

# TRANSCRIPTION

CPSI Canadian Patient Safety Institute  
ICSP Institut canadien pour la sécurité des patients  
BERNIE WEINSTEIN  
MONTRÉAL, QUÉBEC

[0:00:06] J'ai commencé à m'intéresser à la sécurité des patients environ en 2002. Ma belle-mère, Claire Friedman, avait été admise à l'Hôpital général juif. C'était une personne très spéciale. Elle était spéciale parce qu'elle n'était pas une belle-mère comme les autres. Elle ne se comportait pas vraiment comme une belle-mère, mais plutôt comme une amie, de mon point de vue. C'était une personne très active. Elle accordait beaucoup d'importance à ses enfants, et ses trois filles, son fils et ses petits-enfants l'aimaient profondément. Elle restera à jamais gravée dans notre mémoire.

[0:00:47] Nous exigeons des excuses parce que ce qui était arrivé à ma belle-mère n'était pas normal. Elle s'était fait opérer d'un cancer et était en convalescence au service de gériatrie. Puisqu'elle était très active, elle allait toujours se promener dans les couloirs pour discuter avec les gens. Un vendredi soir, comme à notre habitude, nous étions venus lui rendre visite après le travail pour veiller à ce qu'elle mange son souper et pour passer du temps avec elle. Quand nous sommes arrivés, nous l'avons trouvée attachée sur une chaise, à peine consciente. On n'y comprenait rien. Pour tout vous dire, c'était une femme de 80 ans – j'en avais 50 à l'époque – et je n'arrivais même pas à la suivre. Elle marchait dans les couloirs beaucoup plus vite que moi. Elle était en pleine forme le jeudi. Un fournisseur de soins avait été là en après-midi, et ne nous avait fait part d'aucun problème. On a donc questionné le personnel infirmier qui nous a répondu : « Votre mère – belle-mère – a plus de 80 ans. Sa pression artérielle est basse. C'est tout à fait normal. Ça arrive tout le temps. »

[0:01:55] La réponse ne nous avait pas bien rassurés, puisque cette situation ne s'était jamais produite auparavant. Mais encore une fois, nous ne sommes pas des professionnels de la santé et nous avons cru le médecin et le personnel infirmier.

[0:02:05] Nous avions prévu une sortie avec elle le dimanche suivant pour la fête des

comprenais pas ce qu'elle me voulait. Et elle m'a avoué que quelqu'un avait administré le mauvais médicament à ma belle-mère. Je suis sorti de mes gonds. Je ne suis p

lieu d'avoir le médecin et le personnel inf[82.658Fre peireu d'un édeô6 (n et)-5.9 n etlnf[82.658Fen6.6 5oi6 (n  
leu[82.658Fre peireu d'un édeô6 (n et)-5.9 n etlnf[82.658Fen6.6 5oi6 (n