

## LA DIVULGATION D'UNE ERREUR, un geste difficile mais réparateur qui s'inscrit dans une démarche de respect et de transparence

À TOUS NOS CLIENTS

En toute occasion, le respect et la franchise sont des valeurs qui sont favorables à la résolution de conflits. Or, en présence d'une erreur, la honte du pharmacien ou son inconfort face à la situation, font en sorte qu'il lui est très difficile d'en parler. C'est un réflexe compréhensible qu'il faut déprogrammer afin, d'une part, de respecter les obligations déontologiques, mais également d'assurer un meilleur traitement des réclamations. Ce bulletin se veut un rappel de la démarche de divulgation, de l'importance de divulguer, de ses avantages et des objectifs visés par cette démarche. Ce bulletin est le fruit d'une collaboration avec l'Ordre qui publiera bientôt un guide de pratique à ce sujet.

### L'importance de divulguer une erreur et ses avantages

Depuis les dix dernières années toute une littérature a émergé sur la pertinence de la divulgation des erreurs aux patients<sup>1</sup>. L'expérience démontre que le patient qui porte plainte ou présente une réclamation à la suite de ce qu'il estime être une erreur déplore le plus souvent — autant ou même plus que l'erreur elle-même — l'attitude adoptée à son endroit : on ne l'a pas écouté, on n'a pas manifesté d'empathie à son endroit, on n'a pas admis le problème, on ne lui a pas donné l'assurance de vouloir corriger la situation à l'avenir, etc. Ce constat illustre bien que les besoins des patients se situent au niveau clinique, mais aussi au niveau émotif et informationnel. L'exercice de divulgation doit répondre à ces besoins et le pharmacien doit en tenir compte. La divulgation d'une erreur à un patient témoigne du respect qu'on lui porte. Il faut éviter que le patient se sente abandonné, qu'on lui cache des informations ou qu'on lui manque d'empathie. Le fait d'exprimer ses regrets fait souvent diminuer la tension vécue par le patient. Cet échange est également fructueux pour le pharmacien et contribue à sa sérénité.

Au Québec, pour le pharmacien, la divulgation est toujours obligatoire en présence d'une erreur peu importe la présence de conséquence ou de conséquence potentielle. Le Code de déontologie des pharmaciens impose en vertu de l'article 59, trois obligations au pharmacien

quant aux erreurs survenant dans la prestation d'un service : la divulgation de l'erreur au patient, la documentation de l'événement à son dossier et la prise de mesures appropriées pour en limiter les conséquences. Le pharmacien doit, dès qu'il en a connaissance, s'assurer que son patient soit informé de toute erreur qu'il a commise en lui rendant un service pharmaceutique. Ces obligations s'appliquent à tous les pharmaciens.

L'assurance responsabilité professionnelle qu'offre le FARPOQ impose une obligation qui peut sembler contradictoire à la précédente. En effet, l'article 4.06 B) du contrat d'assurance se lit comme suit : « L'Assuré [c'est à dire le pharmacien] ne doit admettre aucune responsabilité, ni régler ou tenter de régler aucune réclamation, sauf à ses propres risques. Aucune transaction conclue sans le consentement de l'Assureur ne lui est opposable. »

En conformité avec votre Code de déontologie, le FARPOQ n'aura pas d'objection à ce que vous admettiez les faits. Par exemple, on peut dire : « Ce flacon de médicament contient des comprimés de Prednisone<sup>MD</sup> 50 mg au lieu des comprimés de Prednisone<sup>MD</sup> 5 mg qu'il devrait contenir », il est également exigé du pharmacien de répondre aux questions du patient relativement aux effets de recevoir une dose trop élevée de Prednisone<sup>MD</sup> mais le pharmacien ne devrait pas établir de façon directe la relation entre l'erreur et l'effet, par exemple : « C'est parce que je me suis trompé que vous sentez ces effets. ». Le but visé étant de remédier à la situation pour



<sup>1</sup> D.N. Frenkel and C.B. Liebman, "Words That Heal," *Annals of Internal Medicine* 2004; 140 (6): 482-483; A.W. Wu, "Handling Hospital Errors: Is Disclosure the Best Defense?" *Annals of Internal Medicine* 1999; 131 (12): 970- 972; R. Zimmerman, "Doctors' New Tool to Fight Lawsuits: Saying 'I'm Sorry,'" *Wall Street Journal*, 18 May 2004.

le bénéfice de la santé de votre patient. Par ailleurs, pour éviter de perdre votre droit à la garantie d'assurance vous ne pouvez pas admettre de lien entre la faute et des dommages éventuels ou tenter de régler le dossier sans le consentement du FARPOPQ.

*En résumé, admettre les faits, donc l'erreur, respecte le code de déontologie et ne constitue pas une admission de responsabilité quant à ces faits. Divulguer est conforme aux dispositions du contrat d'assurance, tant qu'aucun lien entre l'erreur et l'effet n'est établi. Le patient et le pharmacien bénéficient tous les deux de cet échange.*

### Rappel des objectifs de la divulgation

Les patients ayant subi les effets d'une erreur attendent principalement les quatre éléments suivants lorsqu'ils rencontrent le pharmacien lors d'un processus de divulgation :

- ▶ Ils veulent être rassurés quant aux impacts de l'erreur sur leur santé et connaître les mesures à prendre pour atténuer les effets;
- ▶ Ils veulent savoir ce qui est arrivé;
- ▶ Ils veulent recevoir des excuses;
- ▶ Ils veulent être informés sur ce qui sera fait dans l'avenir pour que cette erreur ne se reproduise plus.

### Rappel des principales étapes pour divulguer une erreur

1. S'identifier et établir le but de la rencontre;
2. Décrire les faits;
3. Exprimer ses regrets;
4. Observer, nommer et identifier la source des émotions vécues;
5. Résumer et vérifier la compréhension;
6. Informer le patient des soins et des mesures de soutien à sa disposition et établir un plan;
7. Répondre aux questions;
8. Prévoir le cas échéant une rencontre de suivi;
9. Consigner l'information au dossier du patient.

### Conclusion

Il faut se rappeler que l'avis de réclamation est un outil essentiel pour assurer le traitement d'une réclamation. Il doit toutefois s'accompagner d'une bonne gestion de l'événement et d'une divulgation effectuée dans les règles de l'art. En gardant le patient au centre de vos préoccupations, vous vous assurez de rapports plus harmonieux et vous ne mettez pas en péril votre relation future avec lui.

### Le FARPOPQ et l'Ordre s'impliquent pour mieux prévenir les erreurs et leurs effets.

Depuis quelques années, le FARPOPQ travaille à informatiser **de façon non nominative** les détails découlant des événements déclarés au Fonds pour fins de prévention des incidents et accidents en pharmacie. Les données ainsi colligées par le FARPOPQ seront analysées dans un but de prévention. À cette fin, l'OPQ et le FARPOPQ ont créé un groupe de travail conjoint qui aura comme mandat de sensibiliser les pharmaciens aux incidents et aux accidents qui se produisent en milieu communautaire et en établissement de santé et de proposer à la direction générale de l'Ordre la mise en place de mesures concrètes destinées à prévenir les incidents et accidents. Le groupe de travail publiera de façon régulière des informations découlant de ses travaux.

EN LIGNE MAINTENANT

CERTIFICAT D'ASSURANCE ET REÇU

[www.farpopq.com](http://www.farpopq.com)