

TRANSCRIPTION

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

[0:00:10] Le 13 mars 2006, j'ai reçu un appel qu'aucun parent ne veut recevoir. C'était la police. On m'a dit qu'il y avait eu un accident au manège militaire d'Halifax. Mon fils était réserviste au sein du régiment d'infanterie The Princess Louise Fusiliers. Il avait 18 ans. Il s'appelle Brad Howell. On m'a dit qu'il y avait eu un accident au manège militaire et que je devais me rendre à l'hôpital. Je pensais qu'il s'agissait d'un accident de voiture, puisque l'événement semblait s'être produit à l'heure où Brad devait revenir à la maison. J'ai donc appelé mes autres enfants pour les informer qu'il y avait eu un accident, que Brad était à l'hôpital et que j'allais le voir. Je leur ai dit que j'allais les rappeler ou les tenir au courant dès que j'avais du nouveau.

[0:00:50] Quand je suis arrivée à l'hôpital, il y avait des policiers et des militaires partout. On m'a aussitôt accompagnée jusqu'au salon des familles. Je me souviens de m'être dit : « S'il vous plaît, pas le salon des familles. Ce n'est pas possible. » J'ai attendu dans la salle et une infirmière est finalement arrivée. Je lui ai demandé : « Comment va mon fils? Je veux voir mon fils. » Elle a répondu : « On ne vous a rien dit? » Me dire quoi? Elle m'a annoncé que mon fils s'était retrouvé écrasé entre un chariot élévateur et un camion. Elle n'a rien pu me dire sur son état et a ajouté qu'un médecin allait bientôt venir me voir. Puis un prêtre est rentré et je me suis dit : « Oh, mon Dieu, pas le prêtre. » C'est là que j'ai compris.

[0:01:49] Quelques jours plus tard, j'ai reçu un appel de l'hôpital. On avait quelque chose à me dire. Je suis me donc rendue là-bas et on m'a expliqué que quand Brad est arrivé, on l'a immédiatement envoyé en salle d'opération pour tenter de lui sauver la vie. Mais l'autopsie a révélé qu'au lieu d'insérer le tube respiratoire dans les poumons, on lui avait accidentellement inséré dans l'estomac. Tout espoir de le garder en vie s'était envolé.

[0:02:33] Apparemment, ses blessures étaient graves. Il n'aurait probablement pas pu s'en sortir de toute façon. Mais on n'a jamais eu la chance de le savoir.

[0:02:45] J'avais l'impression qu'on m'avait presque oubliée. Après la divulgation initiale, j'espérais presque voir les membres de l'hôpital soulagés d'avoir mis toute la situation au clair. Je les ai trouvés très courageux lors de la divulgation. Ils n'ont rien caché. Mais ils ne m'ont pas proposé de suivi ou de personnes à contacter. Ils ne m'ont pas non plus suggéré de groupes de soutien pour personnes endeuillées au cas où notre famille en aurait besoin. Puisque mon fils était un réserviste, l'armée nous a offert un peu plus de soutien et nous envoyait des gens de temps en temps. L'aumônier nous appelait aussi pour voir

comment on allait, ce qui était gentil, parce que nous ne vivions pas en Nouvelle-Écosse depuis bien longtemps. On ne connaissait pas beaucoup de monde. Mais l'hôpital n'a jamais rien fait de plus. On nous avait laissé un numéro de téléphone à contacter si on avait des questions, mais bien sûr, nous n'avions ni la force de prendre les devants ni l'énergie. Quand on vit le deuil d'un enfant, chaque effort nous demande toute l'énergie du monde. Et c'est vraiment difficile d'avancer. Les gens disent qu'il faut y aller un jour à la fois, mais la réalité ressemble plutôt à un souffle à la fois.

[0:04:21] Voilà donc ce qui est arrivé à un de mes fils, une histoire qui a bouleversé la vie de mon autre fils, qui a connu plusieurs pertes importantes d'affilée. Mon père est décédé juste avant Brad, et nous avons dû déménager, ce qui nous a éloignés de membre de la famille et d'amis de longue date. Il avait un trouble d'apprentissage, alors il s'est toujours senti misérable à l'école. À l'époque, il avait 14 ans. Il a essayé de se tuer. Et nous avons traversé une année difficile, à errer dans le dédale du système de santé mentale.

[0:05:01] Il a fait une surdose et je l'ai emmené à l'hôpital où il a été admis, mais pas grand-chose n'a été fait pour l'aider là-bas. L'endroit ressemblait plus à une garderie. Une recommandation urgente a été envoyée à un service externe en santé mentale, mais elle a été mal acheminée. Le temps d'attente avant de recevoir un traitement était très long puisque personne n'arrivait à mettre la main sur les recommandations égarées et qu'apparemment, les recommandations avaient été envoyées vers des télécopieurs qui manquaient de papier. Quand j'ai téléphoné pour demander où se trouvait cette recommandation urgente, la dame au téléphone a répondu : « Nous ne l'avons pas ici. » J'ai donc téléphoné aux services d'urgence qui m'avaient dit avoir envoyé la recommandation et ils m'ont confirmé qu'ils l'avaient bel et bien envoyée. J'ai donc rappelé l'autre personne et elle m'a dit : « Je n'ai pas dit qu'ils ne l'avaient pas envoyée, j'ai dit qu'on ne l'avait pas reçue. »

[0:05:47] « S'il vous plaît, aidez-nous. » Le système était tel que personne ne nous écoutait ni ne nous entendait. C'est déjà tellement difficile de traverser toutes ces choses, de courir après les recommandations, de faire de son mieux, vous savez. Mon fils faisait des choses terribles. Par exemple, il se cachait dans la forêt derrière la maison en plein hiver et me disait : « Tu auras deux fils morts. » On vivait en plein cauchemar. J'ai tout bouclé dans le coffre de ma voiture : les médicaments qu'on avait à la maison, les couteaux, les cordes, tout ce qui me venait à l'esprit, et je dormais avec les clés. J'ai pris un congé de travail, puis j'ai commencé un autre emploi avec un salaire moins élevé, mais qui me permettait d'avoir un meilleur horaire et d'être à la maison quand mon fils sortait du bus. Je m'assurais aussi qu'il monte dans le bus le matin pour se rendre à l'école. Là-bas, il se bagarrait. Il s'est mis à avoir des problèmes en lien avec la drogue et l'alcool. Il était sur une pente descendante. Je n'arrivais pas à faire comprendre aux autres que ses agissements étaient essentiellement le reflet du deuil qu'il vivait. Les gens avec qui on communiquait semblaient plus intéressés par la façon dont ils pouvaient répondre à leurs besoins en tant que partie intégrante du système que par la façon dont ils pourraient répondre à nos besoins en tant que patient et famille. Nous étions désespérés.

[0:06:55] Mon fils allait faire d'autres tentatives. Nous étions toujours suivis par une équipe en santé mentale. Finalement, le psychiatre nous a dit : « Je pense qu'il n'a plus besoin de soins en santé mentale parce que je ne vois pas de menace sérieuse d'automutilation. » Je n'arrivais pas à y croire. Qu'est-ce qui constituait une menace sérieuse? Jusqu'où tout cela devait-il aller? Je ne sais pas si vous imaginez le désespoir que je ressentais et la vigilance dont je devais faire preuve en tant que mère de cet enfant.

[0:07:29] En parallèle, je devais aussi m'occuper de mes deux autres fils qui, comme n'importe quels enfants, avaient leurs propres forces et faiblesses. J'ai été une mère monoparentale pendant de nombreuses années.

[0:07:41] Environ un an après la décision du psychiatre, jour pour jour, mon fils a fait une autre surdose qui a lui été presque fatale. Il était atteint d'une insuffisance hépatique fulminante. Il a nié avoir pris de la drogue ou des médicaments. Il a nié avoir fait une surdose. C'était juste un sixième sens. J'ai simplement eu la chance de le trouver à temps, contrairement à ce qui a pu arriver à bien d'autres parents.

[0:08:12] Les ambulanciers l'ont emmené à l'hôpital pour adultes parce qu'ils ne savaient pas quel âge il avait. Il y avait tellement d'agitation. Au lieu de se retrouver au centre IWK, qui était l'hôpital des enfants, mon fils a donc été admis à l'hôpital pour adulte et il s'est fait évaluer par une équipe là-bas, puis une équipe psychiatrique l'a évalué une fois qu'il était tiré d'affaire et qu'il allait mieux. Cette équipe a été extrêmement utile et nous a donné de bons conseils. Grâce à elle, nous avons réussi à obtenir de l'aide précieuse.

[00:08:52] J'ai écrit à l'hôpital IWK et j'ai demandé qu'on fasse une évaluation des soins qui lui avait été donnés là-bas. L'évaluation a été menée et j'ai eu des excuses. On m'a dit qu'il y avait eu des lacunes très graves dans ses soins et dans son suivi. On m'a dit avoir effectué une évaluation approfondie de son dossier, de ses soins et de son cheminement dans le système de santé mentale pour les jeunes ou le système de santé mentale pédiatrique, et qu'il y avait tellement de lacunes et d'occasions manquées, que nous aurions peut-être pu échapper à cet enfer plus tôt. Mon fils ne se serait peut-être pas retrouvé dans une situation où une greffe de foie lui était presque nécessaire. Il aurait peut-être réussi à s'en sortir plus tôt et à terminer sa scolarité au lieu de faire des allers-retours à l'hôpital.

[0:09:46] Je suis si heureuse maintenant de voir à quel point il a réussi à s'en sortir et de constater qu'on peut guérir et surmonter ce genre d'épreuve lorsqu'on obtient l'aide adéquate.

[0:09:59] J'espère vraiment que ce qu'on retient de notre histoire et de nos expériences, c'est qu'il est important de demander aux gens ce dont ils ont besoin. « Comment puis-je vous aider aujourd'hui? Comment puis-je répondre à vos besoins aujourd'hui? » Ne me dites pas ce dont j'ai besoin. Ne me dictez pas une marche à suivre. Venez me parler,

demandez-moi mon point de vue et ce que vous pouvez faire pour m'aider à avancer en tenant compte de ma réalité. Voilà ce que je souhaite qu'on retienne.

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