

# ➤ TÉMOIGNAGES DE GRATITUDE

## Le 6 janvier 2015

Sujet : Article paru dans le journal Le Soleil, en date du 4 janvier 2015

Chapeau aux infirmières cliniciennes!

Je ne sais pas dans quelle mesure on a recours à leurs services dans le système de santé. Mais je sais par expérience qu'à l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec, le patient qui a rendez-vous à la clinique de fibrillation auriculaire rencontre d'abord une infirmière clinicienne spécialisée. Par son approche, elle met vite le patient à l'aise, en confiance; elle recueille ainsi les nombreux renseignements nécessaires au travail du médecin. Tout en restant dans les limites de sa fonction, elle peut alors, image à l'appui, indiquer au patient dans quelle partie du cœur semblent se situer les problèmes. Le cardiologue, à son arrivée, a donc devant lui un patient préparé à mieux comprendre ses propos et un rapport (épuré des détails inutiles) rédigé par l'infirmière toujours présente. Le travail du médecin terminé, l'infirmière est toujours disponible pour recevoir les commentaires du patient et surtout pour lui donner un numéro de téléphone pour la rejoindre en cas d'inquiétude ou questionnement, une fois rendu chez lui. Du coup, 80 % (j'exagère à peine) des inquiétudes viennent de tomber. Le traitement n'en sera que plus efficace. Félicitations et mille mercis à ceux qui ont implanté la clinique de fibrillation auriculaire avec un mode de fonctionnement qui m'apparaît accueillant, rassurant et efficace pour le patient, utile et économe en temps pour le médecin et, au bout du compte, économique pour le système de santé.

Monique Bonhomme

Trois-Rivières

## Le 17 novembre 2014

Aux chefs cuisiniers et à toute l'équipe,

Vous travaillez dans l'ombre, mais comme patiente, je tiens à vous remercier pour la qualité de vos repas que vous réussissez même à personnaliser! J'ai apprécié chaque repas et j'ai aimé particulièrement vos potages et vos poissons (avec la sauce béchamel). Merci beaucoup à vous et à votre équipe, car ceci m'a permis de me remettre en forme avant le retour à la maison.

Michèle Caron

## Le 26 octobre 2014

Monsieur le Directeur,

Je ne peux passer sous silence mes commentaires qui sont excellents pour votre hôpital et qui viennent du fond du cœur. J'ai été hospitalisée du 14 au 24 octobre et mon médecin traitant était le docteur Geneviève Dion à qui je lève mon chapeau. C'est une femme extraordinaire qui est très à l'écoute de ses patients ainsi que madame Marie-Ève Pouliot, infirmière responsable qui est aussi une femme admirable, sans oublier le docteur Provencher, pneumologue, qui est très très gentil et enfin, le chirurgien, docteur Rosaire Vaillancourt, que j'ai déjà rencontré et qui doit m'opérer très prochainement et en qui j'ai entièrement confiance. J'ai 73 ans et je n'ai jamais reçu de tels soins comme à votre hôpital, que ce soit médecins, infirmiers, préposés, inhalothérapeutes, entretien ménager allant jusqu'aux brancardiers... tous sont vraiment sympathiques. Je vois que la bonté, la gentillesse, le respect, le besoin de reconforter, la compréhension, le sourire, et j'en passe, sont toutes des maladies contagieuses dans votre hôpital, car tout le monde qui y travaille est extraordinairement fantastique. J'étais au 5<sup>e</sup> étage, mais partout où j'ai dû passer pour plusieurs examens ou explications pour ma future chirurgie, tous les gens étaient supers et rassurants. Je dois aussi vous dire que votre établissement est très bien désinfecté, c'est très propre et la nourriture est assez bonne. Je n'oublierai jamais mon séjour chez vous et même étant assez malade, je me permets, à mes yeux, de qualifier votre hôpital comme un 5 étoiles. Un gros merci à tous ceux concernés que je n'oublierai jamais.

Denyse Jobin

### Le 21 octobre 2014

Monsieur le Directeur général,

Par cette lettre, je tiens à remercier le Service de médecine interne de l'IUCPQ, tout particulièrement les docteurs Dubé et Raby pour les bons soins donnés à mon père, Gaston Allard, décédé le 3 octobre dernier. Papa a été hospitalisé à plusieurs reprises à l'Institut durant l'été et je dois souligner le travail remarquable de cette équipe. J'en profite aussi pour remercier chaleureusement tout le personnel du 7<sup>e</sup> pavillon central pour leur dévouement et leur sollicitude. De plus, je ne pourrai passer sous silence l'excellent travail de l'externe Quentin Perreault-Lapointe, qui par son empathie a su apporter soutien et réconfort à papa sur ses derniers milles. Bref que de bons mots... Merci du fond du cœur.

Suzan Allard et sa famille

### Le 22 septembre 2014

Objet : Lettre de remerciement – PPMC

Monsieur le Directeur général,

En janvier 2012, j'ai été diagnostiqué avec une insuffisance cardiaque à l'Institut. J'ai un suivi annuel avec mon cardiologue, le docteur Gérald Barbeau, qui m'a référé au PPMC en juin dernier. Je rencontre une infirmière (Julie Delarosbil), un kinésiologue (Thierry Gaudet-Savard) et une nutritionniste (Nathalie Verret) sur une période d'un an. Le PPMC m'a grandement aidé à changer mes habitudes de vie puisque je suis maintenant plus actif, j'ai perdu beaucoup de poids et je mange beaucoup mieux, soit des produits frais, nutritifs et bons pour la santé. Ma conjointe bénéficie également de ce programme puisque nous sommes une inspiration l'un pour l'autre. Tous ces efforts donnent des résultats et me motivent à continuer. Pour ma part, j'ai arrêté de fumer depuis presque un an et je suis déterminé à ne jamais recommencer. Le PPMC m'a permis de m'épanouir davantage et de prendre conscience de l'importance d'une vie saine. Je tiens personnellement à remercier toute l'équipe pour leur bon travail, leurs conseils et leur dévouement. Je suis très fier de ce que j'ai accompli jusqu'à maintenant et vous m'avez donné les outils pour y arriver. Encore une fois bravo à toute l'équipe et félicitations pour votre programme.

François Poulin

Québec

### Le mardi 12 août 2014

Objet : Notre très grande appréciation des services de soins palliatifs et de fin de vie et de l'équipe soignante du 3<sup>e</sup> Notre-Dame

Monsieur le Directeur général,

Par la présente, nous, les enfants et petits-enfants de la famille d'Edgar Corriveau et de Rolande Poulin, tenons à vous exprimer la très grande satisfaction ressentie lors du passage de Rolande Poulin à l'unité des soins palliatifs du 3<sup>e</sup> Notre-Dame. Au cours des neuf semaines (juin, juillet, août) de son séjour à cette unité, pour y vivre les étapes finales de l'évolution d'un cancer, notre mère a été traitée avec le plus grand respect et une attention médicale de tous les instants par un personnel professionnel, dévoué, dédié et engagé. Grâce à ces personnes de grande valeur (médecins, infirmières, préposés, etc.), notre mère a pu vivre les derniers jours de sa vie dans la plénitude, le respect de ses valeurs profondes et une certaine qualité de vie. Nous sommes persuadés que cette présence permanente et rassurante de vos gens ont permis à notre mère de mieux faire face à l'angoisse et à l'incertitude de la fin de vie. Quant à nous, les proches, nous avons toujours été considérés avec beaucoup d'attention et de compréhension et en aucun moment, nous nous sommes sentis de trop ou dérangeants dans le protocole de soins administré à notre mère. La détérioration visible et la mort d'une personne chère ne sont pas des étapes de la vie qui sont plaisantes à passer, mais votre équipe de soins du 3<sup>e</sup> Notre-Dame nous a grandement aidés à vivre ce passage de la vie de notre mère dans la dignité et le respect. Grands et chaleureux remerciements à toute l'équipe.

Louise, Michel, Ann Corriveau et leurs enfants

Proches de Rolande Poulin, décédée le 7 août 2014, à l'Unité des soins palliatifs et de fin de vie du 3<sup>e</sup> Notre-Dame

### Le 19 juillet 2014

Objet : échographie cardiaque

Madame, Monsieur,

Lors de mon hospitalisation pour une chirurgie cardiaque, du 12 au 28 mai 2014, je tiens à remercier sincèrement madame Geneviève Cabana. Je peux vous dire qu'elle prend son travail à cœur et elle fait un travail remarquable. J'ai beaucoup apprécié son geste vu que j'étais dans l'impossibilité de le faire. Je tiens à la remercier encore, car c'est une personne formidable que je n'oublierai jamais. Veuillez agréer Madame, Monsieur, mes salutations les plus distinguées.

Christian Meunier

Roberval

**Le 18 juin 2014**

Sujet : Remerciements pour chirurgie de remplacement de pacemaker / défibrillateur

À qui de droit,

Mon épouse Micheline et moi tenons à remercier sincèrement tous les médecins spécialistes, les internistes et les techniciennes du Service d'imagerie de cardiologie, les infirmiers/ères et le personnel de service aux bénéficiaires du 4<sup>e</sup> Ouest et de la salle d'opération pour tous les soins professionnels que vous m'avez administrés lors de ma chirurgie de remplacement de mon pacemaker / défibrillateur et de mon séjour à l'IUCPQ du 10 au 12 juin 2014. Nous soulignons la bonne humeur, le sourire, la consécration de tout le personnel incluant l'accommodement constructif des patients de langue anglaise. Sachez que le tout reconforte les patients. De plus, nous remarquons le mixte de professionnels expérimentés et de jeunes à l'entraînement et à la formation, ce qui augure bien pour la relève. Micheline et moi célébrons un exemple de réussite de notre système de santé qui trop souvent se voit flagellé de commentaires inopportuns. Nous autorisons la diffusion de cette missive.

Micheline et Michel Marengère

Québec

**Le 10 mai 2014**

Hommage

Depuis quelques années, dû à une détérioration de mon état, j'ai consulté plusieurs médecins et hôpitaux différents du réseau de la santé. Je me fais donc un devoir de souligner mon appréciation des soins reçus dans votre établissement et tout particulièrement à la docteure Isabelle Labonté et à l'équipe dont elle fait partie. Lors de notre première rencontre, je me souviens dans quel état je me trouvais. Après de multiples consultations en gastrologie, neurologie, ophtalmologie, cardiologie et hématologie, j'étais moralement et physiquement dans un état de détérioration avancé. Je n'avais plus d'espoir de guérison et j'avais le sentiment que j'étais rendue à la fin de ma vie. Docteure Labonté, au premier contact, j'ai senti à votre égard une volonté de m'aider. Par votre approche, vous m'avez témoigné de la patience et une écoute dont j'avais besoin. Vous avez établi un climat de confiance, ce qui m'a permis de briser la barrière de communication que j'avais établie avec certains de vos confrères. Vous m'avez dit, je vous prends en main et vous avez tenu parole. J'apprécie le support que vous me témoignez et le réconfort dans l'évolution de ma situation. Comme je vous l'ai dit, dans un sens, vous m'avez sauvé la vie. Il n'y a pas juste les soins que vous m'avez prodigués qui ont contribué à mon amélioration, c'est surtout votre attitude à mon égard qui a produit cette étincelle dont j'avais besoin pour poursuivre mon chemin. Pour tout cela, je vous dis un gros MERCI à vous personnellement, Docteure Isabelle Labonté, et à l'équipe dont vous faites partie. Je tiens à remercier également l'équipe de l'urgence pour vos bons soins et un petit mot au personnel de support et d'entretien pour les petits gestes et paroles qui vous semblent anodins à notre égard, mais qui nous font chaud au cœur. Avec toute ma gratitude,

France Pouliot

Québec

**Le 2 mai 2014**

Objet : Remerciements au personnel du département du 4<sup>e</sup> Ouest

Monsieur le Directeur général,

Le 23 avril dernier, ma mère, Jeannine Beaulieu, a été transportée par avion-ambulance à votre hôpital en vue d'être soignée pour un infarctus du myocarde. Elle a reçu de très bons soins de la part du personnel du département de cardiologie au 4<sup>e</sup> Ouest. Nous vous en remercions. De ce fait, mon père, ma sœur et moi-même voulons souligner particulièrement le travail et l'accueil de monsieur Michel Fortin, mesdames Geneviève Lemire et Stéphanie Gauthier, infirmier et infirmières au département 4<sup>e</sup> Ouest en cardiologie. Ils ont fait preuve d'une grande écoute, d'un soutien remarquable malgré leur charge de travail. Nous avons senti un support très humain de leur part, ce qui nous a permis de guider notre mère dans cette situation quelque peu déroutante pour nous. Nous tenons à ce que ces personnes soient informées de nos remerciements et à leur dire toute notre appréciation face à leur travail. Ce sont des gens comme eux qui font une différence lorsque des familles qui accompagnent un malade doivent se retrouver en milieu hospitalier. Au nom de mon père Raymond, ma sœur France et moi-même, merci encore une fois.

Sylvie Brochu

St-Jean sur Richelieu