

TRANSCRIPTION:

Vidéo: The Impact of Disclosure Second Victim of Harm

- [00:00:05] Dès notre plus jeune âge, on nous apprend à dire « Je suis désolé ».
- [0:00:09] Que nous ayons blessé quelqu'un émotionnellement ou physiquement, nous apprenons qu'il faut nous excuser et accepter les excuses avec grâce.
- Je veux vous dire que je suis désolée.*
- [0:00:20] Nous prenons la responsabilité de nos actes et nous tirons des leçons de ce que nous avons appris et pardonné
- [0:00:28] J'aimerais avoir eu cette chance.
- [0:00:31] Je vous ai rencontré il y a environ 12 ans.
- [0:00:35] Je travaillais alors comme infirmière depuis huit ans.
- [0:00:36] J'adorais exercer mon esprit critique, aider les autres, soigner les patients et travailler en équipe.
- [0:00:41] À cette époque, je travaillais aux services d'urgence.
- [0:00:44] Je travaillais à temps partiel et j'acceptais avec plaisir des quarts supplémentaires, surtout le week-end.
- [0:00:49] Nous n'avons jamais su qui vous a trouvé entre la vie et la mort, endormi dans un boisé.
- [0:00:56] Un passant a vu que vous étiez malade, que du sang coulait de votre bouche et qu'il n'y avait personne autour.
- [0:01:00] Il a donc appelé une ambulance.
- [0:01:09] Lorsque les ambulanciers sont arrivés, ils ont agi rapidement.
- [0:01:12] Votre tension artérielle était basse et votre pouls faible; ils ont pensé à une hémorragie gastro-intestinale.
- [0:01:16] Ils vous ont donné de l'oxygène, vous ont branché à un moniteur et à un soluté, puis ils ont appelé l'urgence.
- [0:01:23] J'étais l'infirmière responsable ce jour-là.
- [0:01:23] J'ai demandé à mon équipe de préparer la salle de réanimation et nous avons informé le médecin.
- [0:01:29] En route vers l'hôpital, vous avez commencé à vomir.
- [0:01:33] Vous étiez à quelques minutes de l'hôpital et tout le monde était prêt à vous soigner.
- [0:01:35] C'était une journée très occupée.

[0:01:40] À cette époque, il n'y avait pas de procédé de triage officiel en place.

[0:01:42] L'unité était si occupée, il manquait une infirmière et il y avait seulement un médecin de garde.

[0:01:49] Le médecin de garde a posé un diagnostic d'hémorragie gastro-intestinale.

[0:01:52] On a appelé l'intensiviste et le chirurgien de garde.

[0:01:55] Ils ont donné des ordres verbalement et par écrit.

[0:01:59] Il fallait vous admettre aux soins intensifs.

[0:02:01] On allait devoir vous opérer, mais avant, il fallait vous donner des médicaments.

[0:02:06] On m'a demandé de traiter l'ordonnance de médicaments et d'obtenir la médication immédiatement.

[0:02:12] Je n'avais jamais entendu parler de ce médicament.

[0:02:15] Je n'étais pas certaine de bien lire le nom du médicament, donc j'ai demandé une clarification.

[0:02:18] Le médecin a clarifié.

[0:02:21] Nous n'avions pas le médicament sur place; j'ai donc dû appeler la pharmacie rapidement.

[0:02:28] Quand j'ai parlé au pharmacien pour lui expliquer ce dont j'avais besoin, il m'a dit que ce médicament ne figurait pas encore sur notre formulaire.

[0:02:35] Il s'agissait d'un nouveau médicament qui pouvait seulement être commandé par les internistes.

[0:02:40] J'ai expliqué que le chirurgien avait donné cette ordonnance et que le patient était instable.

[0:02:43] Je lui ai demandé de nous envoyer le médicament rapidement et lui ai dit qu'on discuterait des formalités plus tard.

[0:02:49] Le temps filait et j'ai avisé l'équipe que le médicament était en route.

[0:02:56] La boîte à droite a été envoyée dans le convoyeur. Elle n'était pas exactement comme sur l'ordonnance et je n'étais pas certaine qu'il s'agissait du bon médicament.

[00:03:02] Je devais vérifier.

[0:03:04] Je les entendais dans la salle de réanimation demander où était le médicament.

[0:03:07] J'ai fait des recherches rapides sur ce médicament que je n'avais jamais administré auparavant.

[0:03:14] J'ai consulté plusieurs sources, y compris notre manuel hospitalier de médication intraveineuse.

[0:03:16] Je n'ai rien trouvé de précis me permettant de prendre une décision éclairée.

[0:03:23] Je devais parler à quelqu'un.

[0:03:24] L'unité semblait de plus en plus occupée.

[0:03:30] J'ai demandé à mes collègues et ils ne savaient pas non plus.

[0:03:30] Une infirmière a dit qu'il semblait s'agir du bon médicament et que je devrais demander l'avis du médecin.

[0:03:37] J'ai montré la boîte au médecin.

[0:03:40] Il a dit : « Oui, c'est bien cela. » Donnez-lui la dose complète. Faites une injection en bolus immédiatement.

[0:03:45] Vous étiez si malade! Je me suis dépêchée.

[0:03:48] La seringue n'était pas encore complètement vide quand vous avez commencé à vomir et à gémir de douleur.

[0:03:53] Que se passait-il?

[0:03:54] On a encore donné des ordres et posé des actions.

[0:03:58] Un collègue m'a dit que j'étais demandée au téléphone.

[0:04:00] J'ai décroché et entendu : « Ne donnez pas ce médicament. J'ai envoyé le mauvais. »

[0:04:05] J'ai répondu que je l'avais non seulement déjà donné, mais que j'avais injecté la fiole complète de 5 ml.

[0:04:12] Comment avais-je pu faire cela?

[0:04:12] Nous parlons aujourd'hui du système de santé dans lequel les mesures de protection sont parfois inefficaces ou inexistantes.

[0:04:18] Nous combinons la science et l'expérience et tentons d'améliorer les procédures.

00:04:21] Tout ce que je sais, c'est comment je me suis sentie à ce moment-là.

[0:04:23] Je vous avais fait cela.

[0:04:26] Je vous avais donné ce médicament.

[0:04:27] J'avais empiré votre état.

[0:04:31] Je devais parler au médecin.

[0:04:32] On était en train de vous stabiliser et de vous préparer pour les services de transport d'urgence vers un centre de soins tertiaire.

[0:04:37] J'ai dit à l'intensiviste ce que j'avais fait.

[0:04:39] Il a répondu : « Eh bien, vous l'avez sans doute tué. »

[0:04:42] C'était tout ce qu'il avait à dire.

[0:04:42] Rien de plus.

[0:04:42] Et ensuite?

[0:04:42] J'ai rempli un rapport d'incident et j'ai terminé mon quart.

[0:04:47] Dans les jours suivants, je me demandais comment vous alliez.

[0:04:48] C'est un euphémisme de dire que je me sentais coupable et que j'avais honte.

[0:04:54] Mon gestionnaire m'a demandé si j'en ai tiré une leçon et on m'a dit : « J'espère que vous ne ferez plus cette erreur ».

[0:05:01] J'ai parlé à un autre intensiviste qui avait entendu parler de ce cas, et nous avons appris tous les deux qu'une surdose était possible avec ce médicament.

[0:05:07] Après un court séjour dans le centre tertiaire, vous avez été retransféré dans notre unité de soins intensifs.

[0:05:14] J'ai appris que vous étiez décédé deux semaines après que je vous ai administré le mauvais médicament.

[0:05:20] D'une défaillance de plusieurs organes.

[0:05:23] On a dit que ce n'était pas ma faute.

[0:05:25] Que vous aviez plusieurs problèmes de santé.

[0:05:27] Que vous seriez mort de toute façon.

[0:05:29] Mais je me demande : que serait-il arrivé si je n'avais pas travaillé ce jour-là? Je tiens à vous dire que je suis désolée.

Je suis désolée.

[0:05:33] Je ne voulais pas empirer votre état.

[0:05:36] Je me sens responsable de vous avoir rendu plus malade.

[0:05:39] Je porte la responsabilité des deux semaines de souffrance qui ont suivi et de votre décès.

[00:05:43] Un simple rapport d'incident et une montagne de culpabilité.

[0:05:46] Je tiens à vous dire que je suis désolée.

[0:05:50] J'aimerais que les choses se soient passées autrement, mais il est trop tard.

[0:05:52] J'aimerais que nous arrivions à comprendre tous les faits, toutes les procédures et les subtilités qui ont mené à cela.

[0:05:58] Peut-être que je serais alors libérée d'une partie de ma culpabilité.

[0:06:01] Peut-être que je pourrais dire : « Je suis désolée ».

[0:06:07] Je vous assure que cette expérience m'a aidée à mieux gagner la confiance des patients vulnérables et de leur famille qui ont peur.

Je promets Je promets Je promets Je promets Je promets

[0:06:16] Cet événement m'a poussée à consacrer ma carrière à travailler avec les patients, les familles et les fournisseurs de soins pour rendre les soins plus sécuritaires.

[0:06:21] Je promets de m'informer, d'appliquer les pratiques exemplaires, de faire un temps d'arrêt et de me fier à mon instinct.

[0:06:29] L'objectif de cette diapo est de vous faire savoir qu'aujourd'hui, dans le même établissement, dans la même unité, il y a une meilleure approche, des conversations ouvertes et un signalement des incidents liés à la sécurité du patient.

[0:06:40] On demande au personnel de communiquer l'information et de trouver des solutions aux problèmes.

[0:06:42] Il est ainsi plus facile d'apprendre de nos erreurs.

[0:06:47] Et de transmettre nos apprentissages aux autres.

[0:06:47] Les fournisseurs de soins de santé posent des questions, écoutent et s'expriment.

Avant et après

[0:06:51] Concentrons-nous aujourd'hui sur l'accompagnement de nos collègues, de nos patients et de nos familles, et faisons preuve de ténacité afin de tisser un filet de sécurité solide qui s'appuie sur des procédures sécuritaires où toutes les personnes concernées – celles qui sont proches du patient comme celles qui sont plus loin – savent qu'ensemble, nous améliorerons la sécurité des soins.

[0:07:10] Je promets. Et je suis désolée.

FIN