

TRANSCRIPTION
Temps audio : 0:08:41

Le décès de son père, point de départ d'une quête pour l'amélioration de la qualité.mp4

[00:00:10] En tant qu'infirmière autorisée, en tant qu'administratrice de deux résidences pour personnes âgées, j'ai modifié considérablement mon approche. Je fais preuve de beaucoup plus d'empathie. Je suis beaucoup, beaucoup plus compatissante. J'en attends plus de mes infirmières. J'incite les familles à venir me faire part de leurs préoccupations dès que possible. Je leur donne l'assurance que cela n'entraînera pas de répercussions, parce que je ne le permettrai pas.

[00:00:36] Mon père s'appelait Herbert Strasser. Il aurait probablement voulu que je commence par vous dire qu'il était officier de la GRC à la retraite parce que c'était ce dont il était le plus fier. Le cas de mon père est donc très complexe. Il souffrait d'une multitude de problèmes. Il avait été traité dans trois établissements, ce qui est très déroutant pour le système médical. C'était très déroutant pour lui. C'était très déroutant pour notre famille.

[00:01:04] En août 2011, il s'est réveillé, a pris ses médicaments comme il le faisait toujours. Je pense qu'il souffrait d'une légère hypertension artérielle. Il avait des petits problèmes de cholestérol. Il est allé dans son jardin pour observer les oiseaux. Il vivait dans une superbe résidence à Belleville. Il s'est effondré au sol tout d'un coup. Il est resté assis par terre et disait qu'il ne pouvait rien sentir à partir de la taille, rien du tout.

[00:01:22] Nous avons appelé l'ambulance qui l'a emmené à l'hôpital. Quand il est arrivé à l'hôpital de la ville la plus proche, ils ont pensé qu'il s'agissait probablement d'un accident vasculaire cérébral. Au bout de six heures et après avoir fait de nombreux examens et de nombreuses consultations, ils l'ont envoyé dans un grand hôpital universitaire. Je suis entrée et j'ai parlé au chirurgien. Il a dit qu'il pouvait soit avoir fait un accident vasculaire cérébral, soit avoir eu une décompression vertébrale, qui exercerait une pression sur les nerfs et serait potentiellement réversible, soit souffrir du syndrome de la queue de cheval [ph 0:01:56]. Le syndrome de la queue de cheval se produit lorsque votre colonne vertébrale se termine par un faisceau de nerfs. Mon père avait une sténose spinale. Sa colonne vertébrale s'est tellement comprimée qu'elle a brisé ce faisceau de nerfs. Il fallait l'opérer dans l'urgence et relâcher cette pression sans attendre. L'opération a été planifiée pour le lendemain. Cela n'est pas très urgent, n'est-ce pas? C'est ce que j'ai pensé, étant donné la situation dans laquelle il se trouvait.

[00:02:17] Eh bien, le médecin a dit que, pour des motifs budgétaires, il n'était pas possible d'opérer mon père cette nuit-là. Il n'était pas dans le budget.

[00:02:27] Il était dans la salle de réveil et nous attendions de savoir comment il allait. Une infirmière munie d'une planchette à pince est entrée dans la salle d'attente pleine de monde et a crié notre nom. Elle nous a fait un rapport complet devant beaucoup de monde et a ensuite fait de même avec les autres familles.

[00:02:47] Mon père était pressé d'aller au centre de réhabilitation. Deux semaines plus tard, il y était. C'est ce qu'il souhaitait et ce dont il avait besoin. Nous avions beaucoup d'espoir.

[00:03:00] J'allais souvent le voir et j'avais remarqué au cours d'une de mes visites qu'il buvait carafe d'eau sur carafe d'eau. Alors je lui ai demandé : « Pourquoi tu fais ça? » Et il m'a répondu : « Je m'occupe les mains. Je m'ennuie tellement. » Sur le chemin du retour ce jour-là, je me suis dit qu'il était diabétique. J'étais sûre qu'il était diabétique. On ne boit pas autant d'eau comme ça.

[00:03:18] Ce soir-là, j'ai appelé pour leur demander s'ils pouvaient vérifier son taux de glycémie. Il était de 47. Un chiffre tellement élevé qu'il ne figure pas sur le diagramme. Ils l'ont tout de suite emmené à l'hôpital.

[00:03:29] Quand il est arrivé aux services d'urgence, à cause de sa glycémie, ils ont également établi qu'il avait de la température. Le médecin et le personnel des urgences avaient donné l'ordre que si son taux de glycémie était à un certain niveau, il pourrait retourner au centre de réhabilitation le lendemain matin. Mais ça n'a pas été le cas et il y est tout de même retourné. Pour couronner le tout, il y est retourné avec de la fièvre. Pendant cinq jours, son état a continué de se détériorer et sa santé a continué de décliner. Son taux de glycémie n'était jamais stable.

[00:03:57] Alors mon père est retourné à l'hôpital de Kingston pour la deuxième fois. Il était très malade. On lui a dit qu'il y retournait parce qu'il semblait avoir un abcès dans le dos. Il avait une infection dans le sang. Il avait aussi une infection urinaire.

[00:04:13] Il aurait dû quitter le centre de réhabilitation immédiatement et voir son équipe neurologique. Il n'aurait pas dû aller chez n'importe quel médecin de garde à ce moment-là. Cela a également été une erreur. Ils ne connaissaient pas son dossier.

[00:04:25] Il souhaitait retourner à Belleville, parce qu'après le drainage de son incision, il n'avait apparemment plus aucune raison de rester. Il ne recevait aucun traitement. Son IV a été interrompu. Ses antibiotiques ont accidentellement cessé d'être administrés au cours de cette période, de sorte que l'antibiotique qu'on lui donnait ne traitait pas sa colonne vertébrale.

[00:04:44] Environ six heures après son arrivée à l'hôpital de Belleville, il a été testé positif à la bactérie *C. difficile*. Il était gravement déshydraté. Sa tension artérielle systolique était à 60. Il souffrait d'une insuffisance rénale, comme ses résultats du laboratoire de Kingston l'indiquaient. Personne n'a rien fait pourtant. Le muguet dans sa bouche était tellement développé qu'il ne pouvait plus manger et il s'est mis à vomir. C'est dans cet état qu'il a été transféré : stable.

[00:05:12] Il s'est retrouvé aux soins intensifs cinq jours plus tard. Il s'est avéré que mon père avait une forme sévère de la maladie due à la bactérie *C. difficile*. Son côlon était macéré. Aucun retour en arrière n'était plus possible à partir de là. Sa colonne vertébrale se désintégrait, son cou se désintégrait. Il souffrait d'ostéomyélite. L'abcès s'est étendu de la base de la colonne vertébrale jusqu'au cou. Et il est décédé ce jour-là.

[00:05:41] Mon père était quelqu'un d'entier. Il n'y avait pas d'entre-deux avec lui. Si vous aviez une tâche à effectuer, il fallait la faire correctement. Il était très professionnel et n'en attendait pas moins d'autrui. Il faisait aussi partie intégrante d'une « fraternité », et il respectait ces « fraternités ». Donc si vous êtes policier, vous faites partie d'une fraternité. Et si vous êtes médecin, vous aussi faites partie d'une fraternité. Il avait foi en ce genre d'arrangement et croyait au respect que les professionnels se doivent les uns les autres.

[00:06:10] Je pense que la génération de mon père a encore une grande foi envers les médecins. Elle croit dur comme fer à leur toute-puissance quasi divine et ne veut pas jouer les trouble-fête. C'était un parfait concours de circonstances selon le médecin légiste. Il a dit : « Votre père était un homme très malade. Il souffrait d'une multitude de problèmes de santé et tout le monde a regardé et laissé faire. »

[00:06:31] La communication a été l'un des domaines qui ont été le plus mal gérés dans le cas de mon père. Les infirmières ne communiquaient tout simplement pas avec les médecins ni avec lui. Et il y avait tellement d'équipes impliquées. Il y avait un groupe A et un groupe B et un groupe C. Mon père m'a dit : « Crois-moi, la main droite ignore ce que fait la main gauche. » Un soir, ils ont laissé une collation sur l'étagère. Cela se reproduisait soir après soir. J'ai commencé à suivre la jeune fille qui l'avait déposée dans le couloir et j'ai dit : « Hé, vous avez laissé sa collation sur l'étagère. Comment peut-il la prendre? Elle a répondu : « Je ne sais pas. C'est ce que je fais tous les soirs. » Et j'ai répondu : « Mais il est paralysé. Comment peut-il prendre cette collation? » « Je ne sais pas. » C'est tellement frustrant.

[00:07:18] Ce qui a changé depuis que mon père est décédé, c'est la façon dont ils présentent les rapports postopératoires. Ils ne se tiennent plus à l'embrasure de la porte en détaillant le contenu du rapport en criant. Et l'équipe des maladies infectieuses a amélioré ses protocoles

visant à identifier les patients présentant un risque de C. difficile et à sensibiliser l'ensemble des personnes concernées à l'utilisation des antibiotiques.

[00:07:42] Ces améliorations ont été recommandées et ont également été prises en compte à l'Hôpital de Belleville. Cela comprend l'ajout d'un bilan comparatif des médicaments les fins de semaine et les jours fériés, un nombre limité de transferts, à moins d'une situation d'urgence, et un rapport de médecin face à face.

[00:08:02] Je pense que mon père serait vraiment très fier à l'idée de participer à Patients pour la sécurité des patients du Canada parce que nous accélérons le changement à la suite de ce qu'il s'est passé dans son cas. Je pense qu'il serait heureux que nous fassions quelque chose.

[00:08:19] Si j'avais un message à livrer au personnel soignant à travers le pays, ce serait que c'est un honneur de soigner les gens et que nous ne sommes pas allés dans le secteur de la santé sans raison. Il ne faut jamais oublier cette raison et continuer à réfléchir avec votre cœur et être compatissant.

FIN DE LA TRANSCRIPTION