

TRANSCRIPTION

CPSI Canadian Patient Safety Institute
ICSP Institut canadien pour la sécurité des patients
Donna Davis
Patients pour la sécurité des patients du Canada

[0:00:06] Quand j'ai entendu parler de l'accident de Vance, j'étais au travail à l'hôpital. Je suis infirmière et j'étais en poste quand la GRC a téléphoné pour savoir si je savais où était Vance. Il y avait eu un accident. Un véhicule avait capoté, seulement un véhicule, et par l'immatriculation, ils savaient que c'était le camion de Vance. C'était fin mars. Il faisait froid. Et après avoir appelé à l'aide sans succès, il est parti se trouver un abri. Il a été retrouvé quatre milles plus loin – il avait marché jusqu'à une roulotte vacante. C'est là que nous l'avons trouvé après environ 30 heures de recherche.

[0:00:43] C'était un ange. Mais il pouvait aussi être un petit diable. C'était un adolescent normal. Très, très travaillant. En fait, il travaillait depuis l'âge de neuf ans. Il livrait des journaux sur son cheval. C'était un « Pony Express » dans le secteur de Carievale. C'était un merveilleux joueur de hockey, un patineur fantastique. Et il faisait de menus travaux dans notre ville. Notre ville compte beaucoup de personnes âgées qui l'appelaient toujours pour venir pelleter leur entrée, tondre la pelouse ou déneiger le toit. Et il le faisait. Il était comme ça.

[0:01:21] Nous sommes allés à Regina. Vance se trouvait aux urgences et déjà, on parlait de consommation d'alcool. Nous avons répété à plusieurs reprises au personnel que l'alcool n'était pas en cause. Il avait 19 ans, donc oui, c'était une hypothèse logique. Mais la GRC avait déjà fait son enquête, et ils avaient conclu que l'alcool n'était pas en cause. Vance n'avait pas bu. On ne saura jamais ce qui est arrivé, s'il s'est peut-être endormi. Il travaillait sur des plates-formes de forage, donc, vous savez, il a pu s'endormir, ou essayer de prendre son téléphone ou son changeur de CD. On ne sait pas.

[0:02:07] Et c'est vraiment là que nous avons commencé à comprendre que le personnel ne nous écoutait pas. Ils ont projeté sur Vance le cliché du jeune homme de 19 ans qui avait manifestement bu et pris le volant. Il a subi un examen de TDM. Ils ont déterminé que Vance avait bel et bien une blessure à la tête et donc, le neurochirurgien l'a admis à l'unité de soins intensifs chirurgicaux en observation, parce que, bien sûr, avec les blessures à la tête, il y a le danger qu'il puisse y avoir des saignements dans le crâne et une pression accrue, ce qui peut avoir de graves conséquences.

[0:02:45] Vance a demandé à l'infirmière : « Est-ce que je vais mourir? » Il lui a posé cette question le vendredi : « Est-ce que je vais mourir? » Elle, elle riait et disait : « Il m'a demandé s'il allait mourir, alors je lui ai répondu : "Non, pas sous ma garde." »

[0:03:02] Quand je suis retournée à l'hôpital le samedi, j'ai bien vu que l'état de Vance se détériorait. Il n'était pas aussi alerte. Il souffrait beaucoup plus. Il était confus. J'ai fait part de mes préoccupations au personnel à maintes reprises au cours des trois jours suivants. J'ai mentionné son comportement violent et agressif, qui ne lui ressemblait pas. Et je sais que c'est courant avec les traumatismes crâniens; on voit souvent ça. Mais ce n'était pas Vance. Et quand je l'ai mentionné à l'une des infirmières, elle m'a répondu : « Eh bien, c'est un travailleur pétrolier. Ce n'est pas surprenant. » J'ai dit : « Peu importe, notre fils n'est pas comme ça. Il se passe quelque chose. Quelque chose est en train de changer et de se détériorer. »

[0:03:51] Le dimanche, les choses allaient vraiment mal. C'était évident qu'il n'allait pas mieux. Son état empirait radicalement. Je voyais qu'il était moins conscient de ce qui se passait autour de lui. Nous avons dû le supplier d'ouvrir les yeux, encore et encore. Nous l'avons supplié d'ouvrir les yeux parce que sa sœur Alicia était arrivée du Nouveau-Brunswick par avion et nous voulions qu'il puisse la voir et qu'il sache qu'elle était là. Et finalement, après de longues minutes, il a fini par ouvrir les yeux. Il a des yeux d'un bleu tellement brillant. Il a regardé Alicia et il a dit : « Licia, tu es belle, même si tu es grosse », parce qu'elle était enceinte de sept mois à l'époque.

[0:04:40] Je suis rentrée à ma chambre, à l'hôtel, et à 3 h du matin, j'ai reçu un appel disant que l'état de Vance s'était aggravé et qu'ils allaient refaire un examen de TDM. Et le neurochirurgien, l'infirmière et moi-même avons eu une discussion. Il m'a dit que l'état de Vance était très grave. Et j'étais mal à l'aise pour le neurochirurgien, parce qu'il n'avait reçu aucune information. Le premier docteur qui avait vu Vance était en congé de fin de semaine, et nous avons supposé à tort qu'un transfert avait été fait, que ce docteur prendrait en charge les soins de Vance, mais il ne savait même pas que Vance était là. Il n'y avait pas eu de transfert. Ce pauvre docteur n'était au courant de rien. Vance avait été là toute la fin de semaine. J'ai demandé : « Pourquoi ne m'ont-ils pas écoutée? Pourquoi ne m'ont-ils pas écoutée? Cela fait trois jours que j'essaie de leur dire que l'état de Vance s'aggrave. » Il s'est tourné vers l'infirmière et lui a demandé : « De quoi parle-t-elle? » Et l'infirmière a haussé les épaules. Et c'était la même infirmière qui avait dit à Vance qu'il n'allait pas mourir. Elle était là ce jour-là ou ce soir-là. Elle a haussé les épaules et a dit : « Eh bien, elle a eu quelques inquiétudes au cours des derniers jours. » Et le neurochirurgien a demandé : « Pourquoi est-ce que je n'ai pas vu ce jeune homme? Je suis venu ici tous les jours et personne ne m'a demandé de voir ce jeune homme. »

[0:06:11] Quand le docteur nous a dit que Vance était en état de mort cérébrale – en fait, et il n'a pas vraiment prononcé ces mots; c'est moi qui l'ai fait. J'ai dit : « Il est en état de mort cérébrale, n'est-ce pas? » Et ce pauvre neurochirurgien a juste hoché la tête pour confirmer que Vance était en état de mort cérébrale. Je lui ai répondu : « Si vous pensez que je vais vous croire, vous vous trompez. Pendant quatre jours, vous m'avez dit que ce n'était qu'une blessure mineure. » Et j'ai dit : « Je veux une preuve. Je veux un examen pour prouver qu'il est en état de mort cérébrale. Je veux une scintigraphie de perfusion. »

[0:06:45] Quand nous sommes allés là-bas, il y avait deux techniciens, un homme et une femme, et ils riaient et plaisantaient en installant Vance sur la civière pour la scintigraphie. Et une fois qu'il a été bien installé pour faire l'examen, les deux se sont donné une tape dans les mains au-dessus du corps de Vance, et ça nous a anéantis. Je n'oublierai jamais ce que j'ai ressenti quand j'ai vu que ça leur était égal que ce jeune homme brillant de 19 ans soit déclaré mort après leur examen, et qu'il n'y ait plus d'espoir pour lui.

[0:07:20] C'est la veille du sixième anniversaire de la mort de Vance que nous avons finalement eu une rencontre avec les représentants de l'hôpital. Ce que nous avons à leur dire leur a ouvert les yeux sur ce qui s'est réellement passé. Ils avaient enfin accès à un deuxième point de vue. Ce n'était plus seulement le point de vue des prestataires. La famille a pu raconter ce qu'elle avait vu et vécu.

[0:07:49] Des changements ont été apportés dans la région sanitaire de Regina-Qu'Appelle, et j'espère qu'ils s'étendront partout en Saskatchewan et au Canada. L'une des nouvelles mesures est l'émission d'une alerte provinciale indiquant que l'infirmière qui transfère un patient et l'infirmière qui le reçoit doivent procéder ensemble à une évaluation. Les familles sont désormais invitées et autorisées à participer aux rondes dans les unités de soins intensifs, parce qu'elles savent des choses que les prestataires ignorent. Elles remarquent les différences subtiles dans l'état de leurs proches que les prestataires ne remarquent peut-être pas et qui peuvent être très précieuses.

[0:08:26] Si j'avais un message à transmettre à toutes les parties prenantes du domaine de la santé, aux prestataires, aux communautés et aux patients, je dirais : « Écoutez les patients et leur famille. Voyez-les comme des partenaires dans les soins de santé. » Chaque fois que je raconte l'histoire de Vance, je lui rends hommage et je donne un sens à sa mort. Je fais en sorte que quelque chose de bon résulte de sa mort, des leçons retenues. Je suis optimiste. J'ai vraiment espoir que les choses changent, même si c'est pour une seule personne à la fois. Si, en racontant l'histoire de nos patients, nous pouvons changer les choses pour une seule personne, alors tout cela en vaut la peine.

**CPSI Canadian Patient Safety Institute
ICSP Institut canadien pour la sécurité des patients
PATIENTS FOR PATIENT SAFETY CANADA
PATIENTS POUR LA SÉCURITÉ DES PATIENTS DU CANADA**

FIN