



Plainte : répondre sans s'enflammer

Volet 12 · Sentinelle terrain

Bases juridiques pour le quotidien du médecin · Version août 2026

Repère JurisMedX — Cette ressource est un outil pédagogique et opérationnel. Elle ne remplace ni l'analyse du cas concret, ni les règles cantonales ou institutionnelles applicables. En cas de doute, vérifier la base légale et le circuit interne avant d'agir.

Avant toute réponse : 6 gestes

- 1. LIRE** — Lire la plainte en entier et séparer les griefs des formulations émotionnelles.
- 2. RECONSTRUIRE** — Relire le dossier, établir la chronologie et identifier les zones d'incertitude.
- 3. SÉCURISER** — Préserver le dossier. Tout complément doit être daté, identifiable et transparent.
- 4. COORDONNER** — Identifier les personnes à associer : médecin concerné, hiérarchie, juridique, qualité, assurance RC selon le cas.
- 5. RÉPONDRE** — Répondre aux questions vérifiables avec empathie et précision, sans spéculer sur une faute non établie.
- 6. APPRENDRE** — Distinguer la question de responsabilité de la question d'amélioration. Un dysfonctionnement peut mériter correction même sans faute civile.

Phrases à bannir

- « Il n'y a eu aucune erreur » avant analyse complète.
- « C'est la faute du patient » comme réflexe défensif.
- « Le dossier parle de lui-même » lorsque la plainte pose des questions précises.
- « Nous reconnaissons notre responsabilité » sans coordination avec le circuit compétent.



Phrases utiles

- « Nous avons repris les éléments du dossier afin de vous répondre de manière précise. »
- « Nous comprenons que cette situation ait suscité des questions et souhaitons y répondre factuellement. »
- « À ce stade, les éléments disponibles permettent d'établir... »
- « Cet élément fait encore l'objet d'une analyse et nous évitons de conclure prématurément. »

Formule JurisMedX — Lire. Reconstruire. Sécuriser. Coordonner. Répondre. Apprendre.

Sources juridiques et documentaires

Vérification effectuée pour cette version : 13 août 2026. Les liens ci-dessous renvoient aux sources officielles utilisées pour l'actualisation.

- ASSM/FMH, Guide pratique – Bases juridiques pour le quotidien du médecin, préambule (mise à jour 22.06.2026) — <https://leitfaden.samw.fmh.ch/fr/guide-pratique-bases-juridique/preambule-guide-pratique.cfm>
- ASSM/FMH, 8.1 Patients mécontents — <https://leitfaden.samw.fmh.ch/fr/guide-pratique-bases-juridique/8-droits-information-patient/81-patients-mecontents.cfm>
- ASSM/FMH, 8.2 Responsabilité du médecin en droit civil et en droit pénal — <https://leitfaden.samw.fmh.ch/fr/guide-pratique-bases-juridique/8-droits-information-patient/82-responsabilite-civil-medeci.cfm>