

Recueillir le consentement des familles en leur absence

Un dilemme pour les vétérinaires

Lors d'une hospitalisation d'un animal qui décompense brutalement ou en l'absence de familles, nous avons certainement tous déjà cherché à obtenir une demande d'euthanasie alors que le responsable de l'animal ne pouvait pas signer physiquement les documents. En plein respect de l'animal, pour arrêter au plus vite sa souffrance, nous nous adaptons à ces situations. Parfois nous régularisons *a posteriori* ce volet administratif.



Vincent Dattée
DMV
(Alfort 91)
Après 20 ans en clientèle, le Dr Dattée fonde Anima Care, centre de ressources dédié à la prise en charge de la fin de vie des animaux familiers.
vincent@anima-care.fr

Que ce soit en hospitalisation, en peropératoire, lors de congés des responsables, lors de mesures de distanciation physique, peut-on profiter des moyens modernes pour améliorer la communication avec les familles et enrichir nos devoirs administratifs ?

Aucun des moyens décrits ci-dessous n'a la valeur juridique d'une signature manuscrite reportée sur un papier bien archivé, mais tous ces moyens contribuent à la preuve en cas de différend. Et, pour aller plus loin, lequel d'entre nous vérifie l'identité d'un signataire scriptural ? Nous faisons confiance à nos clients et c'est bien comme ça. L'utilisation de nouveaux moyens entretient cette confiance.

Méfions-nous des messages vocaux

De nombreux interlocuteurs, *a fortiori* les plus jeunes, ne consultent pas leur répondeur téléphonique. Pire, si le numéro de la clinique n'est pas enregistré dans le téléphone de votre client, vous risquez de laisser en vain un message à une boîte vocale qui promet un rappel.

Face à ces usages, une solution est de multiplier les messages en adressant un SMS (ou un message privé), voire en envoyant un mail en plus. Ces médias notifient souvent par des fenêtres à ouverture automatique (pop-up bien visibles) les smartphones des clients.

En cas de message électronique (SMS, MP...) il est recommandé de :

- commencer le message par les mots : « De Clinique vétérinaire XYZ » afin que l'aperçu du message éveille l'intérêt en annonçant en clair l'émetteur ;
- indiquer le numéro de rappel pour que le client clique directement sur le numéro inclus dans le message.

Annoncer l'irréversible en regardant son client

Il arrive que l'éventualité de l'euthanasie ou du décès de l'animal ait été envisagée à l'admission. Dans ce cas, l'autorisation de pratiquer une euthanasie a pu être prévue dans le contrat de soin.

En revanche, parfois, l'annonce et la prise de décision d'euthanasie sont des urgences.

Dans ce cas, une conversation directe avec la famille est souhaitable. Elle permet d'informer, de préparer les familles et de recueillir la demande d'euthanasie.

Proposer un appel en visio, sur un smartphone (Whatsapp, Messenger) ou sur un ordinateur (Skype, Whereby, Google Meet...), enrichit la communication avec la famille en :

- permettant le contact visuel qui transmet le non-verbal ;
- mettant en œuvre son empathie pour la famille.

Bien entendu, le chirurgien, en pleine laparotomie, ne pourra pas être face à la caméra et préférera des systèmes mains libres (voire « tête-penchée-sur-l'épaule-pour-tenir-le-combiné »). D'autres membres de l'équipe peuvent proposer cette visio aux familles qui pourront choisir de parler et voir une personne connue.

Notons que certains dispositifs (Google Meet par exemple) permettent l'enregistrement de la conversation (penser à en informer vos clients), élément de preuve du consentement de votre interlocuteur.

La signature électronique de document

En attendant que nos logiciels de clientèle proposent des solutions intégrées de signature électronique de documents, nous pouvons recueillir un écrit (électronique) de cette demande d'euthanasie.

Par exemple, il est possible de demander un mail émis du compte du client d'après un modèle à copier-coller ; d'adresser un document par mail, en demandant le retour signé par mail ou par photo ; d'utiliser une plateforme de signature électronique dont certaines (Signrequest par exemple) sont gratuites.

Encore une fois, ces moyens de recueil de consentement à distance sont des éléments de preuve qui viennent compléter un dossier en cas de différend. Ils prouvent aussi et surtout notre objectif de faire face à l'urgence imposée par l'état de santé de l'animal et le respect de son intérêt.

Je gage que plus nous serons à l'aise avec ces procédures et outils, plus ils rentreront dans notre quotidien avec naturel, moins les clients tenteront de discuter un accord non scriptural.

Ce qui compte est d'arriver à mettre en avant dans chacun de ces documents un avantage pour l'animal et le client. Pour une euthanasie en urgence ou en l'absence du responsable de l'animal, recueillir cette demande à distance permet d'avoir les mains libres pour agir dans l'intérêt de l'animal. ■