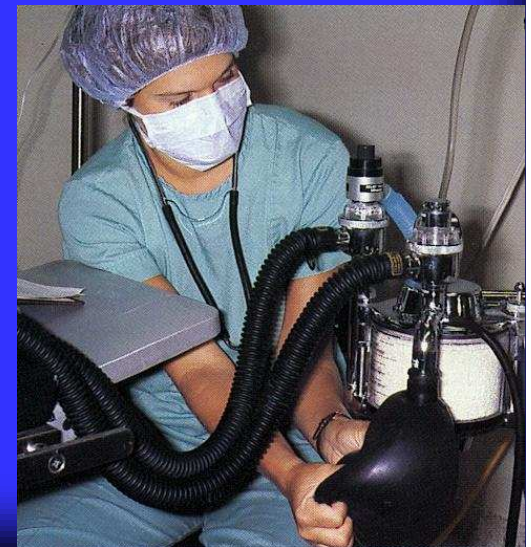


*Cas cliniques de  
Déontologie*

13/01/2005

*Chatte décédée au cours  
d'une intervention  
chirurgicale de convenance*

13/01/2005



- **Rendez-vous opératoire pris par le client avec son vétérinaire traitant.**
- **Le jour de l'intervention, c'est le remplaçant qui est là.**
- **AG fixe, ovariectomie par les flancs, qui révèle un utérus dilaté; intubation, incision ligne blanche, la chatte décède lors des sutures cutanées.**
- **Le remplaçant cherche à joindre le client, chez lui, sans succès. Il n'avait pas demandé le portable.**
- **L'épouse du client, qui a passé la journée chez elle, arrive avec les enfants à 16 heures en salle d'attente...**
- **L'ASV , qui croit qu'elle est au courant, lui dit « Que faites-vous là ? Vous n'avez pas eu le message ? »**



**POUR QUELLES  
RAISONS, SELON VOUS,  
LE CLIENT PORTE-T'-IL  
PLAINTE ?**

- **Il n'a pas été informé de l'absence prévisible de son vétérinaire traitant (formation)**
- **Il n'a pas été correctement prévenu des risques anesthésiques.**
- **Il est choqué de ne pas trouver le vétérinaire dans son cabinet.**
- **Il ne comprend pas qu'on n'ait pas insisté toute la matinée pour tenter de le joindre.**
- **Son épouse et ses enfants se sont trouvés face à une situation de détresse.**
- **Il trouve que dans ce cabinet, on ne se soucie pas du client, personne n'est au courant de rien, le vétérinaire est absent, pas étonnant que sa chatte soit morte.**

# Motif de poursuite

- **Défaut d'information préalable.**
- **Absence de consentement éclairé**
- **Manque de considération pour le chagrin ressenti (article R.\*242-48-II).**

**QU'AURAIT DU FAIRE  
LE CONFREERE POUR  
EVITER LA PLAINTTE ?**

13/01/2005

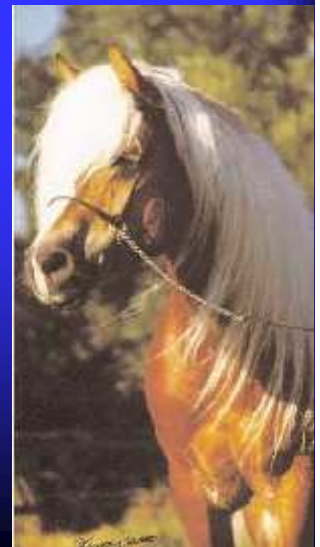
- **Importance de l'information préalable du client.**
  - **Ce ne sera pas moi, mais mon remplaçant. Est-ce que cela ne vous dérange pas?**
  - **L'anesthésie générale comporte toujours des risques**
- **Notion d'aléas thérapeutiques.**



- **Importance d'accorder du temps au dialogue en cas de problème.**
- **Toujours prendre tous les N° de téléphones**
- **Importance de l'information à donner aux ASV.**
- **Importance de la réalisation d'un contrat de soins.**

*Situation d'urgence suite à  
une hernie inguinale  
étranglée sur un poney*

13/01/2005



- **Poney en triste état présenté en urgence au vétérinaire habituel.**
- **Le vétérinaire se juge incapable de prendre en charge le cas.**
- **Il conseille à son client de se rendre chez un confrère spécialisé et lui donne les coordonnées.**

- **Le client saute dans sa voiture et entreprend de se rendre chez le spécialiste.**
- **Lorsqu'il parvient à la clinique, il apprend que le spécialiste est absent.**
- **A son arrivée, 3 heures plus tard, le poney est à l'agonie ; il meurt quelques minutes plus tard.**
- **Le client porte plainte au conseil régional de l'ordre.**



**POUR QUELLES  
RAISONS, SELON VOUS,  
LE CLIENT PORTE-T'-IL  
PLAINTE ?**

- **Son poney est mort.**
- **Le référant n'avait pas prévenu le spécialiste de l'arrivée imminente du poney.**
- **Le vétérinaire traitant n'a pas cherché à savoir si le spécialiste est disponible.**
- **L'ASV aurait pu au moins lui mettre une perfusion.**
- **Il souhaite se faire rembourser son poney et fera action en juridiction si le conseil régional de l'ordre lui donne raison.**

## **Motif de poursuite**

- **Le vétérinaire référant n'a pas prévenu le spécialiste et ne s'est pas assuré qu'il pouvait prendre en charge le cas : défaut de continuité de soins (article R.\*242-48-IV).**

**QU'AURAIT DU FAIRE  
LE CONFREERE POUR  
EVITER LA PLAINTTE ?**

- **Commencer par savoir si le spécialiste était disponible afin d'orienter le client vers un confrère compétent et disponible.**
- **Prévenir le spécialiste de l'arrivée du client.**
- **Mise en évidence de l'importance du dialogue entre confrères.**

*Chiennne présentant une  
hernie inguinale post-  
traumatique, malgré une  
consultation en urgence*

13/01/2005



- Suite à un accident de voiture, la chienne est présentée au service d'urgence d'une clinique assurant un service 24H/24.
- Examen, hospitalisation, radiographies, la chienne est rendue le lendemain avec un traitement anti-inflammatoire.
- Le lendemain soir, les propriétaires rappellent pour un abdomen gonflé. Le service de garde de la Clinique les rassure et conseille de rappeler le lendemain matin le confrère qui a vu la chienne.
- Le confrère est occupé et c'est l'ASV qui donne des conseils, disant de sa part qu'il n'est pas nécessaire de revenir...

- Inquiets, les propriétaires consultent ailleurs; le confrère diagnostique une hernie, avec un hématome important. La chirurgie révèle que l'utérus est prisonnier de la hernie et que l'hématome est dû à la rupture des vaisseaux afférents.
- La chienne récupère bien
- Les propriétaires portent plainte contre le premier confrère.

**POUR QUELLES  
RAISONS, SELON VOUS,  
LE CLIENT PORTE-T'-IL  
PLAINTE ?**

# Motif de poursuite

- **Défaut d'assistance à animal en péril (article R.\* 242-48-VI)**
- **Défaut de continuité de soins (article R.\* 242-48-IV)**

**QU'AURAIT DU FAIRE  
LE CONFREERE POUR  
EVITER LA PLAINTTE ?**

- **Communication lors des urgences : l'équipe vétérinaire doit communiquer entre le service de jour et de nuit.**
- **Au second appel le vétérinaire doit prendre le propriétaire et ne peut déléguer son ASV.**

***INCINERATION  
EQUARRISSAGE***

**L'euthanasie se termine.**

**Le client décide de ne  
pas récupérer le corps de  
l'animal.**

- **Lors d'une discussion un ami lui apprend qu'il a reçu du centre d'incinération une confirmation de l'incinération de son chien.**
- **Etonné le client interroge le vétérinaire sur le devenir réel de son animal.**
- **Le client se renseigne et vient revoir le vétérinaire qui ne comprend pas pourquoi aucune lettre n'est parvenue au client ; sans doute y a t-il eu une erreur dans la numérotation des sacs.**
- **Le client porte plainte auprès du conseil régional de l'ordre.**



**POUR QUELLES  
RAISONS, SELON VOUS,  
LE CLIENT PORTE-T'-IL  
PLAINTE ?**

- Il est persuadé que son chien est parti à l'équarrissage.
- Il est persuadé que le vétérinaire lui a menti.
- Le vétérinaire aurait du mettre plus de soins dans l'identification des animaux destinés à l'incinération.
- Le vétérinaire est un escroc car il lui a réclamé de l'argent pour une incinération fictive.
- Le vétérinaire aurait du faire l'impossible pour lui prouver que son chien était bien parti dans un centre d'incinération.

# Motif de poursuite

- **Tromperie volontaire sur la destination d'un animal mort.**
- **Attitude déconsidérant la Profession (article R.\*242-33).**

**QU'AURAIT DU FAIRE  
LE CONFREERE POUR  
EVITER LA PLAINTE ?**



- **Présenter toutes les possibilités de traitement du cadavre de l'animal**
- **Faire l'impossible pour prouver sa bonne foi.**
- **Ne pas laisser la situation s'enliser.**



***Manque de clarté sur les  
tarifs lors d'une césarienne***

13/01/2005

- **Césarienne parfaitement réalisée, mais la facture (444€) correspond à trois fois le tarif annoncé (183€)**
- **Le tarif donné par l'ASV ne comprenait que celui de la chirurgie, alors que la facture comprend la chirurgie, les frais de déplacement, la visite de contrôle, les médicaments.**



**POUR QUELLES  
RAISONS, SELON VOUS,  
L'ELEVEUR PORTE-T'-  
IL PLAINTTE ?**

Parce qu'il pense qu'il y a tromperie sur le prix

Parce qu'un ami / collègue lui a dit que c'était trop cher

Parce que le vétérinaire n'a pas de prix défini, que le prix est trop supérieur à celui annoncé

# Motif de poursuite

- **Défaut de consentement éclairé ( R 242-48)**
- **Défaut de clarté ( R 242-49)**

# **QU'AURAIT DU FAIRE LE VETERINAIRE POUR EVITER LA PLAINTE ?**

**Rédiger un devis**

**Informé oralement l'éleveur et  
s'assurer qu'il était d'accord**

# Mieux communiquer chaque jour pour mieux-être au quotidien

- Avant chaque chirurgie, demander les coordonnées où le propriétaire peut être joint en cas de problème (anesthésie, découverte opératoire fortuite, etc.)
- Toujours prendre le temps de s'occuper du souci de son client, même et surtout si l'animal vient à décéder
- Reformuler ses propos, s'assurer que l'on a été entendu et compris

# En conclusion

- Avoir le souci de l'Autre, savoir se mettre à la place de nos clients, tout en s'en faisant respecter.

**« Etre malade (ou avoir un animal malade) n'autorise pas pour autant à tyranniser le soignant »**

Marie DE HENNEZEL

- Etre authentique, sincère avec ses clients

**« Je fais ce que je dis, je dis ce que je crois »**

Jean-François DENIAU