



© Rawpixelimages / Dreamstime

L'expertise conjointe récemment introduite par la FMH permet aux parties au conflit d'échanger.

## *Allons jusqu'au bout... osons le dialogue*

**Expertise conjointe** La FMH a introduit l'expertise conjointe dans sa procédure d'expertise pour clarifier les faits en cas d'incident médical. Elle offre ainsi une alternative à la procédure écrite usuelle et la possibilité d'un échange oral entre les parties concernées.



**Christoph Bosshard**  
Dr méd., vice-président  
de la FMH, responsable  
du département DDQ

**L**orsque j'exerçais comme médecin cadre à l'hôpital et qu'au moment des rapports ou de la visite médicale, je ne supportais plus qu'il soit uniquement question de résultats d'exams radiologiques ou de laboratoire, je proposais toujours d'oser examiner la patiente ou le patient. En agissant ainsi, je voulais recentrer l'attention sur les problèmes et les défis qui incitent nos semblables à demander de l'aide et du soutien et reléguer le diagnostic à l'aide d'appareils, qui ne doit en aucun cas être négligé, au rôle qui lui revient. Car c'est

précisément la consultation qui permet d'engager une discussion qui va révéler des éléments essentiels pour les deux parties et nous obliger à nous écouter et à essayer de nous comprendre.

Au travail, comme partout, l'erreur est humaine, mais comment la gérons-nous? Comme au Moyen Âge, où couper la tête du porteur de mauvaise nouvelle amenait un certain soulagement, mais comportait certainement aussi plus de répercussions négatives que positives? Ou parviendrons-nous à

développer une culture dans laquelle le respect mutuel, l'ouverture et la confiance permettent de traiter les faits et les circonstances avec lucidité, sans devoir automatiquement chercher l'erreur, le coupable ou la personne à blâmer? Ici aussi, osons le dialogue sans nous cacher derrière des formules difficiles à comprendre, et nous nous rapprocherons de cet objectif.

## **Pouvons-nous développer une culture empreinte de respect pour surmonter les obstacles liés aux formulations compliquées?**

C'est cette voie que nous voulons suivre à la FMH en proposant l'expertise conjointe. Nous devons avoir l'audace de tenter de nouvelles approches: quelles sont les situations, les problématiques, les conditions-cadres qui se prêtent à une expertise conjointe et orale? Sans sous-estimer les facteurs individuels inhérents à la personnalité de chaque personne impliquée! L'appréciation écrite des faits médicaux, telle que nous la connaissons dans le cadre des expertises usuelles, ne suffit plus. La participation active des parties concernées est nécessaire afin que chacune puisse s'exprimer. En accordant de l'espace aux aspects émotionnels, l'expertise conjointe permet de mieux les prendre en compte. Les questions en suspens y sont abordées afin d'y répondre jusqu'à ce que tous les faits importants pour l'expertise soient clarifiés.

## **L'expertise conjointe repose sur la clarification orale des faits médicaux en contact direct avec toutes les parties concernées.**

### **Clarifier grâce à un entretien**

Je me souviens encore très bien d'une situation lorsque je travaillais en médecine des assurances: il s'agissait de déterminer le lien de causalité entre l'état de santé d'une personne assurée et son accident. Une affaire courante, si des circonstances particulières ne l'avaient pas transformée en un véritable défi. En raison de son origine et de son milieu socioculturel, la personne avait des difficultés, notamment linguistiques, à comprendre notre système de sécurité sociale et à s'y situer, ce qui a entraîné des échanges de correspondance virulents. Et au final, c'est à la médecine qu'il est revenu de clarifier la situation. J'avais prévu beaucoup de temps pour cette consultation et organisé une

traduction professionnelle, ce qui a contribué à apaiser la situation. J'ai décrit et expliqué par étape et en détail le fonctionnement de la médecine et du système de santé, ce que l'interprète a traduit. J'ai ensuite vérifié si la personne avait bien compris en lui posant des questions. Même si le résultat n'était finalement pas très prometteur en ce qui concerne l'obtention de prestations d'assurance, l'entretien s'est déroulé dans le calme et a permis de clarifier plusieurs points. Au terme de ce long entretien, qui m'a permis d'établir une relation de confiance avec cette personne, j'ai pu aborder la question désagréable des échanges de correspondance. La personne m'a dit qu'elle regrettait et était gênée d'avoir agi ainsi, mais qu'elle comprenait désormais comment fonctionne le système et qu'elle pouvait ainsi l'accepter. Même si l'entretien a demandé beaucoup d'efforts, le jeu en a valu la chandelle, car il m'a permis de calmer une situation qui menaçait de se dégrader sur le plan administratif et émotionnel.

## **Le potentiel des discussions directes entre les parties doit devenir une évidence.**

Au fond, je n'étais pas obligé de prendre l'exemple d'une personne venue d'ailleurs pour illustrer la nécessité et les avantages du dialogue pour clarifier les faits médicaux. La différence entre une complication et un dommage résultant d'une violation du devoir de diligence est déjà suffisamment difficile à comprendre, même sans obstacles linguistiques ou socioculturels.

Aux pages 24-25 de ce numéro, vous pourrez lire l'article passionnant des responsables du Bureau d'expertises de la FMH portant sur ce précieux projet. Caroline Hartmann et Valérie Rothhardt y expliquent en quoi consiste l'expertise conjointe, quels sont les avantages, quels sont les objectifs poursuivis et quels sont les cas qui s'y prêtent particulièrement.

Je remercie nos collaboratrices et collaborateurs du Bureau d'expertises ainsi que l'ensemble de nos membres qui investissent du temps et s'engagent pour nos patientes et nos patients – surtout lorsque les choses ne se déroulent pas comme elles le devraient.