complication connue et décrite dans un certain nombre de cas
- **L'erreur:** utilisation non intentionnelle d'un plan erroné ou l'échec dans la réalisation d'une action correctement planifiée
- **La faute:** infraction soit délibérée soit par négligence aux règles de bonnes pratiques

**WB Ruciman, *Error, Blame and the Law in Health Care. An antipodean perspective, Ann Intern Med* 2003; 138:974-79.**

# La médiation hospitalière

*Le dialogue difficile: L'aléa, l'erreur, la faute(3)*

## *Une dure réalité*

- **USA: erreurs médicales**
  - **> dommages: 3,7 % des admissions (1 % = fautes) > 180.000 décès par an, 1,3 M d'invalidités temporaires**
  - **(2/3 auraient pu être prévenus)**
  - **USA: la compromission avec l'industrie pharmaceutique**
  - **Médecins:**
  - **> 78% échantillons médicaux**
  - **>83 % invitations (repas, voyages, spectacles)**
  - **> 28 % honoraires pour prestations diverses**
  - **EG Campbell et al, *A national survey of physician-industry relationship*, N Engl J Med 2007;356:1742-50**
- DW Bates, *Error in Medicine...*, Ann Intern med 2000;132:763-7.

**Ne pas oublier de balayer devant sa porte!**

# **La médiation hospitalière**

## ***Le dialogue difficile***

### ***L'aléa, l'erreur, la faute(4)***

- **Où finit l'aléa et où commence l'erreur?**

- **Exemple:**

**cathéter dans la veine sous-clavière:**

- **Pneumothorax: 1,5%**
- **Septicémie: 0,5 %**
- **Thrombose: 0,5 %**

**JJ Parienti et al, Intravascular complications of central venous catheterization by insertion site, N Engl J Med 2015; 373:1220-9.**



# **La médiation hospitalière**

## ***Le dialogue difficile***

### ***L'aléa, l'erreur, la faute(5)***

- **Où finit l'erreur et où commence la faute?**

***L'erreur est humaine...mais:***

- **Soignant: degré d'expérience, éventuelle autosatisfaction, état de fatigue...**
- **Equipe: supervision des jeunes, communication, procédures claires...**
- **Institution: personnel suffisant et compétent, équipements performants...**

***C Vincent, Understanding and reponding to adverse events, N Engl J Med 2003;348: 1051-56***

# La médiation hospitalière

## *Le dialogue difficile*

### *L'aléa, l'erreur, la faute(5)*

#### *A qui faire confiance? Une comparaison*

*(AE « adverse events »: n décès/n personnes exposées)*

#### **Aviation civile**

- **AE: 1/1.000.000**
- **On entre dans un avion en confiance sans connaître le nom du pilote**
- **> *Qualité système-dépendante***

#### **Médecine**

- **AE: 1/10.000**
- **Entre-t-on dans une salle d'opération sans connaître le nom du chirurgien?**
- **> *Qualité individu-dépendante***

# La médiation hospitalière

*Le dialogue difficile*

*L'aléa, l'erreur, la faute(6)*

*L'impasse*

**Distinguer aléa, erreur, faute: par qui?**

**L'expertise, oui mais... « la profession se protège »**

**Reconnaître l'erreur et la réparer,  
oui mais...**

**Praticiens et assureurs: préfèrent parler d'aléas**

**Patients et avocats: préfèrent parler de fautes**

**... Sganarelle: « Et voilà ce qui fait que votre fille est muette » (Molière, *Le Médecin Malgré lui*, acte II, scène IV)**