

*Merci! Merci!*  
**TÉMOIGNAGES  
DE PATIENTS**  
*Merci!*



INSTITUT UNIVERSITAIRE  
DE CARDIOLOGIE  
ET DE PNEUMOLOGIE  
DE QUÉBEC  
UNIVERSITÉ LAVAL

La gratitude ouvre la plénitude de la vie.

Elle change le déni en acceptation, le chaos en ordre, la confusion en clarté.

Elle peut changer un repas en festin, une maison en foyer, un étranger en ami.

~ Anonyme

Bonjour,

Nous remercions tous les usagers qui ont accepté que soient publiés leurs témoignages de gratitude envers le personnel, les médecins et les bénévoles pour les soins et services reçus à notre établissement.

Nous souhaitons que cet ouvrage serve à mettre en valeur tous ceux et celles qui, dans leurs occupations professionnelles respectives, ont à cœur la santé et le bien-être de notre clientèle et c'est avec toute notre reconnaissance que nous leur dédions ce recueil.

Bonne lecture!

Mise à jour le mardi, 13 décembre 2022

---

ANNÉE 2022



16 juillet 2022

Bonjour,

*Il y a exactement un an (16 juillet 2021), j'ai été opéré à l'IUCPQ, et en ce jour d'anniversaire (1 an, il faut célébrer ça!), je veux vous signifier toute ma reconnaissance envers le docteur Éric Charbonneau et son équipe. Ma santé est excellente, je vais très bien et je suis en très grande forme.*

*Je tiens donc à remercier vivement le docteur Charbonneau, toute son équipe, toute l'équipe des soins intensifs ainsi que l'équipe des soins post-opératoires pour l'excellence des soins reçus ... c'était un service 5 étoiles!*

*Bravo à tous ces professionnels et un grand Merci,*

Yvan Lord



29 juin 2022

Bonjour,

*Ma mère a été hospitalisée le 3 juin dernier pour une chirurgie cardiaque avec le Dr Dagenais.*

*Je voulais vous témoigner de toute notre satisfaction face aux services reçus. Nous avons grandement apprécié la qualité des soins, l'approche humaine tant du Dr Dagenais, que du personnel soignant et du personnel administratif. Leur professionnalisme et leur approche ont grandement aidé à traverser cette épreuve.*

*Merci.*

Barbra Tremblay pour Lise Ouellet



1<sup>er</sup> juin 2022

Bonjour,

*Mon père a récemment séjourné aux soins palliatifs de l'IUCPQ où il est décédé. Je voulais simplement présenter nos sincères remerciements à toute l'équipe des SP pour la façon dont mon père a été soigné. Tous les membres du personnel (préposés, personnel infirmier, résidente (Laurence) et Dre Provencher, Dr Desjardins) ont démontré un professionnalisme hors du commun. Mon père, en fin de vie, nous a mentionné sa grande satisfaction et sa paix d'esprit d'être entouré de vos équipes. Il est décédé doucement sans souffrance entouré de sa famille et des membres des SP de l'IUCPQ.*

*Merci encore !*

Yvon Audet



22 mai 2022

Un grand MERCI à tous le personnel de l'établissement, de toutes catégories de profession de l'établissement. Un service 10 étoiles pour mon séjour.

Les sourires, les échanges, la tendresse et la mise en confiance ne font d'autre de se sentir en sécurité.

FÉLICITATIONS ♥

Amitié sincère,

Guy Hudon



17 avril 2022

Objet : Merci à tous le personnel

Bonjour,

Je sais que mon message arrive tard, mais mieux vaut tard que jamais.

En octobre dernier, je suis allé à l'urgence car j'avais un léger inconfort intermittent dans la poitrine depuis 4 jours. À mon arrivée, j'ai été pris en charge rapidement et professionnellement. On m'a diagnostiqué une angine instable et on m'a posé un stent par angioplastie.

Je suis sorti de l'hôpital quelques jours plus tard... pour y revenir 2 jours plus tard pour les mêmes douleurs. Et j'ai subi une nouvelle angioplastie pour découvrir un spasme dans une artère qui a été débloquée par de la nitro.

Depuis, tout va bien. Et je suis aussi surveillé pour une insuffisance mitrale qui entrainera une chirurgie je ne sais pas quand.

**Je tiens à remercier tous les préposés, le personnel infirmier et médical pour vos bons soins, autant à l'urgence que sur les 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> étages.**

Merci pour votre empathie, votre écoute, votre propension à demander et à voir quand on a besoin d'aide sans qu'on ne le demande.

Vous êtes des gens vraiment dédiés à votre travail et au bien-être des patients qui ne sont pas toujours patients soit à cause de leur douleur ou simplement de par leur personnalité. C'est grâce à vous tous si j'ai gardé le moral durant cette épreuve surprise, difficile et stressante.

Je vous remercie d'avoir fait en sorte que mes jeunes enfants aient un père encore pour de nombreuses années et je sais que je serai bien traité lors de ma chirurgie pour la valve mitrale, peu importe quand cela arrivera.

Merci de tout cœur.

Marc Dufresne



16 avril 2022

Objet : Sincères remerciements

Bonsoir

*Dans la nuit du 15 avril, j'ai dû passer la nuit pour me faire soigner à l'urgence de l'IUCPQ. J'y ai été prise en charge par une équipe attentionnée et pleine d'empathie. Que ce soit les infirmières, préposés, technicien en ECG, médecins, tous m'ont offerts des services remplis de sollicitude.*

*Je sais que tous les travailleurs de la santé se sont épuisés au travail durant cette interminable pandémie, mais malgré tout, ils demeurent souriants et professionnels en tout temps.*

*Merci chers anges gardiens. Vos bons soins m'ont certainement aidé à récupérer plus rapidement.*

*I Bouchard*



*22 février 2022*

*Mesdames, Messieurs,*

*Je constate qu'il s'agit encore une fois de la campagne annuelle de levée de fonds pour l'IUCPQ. Cela me rappelle le bon travail que votre Institut a fait au fil des décennies, aidant des gens comme moi à continuer à vivre une vie normale sous les soins professionnels de votre personnel médical. Cela me rappelle aussi la compassion, la gentillesse et le professionnalisme que j'ai trouvés dans votre hôpital. J'appelle cette histoire... « Le médecin inconnu ».*

*Un après-midi, à l'âge de 65 ans, je suis arrivée à votre urgence avec une douleur irrégulière allant du poignet gauche au coude. J'ai été vu par un médecin-urgentiste qui m'a envoyé pour un test sur tapis roulant. À mi-chemin, j'ai été emmené sur une civière jusqu'à l'urgence. On m'a dit que j'avais un blocage partiel qui ralentissait le flux sanguin normal allant vers le cœur. Je dois dire ici que j'avais eu exactement cette douleur six mois auparavant dans un autre hôpital, mais l'on m'avait dit que j'allais bien. J'ai été emmené à l'étage chirurgical pour attendre la procédure le lendemain. L'infirmière m'a dit que si, pendant la nuit, j'avais mal, je devais appuyer sur le bouton d'appel. Après plusieurs fausses alertes en appuyant sur le bouton d'appel (qui ont conduit une équipe médicales à se précipiter à mon aide, mon colocataire m'a supplié de ne pas appuyer à nouveau sur le bouton, car il avait besoin de dormir.*

*L'infirmière en chef étant à bout de souffle, elle a appelé un médecin aux urgences qui travaillait de nuit. Il est venu s'asseoir près de mon lit et m'a tenu la main. Je lui ai demandé si j'allais survivre pour voir le soleil ramper sur le bord de la fenêtre le lendemain matin. Il m'a rassuré que je verrais le lever du soleil et il a commencé à me raconter une histoire à propos de médecins de sa profession, qui appelaient ce que j'avais, leur « malade idéale ». Je lui ai demandé de me l'expliquer et il a répondu que les médecins voyaient toutes sortes de maladies dans leur travail et qu'ils étaient arrivés à la conclusion que les maladies cardiaques étaient leur maladie préférée, car on pouvait faire tellement de choses pour réparer les dommages causés par la maladie, et le moment venu, la fin était très rapide, sans le long adieu d'autres maladies. Je me suis endormie, me réveillant le lendemain matin dans ma chambre baignée de soleil et le médecin inconnu était parti.*

*Le reste appartient à l'histoire! J'ai eu l'intervention et deux tuteurs ont été mis en place pour ouvrir les artères bloquées. Au cours des quinze dernières années, j'ai été suivi par une équipe de personnes extraordinaires. Grâce à eux, j'ai pu reprendre une vie normale.*

*Cependant, je pense souvent à mon « médecin inconnu », qui est entré dans ma chambre en pleine nuit pour montrer tant de tendresse et de compassion.*

*Barbara Kelly (Campbell)*

---



1<sup>er</sup> février 2022

À l'attention du département des soins intensifs et tout spécialement à l'équipe du chirurgien

Maxime Laflamme

Cher Monsieur Laflamme,

J'ai fait mon entrée à l'institut de cardiologie le 29 novembre dernier suite à un transport d'urgence de l'hôpital St-Georges. Par la suite j'ai subi une intervention le 1<sup>er</sup> décembre et je voulais vous remercier grandement vous et votre équipe des bons soins que j'ai reçus. Il faut dire que mon état était très faible et mes chances de survie assez minces.

Grâce à vous et à votre équipe j'ai pu retourner chez moi et je continue mon rétablissement en douceur.

L'équipe des soins intensifs est impressionnante et dévouée et je voulais aussi mentionner le travail d'une certaine Nathalie à mon accueil, qui m'a apporté un bon support et à ma famille. Quelle personnalité cette femme... félicitations pour son dévouement!

Alors si c'est possible, j'aimerais bien que cette lettre se rende au département des soins intensifs car oui, c'est votre travail, mais le cœur que chacun y met fait toute la différence.

Encore Grand MERCI et continuer on vous apprécie énormément.

Sincères salutations,

Yvan Roy



11 janvier 2022

À : Direction générale, Institut universitaire de cardiologie et de pneumologies de Québec

Sujet : Jean-Claude Pelletier

À qui de droit,

Bonjour, la présente est pour vous faire part de notre entière satisfaction concernant l'ensemble du personnel traitant qui ont eu notre père comme patient. Ces remerciements s'adressent au personnel de tous les échelons tels que les Médecins, infirmiers/infirmières, préposé (es), nutritionniste (s), physiothérapeute (s), travailleuse sociale, etc.

Notre père a séjourné à votre institution à deux reprises soit de l'action de Grâce jusqu'à sa sortie en décembre pour un RPA et du 17 décembre jusqu'à son décès le 7 janvier dernier.

Nous voulons remercier tous ces employés qui ne l'on pas facile en ces temps pandémiques et qui réussissent à rester humain à travers tous les protocoles et consignes qu'ils doivent faire respecter.

Malgré le fait que notre père aurait voulu finir ses jours à son RPA avec sa conjointe, il nous avait affirmé avoir toujours été bien traité et qu'il se sentait en sécurité.

Nous voulons de façon particulière féliciter la dernière cardiologue attitrée à son dossier, la docteure Kim O'Connor qui a ressorti du lot par sa gentillesse, sa prestance généreuse et la qualité de ses actions. Une spécialiste qui prenait le temps de bien expliquer et d'avoir passé des moments avec notre père et les membres de la famille présents, pour mieux comprendre la situation.

Une autre mention honorable à l'infirmier de l'urgence dont nous n'avons malheureusement pas son nom, mais qui au matin du 18 décembre, a été d'un support pour notre père mais aussi pour la famille.

En effet, il a pris le temps de jaser, de bien expliquer et vulgariser les termes médicaux pour une meilleure compréhension pour tous. Ses analogies étaient remarquables. Nous savons qu'il s'agit d'un ancien militaire.

Encore une fois, merci à tous votre personnel dévoué et compétent.

Veillez agréer madame, monsieur, l'expression de nos sentiments distingués

La famille Pelletier



## ANNÉE 2021

Québec, 9 septembre 2021

Bonjour,

Le 3 juin 2021 en avant-midi, je suis entré à l'urgence de l'IUCPQ à cause d'une bonne douleur abdominale. Après quelques examens, on a diagnostiqué une cholécystite aiguë (inflammation de la vésicule biliaire). On m'a alors proposé de retirer la vésicule biliaire (cholécystectomie), ce que j'ai accepté. La chirurgie a eu lieu en soirée. Le lendemain en début d'après-midi, j'ai reçu mon congé de l'hôpital.

J'aimerais remercier toutes les personnes qui ont pris soin de moi cette journée-là, en commençant par l'accueil à l'urgence, jusqu'aux infirmières qui m'agaçaient en me disant que j'avais hâte de les quitter. :-)

J'ai eu du plaisir avec les brancardiers (hommes et femmes), dont je vantais les talents de conducteur sans jamais rien accrocher sur leur passage. Je ne sais pas comment ils faisaient.

De l'urgence jusqu'à ma sortie, ça a été une expérience plaisante grâce à toutes ces personnes.

Merci au docteur Sébastien Robert, à l'urgence.

Merci à mon chirurgien, le docteur Frédéric Hould, et à sa collègue belge (dont j'oublie le nom), qui se demandait pourquoi je mangeais mes frites avec tant d'ingrédients (poutine!).

Comme j'ai mentionné à quelques personnes après ma sortie, ça donnait quasiment le goût de retomber malade pour croiser à nouveau votre belle gang.

Un beau bravo à vous tous!

Rico Pelanconi, Québec

Juillet 2021

« Vendredi dernier à Rivière-du-Loup, j'ai été victime d'un infarctus assez sérieux, qui a nécessité mon transfert immédiat à votre établissement.

Je voulais simplement vous remercier, médecins, infirmiers(ères) des soins intensifs, ambulancières... J'ai reçu des soins de grande qualité, et je me porte un peu mieux.

On ne réalise pas assez combien la vie ne tient pas à grand-chose, mais vous m'avez aidé à m'y accrocher.

Continuez votre excellent travail et encore.... MERCI... DU FOND DU CŒUR

Brigitte Gaudet »



Jun 2021

*Comme entendu, j'ai rencontré une anesthésiste via l'application Teams hier à l'heure dite.*

*L'expérience a été agréable et rassurante. De plus, j'ai grandement apprécié la clarté des informations qui m'ont été fournies.*

*Cette rencontre virtuelle a été efficace, rassurante et agréable et le fait de l'avoir eue à partir de chez moi m'a évité un déplacement, ce qui est hautement bénéfique puisque chaque visite à l'hôpital apporte son lot de fatigue et de dépendance à la bonté d'une amie qui m'accompagne.*

*Du côté de l'application Teams, je suis en mesure de dire que le tout a fonctionné à merveille et sans la moindre difficulté. J'utilise fréquemment Teams mais je tiens à souligner que les informations fournies pour les personnes qui ne la connaissent pas sont complètes et faciles d'accès.*

*Merci à l'anesthésiste qui m'a vue hier et dont je ne me rappelle malheureusement pas le nom (j'en suis vraiment désolée, car elle est charmante et semble particulièrement compétente). J'espère que vous saurez de qui il s'agit pour lui transmettre mes remerciements.*

Solange Pelland



Mai 2021

*Gratitude à un grand médecin.*


*Grace au soutien de notre ange gardien, le Dr Paul Poirier, qui nous a supportés dans une situation difficile lors du séjour de fin de vie de monsieur Cyrille St-Laurent, mon époux de 55 ans de vie commune et père de mes trois enfants.*

*Le Dr Paul Poirier, a fait tout en son pouvoir pour que mon conjoint puisse recevoir les soins de confort et humain nécessaires à ce moment et ce, malgré les irritants des services manquants à cette période à l'IUCPQ.*

*Sans lui, nous n'aurions pas pu passer au travers.*

*La passion pour son métier, son amour pour ses patients, sa compassion et son altruisme envers la famille ne sont que quelques qualités qu'il possède et dont il se sert pour servir à son mieux une profession dont nous avons tellement besoin présentement au Québec, un GROS MERCI au Dr Paul Poirier.*

Andrée Cauchon St-Laurent et famille



Mai 2021

*J'ai été opéré par le Dr Dumont pour un remplacement d'une section de l'aorte le 29 avril 2020. J'ai énormément apprécié le suivi compréhensif et le professionnel de toute l'équipe. Pour commencer, ce n'était pas facile de cédule l'opération durant cette période. L'infirmière clinicienne Julie Lacasse s'est assurée avec assiduité de garder le contact et d'assurer la bonne préparation, en plus de répondre à mes questions. Elle a aussi continué le suivi après l'opération avec le concours de sa collègue Brigitte Dion.*

*L'opération s'est bien passée, et j'ai été bien heureux que la valve aortique qui avait été étirée par l'expansion de l'aorte et ne fermaient plus correctement avait pu être réparée. Merci à toute l'équipe de la salle d'opération (dont je n'ai malheureusement plus aucun souvenir). Je viens de Chicoutimi et c'est une chance qu'on ait un tel hôpital spécialisé qui dessert aussi la région du Saguenay Lac-Saint-Jean.*

*J'ai reçu des soins assidus et professionnels pendant la journée que j'ai passée aux soins intensifs et j'en remercie toute l'équipe. Ça a été un peu difficile de s'assurer que ma pression artérielle reste dans des valeurs assez bien contrôlées.*

*On s'aperçoit par la suite que tout mouvement est assez douloureux et qu'on a vraiment besoin de récupérer. Je suis resté ensuite 5 jours sur le département de cardiologie, peut-être un peu plus long que cela aurait été possible à cause d'un excès de fluide accumulé dans les poumons d'un taux de saturation d'O<sub>2</sub> trop bas et des difficultés à ajuster ma pression artérielle. Je tiens à remercier tout le personnel qui a œuvré assidument pendant cette période à aider à mon rétablissement, incluant le personnel nombreux qui s'occupe de la réalisation des différents examens de suivi et bien sur le personnel de préparation des repas et du service. A mon avis, on mange très bien au IUCPQ.*

*Un an plus tard, ça va très bien, même si la cicatrice est encore douloureuse. Continuez votre bon travail.*

Denis Bergeron



Mai 2021

*Il faut qu'on parle de Roland*

*Mon père, Roland, est un fier madelinot de 91 ans. Comme pour tout le monde, le nuage qui stagne au-dessus de nos têtes depuis un an lui est rentré dedans. Il n'a pas eu la COVID, le virus n'a pas circulé aux Îles, heureusement. Sûrement grâce à toutes les mesures sanitaires mises en place, et à leur respect par la population.*

*Mais plusieurs pépins de santé sont survenus depuis un an. Avec parfois un moral bien bas, ce qui amplifie toute chose. Le plus récent problème est survenu la semaine dernière. Une défaillance électrique au cœur qui nécessite la mise en place d'un stimulateur cardiaque. L'ironie du sort, mon père est un électricien qui a travaillé sa vie durant avec tout son cœur. Branle-bas de combat à la Pointe-Basse, et sur la Grande Terre, puisque la moitié de la fratrie est exilée. La mise en place d'un stimulateur cardiaque se fait à l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec (IUCPQ). Et ça doit se faire maintenant. 91 ans et fragilisé. Anxiété... stress... et pire crise sanitaire depuis 100 ans. La décision lui revient d'accepter ou non le transfert à Québec. C'est un homme déterminé et allumé, il peut prendre cette décision. Les médecins aux Îles lui expliquent très bien les tenants et les aboutissants de l'opération. Il connaît quelques personnes à qui on a placé, avec succès, un stimulateur cardiaque. Il trouve que « c'est rien du tout, aller à Québec pour un pace maker ». Le doute s'installe dans ma tête: dans quel état va-t-il sortir de cette aventure? J'habite Québec. Je serai présente à l'IUCPQ à son arrivée. Je m'emploie entre-temps, à voir quelles sont les règles de visite à l'hôpital dans le contexte actuel. Quinze minutes de visite, une personne, un aidant naturel, un accompagnateur, 30 minutes... Ouf, ce n'est pas clair... Et ça semble très restrictif. On m'autorise 15 minutes à son arrivée. Il est confus et agité. J'ai le cœur en miettes en le quittant dans cet état. On me dit que je peux appeler n'importe quand pour prendre des nouvelles. Je rappelle au département une heure plus tard, on me confirme qu'il est encore très agité. Je mentionne que je peux retourner à l'hôpital n'importe quand, que ça pourrait peut-être le calmer de voir une figure connue. L'assistant-infirmier chef me dit qu'il va voir ce qu'il peut faire et qu'il va me rappeler. On m'autorise à revenir. Après quelques heures d'agitation, il est enfin plus calme et s'endort. Il est minuit quand je rentre à la maison. Comme la présence d'un proche apaise le malade, on autorise une présence familiale en tout temps. On mentionne qu'il est plus approprié de tolérer la présence d'un proche que de donner des médicaments pour l'anxiété. Je suis tellement d'accord. Et soulagée. La fratrie s'organise pour que quelqu'un soit présent en tout temps. On sera deux à se relayer sur 24 heures pendant tout le séjour de mon père à l'hôpital. Une équipe de cardiologie et de gériatrie se concertent pour la décision finale quant à la mise en place du stimulateur. Il faut évaluer la condition cardiaque et l'état cognitif de mon père. Comme il vit à la maison, qu'il n'a pas de maladie grave, qu'il est somme toute en bonne santé et que c'est le seul traitement possible pour remédier à ce problème cardiaque, on décide de procéder à l'intervention. Mes doutes ont été dissipés par le professionnalisme de l'équipe médicale, la clarté des explications, la bienveillance de tous les intervenants. J'ai vu, durant les cinq jours qu'a duré cette tempête, beaucoup d'humanité et de dévouement. Mon père a été ramené aux Îles par transport médical. Il est retourné dans sa maison de la Pointe-Basse. Et ses yeux bleus comme la mer ont repris de l'éclat. Ce fut un succès. On parle beaucoup de tous les ratés du système de santé, de ses problèmes endémiques, de sa lourde bureaucratie. Tout cela existe. Mais il y a tous les succès qu'il faut souligner. Des vies sont sauvées, des personnes de tous les âges sont traitées, soignées chaque jour. Depuis le début de la pandémie, la vie des vieux a été difficile. Celle de mon père vient de recevoir un second souffle, une douce brise de vent du sud. Malgré ses 91 ans... Ça me rassure sur l'humanité. Le printemps n'en sera que plus beau!*

Marie-Josée Arseneau



Février 2021

*Je prends quelques minutes pour vous dire combien j'apprécie le personnel de l'IUCPQ, que ce soit les médecins, le personnel infirmier et le personnel administratif. Ce sont des personnes qui font tous les efforts nécessaires pour nous aider et nous rendre la vie plus facile. Vous avez une très bonne organisation et on ressent un service personnalisé. Un immense merci à toute l'équipe.*

Louise Gautier



*Le 28 janvier dernier, j'ai subi une échocardiographie/stress à l'IUCPQ.*

*Vos services et votre personnel m'ont habitué à un niveau de qualité hors pair au fil des années. Lors de cette visite du 28, j'ai été agréablement surpris par l'attitude et la sollicitude de tous les intervenants, encore plus que d'habitude en cette période éprouvante pour tous.*

*Je réalise que les pressions du système et les changements de procédures pèsent lourd sur tout le personnel.*

*-L'accueil à l'entrée et le questionnaire : irréprochable et avec le sourire...*

*-Idem pour le comptoir d'enregistrement à l'échocardiographie...*

*-Remerciements spéciaux à Mme Jessica Beaulieu, technicienne en écho, et au Dr Guy Proulx, qui supervisait mon examen. On reconnaît la cohésion et le respect du patient, ainsi que le professionnalisme.*

*Cerise sur le gâteau : des tarifs de stationnement enfin justes...*

*Bien à vous et à la prochaine*

Georges Boucher



28 janvier 2021

*Le 18 janvier 2021 j'ai été opéré pour une valve aortique défectueuse à IUCPQ. L'opération fut un succès sur tout le processus. La durée de mon séjour a été seulement de 6 jours.*

*Je voudrais profiter de cette plateforme pour sincèrement remercier le Dr Dimitri Kalavrouziotis et toute son équipe, pour leurs soins très professionnels. Je voudrais aussi remercier tout le personnel des soins intensifs et sur l'étage de récupération.*

*Je peux dire sans hésitation que tout le personnel fait preuve de professionnalisme, d'attention, et de respect au patient. Finalement je me dois d'ajouter que c'est un personnel de ce genre qui fait que l'IUCPQ est un organisme de renommée.*

*Merci encore,*

Fernand DeBlois

## ANNÉE 2020

12 décembre 2020

*J'ai été hospitalisée à IUCPQ (Hôpital Laval) du 3 au 5 décembre 2020 (départ le 6) dans le but d'y recevoir l'implantation d'un pacemaker.*

*Je n'ai que de bons mots envers tout le personnel hospitalier que j'ai côtoyé et qui se dévoue malgré le contexte difficile que nous connaissons actuellement. Avec sourire et beaucoup de professionnalisme, de patience et de douceur de la part de chacun, j'ai été rassurée et consciente que tous méritaient de connaître toute mon appréciation et mon admiration pour un métier qui n'est certes pas facile.*

*Je vous remercie du suivi accordé à la présente.*

*Sylvie Lavoie, Sept-Îles*

12 novembre 2020

*A qui de droit,*

*La présente a pour but de REMERCIER ceux et celles qui se sont occupés de moi lors de mon séjour à L'IUCPQ.*

*Le 19 octobre dernier, j'ai été opéré pour un cancer au poumon et j'ai été hospitalisé au 2e Notre-Dame, du 19 au 22.*

*Permettez-moi de remercier la Dre Anne S Laliberté et tout le personnel de cette unité pour la qualité des soins, le professionnalisme et l'empathie dont ils font preuve.*

*J'aimerais pouvoir les nommer, mais de crainte d'oublier des personnes, je préfère simplement leur lever mon chapeau et leur dire MERCI.*

*N.B. : Il serait intéressant que les structures publiques se dotent d'un service de reconnaissance et d'appréciation, tout comme ils sont dotés d'un service des plaintes*

*Claude Bélanger, Mont-Joli*

Jun 2020

Bonjour Dr Richard Baillot,

Il y aura un an que vous avez effectué une chirurgie à cœur ouvert – un pontage et changement de la valve aortique.

Depuis tout va bien et je pourvoie à mes activités journalières.

Je tiens à vous dire toute ma reconnaissance et aussi à toute votre équipe qui avez accompli ce grand miracle.

Les mots sont trop faibles pour dire toute ma gratitude du fond du cœur je vous remercie et continuez votre excellent travail auprès des gens qui ont besoin de retrouver un nouveau souffle de vie.

Merci de tout cœur

Bernard Tremblay



Le 23 février 2020

Ma mère Mme Fernande Gaudreau, âgée de 100 ans et 08 mois s'est rendue à l'Urgence de l'hôpital en ambulance.

Quelques minutes plus tard le Dr Robert lui a offert d'avoir recours à une transfusion, ce qui réglerait son problème cardiaque à court terme. Suite à son acceptation, le soluté fut installé à l'Urgence par un infirmier du nom de Martin. Cet infirmier s'est avéré très compétent, à l'écoute de ma mère et très respectueux. Vers 19 heures la Dre Roberge a pris la relève, s'est assurée que ma mère était en état de marcher et nous a permis de la retourner à sa résidence. Ces interventions se sont faites rapidement, en toute connaissance de cause, sans nécessité une hospitalisation.

J'offre mes sincères félicitations à cette équipe hors pair, en espérant que ces remerciements se rendent jusqu'à eux.

Suzanne Couët, inf. M.Sc. Fille de Mme Fernande Gaudreau.



Le 23 janvier 2020

Le 16 janvier dernier mon conjoint a été admis à l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec-Université Laval (IUCPQ-UL) pour quelques heures. J'ai eu le privilège, à ce moment, d'observer la grande présence des soignants de l'Urgence et l'état quasi « de grâce » qui planait dans les murs de l'Institut. J'ai vu des êtres humains prendre soin d'autres humains, pour ne pas dire des âmes prendre soin d'autres âmes, des regards, des mains sur les épaules, des gestes et paroles qui en disaient long.

L'empathie, la compassion, l'écoute et le respect de la vie elle-même et des gens qui la porte étaient tous palpables. C'était d'une beauté à couper le souffle. Quand j'ai pu en témoigner à mes enfants le lendemain, j'en étais encore profondément touchée.

Vous pensez peut-être que mon émotivité naissait du fait que mon conjoint était pris en charge dans une urgence d'un hôpital pour cardiaques, que j'avais peur pour lui et donc plus émotive. Son atteinte bénigne était déjà diagnostiquée lorsque j'ai mis les pieds à l'hôpital et, moi-même dans le domaine de la santé, je savais qu'une péricardite ne fait pas état d'un cœur en détresse physiologique.

*J'ai été témoin de beaucoup d'amour à l'Institut de cardiologie et je me dis que si nos vies quotidiennes en étaient aussi remplies, il y aurait plus de paix et moins d'affluence dans les hôpitaux et dans les urgences.*

*Merci pour votre amour qui est un gage de compétence pour les soignants*

*Julie Trudelle*



*Québec 13 Janvier 2020*

*J'ai été hospitalisé à votre hôpital et y ai subi de nombreux examens sous la supervision d'un personnel des plus compétents, des plus accueillants et des plus rassurants, chacun dans leurs sphères d'activités respectives. Étant dans l'impossibilité de remercier chacune des personnes de votre dévoué personnel à qui je fus confié tout au long de mon séjour dans votre Institut, je crois que vous serez en mesure de le faire à ma place, de la façon dont vous le jugerez à propos.*

*Je me permettrai quand même une petite visite au personnel du 7e ce jour même pour leur présenter une carte de remerciements personnalisée et une petite gâterie collective.*

*Arrivé à l'Urgence pour une consultation que je croyais bénigne, je fus rapidement évalué et pris en charge par votre personnel avant d'être, là encore, rapidement dirigé vers le 7e étage où j'ai été accueilli, traité, soigné et nourri de façon tout à fait humaine et y professionnelle.*

*Au Dr Paul Poirier, à qui je fus confié, pour son humanisme et son écoute bienveillante. Aux infirmières et infirmiers qui ont pris bien soin de moi avec chaleur, attention et respect. Aux infirmières auxiliaires indispensables, enjouées et attentives à nos moindres besoins. Au personnel administratif qui veille à l'efficacité d'une équipe multidisciplinaire bien rôdée malgré bien des contraintes quotidiennes. Au personnel de la cuisine et votre équipe en nutrition qui m'ont permis de très bien manger durant mon hospitalisation. Au personnel de maintenance et de désinfection, courtois, poli et respectueux qui fait un travail si important. Aux brancardières et brancardiers qui ont m'ont conduit avec délicatesse et promptitude là où je devais me rendre. Au personnel médical du bloc opératoire - une petite usine d'efficacité - où j'ai subi ma coronarographie. Aux techniciennes en échographie et IRM, qui m'ont bien expliqué, rassuré et guidé tout au long de mes examens.*

*À tout le personnel de l'Urgence qui m'a rapidement pris en charge et bien évalué. Aux nombreuses bénévoles qui sillonnent votre hôpital pour nous offrir café, jus et biscuits. Et à tous les autres membres de votre personnel qui font de votre hôpital, un lieu où il est rassurant de se retrouver, car on sait que la qualité des soins et l'attention qu'on y recevra sont exemplaires et dignes des meilleures institutions en ce domaine, un MERCI des plus sincères.*

*Veillez agréer mes salutations cordiales.*

*M. Jacques Vézina*



## ANNÉE 2019

Cap-Rouge, le 18 décembre 2019

*Il y a maintenant plus de 5 mois, mon épouse, Mme Andrée Veilleux âgée de 76 ans, est décédée aux soins palliatifs à votre centre hospitalier.*

*La présente est pour souligner plus particulièrement la qualité des soins reçus. Tout d'abord le 30 juin 2019 à l'Urgence, le personnel soignant a été remarquable sur tous les points de vue : l'accueil, l'infirmier ainsi que les médecins qui ont rencontré mon épouse dans les cinq minutes après notre arrivée, c'était vraiment extraordinaire.*

*Après les examens nécessaires, TACO et autres, une tache avec ganglions sur son poumon droit a été immédiatement détectée. Nous avons ensuite rencontré deux internes en pneumologie, oncologie qui l'ont rapidement transférée au département de pneumologie au 5e étage. Tout le personnel a été d'une attention remarquable, de l'infirmière-chef aux préposés.*

*Trois à quatre jours après, elle a été transférée dans le département des soins palliatifs sous la gouverne d'un médecin exceptionnel, le Dr Verreault. C'est avec étonnement que nous avons connu ce département. Ce fut pour mon épouse, notre famille et nos amis un lieu de réconfort et de paix. Autant les médecins, les infirmières et les autres préposés lui ont prodigué les meilleurs soins, et ce malgré ce moment très difficile à passer. En effet elle est décédée le mercredi 8 juillet. Nous pouvons vous affirmer que le personnel de ce département est tout à fait exceptionnel.*

*Je tiens à vous le souligner et vous demander de bien vouloir transmettre notre satisfaction aux divers départements, soit l'Urgence, l'oncologie, la pneumologie et très particulièrement les soins palliatifs.*

Jean Cosette

Québec, le 12 décembre 2019

*Le 13 novembre 2019, j'ai subi une crise cardiaque. N'eût été de l'efficacité des soins attentionnés, d'abord de l'ambulancier et l'ambulancière et ensuite de l'équipe médicale et du personnel de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec, je ne pourrais pas leur dire un « Merci du fonds du cœur ». Trop souvent on lit ou on entend uniquement des choses négatives à l'égard de notre système de santé et de services sociaux. Je tiens donc à souligner le dévouement, l'empathie, le respect et l'attention qui m'ont été accordés par toutes ces personnes en un moment où je me suis senti extrêmement vulnérable.*

Maurice Lalancette



Québec, le 5 décembre 2019

*Un gros merci à l'équipe de l'aile D. Tout le monde est jovial, sympathique, c'est remarquable. Je ne m'attendais pas à être témoin d'une aussi belle ambiance de travail.*

*Lors de mon court séjour, je me suis sentie respectée, bien entourée et servie avec le sourire.*

*Merci au personnel qui fait vous faites toute la différence.*

Louise Labonté



Le 4 novembre 2019

*Le 22 juin 1986, j'avais fait paraître dans le journal le Soleil un texte intitulé « Assurance-maladie : mesure sociale vitale ». Le texte était en lien avec la naissance prématurée de ma fille après seulement 26 semaines de grossesse. Elle avait été soignée aux soins intensifs du CHUL, à l'unité de néonatalogie, pendant dix mois. Aujourd'hui elle a 34 ans. Elle est en pleine santé, gestionnaire, mariée et mère de deux belles petites filles très heureuses dans la vie. Elle n'a eu aucune séquelle. Toute une réussite, un vrai miracle. Si nous n'avions pas bénéficié de l'assurance-maladie, nous serions probablement encore en train de payer pour les soins qu'elle a reçus.*

*Le 27 septembre, c'était au tour de son vieux père de profiter de cette mesure. J'ai subi une chirurgie cardiaque importante à l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec-Université Laval, plus précisément à la clinique des maladies de l'aorte thoracique. Quel travail d'équipe! Tout d'abord, l'accueil de Mme Julie Lacasse pour son écoute, son respect et son empathie. Et que dire du chirurgien, Dr François Dagenais, quelle compétence, quelle précision et quelle concentration. Et le suivi? Tout d'abord, aux soins intensifs avec les infirmières Diane, Véronique, Renée et l'infirmier Guillaume. Et les préposés? Quel travail important de Lucie, Carole et Charles, Ensuite, lors de mon transfert dans une chambre du 3e étage avec les infirmières Catherine, Shelby, Audrey et Marie-Maxime, puis dans une chambre du 6e avec Valérie, Roxanne, Christine et Catherine. Un gros merci à vous tous pour les excellents soins que j'ai reçus. Des remerciements également à tous les autres membres du personnel dont j'ai oublié le nom. Nous mentionnons souvent que les soins de santé coûtent cher aux Québécois, moi le premier. Mais lorsque en avons besoins, quels services de qualité!*

*Merci à M. Claude Castonguay d'avoir mis en place cette mesure qui fait l'envie des autres provinces du Canada et de plusieurs pays dans le monde. Si vous cherchez une cause à encourager, pensez à la fondation de l'IUCPQ-UL. C'est une façon de leur permettre de demeurer parmi les leaders mondiaux dans leur domaine, Merci Québec. Grâce à cette mesure sociale, vous prenez bien soins de votre population. Un homme chanceux, heureux et qui aime la vie.*

Marc Julien



Québec, le 30 octobre 2019

*Je désire vous faire part de toute ma reconnaissance envers l'équipe des soins palliatifs qui a accompagné ma mère, Mme Claudette Huard, vers son dernier voyage du 21 au 25 octobre 2019.*

*De tous les instants, les intervenants ont fait preuve de bienveillance, professionnalisme, empathie, amabilité, délicatesse autant envers ma mère qu'envers moi-même.*

*Je ne sais pas comment j'aurais traversé cette épreuve sans votre équipe merveilleuse.*

*Je tiens aussi à remercier le Dr Roy qui a pris la peine de communiquer avec moi dans la soirée du 19 octobre à la suite de l'admission de ma mère à l'Urgence pour comprendre l'évolution de sa condition. Il a aussi pris le temps dimanche matin pour nous expliquer clairement et avec douceur, les prochaines étapes que ma mère allait traverser. Je n'ai malheureusement pas le prénom du Dr Roy, mais il doit figurer au dossier de ma mère et je tiens le remercier.*

*Je tiens aussi à remercier la travailleuse sociale qui a pris le temps de m'écouter et de me rassurer sur les étapes à venir après le décès de ma mère.*

*Merci de tout cœur à ces intervenants des plus précieux.*

Danielle Delisle

Fille de Claudette Huard décédé le 25 octobre 2019



19 septembre 2019

*J'ai dû me rendre deux fois dans les derniers mois pour passer des examens cardiaques. Chaque fois, j'ai reçu un bel accueil par tout le personnel. Des personnes souriantes, à l'écoute, prenant le temps de donner des explications et répondre aux questions. On a même pris la peine de venir me voir pour m'aviser qu'il y aurait un léger retard de 10 minutes à mon examen (tapis roulant écho stress).*

*Vous faites la différence.*

*Continuez votre excellent travail!*

Jocelyn Bélanger



17 septembre 2019

*Suite à mon séjour à l'Institut, le 12 juillet dernier, j'ai reçu des pontages et tout s'est bien déroulé. De plus, j'ai recommencé à m'entraîner en salle et faire du vélo très progressivement.*

*Je voudrais remercier toute l'équipe de l'IUCPQ, pour le magnifique travail dévoué sans oublier aucune personne. Une équipe très spécialisée ainsi que professionnelle et très dynamique. Également, je ne voudrais pas oublier l'équipe de chirurgien qui a fait un excellent travail et merci à mon Dr Éric Charbonneau. Merci à tous!*

Gilles Samuel



20 août 2019

*J'aimerais rendre un vibrant hommage à ces femmes et ces hommes qui travaillent à l'Hôpital Laval de Québec. C'est avec beaucoup d'émotion que j'écris ces mots remplis de gratitude. Le 7 août dernier, j'ai subi une opération cardiaque d'une durée de plusieurs heures. La qualité des soins prodigués avec un tel humanisme dans un contexte empathique m'a vraiment ému et touché. Leur professionnalisme et la rigueur démontrés dans cette période les honorent au plus haut point. La prise en charge était totale et rassurante, les décisions à la hauteur des attentes.*

*Merci au Dr Dumont et son équipe pour sa qualité de travail, au département des soins intensifs, remerciement spécial à Émilie, Valérie (les 3 VD, Loll) et Audrey, ainsi qu'à tous ceux que je ne peux nommer, mon respect et ma reconnaissance seront toujours avec vous pour le reste de ma vie.*

Gaétan Côté



3 août 2019

*On ne peut passer sous silence notre satisfaction face aux soins reçus pendant le séjour de mon époux, Jacques Dussault, à votre institution suite à un petit infarctus qui s'est avéré plus grave.*

*Commençant par l'urgence le 18 juillet, ou tout le personnel a été très attentif à ses besoins. Nous nous sommes aussitôt sentis en confiance. Nous aimerions mentionner madame Catia Paradis, préposée à l'urgence, qui a grandement favorisé son confort (mobilisation douloureuse suite à l'opération pour une prothèse de la hanche 6 jours auparavant) par son expertise et sa délicatesse. Une personne qui voit tout et cherche toujours à aider, à nous enseigner ce qui nous aiderait à mieux être. Employée précieuse. Merci à madame Paradis!*

*Puis un autre séjour au 4e (4121 B) qui a été tout aussi appréciable à cause de tous ces gens très compétents et attentifs. Un travail difficile que chacun accomplit avec cœur, sans compter les tours. Grâce à la rigueur de l'équipe des médecins que la gravité de la situation a été découverte. Nous les remercions énormément! Merci également au Dr St-Pierre et Dr Laurie-Anne Nadeau!*

*Voilà que nous sommes maintenant, aux soins intensifs en cardiologie du 3e étage, suite à une opération faite par le Dr François Dagenais. Nous sommes entre très bonnes mains, cela nous semble évident. Merci Docteur Dagenais!*

*Et merci à tout le personnel du département de cardio post-op du 3e (3158 B) pour votre attention et votre dévouement. Cette aide précieuse était nécessaire et grandement appréciée. Alors, quelques autres jours sous votre toit et ce sera un retour à la prise en charge totale d'autonomie à la maison.*

*De nouveau à l'urgence le lendemain de la sortie, tous les doutes et risques se sont estompés en quelques heures. Merci Dr Morin, médecin au comportement professionnel si rassurant et très humain! Nous vous revisiterons pour les suivis et nous ne pourrions demander mieux que d'être accueillis par votre équipe de professionnels hors pair. Merci beaucoup!*

Jacques Dussault, France Raïche, son épouse



24 juillet 2019

*Ron et moi désirons vous remercier pour tous les bons soins, la bonne humeur, la compassion, les délicatesses, la patience, l'aide, le soutien, le dévouement sans mesure dont vous avez fait preuve lors du séjour de Ron à votre unité. Malgré les circonstances, nous en gardons un souvenir marquant!*

*Également, votre humeur nous faisait sourire. Nancy, qui prenait plaisir à lancer des phrases comme « Oh voici notre Road Runner » et « on the road again » quand Ron arpentait le corridor. Laurianne, pleine de tendresse qui venait s'assurer que tout était parfait et si elle pouvait faire un petit plus pour nous. La belle, douce et sensible Sandrine qui a versé quelques larmes lors du troisième report de la chirurgie de Ron, nous a touchés particulièrement. Maxime, notre athlète qui nous gérait de main de maître, Andréa qui porte le même nom que la fille de Ron a réveillé le cœur de Ron. Marie-Pierre qui a été la première à nous accueillir à notre arrivée à l'étage, rassurante, réconfortante et que dire de Camille, Annie-Claude, Mélodie, etc. À chacun votre manière, vous avez été formidable. Vous vous complétez les unes et les autres. Cher Laurent, vous pensiez peut-être que je vous avais oublié, jamais nous n'oublierons l'homme de la place, l'unique. Nous vous avons apprécié à votre juste valeur, soyez certain!*

*Nous désirons vous affirmer que vous avez laissé une douce trace dans notre cœur. Vous êtes des équipes du tonnerre, autant le jour, le soir et la nuit!*

*Ron Bretall et son épouse*



30 juin 2019

*C'est avec un immense sentiment de gratitude que je souhaite souligner le travail exceptionnel de toute l'équipe de pneumologie et de cardiologie de l'hôpital Laval. Le dévouement du personnel a été remarquable pendant mon séjour, du 15 juin au 18 juin.*

*Je souhaite remercier plus particulièrement le Dr Voyer et son équipe à l'urgence pour les traitements reçus lors de mon arrivée. Également, le Dr Philippon et son équipe qui m'ont accompagné lors de mon examen d'angioplastie, le Dr Milot du département de la pneumologie et toute son équipe ont réussi à me remettre sur pied ainsi que le Dr Blier et son équipe.*

*Sachez que je me suis senti une priorité pour chacun d'entre vous, tout au long de mon séjour et qu'à aucun moment, je n'ai ressenti la lourde charge de travail que vous avez, tous. Le travail des médecins, des infirmiers/infirmières et tout le personnel de l'hôpital, en particulier ceux travaillant au 4<sup>e</sup> étage, ne sera jamais assez reconnu et souligné.*

*Je suis éternellement reconnaissant pour le service impeccable reçu.*

*Jean Paradis*



30 mai 2019

Hospitalisé dans votre service de soins palliatifs et de fin de vie, M. Abdelaziz Aboulhaoul s'est éteint le 5 décembre 2018. Nous tenions à vous exprimer la très grande satisfaction des soins prodigués lors de son passage. Nous souhaitons remercier le plus chaleureusement possible toute l'équipe soignante du 3e Notre-Dame.

Nous ne saurions oublier les gestes professionnels de vous tous, mais surtout votre souci du respect et votre écoute attentive et chaleureuse. Aucune lettre n'est assez grande pour vous démontrer notre gratitude. Vous nous avez aidés durant l'un des plus durs moments de notre vie et nous ne l'oublierons jamais!

Nous savons bien que votre métier n'est pas toujours de tout repos et pourtant, nous avons pu apprécier votre disponibilité auprès de nous et de notre proche, et ce, quelle que soit votre charge de travail.

Une équipe comme la vôtre nous rend fiers de nos hôpitaux, vous permettez aux malades de notre société de mourir dans la dignité et dans l'amour, et il n'y a rien de plus beau.

En vous remerciant à nouveau pour votre accueil et pour la qualité des soins, nous vous prions de recevoir nos plus sincères salutations.

Remerciements particuliers à :

Dre Lemay, Nadine et leur équipe

Dr Vaillancourt et son équipe

Sylvie, Sandy, Anna, Marielle et toutes les autres infirmières

Les préposées aux bénéficiaires et à l'entretien

Fatima Aboulhaoul, Fatima Essaoudy, Ahmed El Mansouri et Meryam Lidam

La famille Aboulhaoul



28 mai 2019

Bonjour Monsieur Bouchard,

Je suis venue à l'IUCPQ avec mon fils, jeudi dernier le 16 mai. Il en est resté 22 heures. Il avait des symptômes inquiétants qui nécessitaient obligatoirement des professionnels.

Nous avons été accueillis à l'urgence avec beaucoup d'empathie. Tout le personnel a été d'une gentillesse exemplaire et d'un professionnalisme hors du commun. Dr Dominique Lefebvre a été très sécurisante dans le contexte et n'a négligé aucun détail. Nous avons reçu les soins d'une infirmière Stéphanie; cette dernière a été d'une douceur et patience remarquable. Tous les membres de l'équipe incluant les résidents et les préposés ont été très professionnels.

Mon fils et moi tenons à remercier toute l'équipe de l'urgence pour tous les bons soins reçus et très appréciés. À ce jour, il prend des forces et va s'en sortir.

Judith Thériault

Agente administrative, Direction des ressources financières et de la logistique

---



24 mai 2019

Bonjour madame Vicky Courtois-Plourde,

Je vous suis bien reconnaissante de m'avoir expédié les renseignements demandés. Ils me satisfont grandement et m'aident à voir plus clair dans l'épreuve qui m'accable.

Recevez un cordial merci pour tout le travail accompli.

Madame Lise Ouellet



22 avril 2019

Bonjour,

Je tenais à vous remercier tous et chacun de tout mon CŒUR pour tous les bons soins et attention apportés à mon égard.

Toute ma gratitude envers le personnel médical et les soignants, plus particulièrement au Dr Robert De Larochellière.

J'ai constaté que vous y mettez tout votre CŒUR et c'est très rassurant. Merci pour tout.

M. Toussant Ouellet

Résidence Lamy, Chambord



16 avril 2019

Bonjour à vous, équipe de l'IUCPQ.

Mon nom est Alexandre Masson. Je sors tout juste d'une hospitalisation d'environ 5 jours dans votre établissement.

Tombé malade il y a une dizaine de jours en pays étranger (République Dominicaine), nous nous sommes dirigés d'urgence vers l'IUCPQ à mon atterrissage à Québec, le 11 avril dernier. L'infirmière du triage a su lire la gravité de mes symptômes, et votre équipe m'a immédiatement pris en charge aux urgences.

Je souffre d'anxiété généralisé depuis plusieurs années, et je déteste (évidemment) les hôpitaux. Mon manque de nicotine, de sommeil, de santé, et ma peur généralisée a été excessivement bien contrôlé, grâce à vos équipes d'infirmiers et infirmières qui travaillent d'arrache-pied.

Ensuite transféré au 7<sup>e</sup> étage et particulièrement anxieux de changer d'environnement, j'ai fait la découverte de personnel exceptionnel. Je mettrai l'emphase sur deux infirmières qui ont fait une réelle différence, soit mademoiselle Joannie Bouchard, et Claudia, deux infirmières de soir, pour ne nommer que ceux-ci. Malgré que j'étais un patient très autonome, ils ont su lire mon anxiété me rendant le séjour le moins pénible possible, et surtout, sans m'infantiliser. J'ai demandé à mon conjoint comme j'étais en isolement de traverser au Tim Hortons acheter une grosse boîte de Timbits pour l'équipe, mais ce n'est rien à comparer à ce que eux m'ont offerts comme qualité de soins.

*Je voulais donc prendre quelques minutes à ce deuxième jour de repos à la maison pour vous féliciter vous, et votre équipe. Je suis suivi depuis plusieurs années par Dre. Anne Moreau du GMFU, associée à l'Hôpital Laval, médecin que j'ai même pus rejoindre durant mes premiers symptômes en République Dominicaine, et je ne connais personne de mon entourage qui a la chance d'avoir la qualité des soins et le dévouement offert par votre personnel.*

*Encore une fois, toutes mes félicitations et merci d'avoir pris soin de ma santé!*

*Alexandre Masson*



*14 avril 2019*

*Remerciement pour votre travail exceptionnel*

*Le 14 mars dernier, j'ai été opéré à l'IUCPQ par le Dr Jean Perron afin de remplacer ma valve aortique suite au diagnostic d'une bicuspidie aortique. Le Dr Perron a opté pour la procédure de Ross. Toute l'opération s'est bien déroulée.*

*À peine quelques minutes après être installé aux soins intensifs, le personnel sur place a rapidement vue qu'un saignement anormal était visible grâce aux drains installés lors de l'opération. Cette constatation a déclenché un travail d'équipe extraordinaire qui a sans aucun doute sauvé ma vie.*

*L'équipe des soins intensifs m'a alors transfusé et déplacé au bloc opératoire pendant que 2 équipes de Mme Josée Sauriol préparaient (en un temps record) un bloc opératoire qui était par chance, libre à ce moment. Ce superbe travail d'équipe a donc permis au Dr Perron de m'opérer de nouveau et corriger le problème (déchirure près d'un point). Identifier et réparer ce problème relève également de l'exploit.*

*Je tenais donc à prendre le temps afin de remercier tout le personnel de l'IUCPQ que j'ai vu avant, pendant et après l'opération. Chaque rencontre était avec des gens passionnés et compétents. Je vous remercie donc de tout cœur en mon nom personnel, celui de ma conjointe Jennifer, celui de mon fils Ludovic et au nom de toute ma famille et amis. N'hésitez pas à me contacter pour références ou pour toute autre action qui pourrait vous aider.*

*Raymond Samson, un nouveau fan de l'IUCPQ*



*16 avril 2019*

*Bonjour à vous, équipe de l'IUCPQ-UL*

*Je sors tout juste d'une hospitalisation dans votre établissement. Tombé malade il y a une dizaine de jours en pays étranger, nous nous sommes dirigés d'urgence vers l'IUCPQ à mon atterrissage à Québec. L'infirmière du triage a su lire la gravité de mes symptômes, et votre équipe m'a immédiatement pris en charge aux urgences. Ensuite transféré au 7e étage et particulièrement anxieux de changer d'environnement, j'ai fait la découverte de personnel exceptionnel. Je mettrai l'emphase sur deux infirmières de soir qui ont fait une réelle différence, soit mesdames Joannie et Claudia, pour ne nommer que celles-ci. Malgré que j'étais un patient très autonome, ils ont su lire mon anxiété me rendant le séjour le moins pénible possible, et surtout, sans m'infantiliser. J'ai demandé à mon conjoint comme j'étais en isolement de traverser au Tim Horton acheté une grosse boîte de Timbits pour l'équipe, mais ce n'est rien à comparer à ce qu'eux m'ont offert comme qualité de soins. Je voulais donc prendre quelques minutes à ce deuxième jour de repos à la maison pour féliciter votre équipe. Je suis suivi depuis plusieurs années par*

*Dre Anne Moreau du GMFU, associée à votre établissement. Je ne connais personne de mon entourage qui a la chance d'avoir la qualité des soins et le dévouement offert par votre personnel. Encore une fois, toutes mes félicitations et merci d'avoir pris soin de ma santé!*

Alexandre Masson

Le 13 avril 2019

*Je tiens à vous faire part de ma consultation aux urgences ce mercredi 10 avril 2019.*

*(...) Je suis votre patient, depuis l'année 1962. Votre institution médicale m'a sauvé la santé, je suis rendu à 70 ans grâce à vos bons soins.*

*Je me suis présenté à l'accueil, la préposée qui vous représente est celle qui donne le respect de votre hôpital et le portrait de notre présence humaine envers nous les patients. Elle m'a reçu avec le sourire, déjà là ce fut un bon départ pour me rassurer, car souvent on a besoin de cette attention rassurante d'être au bon endroit. Après quelques minutes, je suis au triage, le moment le plus décisionnel de ma consultation, c'est l'infirmière selon vos exigences et qui se doit d'être la meilleure des meilleurs au triage, afin de rendre le service excellent et de faciliter le travail des médecins de l'urgence. Elle a très bien fait son travail avec compétence. À la suite de ses observations, je suis pris en charge par le Dr Voyer et son équipe. D'une rapidité exemplaire, je me retrouve sur la civière en sous-vêtement et l'équipe du Dr Voyer en action.*

*(...) Il va de soi que durant mon court séjour dans vos locaux fut sous la surveillance du personnel infirmier de l'urgence admirable pour moi et les autres patients.*

*Mon but premier est de vous remercier sincèrement. Les patients parfois sont d'une critique négative, qui ne rend pas le côté dévoué de nos médecins et du personnel infirmier. Rien n'est parfait, mais je peux dire que pour moi ce matin-là a été plus que parfait. Encore une fois merci, je suis revenu un vieux avec l'enthousiasme de la jeunesse perdue dans mon corps, mais nullement dans mon cerveau.*

Gaston Villeneuve

2 avril 2019

*Ce 30 mars 2019, nous avions prévu un voyage dans le sud, mais le destin en a voulu autrement.*

*Le 11 mars dernier, je me suis rendu dans un de ces établissements fréquentés par beaucoup de québécois et québécoise, c'est le 5 étoiles de la chirurgie cardiaque : Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec.*

*Cela a commencé par un voyage de 3 à 4 heures dont j'en ai aucun souvenir, mais le trajet a été mené par une équipe de professionnels remarquables. Certes, je ne me suis pas réveillé sur le bord de la plage entouré de palmiers et de sable. Mais les sourires de tout le personnel remplaçaient largement les rayons de soleil que j'aurais eus.*

*Je voudrais dire à tous ceux et celles qui ont contribué de loin ou de proche à mon bien-être pour que je puisse retourner chez moi, un gros merci du fond du cœur.*

Yvan Gaudreault



---



Février 2019

*En septembre 2018, Mme Christiane Paillé était diagnostiquée pour un mésothéliome pleural qui l'a emportée le 10 janvier dernier. Malgré le choc et le chagrin que nous a causé cette terrible maladie, nous avons quand même réussi à vivre plutôt sereinement cette dure épreuve grâce à l'accompagnement de personnes formidables. Nous tenons à remercier les membres de votre personnel, en particulier Mme Jessica Blouin (Centre Spécialisé pneumologie/Oncologie), de l'urgence, de médecine (4e étage) et des soins palliatifs. Médecins, infirmières et infirmiers, préposé(e)s aux bénéficiaires...tous ont veillé à ce que Christiane puisse nous quitter tout doucement et en toute dignité. Ils ont su nous rassurer et nous reconforter. Leur dévouement et leur professionnalisme nous ont grandement touchés et nous leur en sommes des plus reconnaissants.*

*Nous sommes privilégiés de pouvoir compter sur des personnes comme vous, qui œuvrent avec tant de cœur dans notre réseau de la santé et des services sociaux. Prendre soin de ceux qui sont malades, qui souffrent et qui sont dans le besoin : vraiment, il n'existe pas de plus noble tâche. Du fond du cœur, merci à vous tous, ainsi qu'à toute personne que nous aurions pu omettre dans ce texte.*

*Les filles et le conjoint de Mme Christiane Paillé,*

*Nathalie Marcotte, Pascale Marcotte et Denis Préfontaine*



Janvier 2019

*Durant le court séjour de notre mère, Gabrielle Bédard, à l'unité de gériatrie et de soins palliatifs, nous avons remarqué l'excellence des soins que l'ensemble du personnel lui a prodigués. Nous vous remercions de tout CŒUR pour chacun des gestes posés pour la rendre confortable, pour chacune des attentions positives l'aidant à vivre ses derniers moments. Merci beaucoup aux préposés, aux infirmiers/ères et au médecin Charles Desjardins qui a démontré une attention particulière à chaque membre de notre famille. Mille mercis Nicole et Anne Couture*

*Aujourd'hui en particulier, les mots nous semblent bien pauvres et insuffisants pour décrire toute la beauté des sentiments qui nous habitent à votre égard, vous tous, chers amis de passage, qui, bien que sans nous connaître, vous nous ayez offert le plus beau que l'humain puisse offrir : réconfort, sourires et regards compatissants, respect et considération.*

*Ce séjour au pavillon des soins palliatifs de l'IUCPQ nous a apporté un peu le sentiment d'entrer au sein d'une famille élargie, où l'on nous traite comme un être cher, où l'on nous accueille avec toute la délicatesse que ces difficiles moments requièrent.*

*Vos prénoms nous ont servi de repères, de phares tout a long de cette aventure en mer agitée. En effet, ils nous apportaient un baume additionnel sachant que notre père était entre les bonnes et apaisantes mains de l'une ou l'autre des infirmières et préposées désignées à son chevet. C'est un peu comme si la vie a voulu lui offrir un dernier cadeau; vous avez été, pour lui, chacune à votre belle façon, la fille qu'il n'a jamais eu le bonheur d'avoir, mais qu'il a toujours tant désirée. À maintes reprises, notre père nous a souligné votre grande gentillesse, et nous a également affirmé qu'il était bien accompagné parmi vous, que vous le traitiez comme si vous étiez ses propres filles. Il a vécu ce cadeau en vous côtoyant et nous vous en remercions du fond du cœur. Aussi, vos jolis et rassurants prénoms ont apaisé la douleur qui venait avec le moment où l'on devait le quitter et lui signifier qu'on serait de retour le lendemain. Entre nous, épouse, entre nous, fils et petits-enfants, il y avait Vous. Les précieuses*

personnes qui veillaient sur lui et qui lui permettaient de combler le vide qui l'habitait et ainsi de se rendre jusqu'à notre prochain rendez-vous.

Ce « Vous » en question :

C'est Hélène, une personnalité faite sur mesure pour notre père, ses taquineries, son humour, tout était parfait. Vous êtes un rayon de soleil dans un épisode gris. Merci pour les rires, les câlins et la complicité.

C'est Viviane, sa grande confidente, sa fidèle complice des dernières soirées, l'infirmière idéale, on ne pouvait demander mieux. Merci pour le récit et les souvenirs, nous ne l'oublierons jamais.

C'est Jasmine, attentionnée autant des mains que du cœur, un sourire contagieux, si patiente et dévouée, Merci aussi pour le country.

C'est Nadine, l'infirmière pivot, l'architecte des soins médicaux, vulgarisatrice hors pair, toujours le mot juste, une présence si précieuse et valeureuse, Merci.

C'est la Dre Lise Tremblay, une écoute exceptionnelle, une parfaite combinaison d'efficacité, de simplicité et d'humanité. Seule médecin de ce monde que notre père avait hâte de rencontrer.

C'est Jessica, une aura de bonté et de sollicitude, une présence rassurante, toujours le bon mot au bon moment. Merci d'avoir pris le temps.

C'est Nadine Lavoie, douceur de la voix, des soins, des gestes. Empathie, compassion et tant de gentillesse.

C'est Anne-Julie, un si joli sourire et l'accompagnement, le temps de quelques soirées.

C'est aussi Stéphanie, Amélie, Sophie, Annick, Kate, Michel, Carole, Sylvie... Pardonnez les oublis ici, car la tourmente des derniers jours a quelque peu altéré notre mémoire. Nos yeux et nos cœurs se souviennent de vous sans un oubli, soyez-en certains.

Ce « Vous », c'est également tous ceux et celles qui ont gravité autour de notre père, d'une façon ou d'une autre, pour lui permettre de vivre ses derniers moments dans un milieu approprié et propre, dans un calme relatif et tranquillité nécessaire.

C'est la somme de toutes vos petites actions qui au bout du chemin fait un énorme, voire toute la différence, et ce, pour le patient aussi bien que pour les proches. C'est la somme de tous vos prénoms qui nous a permis de construire le pont pour franchir cet inévitable écueil.

Notre chemin a croisé celui d'une équipe formidable. Continuez votre excellent et si essentiel travail. Nous n'oublierons jamais. Ni les personnes, ni les soins, ni les gestes, ni les sourires...

Mille mercis

La famille Collin...et notre père qui se joint à nous pour une dernière fois.

Renald Collin 1933 – 2018



*Un grand merci à toute l'équipe pour les excellents soins donnés à ma mère décédée dans la nuit du 12 décembre dernier. Elle avait une confiance absolue en vous, elle se sentait en sécurité et très bien entourée. Vous nous avez donné la force de passer à travers cette dure épreuve dans la paix, la sérénité et la dignité. Vous resterez gravés dans notre cœur à tout jamais. Mille mercis pour tout!*

*La famille de Mme Gilberte Lefrançois*



*9 janvier 2019*

*J'ai été hospitalisé le 7 juin 2018 à l'IUCPQ en cardiologie à la suite d'un infarctus. Il s'agissait de ma première expérience à l'IUCPQ. J'ai été pris en charge rapidement par une équipe exceptionnelle. Drs Anthony Poulin, Joseph Rodes et Bernard Cantin, par leur dévouement et leur humanité, m'ont permis de passer au travers de cette période difficile. Je les remercie sincèrement, ils m'ont sauvé la vie. Comme un malheur n'arrive jamais seul, j'ai eu un autre souci de santé qui m'a amené à consulter à l'urgence deux semaines plus tard où j'ai rencontré Dre Marie-Philippe Morin, une autre perle de l'IUCPQ. Très dévouée et observatrice, je l'ai grandement appréciée. Elle m'a soigné de manière exemplaire.*

*Finalement, j'ai reçu des soins de grande qualité tant par l'équipe médicale que par les autres professionnels.*

*Merci infiniment, Jocelyn Tremblay*



---

## ANNÉE 2018

---

12 décembre 2018

*J'ai eu recours aux services des archives à plusieurs reprises en 2017 et 2018. Votre professionnalisme et votre dévouement ont été (et sont) exemplaires. Merci*

*Suzanne D'Anjou*

---

*Article paru dans l'édition électronique du journal Graffici.ca de la Gaspésie le 5 décembre 2018*

*GASPÉ – Le Dr Yv Bonnier Viger, directeur régional de santé publique Gaspésie-Les Îles, a été hospitalisé à la mi-novembre pour des problèmes cardiaques. Il témoigne de son expérience de soins dans le réseau hospitalier, où il a été « émerveillé » par la patience, le respect et la finesse du personnel.*

*Le 14 novembre 2018, je filais à vive allure, cheveux au vent, sur la route de la vie. Pour commencer la journée, je devais tout de même passer une banale épreuve d'effort. Là, le temps a commencé à se gélifier autour de moi.*

*Je fus hospitalisé illico à l'Hôpital de Gaspé en attendant mon transfert par avion gouvernemental, le 18 novembre, à l'Institut de cardiologie et de pneumologie de Québec pour une chirurgie cardiaque. Je suis de retour à la maison depuis le 3 décembre, en fin de journée.*

*Pendant la vingtaine de jours qu'aura duré cette hospitalisation, j'ai été témoin du dévouement et de l'attention de tout le personnel. J'ai été particulièrement frappé par la grande patience et le grand respect des personnes, déployés par les préposées aux bénéficiaires et par les infirmières.*

*Combien de fois ne les ai-je pas vues répondre patiemment à des cobénéficiaires que les clefs de leur automobile étaient en sécurité ou qu'il n'y avait rien qui risquait de coller dans leur cuisine.*

*Combien de fois ne les ai-je pas vues ramener cette autre cobénéficiaire vers son lit en lui expliquant qu'elle était à l'hôpital, en sécurité et, calmement, changer les tubulures et autres accessoires arrachés.*

*On est tous tous nus comme bénéficiaires dans un hôpital de soins critiques. Avec combien de finesse cherche-t-on à préserver le peu de dignité qui reste, tant physique que dans les conversations sur les signes et symptômes et les conditions sociales des personnes.*

*Chaque jour, j'ai dû rencontrer de 10 à 20 nouvelles personnes qui se sont présentées à moi. Chaque fois, elles ont vérifié si j'étais la bonne personne qui allait recevoir le bon médicament ou être transportée dans la bonne salle d'examen.*

*Je suis émerveillé de cette puissance de soins. J'en remercie tout le personnel. Je remercie aussi celles qui tentent de faire fonctionner le mieux possible ces immenses institutions.*

*Je souhaite de joyeuses fêtes à toutes les personnes qui œuvrent au sein et autour de notre réseau de santé et de services sociaux !*

*Yv Bonnier Viger*

*Médecin spécialiste en santé publique et médecine préventive,  
directeur régional de santé publique de la Gaspésie et des îles*

*Professeur, Département de médecine sociale et préventive, Faculté de médecine, Université Laval*

---

---



11 décembre 2018

À vous tous infirmières, infirmiers du 3e Notre-Dame - Décès de M. Jean Rodier

Après nos trois entrées et sorties de chez vous, un énorme merci pour les soins que vous avez offerts à mon amoureux. Il vous trouvait tous fantastiques et super gentils. Il disait à tout le monde que lui, il avait la crème avec vous tous. Vous savez, vous faites toute la différence dans la manière dont vous agissez, lorsque vous soignez les gens. Quel professionnalisme! Un merci particulier à vous tous les trois quarts de travail. J'ai connu moins l'équipe de nuit, mais dites-vous que je ne vous oublie pas pour autant. Prenez ce petit plaisir, tout en ayant une pensée pour mon amoureux de la vie et surtout n'oubliez pas : quelle belle équipe vous êtes!

Merci pour tout, Sylvie et son amour Zoé



Le 23 novembre 2018

Quelle équipe extraordinaire! Merci pour tous les sourires...Jean-Pierre va s'ennuyer de vous tous!


Famille Roy



Le 23 novembre 2018

Nous sommes très reconnaissantes à chacun et chacune d'entre vous d'avoir pu bénéficier de vos précieux services indispensables. À tous les niveaux, tout au long du court séjour de Joseph Denis Giasson parmi vous.

Christine, Cathy et François Giasson



Le 22 novembre 2018

À l'équipe du 3e Notre-Dame,

Merci pour les bons soins prodigués à mon mari et à notre père, vous avez su préserver le côté humain. Il a pu et nous aussi, traverser les moments dans la dignité et nous vous en sommes très reconnaissants.

Famille Julien Leclerc



Le 22 novembre 2018

De toute la famille de « Mme Cécile », on tenait à vous dire un gros merci. Votre présence à travers ces moments difficiles a été très réconfortante. Merci pour votre proximité et votre très grande disponibilité.

Bref, merci pour tout.

De la famille de Mme Cécile Robitaille

---

---



Le 16 novembre 2018

À toute l'équipe du service alimentaire et à direction générale de l'Institut : les diététistes, les nutritionnistes, les techniciennes en diététique, les cuisiniers, les préposés, les laveurs de vaisselle, etc. C'est chez vous que j'ai appris à aller à la chasse aux câlins et à la pêche aux bisous [...]. Merci, merci, merci.

Denis Doyon



Chicoutimi, 12 novembre 2018

Dans la nuit de vendredi à samedi le 9 novembre 2018, en visite chez des amis, des douleurs intenses m'ont amené à me faire reconduire à l'urgence de votre Institut. Déjà, en débarquant de l'auto, un préposé vient me chercher dehors avec un fauteuil roulant. En plus, il est souriant et aimable...

Ensuite, j'ai été rencontré rapidement par un jeune homme préposé à l'admission (...). Puis au triage, un infirmier souriant et gentil traite rapidement mon dossier et je suis acheminé vers la civière no.18. Alors là, ça « déboule » : prises de sang, pose d'un cathéter, électro, 1<sup>re</sup> de 4 visites du Dr. Provencher, série de radiographies, aspirines, une pilule de Statex, etc. Au fond, ce que je veux souligner surtout, c'est la gentillesse et l'efficacité de tous les gens du personnel que j'ai eu l'occasion de fréquenter : le médecin, les préposés, les infirmiers et infirmières, le brancardier, la technologue en radiologie, etc. Tout le monde était souriant et je n'avais pas l'impression de déranger. Chaque fois que j'exprimais un besoin, il était comblé en quelques secondes... Un peu plus d'une heure après mon arrivée, tout cela était complet et j'ai pu dormir quelques heures. Vers 07 h 30 ce même jour, après les vérifications utiles et la 4<sup>e</sup> visite du Dr Provencher, je pouvais quitter l'hôpital, rassuré et détendu, après avoir reçu toutes les explications nécessaires et les documents utiles pour mon médecin de famille et pour le pharmacien.

Quelques mots « caractéristiques » à l'égard de votre centre et de son personnel pour terminer : EFFICACITÉ, RAPIDITÉ, GENTILLESSE, PROFESSIONALISME... et que dire de l'attitude toujours SOURIANTE du personnel.

Un gros MERCI !

Michel Bonneau



Le 7 novembre 2018

Le lundi 5 novembre 2018, je me suis présentée en chirurgie d'un jour pour une cardioversion électrique.

Je tiens à souligner l'excellence du service, des soins et de l'attention des membres du personnel présent en cette journée entre 7 h 30 et 12 h. Peu importe qu'il s'agisse d'une infirmière, d'un technicien, de l'anesthésiste ou du cardiologue, Dr Molin, ils m'ont tous accueillie avec gentillesse et patience en plus de réussir à faire de mon court séjour à l'hôpital un moment moins stressant.

Un grand merci à toute cette belle équipe.

Pauline Robitaille



Mars 2018

Remerciement à mon ange-gardien

Je tenais à souligner l'acte de cœur qui a été fait à mon égard le 8 janvier dernier lors de ma sortie d'hospitalisation à l'hôpital Laval par l'un de vos employés se nommant André Séguin.

Mon histoire :

Le 8 janvier dernier vers les 11h du matin je me préparais à quitter ma chambre d'hôpital puisque je venais d'avoir mon congé, j'ai donc dû pour donner suite à l'empressement de mon infirmière me rendre moi-même à l'entrée de l'hôpital pour aller chercher ma chaise roulante afin de transporter mes bagages. J'étais très faible et épuisée puisque j'étais aux troisièmes jours de ma chirurgie, mais comme je faisais face à l'insistance du personnel qui s'occupait de mes soins j'ai donc pris tout mon courage et me suis dirigé vers les ascenseurs.

Vue mon grand état de fatigue je n'ai pas fait bien long et les sueurs froides se sont mises à m'envahir. J'étais complètement déboussolée et par un faux mouvement je me suis déchiré un muscle abdominal ce qui m'a conduit dans un état de stress, de douleur intense et de détresse.

Je me suis donc perdu dans les ascenseurs ne sachant du tout où j'étais parce que j'étais en état de choc.

Je me souviens m'être assis sur le rebord d'une fenêtre tout près des ascenseurs... Je n'étais vraiment pas bien. Et cet homme ma vue. Il m'a jeté un regard se demandant sûrement ce qu'il m'arrivait, il est entré dans l'ascenseur et il est ressorti aussitôt ayant vu ma détresse et mon bracelet d'hospitalisation. Il est venu à ma rescousse comme un ange gardien, ma pris en charge, et ma ramener à mon étage et dans ma chambre d'hôpital. Cet homme a eu envers moi un acte de cœur, je le remercie aujourd'hui. Il aurait pu continuer son chemin, mais non il a été attentif aux signaux que j'ai émis et a pris soin de moi sans me connaître, simplement parce que son âme est bonne.

Il est d'ailleurs revenu me voir à ma chambre dans l'heure qui a suivi afin de s'assurer que j'allais mieux.

Des employés comme ça il y en a sûrement beaucoup, mais celui-là je tenais à le faire connaître.

Ce n'est que par hasard hier (2 mois après l'événement) lors de mon passage à l'hôpital pour un suivi que j'ai croisé mon ange et bien sûr je lui ai demandé son nom.

Monsieur André Séguin vous êtes un homme bien, un homme de grand cœur continuer votre beau travail, des gens comme vous il en faudrait davantage dans ce monde.

Merci milles fois

Avec toute ma reconnaissance

Martine Ricard de L'Ange-Gardien



Le 18 janvier 2018

Depuis des semaines, j'anticipais ce rendez-vous. J'avais peur, je stressais, j'angoissais. Ce matin, ce fut une équipe de trois femmes et un docteur qui m'a accompagnée. Avec le stress et tout, j'ai oublié leur nom, mais je n'ai pas oublié et je n'oublierai pas leur professionnalisme, leur calme, leur présence, leur empathie. Sans eux, tout aurait été différent.

Ne gelant pas facilement et ayant oublié d'en faire part au personnel médical, j'ai eu mal, très mal. Le docteur a su me rassurer et être honnête tout au long de l'intervention, et les femmes sont restées avec moi après. Outre la

*douleur, tout a bien été. Je tenais à les remercier, parce que malgré mes cris, mes gémissements de douleur et mes larmes, je leur suis reconnaissante. J'ai toujours mal, je n'ai pas encore les bons côtés de l'infiltration, mais ça viendra. Je tiens à les remercier pour tout! L'été dernier j'ai eu un TACO, une IRM et un scan, et j'ai toujours eu un bon service, mais aujourd'hui spécialement, j'en avais besoin et je suis contente de l'accompagnement qu'ils m'ont offert.*

*Merci pour tout!*

*Catherine Mailhot*



*Le 17 janvier 2018*

*Bonjour,*

*Je tiens à remercier l'infirmière au triage, le médecin à l'urgence et l'infirmière qui ont pris soin de ma mère, Marthe Gignac, le 16 janvier en soirée. Ils ont été professionnels, patients et empathiques.*

*Merci*

*Johanne Crête*



## ANNÉE 2017



*Le 27 décembre 2017*

*Bonjour,*

*Juste pour vous témoigner que la qualité des services reçus à votre établissement a été exceptionnelle.*

*Ma blonde a fait un séjour à votre établissement du 21 au 22 décembre 2017. Elle a été reçue à votre urgence depuis l'hôpital de St-Georges, puis en radiologie, et transférée pour opération à l'équipe du docteur Philippon, et par la suite, à l'étage 4 (chambre 4104).*

*À tous les niveaux de service, le service a été exceptionnel, extraordinaire même.*

*Même moi qui n'étais pas bénéficiaire et qui accompagnait ma conjointe, j'ai trouvé exceptionnel le comportement des gens; leur sourire me donnait l'information en proactivité.*

*Bravo à vos employés pour leur excellent travail. Malgré la lourdeur et la quantité de leur travail, rien ne laissait transparaître. Nous avons la perception que nous étions leur priorité.*

*Voilà. J'ai trouvé très humain votre personnel, et ce, partout où nous sommes passés.*

*Continuez ainsi, vous faites vraiment la différence.*

*Jimmy Poulin et Julie Roy (bénéficiaire)*





Le 12 décembre 2017

*Ode aux gens de l'IUCPQ-UL*

*On entend souvent parler que notre système de santé est malade. Certes, les délais dans les urgences et la difficulté qu'ont les gens à avoir un médecin de famille en témoignent. Par contre, on ne réalise pas à quel point nous avons un système de santé extraordinaire tant que tu n'es pas « embarqué dans la machine ».*

*Il y a bientôt 7 semaines, je subissais une opération à cœur ouvert à l'IUCPQ. En effet, l'an dernier, mon cœur affichait 215 battements par minute en marchant sur mon tapis roulant. Après avoir contacté mon médecin de famille, j'ai subi, à la suite des tests, une coronarographie le 16 octobre 2016 afin d'apposer un tuteur. On nous apprend que ma valve aortique est composée de 2 feuillets plutôt que de 3 (problème à la naissance dont je suis au courant depuis une dizaine d'années seulement) et qu'elle sera à surveiller éventuellement, son ouverture étant plus petite que la norme de 3 cm.*

*Plusieurs mois plus tard, alors que je devais me sentir beaucoup mieux à la suite de cette intervention, je lève la main de nouveau, demandant à repasser des tests, cette fois-ci, à l'IUCPQ. C'est le 15 septembre dernier que notre vie a été chamboulée. Sur place pour un tapis roulant au nucléaire, tout branché, le cardiologue, Dr Jean-Pierre Déry, place son stéthoscope sur ma poitrine. Il m'annonce qu'il est hors de question que j'embarque sur le tapis, ayant un méchant problème de valve. Il m'envoie plutôt en échographie cardiaque to the go. Imaginez... je suis là, à l'hôpital, avec médecins et infirmières et no way que j'embarque sur le tapis... pas très rassurant! Mon souvenir à ce moment : ma tête fait le plein de panique et de stress. Je réfléchis, je contacte ma conjointe pour l'aviser de ce qui se passe en lui disant de ne pas venir me rejoindre inutilement, car elle est au travail et je m'en vais réfléchir à la cafétéria de l'hôpital. Croyez-vous qu'elle est demeurée au travail?...*

*Les résultats sont saisissants, ma valve aortique démontre une ouverture de 0,85 cm qui est maintenant critique et sévère (souvenez-vous que la norme est de 3 cm). Imaginez l'arrosoir de votre maison que vous tordez en deux pour avoir un petit débit ou aucun débit... C'est ce qui se passe dans mon corps. Je dois subir une intervention rapidement pour éviter le pire. « J'entre ainsi dans le système » à l'IUCPQ.*

*Deux semaines plus tard, j'entre à l'hôpital avec ma valise puisque j'y resterai jusqu'à mon opération. Je ne sais pas si vous savez, mais réaliser que tu dois tout faire ce que tu as à faire en deux semaines parce que tu seras au minimum 3 mois à ne rien pouvoir faire, ça va très vite dans ta tête. Hiverner maison, chalet, sortir le bateau, le quai, régler les papiers pour le travail, la voiture, etc. On oublie les voyages et les plans d'automne!*

*Après ladite coronaro avec le Dr Déry pour vérifier si les artères sont correctes avant l'étape suivante, l'opération, je passe trois jours à l'hôpital dans ma chambre à réfléchir. Tsé, tu es hospitalisé, mais tu n'es pas « malade »; le temps peut être long pas à peu près! Et attendant de savoir quand tu subiras une aussi grande opération, c'est loooooooooong. J'occupais mon temps à me renseigner sur quel type de valve je souhaitais obtenir : mécanique ou biologique (de cochon). Chacune comporte du pour et du contre.*

*Puis, un chirurgien cardiaque vient me rencontrer en me proposant la méthode Ross. Une intervention révolutionnaire qui s'applique à un certain type de candidats dont clairement je fais partie. Il s'agit de prélever ma propre valve pulmonaire et de la placer en position aortique, puis d'effectuer une homogreffe d'une valve pulmonaire dite cadavérique... oui, oui!, cadavérique... ça donne la chair de poule. Un seul chirurgien pratique cette intervention ici à Québec : le Dr Jean Perron.*

*Bref, c'est finalement le 26 octobre que l'opération a eu lieu. Le matin où tu pars pour l'opération, tu veux paraître fort, mais l'émotivité est venue me heurter, ma seule pensée : me réveiller. Une interminable attente de 8 heures pour ma conjointe, du moment où elle m'a suivi au bloc opératoire jusqu'à ce que le Dr Perron vienne la voir pour la rassurer que l'intervention s'était SUPER bien déroulée, qu'il a pu effectuer la méthode Ross sans problème*

*(parce que tu sais pas tant qu'il t'a pas ouvert, tsé!, car ta valve pulmonaire doit être parfaite pour la mettre en position aortique).*

*Et c'est à partir de ce moment que tu réalises à quel point les gens du Département de cardiologie sont absolument extraordinaires! Du brancardier aux préposés aux bénéficiaires, infirmières et infirmiers, nutritionniste et docteurs qui passent chaque jour. Gentils, passionnés par leur métier, accommodants, sympathiques, doux et compréhensifs, professionnels, et je pourrais continuer longuement comme ceci. J'étais tellement bien traité qu'ils m'ont offert de sortir le 4e jour, et j'ai refusé! Ha! Ha! Ha!*

*Je vous dirais même qu'on a quitté le 3e étage de l'hôpital le 5e jour avec même un léger pincement au cœur en faisant un petit arrêt devant la réception du département pour leur dire « bravo et merci ». Honnêtement, je souhaite de tout cœur ne plus avoir à côtoyer ces gens dans le même contexte. Mais je souhaite tout de même les remercier du fond du cœur pour leur travail incroyable et pour avoir été aussi gentils avec moi, mais aussi avec ma conjointe qui traversais son lot d'émotions également dans toute cette épreuve.*

*Merci à Dr Déry pour sa rapidité d'action. Merci à Dr Perron d'être juste extraordinaire. Deux médecins très humains! C'est fou ce que ta perspective change quand tu passes par une telle épreuve. Matin, jour, soir, ils sont tellement toujours là que tu te demandes quand ils arrivent à voir leur famille et à dormir! Mais chaque visite, Dr Perron est souriant, de bonne humeur, et content de voir la progression de l'état de ses patients en postop. Il m'a d'ailleurs confié qu'il était grand temps que je passe sous le bistouri... Ma valve était vraiment malade, en plus d'un amas de calcaire qui obstruait davantage l'ouverture.*

*Maintenant, grâce à toutes ces personnes extraordinaires, j'ai une deuxième chance et je vais la prendre avec grand bonheur. Presque 7 semaines plus tard, je prends du mieux et commence à sentir la différence incroyable sur mon cœur.*

*Gens de l'IUCPQ, encore MERCI!*

*Carl Boivin, Lévis*

*Référence : témoignage reçu par les médias sociaux le 12 décembre 2017*



*Le 28 novembre 2018*

*À l'attention du personnel du 5e Central (accueil et unité de soins de pneumologie)*

*Bonjour à tous,*

*Je n'ai que des félicitations et des remerciements à faire à toutes et à tous, et à chacune/chacun d'entre vous des staffs suivants :*

*celui de jour, celui de soir, celui de nuit,*

*tout le personnel soignant,*

*tous les infirmiers et les infirmières,*

*tous les auxiliaires, tant féminins que masculins,*

*tous les préposés au bien-être des patients,*

*tout le personnel d'entretien,*

*et tout le personnel de brancarderie.*

*Vous faites un boulot exceptionnel, et surtout très professionnel, ce dont vous faites sans aucun doute le mieux.*

*Encore une fois, très très grand merci!*

*Jacques (Chambre 5181B)*

*P.-S. Inspiré et écrit sur les lieux de l'IUCPQ-UL*



*Le 21 novembre 2018*

*À l'équipe des soins palliatifs*

*Lorsque Gilles Huard a été hospitalisé dans votre unité, nous savions que la médecine ne pouvait plus apporter une guérison de sa maladie. Il était conscient de ce qui l'attendait, sans toutefois être prêt, comme nous tous... Nous souhaitons remercier chaleureusement les membres de l'équipe des soins palliatifs pour tout ce qu'ils ont fait pour nous.*

*Votre équipe nous a permis de vivre de merveilleux moments avec Gilles jusqu'à la fin. Toutes vos attentions, votre joie, votre humour ainsi que votre tendresse ont permis de rendre ses dernières semaines empreintes de bonheur et d'amour. Nous n'oublierons jamais ce que vous lui avez apporté comme soutien.*

*Merci d'avoir pris le temps de l'écouter (même si souvent cela pouvait s'éterniser!). Merci d'avoir participé à toutes ses discussions et d'être venus le saluer, parfois même en dehors de vos attributions. Gilles était un homme qui s'intéressait à tous les gens qui l'entouraient. Il était heureux de vous connaître et de partager des histoires avec vous tous.*

*Ces moments ne sont pas faciles à vivre pour le patient, ni pour sa famille. Vous avez su déceler ses attentes et vous avez fait en sorte de bien l'accompagner, de le rassurer afin de diminuer ses inquiétudes et son insécurité face à ce qui approchait. Cela a été bénéfique pour nous également.*

*Nous avons ressenti que vous lui avez ouvert votre cœur et que certains liens se sont tissés au fil des jours, et avec nous aussi. Chacun a eu une contribution, que ce soit les médecins, les infirmières, l'aumônier, les préposés et le personnel de l'entretien ménager, afin de rendre ses derniers moments plus doux.*

*Merci d'avoir été là, de nous avoir fait sentir comme faisant partie de la famille. Nous nous sommes tout de suite aperçus que vous considérez votre travail comme une vocation dans laquelle vous investissez sincèrement tout votre cœur.*

*Grâce à vous, nous nous sommes sentis soutenus et compris dans chacune des étapes du cheminement de fin de vie de Gilles Huard.*

*Famille de Gilles Huard*



Le 19 octobre 2017

Merci à chacun des membres du personnel du pavillon Notre-Dame, 3e étage, pour les bons soins donnés avec humanité et générosité.

Vous avez été mes anges-gardiens durant mon séjour parmi vous. Vous avez toute ma reconnaissance et ma gratitude. Vous êtes vraiment des gens formidables et votre gentillesse ne sera pas oubliée.

Merci pour tout.

Suzanne M. Pelletier



Août 2017

Remerciements à mon ange-gardien

Je tenais à souligner l'acte de cœur qui a été fait à mon égard, le 8 janvier dernier lors de ma sortie d'hospitalisation à l'Hôpital Laval, par l'un de vos employés se nommant André Séguin.

Mon histoire...

Le 8 janvier dernier, vers les 11 heures, je me préparais à quitter ma chambre d'hôpital puisque je venais d'avoir mon congé. J'ai donc dû, pour donner suite à l'empressement de mon infirmière, me rendre moi-même à l'entrée de l'hôpital pour aller chercher ma chaise roulante afin de transporter mes bagages. J'étais très faible et épuisée puisque j'étais au troisième jour suivant ma chirurgie; mais comme je faisais face à l'insistance du personnel qui s'occupait de mes soins, j'ai donc pris tout mon courage et me suis dirigée vers les ascenseurs.

Vu mon grand état de fatigue, je n'ai pas fait bien long que les sueurs froides se sont mises à m'envahir. J'étais complètement déboussolée, et par un faux mouvement, je me suis déchiré un muscle abdominal, ce qui m'a conduite dans un état de stress, de douleur intense et de détresse.

Je me suis donc perdue dans les ascenseurs, ne sachant plus du tout où j'étais parce que j'étais en état de choc.

Je me souviens de m'être assise sur le rebord d'une fenêtre tout près des ascenseurs... Je n'étais vraiment pas bien. Et cet homme m'a vue. Il m'a jeté un regard, se demandant sûrement ce qui m'arrivait. Il est entré dans l'ascenseur et en est ressorti aussitôt, ayant vu ma détresse et mon bracelet d'hospitalisation. Il est venu à ma rescousse comme un ange gardien, m'a prise en charge et m'a ramenée à mon étage, dans ma chambre d'hôpital. Cet homme a eu envers moi un acte de cœur, et je l'en remercie aujourd'hui. Il aurait pu continuer son chemin, mais non, il a été attentif aux signaux que j'ai émis et a pris soin de moi sans me connaître, simplement parce que son âme est bonne.

Il est d'ailleurs revenu me voir à ma chambre dans l'heure qui a suivi afin de s'assurer que j'allais mieux. Des employés comme ça, il y en a sûrement beaucoup, mais celui-là, je tenais à le faire connaître.

Ce n'est que par hasard hier (2 mois après l'événement), lors de mon passage à l'hôpital pour un suivi, que j'ai recroisé mon ange et, bien sûr, je lui ai demandé son nom.

Monsieur André Séguin, vous êtes un homme bien, un homme de grand cœur; continuez votre beau travail. Des gens comme vous, il en faudrait davantage dans ce monde.

*Merci mille fois!*

*Avec toute ma reconnaissance,*

*Martine Ricard*

*De L'Ange-Gardien*



*Le 5 juillet 2017*

*Bonjour,*

*Suite à ma chirurgie bariatrique de ce jeudi, le 22 juin 2017, j'aimerais adresser mes remerciements très sincères à mon chirurgien, le docteur Stéphane Lebel, pour tous les soins et sa gentillesse.*

*J'aimerais aussi adresser mes remerciements à Daisy, qui a su rendre mon séjour agréable et plein d'empathie à mon égard. Ces gens font la différence dans notre bien-être!*

*Merci à toute l'équipe! Vous faites un travail remarquable!*

*Marie Couture*



*Le 19 juin 2017*

*OBJET : J'ai tant de reconnaissance*

*Bonjour,*

*À la mi-avril, pour la première fois de ma vie à 56 ans, et à ma grande surprise, j'ai connu des épisodes d'angine. Dans les jours suivants, j'ai subi une angioplastie et on m'a mis deux tuteurs.*

*Toutes sortes de choses nous traversent l'esprit. Ces temps-ci, je suis totalement reconnaissant envers la vie, envers la médecine moderne et envers l'équipe de l'IUCPQ. Je réalise que sans vous, ma vie aurait maintenant beaucoup moins de saveur, moi qui suis de tempérament plutôt actif.*

*Aujourd'hui, j'ai réalisé une étape symboliquement importante pour moi : j'ai couru 5 km! Je trouve donc que c'est le moment idéal pour vous adresser le plus sincère des remerciements. SVP partagez ce succès avec moi!*

*Benoît Mercille*

*P.-S. Veuillez svp faire suivre ce message à l'équipe d'intervention cardiaque qui a réalisé mon angioplastie, à l'équipe de suivi des soins qui s'est si gentiment occupé de moi pendant 2-3 jours, ainsi qu'à l'équipe du programme de réhabilitation du PPMC qui m'a remis sur pied.*



*Québec, 12 juin 2017*

*Bonjour Docteur Éric Charbonneau,*

*Je vous écris ce petit message afin de vous exprimer ma gratitude. Vous avez opéré mon père pour un triple pontage en septembre dernier. Malgré qu'il puisse arriver qu'il éprouve encore des moments de fatigue, il récupère bien de cette opération.*

*Mon père adore la vie auprès de son épouse, ses enfants et petits-enfants. Grâce à vous et à votre équipe, il peut encore profiter de ces merveilleux moments entourés des siens.*

*Je vous remercie de lui avoir sauvé la vie, vous, et toute votre équipe.*

*Stéphanie Couture*

---

*Le 30 mai 2017*

*Bonjour,*

*Après avoir été reçue à l'urgence le samedi 13 mai dernier et pour des examens en cardiologie le mardi 23 mai, je n'ai que des bons mots à dire sur l'ensemble de votre organisation, les personnes, le service et les lieux.*

*Le personnel à l'urgence était attentionné et efficace, et ce dès mon arrivée au triage.*

*J'ai particulièrement apprécié l'approche du docteur Bocquier, sa rigueur combinée au respect de ce que je vivais m'ont fait me sentir entre bonnes mains.*

*Merci à toutes et à tous, vous faites une différence dans la vie des gens.*

*Thérèse Lafleur*

---

*Le 26 avril 2017*

*Au docteur Frédérick Jacques*

*Je veux vous exprimer toute ma gratitude pour les soins exceptionnels reçus lors de mon opération cardiaque, le 4 novembre 2016. Le remplacement de ma valve aortique m'a permis de reprendre mes activités sans aucune conséquence fâcheuse. Je suis rétablie entièrement et vous remercie de tout cœur.*

*Louison Bolduc*

---

*Québec, le 17 avril 2017*

*Remerciements et témoignages*

*Mon épouse Micheline et moi remercions sincèrement et témoignons notre grande appréciation à tous les médecins spécialistes et internistes, infirmières/infirmiers, autres professionnels de la santé et le personnel de service aux bénéficiaires de l'accueil, triage, salle d'urgence, niveau 2 et services d'imagerie pour tous les soins professionnels que vous m'avez administrés lors de mon hospitalisation d'urgence du 9 au 13 avril 2017.*

*Nous soulignons la bonne humeur, les sourires, les dédications et les disponibilités à toutes heures des professionnels et du personnel. Sachez que ce haut niveau de soins reconforte et sécurise les patients. De plus, nous remarquons le mixte de professionnels expérimentés qui font du « mentoring » de jeunes à l'entraînement et à la formation 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 inappropriés.*

*Micheline Prud'homme et Michel Marengère*

---

Le 24 mars 2017

*Dans nos moments les plus difficiles, nous avons prié à genou pour qu'une armée d'anges vienne à notre secours. En guise de réponse, le ciel nous a envoyé trois légions divines, une de jour, une de soir et une de nuit!*

*Camouflant vos ailes sous vos costumes multicolores, vous avez accompli votre bienveillante mission auprès de mon père.*

*Merci de nous avoir accueillis avec gentillesse, de nous avoir écoutés avec patience et compassion et de vous être dévoués sans relâche pour embellir son passage au 3e Notre-Dame (Jean Albert, 93B). Notre père nous dit sans hésiter qu'il a reçu ici des soins « numéro »!*

*Recevez, tous et chacun, notre plus profonde gratitude. Sylvie Albert et Jean Dunnigan*

Le 17 mars 2017

Monsieur Denis Bouchard, PDG

*Quelques mots pour vous faire part de la compétence, de la gentillesse et de l'humanisme que votre personnel m'a manifesté le 22 mars 2017 où j'ai dû subir une chirurgie. À partir de l'urgence jusqu'à mon départ, les infirmières, les préposés dans tous les services ont eu une conduite irréprochable. Je me dois de leur manifester mes remerciements.*

*Deux chirurgiens qui, par leur compétence, m'ont permis de retourner à la maison le lendemain de la chirurgie; ce sont :*

*Dr Frédéric Hould, qui a pris toutes les décisions le vendredi matin pour que le tout soit fait dans la journée. Un grand homme, au sourire facile;*

*Dr Marceau m'a impressionné à plusieurs niveaux, un chirurgien hors pair qui par sa compétence a fait qu'à mon retour à la maison, je n'ai senti aucune douleur. Sa bonne humeur m'impressionne.*

*Avec des médecins et du personnel de cette compétence, notre système de santé est entre bonnes mains. J'ai fait 14 ans de bénévolat comme membre du conseil d'administration du CHAUQ.*

Jean-Claude Thibault

Le 7 février 2017

Bonjour,

*Permettez-moi de vous témoigner ma très grande satisfaction du service reçu aujourd'hui en consultation externe à l'Hôpital Laval (IUCPQ-UL).*

*Toutes les personnes côtoyées ont été d'un service impeccable, efficace et courtois (avec le sourire en prime dans bien des cas), que ce soit :*

- *la préposée aux renseignements à l'accueil;*
- *les préposées au ménage croisées dans le corridor;*

- la préposée à l'accueil pour les électros;
- la technologue à l'électro (beau sens de l'humour);
- le cardiologue (belle écoute et grande gentillesse);
- la préposée à l'admission pour refaire ma carte de l'hôpital.

Bref, un service hors pair, et avec le respect des heures fixées pour l'électro et le rendez-vous avec le cardiologue. On sent un très beau travail d'équipe chez tout le personnel. Bravo! Et un grand merci.

Yvon Bouchard, Lévis



Février 2017

Quand la maladie et sa fatalité affligent un être cher, il est très difficile d'accepter de le laisser partir... C'est donc empreint d'une profonde reconnaissance que nous tenions à remercier toute l'équipe des soins palliatifs.

Vos soins et gestes, vos paroles, vos sourires furent un baume pour nous, la famille de M. Carol Bellavance. Notre court passage à votre unité fut chaleureux, réconfortant et combien rassurant grâce à votre professionnalisme et votre empathie! Encore une fois, mille mercis et bonne continuité dans cette belle mission que sont les soins palliatifs!

Salutations particulières à Nadine, Anne-Catherine, Guylaine et Janie, ainsi qu'aux Dres Lemay et Cayer.

De la famille Bellavance.



Février 2017

Aux équipes de gériatrie et de soins palliatifs

Il n'y a pas de mot pour vous exprimer notre reconnaissance. Par vos bons soins et l'attention exceptionnelle portée à maman en fin de vie, vous lui avez permis de partir en paix, sereine et dans la douceur. Nous ne vous oublierons jamais!

Chaleureusement,

Les enfants de Lorraine Turcotte,

Dominique, Julie et Louis



Québec, le 26 janvier 2017

À l'attention de la docteure Joanne Provencher  
Département de médecine d'urgence

Docteure Provencher,

J'aimerais vous faire part de toute ma gratitude et vous remercier sincèrement suite à la gestion que vous avez faite de mon dossier lors de mon hospitalisation à l'urgence, le 23 janvier dernier.



Lundi le 23 janvier, mon médecin de famille m'a référé à l'urgence de l'IUCPQ afin que je sois évalué pour une possible pierre aux reins (historique médical). J'ai rencontré un premier médecin qui m'a posé les questions d'usage et qui a proposé que je sois admis à l'urgence afin d'évaluer mon dossier. J'ai eu des prises de sang et passé un taco afin de vérifier si la pierre aux reins était bien la cause de mes douleurs dans le côté gauche de mon corps.

C'est vous qui avez eu la tâche de me donner les résultats de mes examens, car le médecin qui devait le faire n'avait pas eu le temps avant de finir son quart de travail. Vous m'avez alors appris qu'il n'y avait aucune présence de pierre, donc rien dans les examens qui pouvait donner réponse à mes douleurs. De plus, mes douleurs avaient presque totalement disparu suite aux calmants. Donc, pas évident de trouver la cause.

Mais vous n'étiez pas satisfaite et vous m'avez posé plusieurs autres questions afin de voir un peu plus clair dans mon dossier. Vous m'avez alors dit que vous ne pouviez me laisser sortir ainsi et que vous iriez un peu plus loin dans les recherches. Vous avez alors décidé de me faire passer d'autres tests sanguins. Lorsque vous avez eu les résultats, vous êtes venue me voir pour me dire que les tests sanguins démontraient « la possibilité » qu'il y ait quelque chose d'anormal. Vous m'avez alors dit que je passerais une scintigraphie le lendemain. Lorsque le médecin de garde de l'urgence est venu me voir avec les résultats, le lendemain, il m'a annoncé que j'avais fait une embolie pulmonaire aux deux poumons. N'eut été de votre acharnement à trouver la cause, de votre écoute et de votre professionnalisme, j'aurais possiblement quitté l'hôpital sans savoir ce que j'avais. Cela aurait pu avoir un impact significatif sur ma santé à court, moyen ou long terme.

Malheureusement, je n'ai pas eu l'occasion de vous revoir avant de quitter l'hôpital pour vous faire part de vive voix du contenu de la présente lettre. Je suis certain que vous ne m'avez pas traité différemment des autres patients que vous rencontrez. Votre façon de faire doit faire partie intégrante de vos valeurs en tant que professionnelle de la santé. C'est ce que j'ai trouvé admirable en vous.

Avec toute ma reconnaissance,

Adrien Royer  
Rue Beaubois, Québec

c. c. M. Denis Bouchard, président-directeur général  
M. François Aumond, directeur des services professionnels

---

Le 26 janvier 2017

Je me suis fait opérer le 17 janvier 2017 par le D<sup>r</sup> Stéphane Lebel. Je tiens à le remercier, lui et l'équipe du 2<sup>e</sup> Notre-Dame, malgré tout le travail qui n'arrêtait jamais. Les gens sont extrêmement, extraordinairement très gentils, compréhensifs.

Je tenais à le dire haut et fort : une excellente équipe.

Merci!

Esther Richard

---

Le 17 janvier 2017

*Aux extraordinaires soignants de jour, de soir et de nuit au 3<sup>e</sup> Notre-Dame, qui ont pris soin de Gaby, notre époux, papa, beau-papa, papy et grand-papy qu'on aimait tant!*

*Acceptez tous nos simples, mais grands mercis pour l'avoir soigné de manière chaleureuse, humaine et digne, en respectant ce qu'il était, croyait et voulait!*

*Rose-Aimée et toute la famille Misson xxxx*



*Le 10 janvier 2017*

*À qui de droit,*

*J'aimerais exprimer mon appréciation concernant le programme de réadaptation du PPMC que vous m'avez offert suite à ma chirurgie en juin dernier.*

*Grâce à la compétence et au professionnalisme des deux kinésiothérapeutes, Patrick Maranda et Jimmy Durette, j'ai été très bien guidée dans la reprise de mon entraînement et de mes activités.*

*Après une chirurgie aussi majeure, je me sentais très faible, insécure, donc très vulnérable. Ce programme d'aide m'a sécurisée et aidée à reprendre confiance en mes capacités.*

*Pour moi, un « excellent » sur toute la ligne. Merci.*

*Gracieuse Henry*



## ANNÉE 2016



*Bonaventure (Gaspésie), 20 décembre 2016*

*À qui de droit,*

*Au mois d'octobre, j'ai été hospitalisé à votre institution pour une opération à cœur ouvert qui a nécessité trois pontages. C'était une première opération pour moi.*

*Je veux, par la présente, vous signaler à quel point je suis satisfait du service que j'ai obtenu à votre institution à tous les niveaux, tout a été impeccable.*

*Je devais passer simplement une coronarographie, mais les résultats n'étant pas beaux, le Dr Roy m'a bien expliqué l'état de ma situation et il a été très compréhensif avec moi. Je recevais un diagnostic auquel je ne m'attendais pas du tout, ce qui fut tout un choc. De retour à l'étage (au 2<sup>e</sup>), toutes les infirmières, dont malheureusement je ne me rappelle pas tous les noms – mais je me souviens très bien cependant d'Annie, qui était mon infirmière – ont été extrêmement gentilles, empathiques et compréhensives, de même que les préposés, entre autres Diane.*

*Mon chirurgien était le Dr Baillot et il a bien pris le temps de m'expliquer l'opération. Le suivi préopératoire était assuré par le Dr Noël qui répondait patiemment à nos questions.*

*Après l'opération, de passage aux soins intensifs, je veux prendre le temps de remercier les infirmières Valérie, Joëlle et Mélanie, ainsi que les préposés Annie et Denis.*

*Au 3e étage, après les soins intensifs, j'ai été confié aux bons soins de Catherine, Émilie, François et Véronique, tous plus aimables les uns que les autres.*

*Ensuite, j'ai été transféré au 6e étage, et là encore, le personnel, Karen, Cécilia, Justine, Marie-Josée, Pierre-Luc et Vanessa, a été extrêmement avenant.*

*Je veux aussi remercier l'IPS, Mme Julie-Anne Boutin, qui est une personne très gentille, professionnelle et très compétente.*

*Et que dire de mon départ où le Dr Baillot vient me saluer. On prend même le soin de me donner un petit lunch pour la route. Quand on dit « être traité aux petits oignons »!*

*Vous avez un personnel qui est très dévoué à son travail, qui a à cœur le bien de ses patients, qui est patient et toujours aimable.*

*Bravo à toute l'équipe!*

*Philippe Beaubien*



*Le 8 décembre 2016*

*Au directeur général*

*Il y a 6 mois mon épouse Monique Cloutier décédait, après avoir reçu de votre institution tous les soins que nécessitait son état.*

*En tournant la page de cette sombre année, je ne veux pas oublier de remercier tout votre personnel spécialement « son médecin » en qui elle avait une si grande confiance.*

*Je prie la divine providence de vous bénir et de vous protéger tous pendant cette nouvelle année.*

*Michel Perron*



Décembre 2016

À l'équipe des soins palliatifs et au personnel du 3e Notre-Dame

*Vous êtes vraiment des gens formidables, et votre gentillesse ne sera pas oubliée.*

*Merci pour tout, nous avons été profondément touchés par votre empathie et votre dévouement envers notre père M. Gustave Côté.*

*Martine et les autres membres de sa famille*



Décembre 2016

Au personnel de l'oncologie

*Vos patients sont tous très malades. Certains n'ont plus que peu de temps à vivre. Pourtant, quand ils sont ici, avec vous en oncologie, ils semblent très heureux. L'explication de ce paradoxe, c'est vous : votre joie de vivre, votre énergie, votre compétence sécurisent tout le monde et réconfortent même les plus mal en point. Un gros merci pour l'excellent travail de toute l'équipe d'oncologie de l'hôpital Laval.*

*Mon épouse de joint à moi pour vous dire MERCI!*

*Et sucrez-vous le bec!*

*Réjean Lafleur*



Décembre 2016

Au personnel de l'oncologie

*Un très gros merci à toute l'équipe pour les bons soins donnés avec attention et amour. Je ne sens choyé d'être parmi vous. Je vous souhaite à toutes et tous un très Joyeux Noel, du repos, de l'amour et de beaux cadeaux...*

*Merci encore une fois.*

*Très sincèrement,*

*Jos L'Italien*



Québec, le 23 novembre 2016

Au personnel des soins palliatifs du 3<sup>e</sup> étage du pavillon Notre-Dame de l'hôpital Laval

La famille de Marguerite Chouinard tient à vous remercier pour l'excellente qualité des soins prodigués à notre mère. Tout au long de son séjour chez vous, nous avons eu l'occasion de constater le professionnalisme de toutes les personnes affectées à ses soins.

Lors de cette épreuve, vous avez toutes et tous été près de nous, dit des mots d'encouragement, consolés. Au-delà de votre très grand professionnalisme, vous avez soigné notre mère avec cœur et passion.

Votre empressement à répondre aux besoins, votre empathie, votre grand cœur, sont des qualités que nous tenons à mentionner. Pour nous, ce fut important. C'est ce qui nous a permis de vivre cette période avec une certaine sérénité.

Alors, un grand merci à toutes et tous. Nous aimerions également que ce mot soit transmis à l'aumônier de l'hôpital ainsi qu'au jeune médecin qui a constaté le décès de Marguerite « Margot » Bourbeau, née Chouinard.

Avec toute notre reconnaissance,

Sa famille



St-Augustin-de-Desmaures, le 6 novembre 2016

Madame, Monsieur,

Je vais vous résumer très rapidement ce qui m'amène à féliciter et remercier toutes les personnes dont les noms apparaissent à la fin de cette lettre. J'ai été opérée en chirurgie thoracique en janvier et en chirurgie cardiaque en mai 2016. Je ne veux pas raconter tout ce qui s'est passé, tout étant inscrit dans mon dossier, mais je tiens à féliciter et remercier très sincèrement toutes les personnes professionnelles, compétentes et remplies d'empathie qui ont été placées sur ma route. J'espère n'avoir oublié personne. Si cela était possible, j'aimerais que chacune de ces personnes reçoive une lettre de remerciement et de félicitations. C'est grâce à elles que j'ai pu retrouver une qualité de vie aujourd'hui. Merci sincèrement pour les services exceptionnels que nous recevons à l'IUCPQ ce qui en fait un institut de renommée internationale.

De plus, mon mari a subi une intervention cardiaque en novembre 2016. Alors vous imaginez comment on peut se sentir en sécurité en voyant comment j'ai été soignée d'une façon absolument exceptionnelle. On peut dire que la confiance règne et que c'est très précieux pour nous. Nous fréquentons également le PPMC depuis une douzaine d'années ce qui est absolument extraordinaire. En guise de remerciement, un don sera fait à votre Fondation. Merci encore pour tout.

- Mme Mariette Veillette, secrétaire
- Dr Louis-Philippe Boulet, pneumologue en oncologie
- Mme Line Ringuette, infirmière à la clinique d'asthme
- Mme Dominique Léveillé, assistante-chef en oncologie pulmonaire
- Mme Nathalie Lemay, médecine nucléaire
- Dr Yves Lacasse, pneumologue en oncologie

- *Dr Paula A. Ugalde, chirurgienne thoracique*
- *Dr Frédéric Nicodème, chirurgien thoracique*
- *Dr Michel Bussièrès, chirurgien en ORL*
- *Dr Michelle Robitaille, cardiologue*
- *Dr François Dagenais, chirurgien cardiaque*
- *Mme Marie-Hélène Lévesque, radiologiste*
- *Mme Mélanie Cantin, nutritionniste*
- *Mme Sonia Bérubé, infirmière en cardiologie*
- *Mme Judith Thibodeau, infirmière en cardiologie*
- *Mme Johanne Frenette, secrétaire de Dr Michelle Robitaille*
- *Mme Johanne St-Pierre, ergothérapeute*
- *Mme Marie-Pierre Demers, orthophoniste*
- *Mme Nancy Montreuil, secrétaire en chirurgie thoracique*
- *Mme Anne-Marie Bezeau, infirmière au PPMC*
- *Tous les employés du PPMC qui sont absolument extraordinaires*
- *M. Hugo Tremblay, personnel de l'étude TRICUSPID*
- *Mme Nathalie Gagné, personnel de l'étude TRICUSPID*
- *Ainsi qu'à tout le personnel qui s'est occupé de moi et de mon conjoint*

*Micheline Garneau et Jacques Latulippe*



*St-Augustin, le 14 septembre 2016*

*Au personnel de la 7<sup>e</sup> médecine interne*

*Un gros merci à tout le personnel infirmier, préposée etc pour les très bons soins prodigués à Laurent Piché lors de son hospitalisation dernièrement. (Du 4 au 9 septembre).*

*Chapeau! Vous êtes formidables*

*Laurent Piché et son épouse Francine*



*Québec,*

*Du 19 au 24 mars 2016*

*Au personnel de l'urgence et en particulier du septième étage, je veux vous témoigner toute ma gratitude.*

*Un merci tout spécial au Docteur Isabelle Labonté, Médecin interne, et à toute son équipe.*

*Les soins que j'ai reçus durant ce séjour furent d'une grande générosité, d'écoute, d'attention, tout ceci pour me sécuriser et être en pleine confiance. Un personnel plus que professionnel.*

*Les deux personnes qui m'ont accompagnée tout au long de ce séjour, mes deux sœurs, Denise et Lise, se joignent à moi pour remercier tout ce beau monde. Elles ont été très touchées, elles aussi, par l'accueil de la part de chaque personne du personnel qui se sont occupé de moi.*

*Merci encore de tout cœur.*

*Jeannine Lambert*

---




Bonjour

Nous voulons vous remercier pour la qualité des soins donnés. Notre père Marcel Pépin est au 3<sup>ème</sup> Notre-Dame depuis 1 mois et vous le traitez tellement bien. Tout le personnel des médecins, infirmières et préposées est d'une telle gentillesse, on voit que vous aimez votre travail et de ce fait aimez les patients.

Merci de mettre votre amour et votre compétence au service de notre père.

Roger Pépin , Suzanne Pépin, Lorraine Pépin, Danielle Pépin



Le 14 mars 2016,

Bonjour,

J'aimerais remercier l'équipe de gastroscopie du deuxième étage et celle d'endoscopie du premier étage pour l'excellence de leurs services. Ce matin ils ont agi avec beaucoup d'humaniste. Ils ont mis ma mère au centre de leurs interventions.

Ce sont deux équipes qui travaillent avec professionnalisme, respect, réconfort et efficacité. Aujourd'hui, malgré la quantité de travail, ils ont fait la différence dans une journée qui aurait pu être très désagréable.

Merci du fond du cœur!

Diane Deschenes fille de Hélène Lebrun



Le 11 février 2016,

Moi, Jean-Jeannot Raussel, 56 ans, tiens à remercier le don de cœur que j'ai reçu le 15 octobre 2015.

Grâce à ce beau cadeau de la vie, ma vie à énormément changer, car j'ai beaucoup plus de souffle, d'activités et peut être recommencé à travailler.

Si le monde pouvait signer leur carte de dons, s'est si simple (c'est la vie qui continue!).


Merci beaucoup pour le donneur, ainsi qu'aux membres de sa famille, il n'y a pas plus beau cadeau de pouvoir vivre avec un beau cœur en pleine forme.

Merci aussi à l'hôpital Laval, pour la greffe et le personnel très compétent et le séjour à la Rosserie.

Merci encore et encore de tout cœur!

Jean-Jeannot Raussel

Greffe le 15 octobre 2015



Le 31 janvier 2016

À la direction de l'IUCPQ,

Bonjour,

Mon nom est Roger W. Jalbert, mes visites à votre centre ont consisté en une coronarographie le 12 juin 2015, 4 visites pré-op. avec Judith et Martin. Une opération pour changement de valve aortique et 2 pontages par le Dr Pierre Voisine ont suivis, avec une hospitalisation du 2 au 9 septembre 2015. Un séjour au 3<sup>ème</sup> parmi un personnel des plus professionnel et dévoué (entre autre Isabelle, Martin, Catherine...). Rencontre avec Dr Voisine le 17 décembre pour confirmer que tout va très bien.

Ma femme et moi tenons à souligner notre passage à votre hospitalier comme ayant été une expérience très positive. Chaque contact avec les employés, que ce soit les réceptionnistes, les brancardiers, les préposés au service de la nutrition (en passant, votre bouffe a été pour moi à la hauteur d'un très bon restaurant) les préposés aux soins, l'équipe de chirurgie cardiaque, médecins, infirmières ont tous été très humains et sympathiques.

Après 5 mois depuis mon hospitalisation, je me sens très bien et je peux continuer à profiter pleinement de la vie.

Continuez votre travail et veillez à transmettre nos remerciements à votre personnel.

Merci à tous

Roger W. Jalbert



L'Ancienne-Lorette, le 14 janvier 2016,

Monsieur Bouchard,

Permettez-moi de vous souligner, suite au décès de notre mère «Antoinette Beaumont-Boivin» à «l'unité de soins palliatifs», le 3 janvier 2016, toute notre profonde reconnaissance et gratitude à l'égard de l'équipe traitante des soins infirmiers et particulièrement envers Sylvie, Sandy et Marion qui nous ont été d'une présence douce et réconfortante dans notre accompagnement auprès de notre mère en fin de vie. Leurs présences empruntes de sensibilité, de respect et d'empathie, bref d'humanité, nous ont été d'une grande utilité pour traverser cette dure épreuve et nous leurs en sommes extrêmement reconnaissants.

Nous remercions tout également et pour les mêmes raisons, Dre Lalumière et Dre Guy. Celles-ci se sont montrées très disponibles et compréhensibles face à nos questionnements et/ou interrogations. Leurs présences et leurs soutiens nous ont été apaisants...Merci aussi au service de la pastorale et à tout le personnel de l'urgence. Félicitations à toute l'équipe!!

Veillez agréer, Monsieur le Directeur, nos salutations distinguées et nos meilleurs vœux pour l'année 2016.

\*N'oubliez-pas de partager nos sentiments et remerciements auprès des personnes concernées et de toute l'équipe traitante.

Daniel Boivin, Jacques Boivin





Le 5 janvier 2016

Bonjour,

En 2011, à 50 ans, on m'a diagnostiqué un cancer du poumon au lobe supérieur droit. J'ai eu la chance d'avoir comme spécialiste, le chirurgien thoracique: Dr Jocelyn Grégoire. Que dire de cet homme... Il est extraordinaire. Il prend tout le temps nécessaire pour expliquer les examens, les possibilités suite aux résultats et finalement le déroulement de l'opération. Le ton de sa voix et son calme rassurant minimisent la peur qui m'habite.

L'opération a été un succès. J'ai été opéré un mardi et j'étais de retour chez moi le vendredi matin. Les examens ont été réguliers par la suite afin de détecter une éventuelle récurrence du cancer.

Malheureusement, en juillet 2015 après 4 ans de rémission, une autre mauvaise nouvelle. Plusieurs petites lésions sont apparues dans le lobe inférieur droit. C'est un nouveau combat qui recommence. Après les résultats des tests, le Dr Grégoire m'annonce que je suis à nouveau opérable et qu'il doit enlever le poumon droit au complet. Son professionnalisme, ses compétences et son optimisme me gonfle à bloc et je choisis donc de me battre avec lui. J'ai une confiance aveugle en cet homme.

Le 1<sup>er</sup> octobre, j'ai été opérée par le Dr Grégoire, et je suis entrée dans la salle d'opération sans craintes et totalement confiante d'être entre les mains d'une équipe aussi compétentes. Encore là, l'opération est une réussite. J'ai fait un séjour aux soins intensifs de 3 jours, et je peux qualifier les soins de cette unité de 5 étoiles. Le personnel est extraordinaire. Soucieux de mon état, le Dr. Grégoire est même venu me rendre une petite visite le samedi matin, même si c'était jour de congé.

Cet homme m'a sauvé la vie 2 fois et c'est grâce à lui si je respire sur cette terre depuis le mois de juin 2011. Je remercie Dieu d'avoir croisé son chemin.

Comment lui dire merci. Je cherche et je ne trouve rien qui puisse être à la hauteur de son talent, sa gentillesse, son dévouement sans borne et son sourire si rassurant.

Merci Dr Jocelyn Grégoire  
Francine Lehoux



---

## ANNÉE 2015



Rimouski, Québec

Le 2 novembre 2015

Au personnel de l'IUCPQ,

Merci pour les bons soins que j'ai reçus chez vous entre les 12 et 17 octobre 2015. Un merci spécial aux Dr Nguyen et Dr Barbeau, à l'équipe de la salle d'opération accompagnant le Dr Barbeau le 16 octobre 2015 et au très dévoué et compétent personnel de l'unité de cardiologie et en particulier Annie, Marie-Claude, Chantal, Isabelle, Marylène, Guylaine, Stéphanie (2), Andréa, Vicki, Manon, Ève et toutes les autres dont je n'ai malheureusement pu retenir les noms, je vais très bien grâce à vous.

MERCI pour votre accueil, votre attention et votre gentillesse. Je n'oublierai jamais les bons soins reçus lors de mon séjour chez vous.

Louis Arsenault



Le 19 octobre 2015


Au personnel de l'Urgence,

Quelques mots pour témoigner ma gratitude à toute l'équipe qui m'ont accueilli et traité à l'urgence dans la nuit du 7 octobre vers 3 h pour un infarctus. C'est grâce à votre très grand professionnalisme si je suis toujours vivant. Je vous en serai toujours reconnaissant.

Encore une fois, mille mercis à toute l'équipe!

André Barbeau

Membre fondateur de la Randonnée Cyclo-Défi (au profit de la Fondation de l'IUCPQ)



Octobre 2015

Bonjour,

Ma mère, Mme Béatrice Pelletier, a fait un séjour au 3<sup>ème</sup> Notre-Dame pour des soins palliatifs. Bien que travaillant depuis plusieurs années ici à l'IUCPQ, ce département m'était pratiquement inconnu, heureusement dira-t-on, considérant le type de soins que l'on doit y prodiguer. Peut-être en est-il ainsi également à cause de sa localisation, un peu à l'écart... quoiqu'il en soit, je me dois d'admettre que malgré les circonstances difficiles, j'ai été fortement impressionnée. J'y ai rencontré un personnel extraordinaire. En fait, j'ai fait la connaissance de gens incarnant constamment, lors de leur travail quotidien, le PROFESSIONNALISME, la BONTÉ, le RESPECT. Des gens aussi formidables qui sèment l'espoir de jours heureux malgré une situation difficile, annonçant plus souvent qu'autrement l'imminence d'une perte aussi tragique que celle d'une mère ou d'une personne chère. La parole réconfortante de Guylaine, le geste attentionné d'Anne-Marie ou la bonne humeur et le dynamisme d'Hélène ne sont qu'une infime partie de ce qui se vit au quotidien à ce département.

*Je ne peux pas non plus passer sous silence le travail extraordinaire de l'équipe médicale de soins palliatifs et là, je pèse mes mots. La générosité de cette équipe est sans limites, toujours disponible et à l'écoute de nos besoins, émotions et douleurs.*

*Un merci tout particulier au Dre Anne Moreau qui a accompagné ma mère à son dernier repos et qui a su répondre à nos demandes et besoins.*

*Que dire de cette chère Nadine qui se donne sans retenue pour atténuer notre douleur et notre détresse. Merci d'être toi. La beauté se trouve dans la rencontre de gens aussi merveilleux.*

*Je me dois de mentionner que toutes ces belles rencontres ont pour point de départ la bonté d'âme du Dr Lampron qui a su remédier aux failles de notre système de santé. Merci au nom de toute ma famille.*

*Merci à tous et longue vie à ces valeurs qui sont tellement importantes, voire essentielles :*

**Respect, Bonté et Humanité.**

*Avec toute notre gratitude,*

*La famille de Mme Béatrice Pelletier*



*Le 10 septembre 2015*

*Bonjour,*

*Le 9 septembre 2015, après 11 jours à se battre pour continuer de vivre, ma petite maman sort aujourd'hui des 6<sup>e</sup> soins intensifs de l'Hôpital Laval, maintenant appelé : Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec (IUCPQ). Quoi qu'il en soit, je veux saluer l'extraordinaire personnel qui œuvre dans cet hôpital. Qu'il s'agisse des préposé(e)s aux bénéficiaires, des personnes à l'entretien, des infirmiers(ières) ou des gens dans les bureaux; bref, toutes ces personnes qui travaillent très fort pour le bien-être des malades et des personnes âgées vulnérables. Parmi ces gens, nous avons les membres du 3300 des affaires sociales du SCFP.*

*Mille mercis d'avoir pris soins de ma mère et de continuer à en prendre soin, car, elle n'est pas tout à fait sortie d'affaire.*

*Vous êtes vraiment des gens de métier et de cœur! Encore merci à tous les péri soignants!!*

*Lucie Levasseur*

*Présidente du SCFP Québec*




*Le 4 septembre 2015*

*J'aimerais vous faire part du séjour de ma mère à l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec. Ma mère a été hospitalisée du 30 août au 4 septembre 2015, soit une nuit à l'urgence et le reste au 7<sup>ième</sup> étage! Elle voudrait dire aux gens de cet étage combien ils sont dévoués et d'une grande gentillesse ainsi que d'une grande générosité...toujours souriants et rassurants, à toute heure de la journée, peu importe l'équipe de travail! Un gros merci pour leurs bons soins!*

*Merci encore!*

*Denyse Girard et sa fille Manon*

---



Le 26 août 2015

À l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec,

Sincères remerciements à toute l'équipe de l'urgence, médecin, résidente, inhalothérapeutes, infirmiers, radiologue incluant toutes les autres personnes et ressources techniques, pour les interventions humaines et compétentes effectuées dans la soirée et la nuit du 25 au 26 août 2015, auprès de ma mère Yvette Lamontagne, âgée de 91 ans. Vos actions et vos paroles ont été précieuses, exhaustives et rassurantes.

Vous faites partie des services publics à qui l'on souhaite toutes les ressources nécessaires afin de continuer de répondre aux besoins de la population.

Cordialement,

Claudette Rhéaume




À la direction,

Je tiens à souligner ma gratitude au Dre. Marie-Claude Giguère, urgentologue qui a su en cette nuit du 31 juillet, me prodiguer avec doigté, des soins pertinents, efficaces et compétents. Je voudrais aussi mentionner son humanisme, elle a su me rassurer en m'informant de diverses étapes de l'évolution de mon état.

Je souhaiterais que cette lettre soit remise à la direction pour les informer de la qualité des soins reçus au service de l'urgence de votre hôpital.

Merci à tout le personnel!

Lucette Lepage, Québec



Le 12 juillet 2015

Bonjour,

J'ai été hospitalisée chez vous en juin et au début juillet. Je tenais à écrire ces mots pour vous dire le travail exceptionnel que j'y ai constaté. Que ce soit à l'urgence ou sur les étages de pneumologie ou de cardiologie, un personnel très compétent est à l'écoute. J'ai gardé en mémoire quelques noms à l'urgence comme le Dr Voyer, d'une écoute sans pareil et très compétent. Je me souviens aussi de Rachelle, Caroline, Jean-Olivier, personnes très à l'écoute et d'un excellent service.

Merci pour tout!

Diane Daigle, Québec



Le 7 juillet 2015

À votre équipe de SRSRSD et spécialement à mesdames Nathalie Breault et Nancy Lachance,

Mon mari Évangélos Papacotsia est décédé le 19 avril dernier. Je tiens à vous exprimer toute ma reconnaissance pour les excellents soins et le support que vous lui avez apportés lors de vos visites à la maison. Vous avez été les premières intervenantes et à partir de ce moment, nous nous sommes sentis moins seuls. Un cadeau inestimable!

Mille mercis pour votre professionnalisme et votre « bonté » parce que ce noble mot de deux syllabes englobe tous les autres qui expriment une approche bienveillante et attentive envers autrui.

De penser à vous me procure chaleur et réconfort. Merci pour ça aussi!

Mon meilleur souvenir et mes chaleureuses salutations vous accompagnent.

Diane Leclerc, épouse

Québec



Le 10 juin 2015

Monsieur Simon Mercier

Chef des unités des 3<sup>e</sup> soins intensifs et progressifs

Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec

Monsieur,

La grande famille Thibodeau et la conjointe de monsieur André Thibodeau tiennent à féliciter L'EXCELLENTE ÉQUIPE AUX 3<sup>E</sup> SOINS INTENSIFS pour leur grand dévouement, leur écoute et les bons soins prodigués à monsieur André Thibodeau.

Monsieur Thibodeau est présentement hospitalisé, et ce depuis trois semaines, donc la grande famille Thibodeau a pu voir pendant ces trois semaines le travail remarquable de l'équipe et madame Forcier a précisé sans exception. Elle veut que ce message soit transmis à toute l'équipe et à la haute direction.

Ginette Forcier

Conjointe de monsieur Thibodeau



Le 8 juin 2015

Au personnel du 3<sup>e</sup> Notre-Dame

À tout le personnel du 3<sup>e</sup> Notre-Dame ayant accompagné Jean-Yvon Claveau vers son dernier souffle entre le 17 et le 20 février 2015, nous souhaitons vous remercier du fond du cœur pour la qualité des soins que vous avez prodigués à Jean tout au long de son séjour chez vous. Votre professionnalisme, votre chaleur humaine et votre grande humanité ont été grandement appréciés par nous tous, les proches qui avons accompagné Jean dans cette grande étape de sa vie.

*Nous tenons aussi à souligner votre grande ouverture d'esprit en ce qui a trait à nos demandes un peu particulières qui ne sont pas restées lettre morte. Vous avez fait preuve de créativité afin de pouvoir respecter les dernières volontés de Jean, ce qui a été extrêmement apprécié.*

*Merci sincèrement pour tout,*

*Lilly Bérubé, conjointe de Jean*

*Dominique et Martin Claveau, ses enfants*



*Le 2 juin 2015*

*J'ai dû me rendre à l'urgence mardi le 26 mai avec ma mère, et je tiens à exprimer ma reconnaissance et gratitude pour l'excellent service que nous avons eu, tout particulièrement du Dr Arnaud Bocquier, premier médecin répondant ainsi qu'à tout le personnel infirmier de l'urgence.*

*Merci et continuez votre bon travail*

*Cecilia Benites M.*



*Le 1<sup>er</sup> juin 2015*

*Centre de gériatrie*

*À vous, toutes et tous de l'équipe de gériatrie, un grand merci.*

*André White, mon mari, a reçu les soins et l'attention nécessaires à sa condition.*

*Mes enfants et moi avons constaté non seulement l'effort déployé, mais surtout l'approche délicate dont il fut bénéficiaire.*

*Vous avez une grande mission marquée par votre professionnalisme et votre dévouement. Merci pour André et continuez votre belle œuvre, tant de gens ont besoin de vous,*

*Sincèrement,*

*Berthe Grenier White*



*Mai 2015*

*À l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec (hôpital Laval), le 19 avril 2015, à l'âge de 85 ans, est décédé monsieur Evangélos Papacotsia, en même temps que le soleil avait lui aussi décidé d'aller se reposer.*

*La famille tient à témoigner sa reconnaissance à chaque personne de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec qui, de près ou de loin, a participé au mieux-être d'Evangélos Papacotsia. Un merci particulier aux équipes de médecine familiale (D<sup>re</sup> Caroline Rhéaume), de chirurgie cardiaque (D<sup>r</sup> Daniel Doyle), de pneumologie (D<sup>r</sup> Mathieu Simon), de cardiologie (D<sup>r</sup> Jean-Rock Boudreault), de soins respiratoires spécialisés à domicile (mesdames Nathalie Breault, infirmière clinicienne et Nancy Lachance, inhalothérapeute), l'équipe des soins palliatifs du CLSC La Source Sud pour leur présence attentionnée et leurs excellents soins. La famille tient à*

remercier aussi le département des soins palliatifs du 3<sup>e</sup> étage du pavillon Notre-Dame de l'hôpital Laval (D<sup>r</sup> Charles Morasse, ses collègues et toutes les abeilles de sa ruche.

Tiré de la rubrique de nécrologie du Journal Le Soleil



Le 21 mai 2015

Monsieur le Directeur Général,

En septembre dernier, j'ai consulté le D<sup>r</sup> Mario Sénéchal pour un trouble de la vision qui, à mes yeux, était banal. Deux semaines plus tard, après plusieurs examens, on me diagnostiquait une bicuspidie de l'aorte et la dilatation de celle-ci. Bien que je joue au hockey trois fois par semaine et que je m'entraîne régulièrement, je n'avais ressenti aucun signe avant ces événements. Sans la persévérance du D<sup>r</sup> Sénéchal, je ne serais sûrement plus de ce monde. On a dû m'opérer dans les deux semaines suivant le diagnostic, soit le 2 octobre 2014. Un merci particulier au D<sup>r</sup> Guy Proulx et au D<sup>r</sup> François Dagenais, ainsi qu'à tout le personnel du 3<sup>e</sup> étage. Je n'ai jamais été hospitalisé auparavant, mais laissez-moi vous dire que les soins prodigués étaient tout simplement parfaits. Un gros merci aussi à mes amies, Chantale Sanschagrin et Hélène Desrochers.

Au début de novembre, soit un mois après l'opération, je retournais à mon travail et au début de janvier, trois mois après l'opération, je recommençais à jouer au hockey. J'ai recommencé toutes mes activités depuis et je remercie la vie d'avoir rencontré ces gens si merveilleux.

Jean Morin



Le 9 mai 2015

Monsieur Denis Bouchard, Directeur général

Monsieur,

Mon époux se joint à moi pour vous témoigner notre reconnaissance pour les bons soins que j'ai reçus lors de mes nombreux séjours à votre Institut.

Un grand merci à tout le personnel et particulièrement à l'équipe du 5<sup>e</sup> étage qui a contribué avec gentillesse, dévouement et patience à mon retour à la santé.

Nous gardons le souvenir d'une équipe unies et dévouée qui participe avec professionnalisme au bien-être des patients.

Merci pour tout ce que votre personnel a réalisé pour en arriver à ma guérison.

Bien à vous,

Louise Champoux



Avril 2015

À Mme Dominique Levallé.

*Il m'est essentiel de souligner dans un premier temps toute la gentillesse, la disponibilité et le dévouement que vous m'avez témoigné dans les rencontres et rendez-vous super bien planifiés par vous en vue d'un diagnostic suite à une radiographie anormale.*

*Je tiens à vous remercier sincèrement pour l'appui, la compréhension, la relation d'aide que vous m'avez apporté lors de mes visites surprises à votre bureau. Vous avez pris le temps de me répondre et sécuriser. Votre démarche était toujours très efficace, souvent j'avais les informations dans la journée même ou le lendemain une date m'étais donnée.*

*Il est bien heureux de savoir qu'il existe dans le milieu des gens de cœur qui se rendent disponibles et qui font tout pour résoudre une situation complexe et la rendre facile pour la personne déstabilisée par une mauvaise nouvelle en relation avec sa santé.*

*Je vous suis très reconnaissante pour tout ce que vous avez fait pour moi. Votre sourire et votre professionnalisme font que l'on peut toujours être bien accueilli et suivi dans les règles de l'art.*

*Mille merci à vous Dominique.*

*Paulette Julien*



Le 18 mars 2015

*Lorsque l'Institut a appelé pour m'informer que j'allais recevoir une chirurgie bariatrique, je me suis dit, j'ai une chance de reprendre ma vie en main. Avant l'intervention, marcher, mettre mes souliers, monter un escalier, aller au sous-sol et bricoler était devenu un enfer. À Noël, il m'était impossible de me lever de ma chaise pour aller chercher les cadeaux sous l'arbre.*

*Je souhaite donc prendre le temps de remercier le Dr Marceau, les infirmières, les diététiciennes et toute l'équipe de l'Institut qui m'ont donné le support essentiel dont j'avais besoin pour retrouver la santé. J'ai développé avec eux une nouvelle façon de m'alimenter, une nouvelle façon de vivre, mais surtout de vivre comme tout le monde. L'équipe de l'Institut m'a guidé et appuyé tout au long du processus. Ils m'ont sorti de là et ils m'ont amené où je suis présentement.*

*Grâce à l'opération, j'ai retrouvé la forme que j'avais à 20 ans, je me sens bien. Je fais à nouveau des choses que j'avais arrêtées de faire en raison de mon poids. Je prévois d'ailleurs réaliser un rêve que j'entretiens depuis l'âge de 12 ans, celui de construire un gyrocopter et d'aller survoler mon village natal, au Nouveau-Brunswick.*

*Je ne pourrai jamais vous remercier assez. Merci de m'avoir redonné ma vie, de m'avoir redonné un contrôle sur ma vie.*

*Bernard Thériault, Ancienne-Lorette*

*Note : texte adapté d'un témoignage vidéo disponible pour visionnement dans la section Vidéos du site Internet IUCPQ.qc.ca*





Le 23 février 2015

Lundi le 23 février dernier, en début d'après-midi, j'ai dû consulter un médecin de l'urgence pour de vives douleurs. Dès mon arrivée à l'admission, l'employé qui y travaillait, m'a rapidement référé à l'infirmière au triage. Après quelques minutes de consultation, l'infirmière au triage m'a fait voir rapidement par le médecin de l'urgence, doit le docteur P. Voyer.

Celui-ci a su me rassurer dès le début de l'examen par son calme et son professionnalisme en m'expliquant clairement le diagnostic possible. Il m'a lui-même conduit au département pour que je puisse subir une échographie le plus tôt possible. Dès le résultat de l'échographie connu, le docteur Voyer m'a rencontré à nouveau rapidement pour me donner le résultat. Le résultat de l'examen étant moins grave que prévu, heureusement, le docteur Voyer m'a administré le traitement qui s'impose.

Je prends donc quelques instants pour vous témoigner toute mon admiration et ma gratitude suite à mon passage à l'urgence de l'Hôpital Laval, pour le professionnalisme, le sérieux du traitement et la rapidité à laquelle les soins m'ont été apportés. Remerciement à tout le personnel impliqué lors de mon passage et tout spécialement au docteur P. Voyer de l'urgence pour son dévouement.

Puisque je suis en bonne santé, je consulte rarement les hôpitaux, mais cette consultation m'a permis de constater qu'il y travaille du personnel compétent et dévoué.

Bravo et surtout Merci !

Mario Harton



Le 20 février 2015

Monsieur le Directeur général,

Il est difficile de trouver les mots adéquats pour exprimer toute ma gratitude envers le personnel de l'IUCPQ. Les soins qui me furent prodigués relèvent d'une équipe empreinte d'un professionnalisme exemplaire. Le Dr Richard Baillot, qui a effectué sur moi un quadruple pontage le 9 février dernier, est un homme calme, méthodique, qui excelle dans ce domaine, en plus d'être un chercheur qui se distingue selon ce que j'ai appris du personnel de l'hôpital.

Impossible de ne pas souligner les soins exceptionnels prodigués par les infirmières et infirmiers aux soins intensifs du 3<sup>e</sup> Notre Dame : Georgette Sergerie, L. Tico, Lise Daigneault... (la liste serait longue). Leur dévouement et leur bienveillance furent pour moi une source de réconfort. Merci à ces femmes et ces hommes qui se préoccupent en tout temps du bien-être de leurs patients en plus de soutenir les membres de leur famille par leurs encouragements.

L'équipe qui nous accueille à notre arrivée au 2<sup>e</sup>, pour les préparatifs, est remarquable. Ces personnes ont le don de rassurer et de mettre en confiance.

Madame Judith Thibodeau qui nous a reçus en décembre et en janvier pour nous expliquer tout le processus préopératoire, est une femme hors du commun; elle prend le temps de bien nous en expliquer toutes les étapes et elle sait nous rassurer par ses bons conseils.

Et à tous ceux et celles qui de près ou de loin travaillent si fort pour notre rétablissement : MERCI!

Jean-Guy Jolin, Québec



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 leur service dans le système de santé. Mais je sais par expérience qu'à l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec (IUCPQ), 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*

---

**ANNÉE 2014**

---

*Le 19 décembre 2014*

*À la direction générale*

*Mesdames, Messieurs,*

*J'ai récemment été hospitalisé au 6<sup>e</sup> étage de votre établissement. En montant l'escalier du rez-de-chaussée au 1<sup>er</sup> étage, un employé lavait les marches. En passant devant lui, il s'est rangé le long du mur et me dit : « Bonjour, passez une belle journée, Monsieur ». Quel accueil ! Mon stress a diminué de 50 %.*

*J'ai vu un médecin spécialiste aider un brancardier à installer un malade plus confortablement.*

*J'ai vu une infirmière donner un coup de main à une préposée qui ne suffisait plus à la tâche.*

*J'ai vu un médecin spécialiste s'asseoir sur le bord du lit d'un malade, lui prendre la main et lui dire « N'ayez pas peur, nous allons bien vous soigner ».*

*Cette multiplication de petits gestes d'attention crée un climat d'équipe et une atmosphère de guérison sur tout l'étage. C'est particulier à votre hôpital.*

*Mille mercis aux médecins pour leur grande compétence et leur remarquable sociabilité.*

*Un million de mercis aux préposés, Danny, Raynald et le grand Pierre.*

*À tous, pour 2015, des milliers de petits bonheurs en remerciement pour la bonté qu'ils ont eue à mon égard.*

*Michel Perron, Québec*

---

*Le 4 décembre 2014*

*À Mylène Lebrun Paré,*

*Mon oncle est hospitalisé chez vous actuellement au 4e et je suis allée le voir dimanche. Il m'a dit qu'il a peu mangé, mais que son premier repas a été de la sauce au saumon et qu'elle était excellente. Hier, on lui a offert un sandwich, car il aimait moins le repas et hier soir, il a mangé une truite succulente selon ses propos. Je voulais te dire que malgré sa diète sans sucre, sans sel et basse en lipides...on sait que ce n'est pas facile... il est très satisfait et du service de la technicienne en diététique et des repas. Il a toujours travaillé dans le domaine alimentaire et il est une fine fourchette.*

*Aujourd'hui, il va en médecine nucléaire et au moins mon cousin va s'en occuper, il est content et ça le rassure (nous aussi). On attend des nouvelles.*

*Je sais que c'est important d'avoir du positif dans notre travail alors bravo à toi et ton équipe! Tu peux faire le message en mon nom sans problème! Il sera content de savoir que je vous ai fait le message.*

*Bonne journée!*

*Valérie Tessier, Québec*

---

Le 17 novembre 2014

Monsieur le directeur général

Comme patiente, j'ai fréquenté votre hôpital depuis la mi-octobre. Le service de chirurgie thoracique m'a prise en charge par l'intermédiaire du Dr Rosaire Vaillancourt. Différents tests furent planifiés le jour même et la semaine suivante. L'organisation du service externe était d'une efficacité remarquable et dès cet instant, je me suis sentie en confiance. Suite aux différents examens, j'ai été opérée à la fin octobre, soit le mercredi 29. Le Dr Vaillancourt a pris soin de bien m'expliquer l'opération et il a pris le temps de m'écouter et de me rassurer devant mon anxiété manifeste.

Au service de chirurgie thoracique, la qualité des soins fut évidente pour moi et mes proches. Les préposés étaient vraiment attentifs à mes besoins de base et les infirmières me soignaient avec beaucoup de compassion. J'ai vraiment ressenti le fait que tous se préoccupaient de mon bien-être et de mon rétablissement. J'ai toujours été respectée dans mes émotions et j'ai perçu une belle collaboration entre tous les membres du personnel. Je constatais combien le travail d'équipe et l'entraide créaient une atmosphère chaleureuse. L'expertise du chirurgien et le travail en interdisciplinarité me permettaient de reprendre confiance dans ma vie. Mais c'est surtout le savoir-être et l'accompagnement humain qui m'a comblé.

Je suis toujours suivie en service externe et je viens avec confiance rencontrer mon chirurgien et son équipe de soins.

Je tiens également à vous mentionner que le service des repas est tout simplement exceptionnel. La nourriture est excellente et le chef cuisinier arrive à personnaliser les repas.

Vous pouvez être fier de tous les intervenants œuvrant dans le milieu hospitalier. Ils incarnent les valeurs de l'institution et ils sont engagés auprès du patient. Ils accomplissent un accompagnement professionnel, mais surtout très humain.

Michèle Caron



Le 11 novembre 2014

Monsieur le Directeur général

Je tiens à vous remercier sincèrement pour tous les bons soins reçus dans votre établissement au cours des deux dernières années.

En avril 2013, après plusieurs examens qui avaient débuté en janvier, on m'a diagnostiqué la maladie d'amyloïdose avec atteinte cardiaque et rénale. J'étais dans un état de détérioration assez avancé, ce qui me lassait peu de chance de survie.

Suite à cette annonce, j'ai été pris en charge par une équipe de cardiologues fantastiques qui sont les docteurs Christine Bourgault, Marie-Hélène Leblanc, Bernard Cantin et Mario Sénéchal.

Grâce à leurs grandes connaissances et leurs bons soins, on m'a permis d'avoir une greffe cardiaque le 27 août 2013.

Je tiens également à remercier tous les autres médecins spécialistes, infirmières cliniciennes, infirmières, pharmaciens, nutritionnistes, chirurgiens, anesthésistes, préposés aux bénéficiaires, personnel administratif et entretien ménager ainsi que les membres du PPMC que j'ai côtoyés au cours de mes différents séjours passés à l'hôpital avant ma greffe et jusqu'à aujourd'hui.

Je ne peux oublier de mentionner les bons soins de docteur Simon Martel en pneumologie qui m'a fait hospitaliser une première fois en mars 2013 afin de chercher la maladie qui m'affligeait et de docteur Isabelle Plamondon en néphrologie qui a pris la peine de communiquer avec à mon retour au travail en février 2013 afin de m'organiser une rencontre en hématologie à l'Hôpital de l'Enfant-Jésus.

Je désire souligner l'humanisme, le professionnalisme et la convivialité de tout le personnel rencontré.

Je peux affirmer que vous m'avez sauvé la vie et permis de passer du temps avec ma famille et amis pour plusieurs années encore.

Sincèrement... Merci !

Mario Michel, Québec



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 1<sup>er</sup> novembre 2014

Fondation IUCPQ

Monsieur le Directeur général

En date du 7 octobre 2014, mon épouse, Denise Dolbec, a subi une lobectomie inférieure gauche.

Elle a reçu des soins de qualité au département de chirurgie thoracique au 6e étage après son intervention jusqu'au 12 octobre 2014.

Ses principaux intervenants : Dre Paula Ugalde, chirurgienne et Dr Simon Martel, pneumologue consultant ont été exceptionnels dans leurs interventions.

Suite à une visite post-op en date du 28 octobre 2014, une promesse de ma part a été faite au Dr Martel pour envoyer un don à votre Fondation.

C'est avec plaisir que je vous envoie de don pour continuer à donner des soins de haute technologie et de grande qualité.

Merci à tout le personnel soignant et en particulier au Dre Paula Ugalde, chirurgienne et au Dr Simon Martel, pneumologue consultant.

Denise Dolbec et Raymond Girard, Québec



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 octobre 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(ères), préposés(es), inhalothérapeutes, entretien ménager allant jusqu'aux brancardiers...tous sont vraiment sympathiques.

Je vois que la bonté, la gentillesse, le respect, le besoin de réconforter, 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 5e 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, mais j'ai tout de même une petite suggestion à vous faire. J'ignore si c'est dans le

domaine du possible, mais je pense que ce serait bien si vous teniez à garder votre bon personnel pour plusieurs années de leur faire installer un petit air climatisé car comme vous devez sûrement le constater, il fait assez chaud pour le personnel et même pour les patients, mais encore une fois, je ne suis pas sûre que ce soit bon pour les malades, mais je pense qu'avec un bon système ce serait peut-être super pour tout le monde.

Une gros merci à tous ceux concernés que je n'oublierai jamais.

Denyse Jobin



Le 21 octobre 2014

Monsieur Michel Delamarre, directeur général

Monsieur,

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'IUCPQ 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,


En janvier 2012, j'ai été diagnostiqué avec une insuffisance cardiaque à l'Institut.

J'ai un suivi annuel avec mon cardiologue, le Dr 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

Michel Delamarre, Directeur général

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

Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec

Madame, Monsieur,

Lors de mon hospitalisation pour une chirurgie cardiaque, du 12 mai 2014 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.

Veillez agréer Madame, Monsieur, mes salutations les plus distinguées.

Christian Meunier, Roberval





Juillet 2014

Sujet : M. Paul Drouin

Nous tenons à dire merci à toute l'équipe médicale quand mon mari Paul Drouin a été transféré de l'urgence du Jeffery Hale à l'urgence de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec, le 16 juin dernier.

Ce geste de bonté a été très apprécié.

Et jamais il ne sera oublié.

De la part de la famille de Suzanne Drouin et ses enfants



Le 30 juin 2014

Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec

À l'attention de la Direction générale

Bonjour,

Je prends le temps de vous écrire pour manifester ma satisfaction des services reçus lors de mon hospitalisation du 27 au 29 juin 2014.

Quelques points particuliers sont dignes de mention.

- D'abord, la courtoisie de la préposée à l'accueil, des infirmières au triage, de l'urgence et de l'unité de soins, le 4<sup>e</sup> Est.
- Le fait que chaque membre du personnel, tant infirmier, médical que des internes, se soit identifié et m'ait mentionné à quel titre il s'adressait à moi.
- De voir tout le personnel prendre le temps de se laver les mains.
- J'ai eu droit à du personnel courtois, de bonne humeur, et je dirais avec un « prendre soin » digne de mention.

Je connais la pression exercée sur le personnel des hôpitaux et jamais je n'ai senti cette pression de leur part. Ma satisfaction ne se limite pas qu'aux soins reçus, mais aussi aux qualités humaines du personnel de votre centre.

Évidemment, mon appréciation se limite à quelques unités de soins : le personnel de l'urgence de vendredi soir, le 27 juin, le personnel de l'unité du 4<sup>e</sup> Est, de jour, de soir ainsi que de nuit, de la fin de semaine du 28 et 29 juin. Une mention spéciale à l'infirmière, Isabelle, pour sa gentillesse, sa courtoisie, et je pourrais continuer la liste...

Je me suis présentée à l'urgence en raison d'une douleur thoracique d'origine indéterminée. Le personnel médical a pris cette douleur au sérieux et, à mon plus grand bonheur, la cause s'est avérée sans gravité, à ma plus grande joie. Je n'étais pas un « cas lourd », donc peu de soins particuliers sauf en cas de malaise, ce qui fait que j'ai pu remarquer la gentillesse et la délicatesse que manifestait le personnel du 4<sup>e</sup> Est auprès des personnes plus âgées et plus vulnérables.

Je veux aussi souligner le personnel du Service d'hémodynamie pour les mêmes raisons que celles citées ci-haut.

Pour conclure, merci à toute cette ruche d'abeilles dévouées à leur reine (le patient).

Céline Dionne

Québec

---



Le 23 juin 2014

Monsieur Michel Delamarre, directeur général

Monsieur,

Le mercredi 18 juin dernier, j'ai participé bénévolement à la simulation d'un très grave accident impliquant deux autobus ayant pris feu sur le boulevard Henri IV.

Soigneusement préparé par les administrateurs du réseau de la santé à l'insu des intervenants concernés, cet exercice m'a permis d'apprécier la rigueur et l'efficacité de ces personnes et de celles qui durent prendre en charge les quelque trente blessés graves dont je faisais partie.

Des ambulanciers au personnel soignant et administratif de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec, toutes et tous agirent de façon ordonnée, méticuleuse et, malgré l'important volume de blessés, en conservant une qualité relationnelle tout aussi importante, selon moi, que les soins physiques.

Dans mon cas, ce qui fut particulier, c'est que je jouais le rôle d'un homme de 58 ans souffrant d'importants problèmes cardiaques. Si je fus réellement submergé par l'émotion lors de la période d'attente sur les lieux du sinistre, alors que je me sentais complètement démuné et vulnérable au milieu des cadavres et des gens gravement mutilés implorant qu'on les aide, je fus très satisfait des soins reçus et rassuré par votre personnel. Mais le plus beau de l'histoire, c'est que je fus réellement branché sur un moniteur cardiaque et qu'on détecta certaines irrégularités. À la fin de l'exercice, donc, on me demanda de retourner au Service d'urgence pour des examens plus poussés.

Je fus ainsi le premier bénéficiaire de l'opération « Code orange ». Je tiens à remercier et à souligner le travail de toutes les personnes impliquées lors de ces 26 heures qui sont désormais déterminantes dans ma vie. « Vous avez pris cela à cœur... » et, grâce à vous, je peux maintenant dire que je sais ce que j'ignorais, même si le diagnostic final ne révéla que des problèmes mineurs dont je dois toutefois tenir compte.

Simple témoignage de reconnaissance, je peux affirmer que cela m'aura permis de constater que nous bénéficions d'un système meilleur que ce que l'on croit parfois de l'extérieur, reposant sur des femmes et des hommes soucieux de s'améliorer afin d'agir en toutes circonstances dans le respect de la population. Puisse celle-ci en prendre conscience et agir en conséquence.


Merci et poursuivez votre excellent travail, tant en amont qu'en aval.

Au plaisir,

Jean Bellerive

Membre bénévole de la troupe de théâtre Les fous de la rampe, et surtout, patient extrêmement satisfait dans les circonstances...

P.-S. Je tiens à souligner l'excellent travail de monsieur Tremblay, du Service de l'urgence, qui fut très accueillant et très professionnel, ainsi que de tous les membres de son équipe, les infirmières, les aide-infirmières, les préposées aux bénéficiaires ainsi que les brancardiers, et du personnel affecté à l'entretien. Bravo à toutes et tous, bel été!



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 D<sup>re</sup> 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 avancée. Je n'avais plus d'espoir de guérison et j'avais le sentiment que j'étais rendue à la fin de ma vie.*

*D<sup>re</sup> 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, D<sup>re</sup> 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

Monsieur Michel Delamarre

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

Monsieur,

*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, de mesdames Geneviève Lemire et Stéphanie Gauthier, infirmiers et infirmières à l'unité du 4<sup>e</sup> Ouest de 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, de ma sœur, France, et moi-même, merci encore une fois.*

**Sylvie Brochu, St-Jean sur Richelieu**



*Le 14 avril 2014*

*Docteur René Verreault*

*Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec*

*D<sup>r</sup> Verreault,*

*Au nom de toute ma famille et de mon défunt mari, je m'empresse de vous faire parvenir notre sincère gratitude pour toute l'attention et la délicatesse dont vous avez fait preuve tout au long de la maladie de Patrice.*

*Nous avons sincèrement apprécié votre patience, compassion, flexibilité, disponibilité et votre expertise qui nous ont permis de naviguer à travers la complexité de sa condition. À travers toutes les difficultés et devant l'ampleur de la quantité de ressources à mobiliser, l'infirmière pivot, madame Lynda Fradette, s'est particulièrement démarquée en effectuant son travail avec bienveillance, précision et efficacité, tout en demeurant humaine, cordiale et sans jamais manquer un pas. Toute l'équipe de l'hôpital a fait un travail formidable et nous souhaitons que vous leur transmettiez notre appréciation. Votre équipe n'a pas uniquement accompagné Patrice, mon mari, mais aussi nous, sa famille immédiate, qui a autant profité du réconfort de votre expertise et de votre dévouement.*

*Acceptez nos plus sincères remerciements pour tous les bons soins que vous avez prodigués, nous en sommes très reconnaissants. L'humanité s'enrichit de votre travail.*

**Denyse Morency**

*Épouse de Patrice Fleury*



*Le 28 mars 2014*

*Monsieur Michel Delamarre*

*Directeur général*

*Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec*

*Objet : Remerciements*

*Monsieur le Directeur général,*

*Je suis un citoyen québécois de 66 ans et client de votre établissement depuis plusieurs années, tant sur le plan des services hospitaliers que du PPMC. Je prends quelques instants pour vous manifester ma satisfaction des services que je reçois de votre personnel, notamment dans les toutes dernières semaines.*

*Je commence par le Service de l'urgence : le 28 janvier, j'ai fait un choc anaphylactique sévère. Je suis arrivé à l'urgence en ambulance, pour tout dire, dans une situation « in extremis », et j'ai été réanimé par votre personnel.*

*L'arrivée rapide des ambulanciers et la réaction appropriée de votre personnel ont fait en sorte que je poursuive ma vie. Un immense merci à l'équipe en place à ce moment et dans les heures qui ont suivi, merci entre autres au D<sup>r</sup> Morin, urgentologue.*

*Le dimanche 23 mars, je suis retourné à l'urgence pour une infection sévère. Vos équipes d'urgence sont intervenues durant quatre jours en m'administrant des doses massives d'antibiotiques et en me prescrivant divers examens et médications. De multiples membres de votre personnel ont eu à intervenir auprès de moi durant des heures. Je vous fais grâce de tous les détails, mais je voudrais souligner notamment la qualité du travail des équipes d'infirmières et infirmiers qui ont eu à intervenir auprès de moi. Je garde en mémoire notamment une infirmière, prénommée Marie, qui a fait preuve à la fois d'un grand professionnalisme et d'une attention humaine et encourageante digne de mention. Je remercie également de façon particulière l'équipe d'urgentologues. Plusieurs d'entre eux ont eu à intervenir auprès de moi. Mes remerciements vont, entre autres, parmi les noms dont je me rappelle, aux docteurs Provencher, Roy et Morin, urgentologues, qui, malgré la pression de leur travail, ont été d'un très grand humanisme. Je témoigne de ma satisfaction profonde des services qui m'ont été dispensés, et je les remercie puisque je crois que je leur dois la vie.*

*J'en profite aussi pour remercier votre équipe de pneumologie. Depuis le début de 2014, j'ai rencontré la docteure Isabelle Boutin, pneumologue, qui m'a fait passer plusieurs tests concernant mon état de santé. M<sup>me</sup> Boutin, malgré son horaire extrêmement chargé, a su établir l'état dans lequel j'étais. Tout le personnel qui est intervenu auprès de moi au cours des différents examens pneumologiques et autres ont été impeccables.*

*Dans un autre ordre de services, je suis un client du PPMC que je fréquente maintenant depuis 8 ans. Cette équipe est exceptionnelle et donne des services hors pair. Je voudrais souligner la qualité des interventions des kinésiologues. Une note personnelle pour vous souligner l'appréciation d'une des kinésiologues qui s'est particulièrement occupée de moi ces derniers temps, soit Carmen. Celle-ci agit avec une très grande compétence, avec une approche très respectueuse et empathique. Je reconnais également la qualité des services que je reçois au PPMC de la part des nutritionnistes, notamment M<sup>me</sup> Louise Gagnon, qui est intervenue pour améliorer ma qualité de vie à de multiples reprises au fil des ans. L'appui des infirmières est aussi à souligner, de même que l'humanisme des employés de maintenance, Robin et Josée, qui, sans que cela soit dans leurs tâches, contribuent à apporter du positivisme et de la joie dans ces lieux.*

*Je constate que j'ai toujours été accueilli avec professionnalisme par les travailleurs de votre hôpital. Tout dernièrement, je crois que leur intervention a été vitale pour moi. Je réalise que l'équipe dans son ensemble exécute un travail à souligner. À titre de simple citoyen et de client de votre établissement, je tiens à vous remercier pour la qualité des services que je reçois chez vous. Dans un contexte où on entend toutes sortes de critiques envers les services publics et, en particulier, relativement à ceux du secteur de la santé, je veux vous témoigner mon appréciation des services que je reçois de votre personnel.*

*Sincèrement, merci! Jacques Lavigne, Québec*



*Le 19 mars 2014*

*Docteur Stéphane Rinfret*

*Docteur,*

*Ma famille et moi tenons à vous remercier sincèrement d'avoir réalisé chez mon père, M. Clovis Giguère, une angioplastie qui s'était avérée irréalisable ailleurs, à deux reprises. Le succès de l'intervention confirme ce qui est*

notoire, c'est-à-dire la qualité des soins dispensés à l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec.

De plus, nous ne pouvons passer sous silence la gentillesse dont vous et le docteur Ribeiro avez fait preuve après l'intervention. Dans une telle situation, tant le patient que ses proches ont besoin de savoir ce qui se passe. Vous avez pris le temps de visiter mon père et de répondre à nos questions.

Comme vous le savez, mon père doit subir prochainement une importante intervention chirurgicale. C'est grâce à vous qu'elle sera possible. Nous ne l'oublierons pas.

Nous vous souhaitons de pouvoir exercer longtemps votre profession pour que le plus de gens possible puissent bénéficier de votre expertise, et nous vous prions d'agréer, Docteur Rinfret, nos salutations distinguées.

Pour la famille de M. Clovis Giguère,

**Marie-Josée Giguère**

c. c. D<sup>r</sup> Denis Richard, directeur du Centre de recherche de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec



Mars 2014

Docteur Stéphane Rinfret

Merci est un simple mot.

Une simple reconnaissance pour votre humanisme et votre « souci professionnel » manifesté lors de l'hospitalisation de Raymond Dubé en décembre dernier.

**Janine Dubé**



Mars 2014

Docteur Stéphane Rinfret

Merci beaucoup pour avoir amélioré ma qualité de vie. Je vais en profiter pour le restant de mes jours.

**Gabriel Giguère**



Le 30 janvier 2014

À qui de droit,

Il y a deux semaines, il m'est arrivé d'entrer d'urgence à l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec, heureusement ce fut une fausse alerte. J'étais placée juste en face du bureau central et je vais vous dire que j'ai rarement vu un aussi beau spectacle de personnes au travail, une vraie fourmilière. Tout le personnel (médecins, infirmières, préposés, etc.) se côtoient dans le respect et sont d'une gentillesse et d'une humanité qui réconfortent.

*Je veux remercier tout le personnel, spécialement D<sup>r</sup> Baba Quifard, qui prennent bien soin de nous et qui savent bien nous rassurer.*

*Quel professionnalisme! Quel hôpital!*

*Sincèrement,*

**Rachelle Pilote, Stoneham**



*Le 17 janvier 2014*

*Bonjour,*

*Mon mari a été hospitalisé chez vous (lundi à l'urgence, et le reste de la semaine au 6<sup>e</sup>) cette semaine. L'ensemble du personnel (médecin, infirmières et tout le personnel de soutien) font preuve d'une compétence et d'une gentillesse exceptionnelles. Leurs conditions de travail ne sont pas idéales, mais ils font le maximum pour les patients.*

*Bravo et merci encore!*

**Édith Moreau et Réal Fortier**



## ANNÉE 2013



*Le 18 décembre 2013*

*À la Direction de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec*

*Mesdames, Messieurs,*

*L'année 2013 s'achève et me fournit l'occasion de faire mon bilan de santé... En tout, 3 périodes de 14 jours d'hospitalisation chez vous. Merci d'avoir prolongé ma vie avec succès, je l'apprécie beaucoup et vous souhaite une belle continuité pour 2014.*

*Merci à tous, aux grands pour leurs petits soins et aux petits pour leurs grands soins. Je ressens une grande gêne à me présenter à votre hôpital... J'ai toujours peur que l'on me referme la porte au nez en me disant : « Laissez-en pour les autres! Vous en avez assez eu! ».*

*En 2014, que la vie soit bonne pour vous tous. Pour ma part, je vais tout faire pour vous éviter en 2014!*

*Un impatient de vivre,*

**Michel Perron**



*Le 1<sup>er</sup> octobre 2013*

*Bonjour,*

*Ma mère est présentement hospitalisée aux soins intensifs du 6<sup>e</sup> étage (madame Lepage). Elle y est depuis maintenant six jours. Je voulais prendre quelques minutes pour souligner le professionnalisme et l'amabilité du*

personnel infirmier. Toutes les fois où j'ai eu à téléphoner pour prendre des nouvelles ou lors de mes nombreuses visites, ils ont toujours pris le temps de répondre à mes questions avec une patience d'ange!

Un gros merci, et encore bravo pour votre beau et bon travail.

Salutations,

**Mélanie Lévesque**



Le 16 septembre 2013

Objet : Remerciements pour Jason Whittom

C'est avec plaisir que nous vous remercions pour notre fils, Jason Whittom, qui a été hospitalisé du 10 au 19 juin 2013. Il était au 6<sup>e</sup> étage, et aujourd'hui, je vous adresse ces mots de remerciements. Nous aimerions remercier très chaleureusement toute l'équipe, c'est-à-dire le D<sup>r</sup> Grégoire et ses remplaçants, les assistants, les préposés, les internes et les étudiants en médecine qui, au cours de son séjour dû à une blessure, ont fait preuve de toutes les qualités techniques et d'écoute pour lui prodiguer les soins les plus professionnels possible. Je remercie aussi le D<sup>r</sup> Maltais qu'il ne faut pas oublier.

Je dois vous informer que, grâce à vous et à son médecin traitant, Jason a recouvré un excellent état de santé puisqu'un mois après son opération, il est retourné au travail, et que deux mois après, il a pu faire un tournoi de basket, son sport préféré. Nous ne saurions oublier votre présence et votre disponibilité auprès de Jason ou des autres patients, quelles que soient votre charge de travail et votre fatigue, sans doute.

Bien entendu que, si jamais un jour il arrivait quoique ce soit, nous serions confiants d'être hospitalisés chez vous.

**Brigitte Savard et Alain Whittom**



Le 24 août 2013

Monsieur Michel Delamarre, Directeur général

Monsieur Delamarre,

J'ai été hospitalisé à l'hôpital Laval du 15 au 22 août pour traiter une virulente infection bactérienne à la jambe. Comme la majorité des personnes hospitalisées je fus très touché par la compassion et le professionnalisme des préposés, infirmières et médecins qui m'ont traité. Sur ce plan, je souhaite porter à votre attention la contribution exceptionnelle de l'équipe du Docteur Isabelle Labonté et particulièrement celle de la jeune médecin qui a assuré mon suivi à l'urgence les 15 et 16 août, puis au cinquième étage, dont je ne connais malheureusement pas le nom.

Je suis un professionnel de la communication en milieu de travail, domaine dans lequel j'agis en tant que consultant. J'observe et j'analyse donc instinctivement les relations interpersonnelles qui animent les équipes de travail. J'ai été absolument estomaqué de constater qu'en près de deux jours, il n'y a eu, à toutes fins pratiques, aucun échange émotif entre les membres du personnel de l'urgence. En effet, les relations étaient purement fonctionnelles et ce, peu importe le niveau hiérarchique, l'occupation ou le rôle des intervenants. Je n'ai jamais observé une telle performance dans aucun milieu de travail. Je sais que pour atteindre un tel niveau de maturité, le personnel, les gestionnaires et la direction doivent y croire inconditionnellement et avoir le courage d'agir en conséquence.

L'atmosphère résultant de comportements aussi responsables est extrêmement apaisant pour un patient inquiet et souffrant et contribue, j'en suis certain, à son rétablissement.



*Voilà qui tranche avec l'image généralement véhiculée des éternels insatisfaits du milieu de la santé. Je vous saurais gré de transmettre mes remerciements et mon appréciation aux personnes concernées.*

**Jacques Blais, Neuville**



*Le 1<sup>er</sup> août 2013*

*Monsieur Michel Delamarre, Directeur général*

*Objet : Remerciements pour des services reçus – Martine Guité*

*Monsieur,*

*La présente a pour but d'exprimer mes remerciements les plus sincères auprès de votre institution concernant les soins et les services que mon épouse a reçus lors de son hospitalisation, les 23 et 24 mai 2013.*

*Je tiens à remercier tous les gens assignés au Service de l'accueil, et à souligner l'encadrement du patient et tous les autres soins qui sont en place dans votre établissement. Tous les services procurés sont d'une qualité exemplaire, ce qui est un aspect très sécurisant, tant pour les patients que pour les proches.*

*Je me dois de souligner d'une façon plus particulière les services que mon épouse a reçus concernant son problème médical, soit la fibrillation auriculaire.*

*Sûrement pour vous, la D<sup>re</sup> Isabelle Nault est une spécialiste comme tous les autres spécialistes dans votre organisation. Mais, je me dois de souligner son doigté et sa compassion marquée concernant l'information au patient et aux proches avant l'intervention médicale. Elle est une personne hautement qualifiée dans sa spécialité et je suis persuadé qu'elle sauve des vies à chaque jour dans l'exercice de sa profession.*

*En terminant, en tant que conjoint de Martine, je tiens personnellement à vous faire part de mon admiration et de ma reconnaissance pour tout ce que votre établissement fait pour les gens du Québec, et sûrement d'ailleurs. Surtout, continuez l'excellence des services qui sont en place dans votre établissement et remerciez tous les gens concernés.*

**Normand Parent, Maria**




*Le 27 juin 2013*

*Bonjour,*

*J'ai été patient pendant trois jours à votre institut et on m'a posé un défibrillateur cardiaque. La seule chose qui me vient en tête est de féliciter le personnel chirurgical et le personnel soignant – votre standing dans le domaine chirurgical n'est plus à faire – ainsi que le personnel soignant qui englobe plusieurs personnes, infirmières et infirmiers, et tout l'ensemble de ce que fait un hôpital de classe internationale dans tous les domaines.*

*J'ai été en chirurgie et j'ai quitté le 26 juin 2013. Mon expérience a été d'un très haut niveau de satisfaction et je fais de la publicité pour vous. Cela est dit avec humour, car vous n'en n'avez pas besoin, vous êtes la cerise sur le gâteau. Merci! **Marcel Bradette***



*Le 11 juin 2013*

Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec

Monsieur le directeur général,

Quinze jours se sont écoulés déjà depuis mon congé de votre centre hospitalier où j'ai séjourné du 24 avril 2013 au 24 mai 2013 à l'étage 3, section de la gériatrie.

Je voudrais aujourd'hui vous signaler, car c'est la première fois de ma vie que je suis hospitalisé à 80 ans, l'excellence des soins reçus à la chambre 3322-A.

Les membres de chacune des équipes de travail ont réalisé à mon endroit tout ce qu'un patient peut humainement attendre d'un établissement de santé : bonne humeur, compétence à tous les niveaux de travail, politesse, empressement, rapidité dans le service, et je pourrais en rajouter...

Alors, veuillez, je vous prie, transmettre mes bons souvenirs à chacune des personnes qui m'ont servi durant mon séjour. Je suis sans aucun doute un patient chanceux qui s'est rétabli très vite à la surprise de toutes et de tous grâce à tous les membres de votre charmant personnel.

Merci donc à tous ceux et celles que j'ai connus.

**Laurent Rodrigue**, L'Ancienne-Lorette, Québec



Mars 2013

À la Direction générale,

J'aurais préféré vous croiser pour vous remercier. Il y a tant de choses que j'aimerais vous dire. Enfin, je suis suivie au PPMC depuis la fin septembre. J'y vais les mardis et jeudis après le travail, et le samedi matin. Vraiment, c'est un bonheur. Je désire donc vous remercier pour votre suggestion et votre intervention. J'ai toujours aimé penser que la vie est bonne pour moi. Il y a des épreuves, bien sûr... Qui n'en a pas. Mais elles semblent toujours mettre sur mon chemin la personne qu'il faut au bon moment.

Depuis 30 ans qu'on se croise, d'abord pour la sarcoïdose, puis l'apnée. Plusieurs moments me sont revenus en mémoire, témoignant de vos connaissances et de votre dévouement, mais surtout de votre sollicitude à mon égard.

Alors même si je suis désolée de le faire par écrit, merci, merci, merci.

**Marthe Sauvageau**



Le 14 février 2013

Bonjour,

Je désire remercier personnellement et chaleureusement le D<sup>r</sup> François Dagenais, médecin chirurgien, et son équipe, pour l'opération réussie à mon égard, le 14 février 2013, à l'IUCPQ, le jour de la St-Valentin, journée de cœur! Quelle belle journée pour moi!...

Bravo! Grâce à vous, j'ai été sauvé et ma vie a pu être prolongée. Je vous serai toujours reconnaissant ainsi que toute ma famille. Des gens comme vous méritent un merci profond de mon cœur.

Un patient qui est heureux de vivre!

**Dennis Le Houillier, Charny**

---

*Le 24 janvier 2013*

*À tous les membres du Service d'oncologie pulmonaire*

*A/S de madame Brigitte Fournier*

*Tout comme un petit oiseau qui prend son envol, mon amie, Paule Villeneuve, a tiré sa révérence le 3 janvier avec toute l'élégance et la délicatesse qu'on lui connaît.*

*Ses funérailles ont eu lieu le dimanche, 13 janvier dernier. Le prêtre célébrant, Patrice Vallée, a su témoigner avec pertinence de la qualité d'être de Paule en parlant de sa joie de vivre, de sa témérité, de sa générosité, de sa fierté... Il nous a rappelé que cette petite et grande dame était une bonne vivante qui, sans nécessairement le nommer, rendait grâce à Dieu dans son quotidien par son exceptionnelle façon d'être présente aux autres. Elle avait le don de nous faire sentir unique en faisant fi d'elle-même pour nous laisser toute la place.*

*Depuis son décès, j'ai inévitablement souvent pensé à votre équipe de travail en me remémorant plusieurs d'entre vous avec lesquels elle avait développé de si affectueux liens. En effet, la sollicitude des uns et des autres à l'égard de Paule et les soins que chacun lui a prodigués tout au long de sa maladie, furent tout à fait remarquables. Vos gestes délicats, vos sourires, votre franchise, vos paroles encourageantes et vos petites phrases teintées d'humour lui faisaient l'effet d'un baume sur son mal qui lui grugeait l'existence; elle se sentait bien entre vos mains.*

*Je vous présente toute ma gratitude pour votre façon d'être et de faire. Au nom des membres de sa famille et de ses amis, je vous remercie pour tous ces merveilleux et précieux moments que vous lui avez accordés, et sachez qu'elle les a appréciés.*

*Cordialement vôtre,*

**Diane Barrette, Québec**

---

Le 14 janvier 2013

Direction de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec

Madame, Monsieur,

Nous prenons quelques instants pour vous faire part de notre gratitude. Le 28 novembre dernier, le docteur Jean Perron et son équipe médicale ont pris la décision de procéder à la chirurgie cardiaque de notre fille/sœur (Anne-Marie, 28 ans) malgré l'heure tardive de la journée et le nombre maximum de chirurgies déjà atteint.

L'anxiété et l'insécurité de notre fille/sœur face à cette opération auraient eu pour effet de la dissuader de revenir si elle avait été reportée au lendemain, car elle avait déjà été reportée plusieurs fois au cours des années.

Nous sommes donc très reconnaissantes de la décision, du professionnalisme et du dévouement de votre équipe. Merci beaucoup.

**Monique (mère)**

**Amélie (sœur d'Anne-Marie)**



---

**ANNÉE 2012**

---

Décembre 2012

Objet : Remerciements au D<sup>r</sup> Steve Provencher

*Je souhaite vous communiquer ma satisfaction à l'égard des soins que ma sœur, Ginette Gauthier, a reçus lors de son hospitalisation. Cependant, je tiens surtout à vous souligner toute la reconnaissance que ma famille et moi avons envers le D<sup>r</sup> Steve Provencher.*

*Il est un médecin que l'on ne saurait oublier. Ses grandes qualités professionnelles et humaines ont grandement contribué à mieux accepter le décès de ma sœur. Ce sont des spécialistes comme lui qui nous rendent si fiers de nos hôpitaux.*

*Puissiez-vous le garder au sein de votre équipe très longtemps.*

*Recevez mes salutations les plus sincères.*

**Lynda Gauthier**, La Sarre, Abitibi

---

Le 15 novembre 2012

Bonjour Dr Piraux,

*J'ai eu un très bel accueil dans votre hôpital lors de ma formation, du 31 août au 2 novembre. Merci beaucoup pour l'accueil.*

*J'aurais bien aimé aller vous serrer la main, mais malheureusement, on n'a pas réussi à se rencontrer. Dommage!...*

*Je vous transmets quand même tout mon respect et mon amitié.*

**Pierre Dubois, chirurgien**

Polyclinique Domaine du Roy, Roberval

---

Le 12 novembre 2012

À toute l'équipe des soins respiratoires à domicile

Sujet : Madame Jacqueline Simard, de St-Siméon

*Je tenais à vous remercier sincèrement pour toute l'aide apportée à moi et à ma mère tout au long de sa maladie. J'ai vraiment apprécié votre professionnalisme et votre empathie.*

*Merci beaucoup, et au plaisir de vous revoir un jour...*

**Gina Foster**

---

Le 12 novembre 2012

---

*Au Service des soins respiratoires à domicile*

*Le docteur Labrie m'a dit que je n'avais plus besoin d'oxygène. Je viens donc vous dire un gros merci pour les bons soins que vous m'avez prodigués pendant toutes ces années. Merci, merci beaucoup beaucoup!*

*Merci à ceux et celles qui se sont occupés de moi, entre autres, Nathalie Breault, Styve Dupuis, Danny Drouin, Josée Lecompte, Julie Gagnon, et beaucoup d'autres dont les noms m'échappent. Merci aussi aux techniciens et aux téléphonistes. Enfin, tout le monde a été des plus aimables et des plus serviables. Je dois dire que le Service des soins respiratoires à domicile est le meilleur service que j'aie connu. Vous êtes formidables.*

*Merci encore et je prie pour vous tous.*

**Gérard Charbonneau, M. Afr.**



*Le 12 novembre 2012*

*Au personnel des soins respiratoires à domicile de l'IUCPQ*

*Un merci cordial au personnel des soins respiratoires à domicile, spécialement à Styve et à Nathalie Poirier qui ont prodigué à RUTH GIGUÈRE des soins attentifs durant sa longue maladie.*

*Ruth et moi avons été touchés du professionnalisme, de la compréhension, de la disponibilité et de l'humanisme indéfectible de toutes les personnes qui ont contribué à son bien-être.*

*Ruth a été très sensible au contact personnel, quasi amical, avec chacune d'elles.*

*Sincèrement,*

**Hugues Archambault, Québec**



*Le 29 octobre 2012*

*Bonjour,*

*Ma grand-mère vient tout juste de se faire opérer à l'IUCPQ et je tenais à souligner le travail de qualité du personnel. Les infirmières et préposés du 4e étage ainsi que ceux des soins intensifs ont offert de très bons soins en tout temps à ma grand-mère. Leur professionnalisme, leur gentillesse et leur souci du confort du patient ont su rendre cette situation difficile un peu plus facile!*

*Merci mille fois!*

**Marie-Eve Brassard, Québec**



*Le 9 septembre 2012*

*Directeur général*

*Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec*

*Pour une deuxième fois, le personnel du PPMC a encore été fantastique. Mercredi, le 5 septembre, j'arrive au gymnase du PPMC et je me sens en fibrillation auriculaire. Je demande à un des kinésiothérapeutes présents, soit*

Sébastien, de prendre ma pression. Celui-ci s'exécute. S'apercevant que j'avais une pression de 78 sur..., il me demande de m'allonger sur un banc. Il n'aime pas ce qui se passe.

Il m'entraîne avec lui dans un petit bureau adjacent et reprend ma pression qui atteint à ce moment-là 76 sur... Il n'hésite pas un moment et téléphone à une infirmière du PPMC, madame Jacinthe Dion. Elle est celle qui m'a accueilli au tout début de mon inscription au PPMC. Suite au court récit de Sébastien, madame Dion se déplace immédiatement pour me rencontrer dans le bureau où j'étais. e voyant dans un état de transpiration et de fatigue, elle décide de se rendre immédiatement à l'urgence.

Assis dans une chaise roulante et à la vitesse que madame Dion la poussait, je ne voyais presque pas les murs défilier devant moi. Je me suis retrouvé allongé à l'urgence en présence d'un urgentologue avec tous les soins appropriés. Il était temps, car ma pression était à 56 sur... Conduit sur une civière près du poste central, j'ai reçu par la suite l'attention d'un personnel attentif et dévoué.

Je me sentais comme dans une ruche où je voyais tout ce personnel aller de gauche à droite en s'affairant d'un patient à un autre, et ce, sans jamais se tamponner malgré l'espace restreint dans lequel ces gens travaillent. Ils m'ont gardé sous observation durant 24 heures et ont modifié ma médication. Il faut souligner l'expertise de l'urgentologue, des infirmières et infirmiers, des préposés, des cardiologues, des techniciens, et de tous ceux qui travaillent à l'urgence.

Je veux donc remercier et féliciter tout le personnel de la grande famille de l'IUCPQ qui, pour la deuxième fois en trois ans, me permet de continuer à vivre en toute tranquillité sachant qu'il y a auprès de moi, et auprès de nous au PPMC, une équipe formidable, prête à nous donner le coup de main qui peut nous être salutaire. Merci de maintenir une équipe complète auprès de nous au PPMC.

J'espère que cette deuxième fois ne fera pas partie de l'expression « Jamais 2 sans 3 ». Je vous remercie de faire suivre ce petit mot aux gens concernés.

**André Dallaire**

c. c. M<sup>me</sup> Carmen Paquette, PPMC



Août 2012

Un message de gratitude...Pour vous remercier de votre gentillesse

Un gros merci à toute l'équipe de la Clinique d'apnée du sommeil pour votre gentillesse lors de mon séjour chez vous. Le traitement « CPAP » a grandement changé ma vie. Continuez votre beau travail, D' Sérès.

**Nathalie Baillargeon, Sacré-Coeur**



Le 12 août 2012

Remerciements au personnel de l'IUCPQ

Dernièrement, j'ai eu une courte perte de conscience en pratiquant mon activité sportive préférée, le soccer. Cela ressemblait à un choc vagal, mais comment peut-on en être sûr?

Sur la recommandation de mon médecin de famille, je me suis présenté au PPMC (Pavillon de prévention des maladies cardiaques) de l'IUCPQ pour y subir une évaluation de ma condition physique. J'ai passé toute une batterie de tests allant du simple électrocardiogramme à l'imagerie par résonance magnétique. J'ai dû rencontrer au cours

des deux derniers mois une trentaine d'intervenants allant de la réceptionniste au spécialiste en rythmologie cardiaque.

Je veux souligner la qualité d'accueil exceptionnelle que j'ai reçu de chacun des membres du personnel tout au long de ces nombreux examens. On entend souvent parler du système de santé québécois en termes négatifs (urgences débordées, personnel essoufflé, attentes prolongées, etc.). La réalité a été tout autre pour moi. J'ai été accueilli avec attention. Le personnel était dévoué et mon évaluation s'est déroulée avec célérité.

Je prends quelques instants pour écrire cette lettre afin de témoigner d'abord de ma vive reconnaissance envers tout le personnel de cet hôpital, mais aussi pour souligner le bon fonctionnement de notre système de santé qui est loin d'être aussi mal en point qu'on le laisse trop souvent entendre.

### **Benoît Desrochers**



Juillet 2012

À MES MAGNIFIQUES

Récemment, j'ai été hospitalisé aux 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> étages.

Sachant que je ne pourrais retenir les noms (prénoms) de tous ceux et celles m'ayant soigné et aidé de par leur compétence, leur écoute, leur patience et leur bonne humeur, je me suis créé un club de Magnifiques.

À tous ceux et celles qui se reconnaîtront ici, merci infiniment, je ne vous oublierai jamais.

### **Gaétan Banville**



Remerciements à l'équipe du PPMC, Hôpital Laval

Je désire remercier tous les membres de l'équipe multidisciplinaire du PPMC qui sont intervenus dans le cadre du programme offert aux personnes atteintes de maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC).

Les messages ne sont pas toujours faciles à passer, cependant toute l'équipe a bien saisi les besoins de chacun et analysé avec soin chaque situation, ce qui a fait que le message livré a été capté avec intérêt par l'ensemble du groupe.

Après avoir constaté l'engouement des participants, il va sans dire que l'enthousiasme à partager vos connaissances avec nous a fait de cette session un succès.

Je voudrais adresser un merci tout particulièrement à Chantal et Patrick qui ont su susciter un réel intérêt des participants. Patrick et Chantal, votre approche axée sur l'amélioration de notre qualité de vie a permis à chacun de découvrir ses capacités et à élaborer une meilleure gestion de ses activités.

Vous étiez à la hauteur des attentes de tous.

Chantal et Patrick, vous qui œuvrez au quotidien avec des personnes ayant des limitations physiques, votre message a contribué à nous sensibiliser pour que nous puissions dépasser ces apparences.

Votre message procure une énergie nouvelle, ce qui permet aux gens de se rencontrer sur l'essentiel, qui est la force vitale en chaque individu.



*Merci pour votre disponibilité pour la préparation de toutes les activités qui ont été présentées. Vous avez fait preuve de professionnalisme, d'initiative et de diligence.*

*Vos compétences, votre compréhension des gens et votre dynamisme ont été des plus appréciés.*

*Quelle belle aventure vécue au sein de votre groupe... Tous partaient de loin et ont depuis progressé. Ils savent maintenant que le changement passe avant tout par chacun et non par les autres. Vous avez donné à tous les participants l'aide nécessaire pour passer à l'action.*

*Ce type de cours devrait être suivi par toutes les personnes atteintes de MPOC, car elles ont tout à gagner. Pour ceux qui terminent la session, ce n'est qu'un début. Ils se doivent de continuer et non de retourner en arrière.*

**Carole Vigneault**

*Participante PPMC, groupe du 2 avril au 22 juin 2012*



Québec, mai 2012

À l'âge de 43 ans, il m'apparaissait étrange de ressentir des douleurs à la poitrine. Sur recommandation de mon garçon qui s'inquiétait de mon état, je me suis présenté à l'Urgence de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec. Après consultation avec le médecin, on m'a hospitalisé et suite à deux jours de tests et d'analyses, j'ai dû subir une intervention au département d'hémodynamie pour recevoir un tuteur. Malgré la stabilisation de mon état, je demeure maintenant prudent et attentif.

Je tiens à remercier le personnel infirmier pour leur disponibilité et les soins prodigués avant et après l'intervention.

**Serge Belleville,**

Fondateur de l'école de Yosekan Budo de Portneuf, détenteur de six ceintures noires



Le 18 avril 2012

L'hôpital Laval (IUCPQ) : un long collier de perles rares

Copie d'un article reçu au Comité des usagers

En ces temps de compression de toutes sortes et de coupures budgétaires comme on n'en a jamais vues, je lève mon chapeau à tout le personnel de l'hôpital Laval (IUCPQ). J'ai fait un séjour de 20 jours au 2<sup>e</sup> pavillon Notre-Dame et les soins dispensés sont d'un professionnalisme hors du commun. J'ai vu des brancardiers se dire : « c'est pas grave, c'était le temps de ma pause-café, mais ça va compenser pour les fois où on a aucun déplacement à effectuer ». J'ai vu des préposés à l'entretien ménager d'une politesse et d'un savoir-vivre remarquables, ayant toujours un bon mot d'encouragement à mon égard et n'oubliant jamais de me souhaiter une bonne journée. J'ai vu la contremaître de l'entretien ménager venir vérifier si le ménage était bien accompli. J'ai vu la cuisinière venant porter la collation me dire : « Bonne soirée à vous madame » et ce tous les soirs. J'ai vu les radiologistes, médecins, spécialistes, techniciens, secrétaires d'une patience et d'une délicatesse sans pareil. Enfin, la crème pour le dessert, j'ai vu des infirmiers, infirmières, préposés et stagiaires d'un dévouement exemplaire et surtout toujours de bonne humeur malgré les tâches de plus en plus lourdes.

Merci à tous pour les soins reçus. C'est avec des gens comme vous qu'on se sent bien et un souhait : malgré les coupures et les embûches de toutes sortes, s'il vous plaît, continuez.

**Cécile Montigny, Baie-Comeau**



Le 16 avril 2012

M. Michel Delamarre, Directeur général

Objet : Remerciements pour des services reçus

Monsieur Delamarre,

Nous tenons, par la présente, à vous exprimer notre très grande reconnaissance vis-à-vis votre personnel. Nous avons beaucoup d'estime pour le dévouement, le professionnalisme et la générosité du personnel côtoyé lors de l'intervention (pose d'une valve aortique percutanée) dont a bénéficié notre mère, madame Lucia Vignola, le 30 mars dernier, dans votre établissement.

Tout d'abord, nous tenons à souligner le travail et l'approche utilisés par l'équipe de cardiologie. Spécialement, l'humanisme et le professionnalisme de messieurs Robert De Larochelière, Daniel Doyle, Joseph Rodès et Bernard Cantin. Ensuite, merci à l'équipe de l'unité de soins coronariens, plus particulièrement à Lucie Darveau et Karine Ouellet. Subséquemment, merci à l'équipe du 4e Ouest, tout particulièrement pour la générosité de madame Marjolaine Bélanger. Par la suite, merci à madame Manon Pagé, à l'administration, qui par sa vigilance et sa collaboration spontanée nous a sauvé bien des soucis administratifs. Et finalement, merci à M. Luis Nombela Franco pour son humanisme.

Bien entendu, le risque de nommer des personnes est d'en oublier. Bien sûr, c'est le cas ici puisque nous n'avons qu'à penser au dévouement du personnel de l'admission, à la spontanéité et la générosité de la fille du docteur DeLarochelière que nous avons rencontrée lors d'un examen de résonance magnétique. Nous avons pris le risque d'oublier des personnes et nous nous excusons auprès d'eux.

En terminant, bravo pour notre système de santé public. Nous savons qu'il n'est pas gratuit, mais il nous a évité tout l'aspect mercantile, ce qui est loin d'être négligeable.

Bien sincèrement,

**Jacqueline Bélanger**

**Gratien Bélanger**

St-Narcisse-de-Rimouski

P.S.: Comme plusieurs membres de votre personnel l'ont constaté, j'aime, dans la mesure du possible, user d'une approche humoristique. Sans rien enlever au sérieux de la situation, je crois que cela favorise un meilleur climat. Dans cet ordre d'idées, merci à Bob, Dan, Ben et Julie Demers pour votre ouverture d'esprit, votre humilité et votre sens de l'humour. Gratien



Le 11 avril 2012

Objet : M. Joseph Rochette (1929-2012)

Nous tenons à remercier le personnel du département de l'insuffisance cardiaque et celui du 4<sup>e</sup> étage secteur Est pour les bons soins prodigués à notre père lors de son séjour à l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec.

Veuillez considérer ces remerciements comme personnels.

**Ses enfants, Robert, Bergerette et René Rochette**



**À toute l'équipe des 3<sup>e</sup> SI**

ANGES DE NUIT, ANGES DE JOUR, ANGES DE VIE...

Maîtrise de votre technologie, rigueur scientifique, passion des détails, investissement total, partage de l'objectif ultime, dévouement au-delà du devoir; par votre attention de tous les instants auprès de Raymond, vous nous avez supportés dans l'épreuve. Vous avez été les porteurs d'espoir aux moments les plus dramatiques.

*Empathique sans perdre votre objectivité, lucide devant la complexité de la situation vous nous avez permis d'y voir plus clair. Dans ce cahot d'évènements catastrophiques, vous nous avez amenés vers la compréhension des faits éclairant notre chemin pour que l'on prenne les bonnes attitudes.*

*Réconfortant, sans nous juger, vous nous avez permis nos commentaires malhabiles, parfois hors propos, sans perdre patience. Tout en comprenant votre rôle essentiel, vous nous avez fait toute la place pour que, de visite en visite, nous puissions apprivoiser cet environnement si impressionnant qui semble si confortable pour vous.*

*Compréhensif de nos réactions légitimes parfois excessives, vous avez manœuvré habilement pour nous ramener aux meilleurs comportements possibles. Votre dextérité à parler de ces choses qui corsent la gorge en des termes simples et remplis de justesse nous ont évité à tous de culbuter dans le pénible déni.*

*Infatigable, vous n'avez jamais baissé les bras. Tant que Raymond a maintenu son combat, vous étiez présents à tous les instants, satisfaisant ses besoins, anticipant les prochaines démarches, le traitant avec respect, j'oserais même dire, avec affection.*

*MERCI ! Pour ces 200 heures de support inconditionnel de tous les instants, autant professionnel qu'humain. Vous avez été nos anges de jour comme de nuit, vous avez été nos anges de vie tant que la vie était à la portée de Raymond. S'il pouvait s'exprimer, aujourd'hui, nous sommes convaincus que c'est en ces termes qu'il le ferait.*

*Encore merci pour tout.*

*Les membres de la famille de Monsieur Raymond Deschênes,*

***Kathleen Deschênes et***

***Pierre Simard***



*Le 16 mars 2012*

*Direction des ressources humaines*

*Bonjour,*

*Par la présente, je vais vous faire part de mon état de santé pour ensuite terminer par un hommage sur le personnel et les soins reçus dans votre centre (IUCPQ).*

*Que signifie pour vous le mot cancer? Pour moi, c'est l'équivalent d'un tsunami. Eh, oui! Un tsunami est une immense vague qui devient déferlante et destructrice au contact des rivages terrestres tel que décrit dans le Larousse. Un cancer, à mon sens, c'est une immense cellule ou parfois une très minime cellule qui devient envahissante et destructrice au contact des autres cellules. Alors, tout comme un tsunami, la personne touchée s'en sort vivante ou peut en mourir. Moi, après avoir été atteinte par le cancer, il y a plusieurs années, je me considère chanceuse d'être encore là et de même pouvoir vous parler.*

*En janvier 2012, nouvelle récurrence, cette fois cela touche les poumons, métastase ou primaire du poumon. Traitements versus chirurgie, tout se bouscule dans ma tête et dans mon corps. Est-ce que j'embarque à nouveau dans tous ces processus ou si je décide que la nature fera son œuvre? Mais le désir de vivre l'emporte à nouveau.*

*Je suis référée à votre centre par mon pneumologue, car j'ai besoin d'un chirurgien thoracique. Le 5 janvier 2012, tous les documents contenus dans mon dossier sont acheminés au guichet unique à madame Mélanie Anderson. Celle-ci communique avec moi à quelques reprises et ensuite m'informe que je vais rencontrer l'équipe, pour mon cas, le 11 janvier 2012. Le 11 janvier 2012 en avant-midi, j'entre pour la première fois dans votre centre. À*

*l'information, très bel accueil et l'on me dirige au bon département avec sourire et amabilité. À la clinique de pneumologie thoracique, madame Mélanie Anderson vient me saluer et m'explique sommairement le déroulement de la journée. Très souriante et sympathique, celle-ci contribue à alléger mon stress par son calme et ses propos rassurants.*

*Ensuite, je rencontre l'infirmière de l'unité madame Annie Roy. Jeune infirmière très calme, souriante, empathique et après plus d'une demi-heure passée avec elle, sa compétence me rassure beaucoup. Par la suite, ce sera la rencontre avec le chirurgien thoracique, le docteur Massimo Conti.*

*Voilà, on me demande dans le bureau du docteur Conti. Dr Conti...que dire ? Tous les termes que je vais écrire dans ce texte n'arriveront jamais à décrire parfaitement ce médecin. D'un calme, d'une réceptivité, d'une assurance, d'une patience d'ange à répondre à toutes mes questions, il m'inspire une confiance immédiate à me faire traiter par lui. Sans hésitation, je remets ma santé entre les mains de ce chirurgien. Oui, j'ai le chirurgien qui, de par ses compétences, son savoir et son expérience va contribuer à prolonger ma vie.*

*Je suis consciente qu'il ne peut faire de miracles, j'ai le cancer ou des métastases, mais quand tu décides que tu subiras une chirurgie aux poumons, il faut que la confiance et le courant passent entre le patient et le chirurgien. Et avec le docteur Conti, cette confiance a été ressentie au premier contact.*

*Le 26 janvier 2012, je suis opérée et hospitalisée au 6<sup>e</sup> étage à l'unité des soins progressifs durant 5 jours. Pour moi, j'ai le sentiment d'avoir été traitée comme une princesse tellement le personnel de cette unité est compétent, aimable et surtout très dévoué. Jamais, je n'ai eu l'impression d'être un cas de trop ou un cas compliqué. Bravo au personnel de cette unité.*

*Médecins, spécialistes S.O. salle de réveil, médecins résidents, infirmiers(ères), préposées aux soins, à l'hygiène, à l'alimentation, à l'entretien, toute l'équipe mérite des honneurs. Les hôpitaux devraient donner des prix de gratification à chaque année à leurs employé(e)s méritant(e)s. Je serais fière d'être un membre de votre personnel.*

*Et que dire de plus, d'avoir la chance d'être opérée par le docteur Conti. Je souhaite à tous les patients nécessitant un chirurgien thoracique d'être traités par ce médecin. Son côté humain envers le patient est enviable et surtout un modèle à suivre.*

*Ma vie reprend du sens seulement un mois et demi plus tard et je suis en bonne voie de retrouver l'équilibre et le courage de poursuivre mes rêves.*

*À vous tous et toutes qui m'avez prodigué des soins, mille mercis!*

**Danielle Proulx, Rimouski**



*Le 12 mars 2012*

*Le Soleil*

*Carrefour des lecteurs*

*Re : Une équipe professionnelle*

*J'ai eu un problème pulmonaire la semaine dernière et j'ai dû être soigné à l'urgence de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec, où j'ai passé six jours. Ce que je tiens à souligner ici, c'est l'immense professionnalisme de toute l'équipe, du préposé à l'entretien jusqu'aux spécialistes. Malgré l'énorme débordement, je ne puis que constater l'extrême attention reçue de toute l'équipe. J'ai reçu tous les soins en raison de mon état avec la générosité qu'elle a su m'accorder. J'ai décidé de lui écrire ces quelques mots pour la remercier et exprimer*

*mes profonds sentiments de reconnaissance pour son travail, qui a pu me remettre sur pied assez tôt. Alors, merci de tout cœur pour les magnifiques soins. J'ose espérer que ces quelques mots vous feront plaisir.*

**Robert Dufresne, Québec**



Le 14 février 2012

Re : M. Jacques Fortier

Chers Marie-Hélène et Sébastien,

*Par la présente, j'aimerais vous remercier des soins exceptionnels prodigués à mon défunt oncle, M. Jacques Fortier, au cours des 15 dernières années. Lorsque l'on découvrit chez lui une fraction d'éjection de l'ordre de 10% au milieu des années 1990, je n'hésitai pas à le référer à votre renommé service d'insuffisance cardiaque.*

*Je dois dire que la qualité de vos soins a été au-delà de toutes les espérances de notre famille! De plus, nombre de mes collègues à notre institut de cardiologie d'Ottawa « connaissent » depuis longtemps « mon oncle de Québec ». Nous furent tous agréablement surpris de son excellente survie à la maison pendant presque 15 ans avec un ventricule gauche à moins de 10% et une insuffisance mitrale sévère... je ne connais aucun autre malade chez qui un tel résultat se produisit sous thérapie médicale!*

*Conséquemment, je vous transmets derechef mes plus sincères remerciements et demeure l'un de vos nombreux sympathisants à Ottawa. Veuillez SVP avoir l'obligeance de transmettre ce message à tous ceux de votre excellente équipe qui ont pris soin de M. Fortier au fil des années.*

*Plusieurs d'entre nous ont aussi fait un don à votre Institut ou à la Fondation des maladies du cœur en son nom.*

*Respectueusement et avec une gratitude qui durera longtemps.*

**Marc Ruel, M.D., MPH, FRCSC, FAHA , Chirurgien cardiaque**

Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa



Le 6 février 2012

Docteur Bernard Cantin, Québec

Re : Le 13 octobre 2011

Angioplastie

Monsieur,

*Je tiens à vous dire merci pour les bons soins que vous me prodiguez.*

*Mon angioplastie est un succès. Moins de douleurs à l'estomac et plus de vigueur malgré mes 80 ans. « Comme tout le monde, dans ma tête j'ai 20 ans sauf que même si je me cogne sur la tête, les idées ne descendent plus ».*

*Merci aussi à « l'hémodynamicien » qui a fait l'intervention, au Dr Robert De Larochellière et son équipe.*

**Jean Tanguay**

*P.S. J'ai pu chanter en solo le Minuit Chrétien au souper de Noël à St-Charles Garnier en décembre 2011... Alléluia!*

---



*Le 18 janvier 2012*

*Docteur Jean Deslauriers, Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec*

*Docteur Deslauriers,*

*Permettez-moi de vous féliciter pour votre nomination à l'Ordre du Canada. Votre notoriété est enfin soulignée et vous méritez amplement cet honneur.*

*Je faisais, hier, ma visite annuelle en oncologie, la cinquième depuis 2007. Quelle gratifiante nouvelle ai-je eu en apprenant que ma guérison semble acquise.*

*Je vous dois tout le crédit de ma guérison. En 2006, vous m'avez, avec grande compétence, opéré pour éliminer un cancer du poumon. C'est grâce à votre habile intervention que je puis, ce matin, vous exprimer toute ma gratitude pour m'avoir redonné toutes ces belles années. De toute évidence, je ne saurai jamais être capable de vous remercier au niveau que vous méritez. Dans mes réflexions et méditations, je gratifie le Ciel de vous avoir mis sur ma route.*

*Je souligne encore une fois la qualité de votre personnel qui m'a reçu avec déférence et surtout en grand respect devant mon angoisse d'alors. Je vous prierai de lui transmettre mon appréciation et ma reconnaissance.*

*Merci encore et acceptez l'expression de mes distingués sentiments.*

***Gaétan Ste-Marie, Québec***

*Décembre 2011*


*Madame Julie Bisson*

*5<sup>e</sup> pavillon central*

*Bonjour,*

*Merci pour tous vos bons soins et votre professionnalisme!*

***Jean-Pierre Déraspe, Iles-de-la-Madeleine***



---

## Année 2011

---

Le 3 décembre 2011

Service d'hémodynamie

Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec

Bonjour,

J'ai récemment fait un séjour au 4<sup>e</sup> de l'hôpital.

Je tiens à vous remercier des soins et services reçus avec compétence et dévouement, des médecins-cardiologues jusqu'au personnel d'entretien, en passant par les infirmières.

Je souhaite à vous tous une merveilleuse année 2012!

**Michel Perron**

---

Le 7 décembre 2011

Bonjour,

Je me suis présentée à l'urgence de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec, aujourd'hui, vers 17h30 en crise d'asthme et en panique. À 17h35, une gentille infirmière passait un brassard autour de mon bras pour prendre ma pression artérielle, à 17h45 je rencontrais le médecin, puis l'inhalothérapeute, puis la technicienne en radiographie, puis le médecin à nouveau, et l'infirmière pour terminer. À 19h, je quittais l'hôpital, j'allais beaucoup mieux et j'étais épatée par la gentillesse et la compétence du personnel, et également par la rapidité avec laquelle on m'a prise en charge. Je n'ai plus souvenir du nom des infirmières et autres membres du personnel, mais le médecin traitant était Charles Brouillette. Je les remercie chaleureusement.

**Florence Pagé-Larivière**

Université Laval

---

Le 1<sup>er</sup> décembre 2011

Monsieur Michel Delamarre, Directeur général

Objet : Témoignage de reconnaissance

Monsieur le Directeur général,

Le 30 septembre dernier, j'ai subi une intervention chirurgicale par le Dr Massimo Conti pour un cancer du poumon. Ma lettre n'a pas pour but de témoigner des qualités professionnelles du Dr Conti, car la renommée de votre Institut universitaire fait en sorte que vous nous offrez les meilleurs médecins du Québec et même d'outre frontières.

En plus de ses grandes compétences, ce sont les qualités humaines du Dr Conti qui m'ont impressionnée. Voici donc mon témoignage.



Je devais être opérée le jeudi 20 septembre 2011, vers midi. À 11h15, le Dr Conti est venu me voir dans la salle de chirurgie d'un jour, où j'attendais mon tour, pour m'informer que la personne qui venait d'être opérée avait possiblement une infection sérieuse et qu'il était possible qu'il doive reporter ma chirurgie au lendemain à la même heure. Il tenait à m'informer lui-même de cette possibilité, car il ne voulait pas que j'en entende parler, dans le corridor, par le personnel en place. Quarante-cinq minutes plus tard, la désinfection de la salle n'étant pas encore commencée, il est revenu pour me dire qu'il préférerait, dès maintenant, reporter ma chirurgie au lendemain pour que je puisse manger, étant à jeun depuis la veille. Il est certain que j'étais déçue, mais le Dr Conti m'a bien expliqué les raisons qui obligeaient le report et j'étais entièrement d'accord avec cette décision.

Le vendredi 30 septembre, j'attendais dans la salle de chirurgie d'un jour et vers 11h, l'anesthésiste, le Dr André St-Pierre est arrivé accompagné par deux infirmières du bloc opératoire. Le Dr St-Pierre m'a informée qu'il avait discuté avec le Dr Conti et qu'il me ferait une péridurale pour mon confort après la chirurgie. Le Dr St-Pierre m'a bien expliqué comment il installerait la péridurale et quels seraient ses effets après la chirurgie. Ensuite, les deux infirmières et le Dr St-Pierre ont amené ma civière vers le bloc opératoire.

La chirurgie a été plus longue que prévue, car la lésion cancéreuse chevauchait deux lobes et était située près du 3<sup>e</sup> lobe. Le Dr Conti a fait plusieurs marges de résection le long du 3<sup>e</sup> lobe pour s'assurer que le cancer n'avait pas atteint celui-ci, car il voulait tout faire pour sauver ce lobe si c'était possible. Heureusement, le cancer ne s'était pas étendu et j'ai pu conserver ce dernier lobe.

Mon époux et mes deux fils attendaient dans le salon sur l'unité de soins au 6<sup>e</sup> centre. Ils étaient là depuis 11h et ils ont vu plusieurs chirurgiens venir rencontrer les familles et donner des nouvelles de leurs proches, tout simplement dans le cadre de la porte du salon. Vers 18h30, le Dr Conti est arrivé et il a conduit ma famille dans une petite salle sur l'unité de soins pour leur parler et répondre à toutes leurs questions. Les nouvelles étaient quand même bonnes; c'était un cancer, mais tous les prélèvements effectués autour de la tumeur durant l'opération étaient revenus négatifs. Mon époux et mes fils ont été reconnaissants envers le Dr Conti pour cette délicatesse et surtout d'avoir pris le temps de répondre à leurs nombreuses questions avec empathie, sans démontrer aucune impatience.

À la salle de réveil, lorsque j'ai repris connaissance, le Dr Conti était là pour me dire que l'opération s'était bien déroulée et qu'il viendrait me voir un peu plus tard aux soins intensifs pour me parler, lorsque je serais éveillée. L'infirmière qui s'occupait de moi aux soins ce soir-là m'a dit que le Dr Conti était venu à deux reprises pour me parler durant la soirée, mais je dormais. Je suis tellement reconnaissante au Dr Conti d'avoir pris la décision de soulager mes douleurs avec une péridurale. Grâce au confort que celle-ci m'a apporté, j'ai pu collaborer facilement avec les infirmières, les inhalothérapeutes pour me mobiliser, tousser et bien respirer.

Durant mon hospitalisation, le Dr Conti venait habituellement me voir le matin avant d'opérer, accompagné de résidents. Mais il revenait toujours, en fin de journée et il prenait le temps de s'asseoir et de me demander comment je me sentais et si j'avais des questions. Vous savez, lorsque l'on subit une telle chirurgie, on se sent démuni, inquiet et dépendant. Alors, lorsque notre chirurgien démontre autant de compassion et de dévouement, la récupération se fait beaucoup mieux, car psychologiquement l'on se sent rassuré et prêt à faire les efforts demandés.

Cinq semaines après l'opération, je suis allée voir mon médecin de famille pour un examen annuel déjà prévu et il a été très impressionné par ma récupération. Je reprends ses mots : « On ne dirait jamais que vous avez subi une telle chirurgie il y a si peu de temps ».

Ce témoignage se veut un remerciement au Dr Conti pour sa compassion et sa très grande générosité.

**Diane-Maude Martin, Québec**



Le 15 novembre 2011

Monsieur Joël Clément, Adjoint au directeur général

Responsable des communications et des relations publiques

Objet : Remerciements

Monsieur,

Quel autre mot choisir ? Est-ce qu'il en existe un plus percutant pour démontrer ma reconnaissance. A vous des communications de transmettre mes plus sincères remerciements à tous ceux et celles qui sont intervenus lors de mon séjour. Le 4 novembre 2011, j'ai été pris en charge par une équipe très bien organisée avec une minutie réglée au quart de tour. Même si mon état à mon arrivée à l'urgence ne me permettait pas d'avoir un souvenir précis de chacun de vous, je vous entendais et pouvais sentir votre professionnalisme.

Aux responsables de l'établissement, vous pouvez être fiers de tous les intervenants, ceux-ci ont atteint un niveau supérieur dans l'atteinte de résultats qui approchent la perfection. Un merci spécial au Dr Olivier Bertrand et à toute son équipe, au personnel de l'Urgence, du 4e étage ouest ainsi qu'à tous les médecins de cardiologie que j'ai rencontrés. Je garderai une place spéciale de vous tous dans mon cœur que vous avez si bien remis en forme.

Merci!

**Serge Couillard, Québec**



Québec, le 1<sup>er</sup> novembre 2011

Objet : Remerciements

Monsieur le Directeur général,

J'ai été admis d'urgence à l'IUCPQ (Hôpital Laval) au département de cardiologie, le samedi 28 août 2011. Je vous écris pour exprimer à travers vous ma profonde gratitude à tout le personnel d'admission et le personnel chargé des soins pour leur dévouement, abnégation et professionnalisme. La gentillesse, la courtoisie et la rapidité avec lesquelles ils se sont occupés de mon cas méritent d'être soulignées et portées à votre attention. D'habitude les gens se plaignent des mauvais traitements et du manque de diligence qu'ils confrontent dans les Services de santé. Dans mon cas, je n'ai que des éloges et des remerciements à exprimer.

Je soulignerai en particulier les services du docteur Stéphane Rinfret et du docteur Bernard Cantin ainsi que des infirmiers et infirmières qui les assistaient.

C'est en exprimant encore une fois ma profonde gratitude à tout le personnel qui s'est occupé de moi que je vous prie de croire, Monsieur le directeur général, à mes salutations distinguées.

**Mahaman Balla**



**À toute l'équipe de soins palliatifs du pavillon Notre-Dame de l'IUCPQ**

Le 11 octobre 2011, ma tendre épouse Suzanne White Laroche, celle que j'appelais ma puce, décédait après son arrivée sur votre étage.

*Je ne sais comment vous exprimer sa reconnaissance et aussi la mienne, car les mots ne suffisent pas quand les choses viennent du cœur.*

*Mais je suis certain que sa lente agonie aurait été beaucoup plus difficile sans votre professionnalisme, votre dévouement, votre respect du patient, votre patience, votre empathie et l'immense tendresse que vous avez eue envers elle.*

*La douleur de mes enfants, de ses sœurs, de son frère et la mienne est allégée par le souvenir des bons soins que vous lui avez prodigués.*

*Dans un monde où l'individualisme semble régner, retrouver une équipe, qui sans exception, travaille quotidiennement auprès des malades de cette façon c'est comme trouver un trésor.*

*Je vous remercie bien sincèrement,*

**Denis Laroche**



*Le 29 septembre 2011*

*Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec, Direction des ressources humaines*

*Objet : Remerciements*

*Madame, Monsieur,*

*Dimanche dernier, le 25 septembre 2011, mon père de 87 ans a été admis à l'urgence vers 9h du matin puisqu'il avait beaucoup de difficulté à respirer. Nous savions depuis près d'un an qu'il avait un cancer du poumon droit, mais il avait choisi volontairement et en connaissance de cause de ne pas avoir de traitements pour profiter pleinement des derniers mois de sa vie. Nous savions qu'en se rendant à l'urgence en ambulance dimanche matin, qu'il ne reviendrait probablement pas à la maison. Je suis donc demeuré avec lui du début de l'après-midi jusqu'à son décès le lendemain matin.*

*Je tiens à souligner le travail remarquable de l'équipe de l'urgence, qui malgré un débordement de la demande cette journée-là, a su s'occuper de mon père et me permettre de demeurer à ses côtés.*

*Je remercie le Dr Pronovost qui a prodigué le protocole de soins de confort qui a permis à mon père de ne pas souffrir, mais plus particulièrement à l'infirmier M. Simon Boisvert qui s'est occupé d'administrer les soins. Monsieur Boisvert a non seulement démontré un sens de l'éthique et un professionnalisme incroyable, mais malgré un quart de travail qui a débuté à 07h15 le matin et qui s'est terminé à 23h30 en fin de soirée, a pris la peine de passer une dernière fois pour s'assurer du confort de mon père et informer l'infirmière de relève du suivi à effectuer durant la nuit.*

*Je garderai donc un souvenir particulier pour ce jeune infirmier.*

*En terminant, j'aimerais qu'une copie de cette lettre soit remise à M. Boisvert en guise de remerciements pour les soins prodigués à mon père, M. Roger Campagna.*

*Jimmy Campagna, Saint-Augustin-de-Desmaures*

**Ma mère Aline Leclerc**

**Mon frère Dany Campagna**

**Mes sœurs Johanne, Francine et Carole Campagna**

---



Le 23 septembre 2011

Sincères remerciements à tout le personnel de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec, d'une façon particulière aux instructeurs du PPMC et surtout Thierry et Sarah qui m'ont accueilli le matin du 20 septembre 2011, lorsque je me suis présenté pour m'entraîner. Je vivais un essoufflement et une douleur à la poitrine et avec leur flair et leur professionnalisme, ils ont pris ma pression et sans hésitation, ils m'ont poussé en fauteuil roulant jusqu'à l'Urgence où j'ai été admis et reçu des soins dès mon arrivée jusqu'au lendemain, soit une journée et demie plus tard.

Le personnel soignant, médecins et infirmières m'ont procuré des soins hors pair avec une délicatesse et un sourire digne de mention. Je lève mon chapeau aussi à tous les endroits où j'ai subi des examens. Ils méritent 5 étoiles pour un travail accompli avec passion et amour.

Je ne voudrais pas oublier les brancardiers qui viennent nous chercher pour des examens dans tous les coins de l'hôpital et qui nous indiquent les directions à prendre aux endroits que nous cherchons lorsqu'on semble perdu.

J'aimerais remercier en dernier lieu parmi le personnel, mais non le moindre, les personnes de l'entretien ménager, qui gardent tous les endroits propres et reluisants avec un sourire impeccable.

Bien à vous,

**Joseph-Robert Boyd**



Septembre 2011

À Madame Dominique Léveillé,

Il m'est essentiel de souligner dans un premier temps la gentillesse, la disponibilité et le dévouement que vous m'avez témoignés dans les rencontres et rendez-vous super bien planifiés par vous en vue d'un diagnostic suite à une radiographie pulmonaire anormale...

Je tiens à vous remercier pour l'appui, la compréhension et la relation d'aide que vous m'avez apportés lors de mes visites surprises à votre bureau. Vous avez pris le temps de me répondre et de me sécuriser. Votre démarche était toujours très efficace, souvent j'avais les informations la journée même ou le lendemain une date m'était donnée.

Il est bien heureux de savoir qu'il existe dans le milieu des gens de cœur qui se rendent disponibles et qui font tout pour résoudre une situation complexe et la rendre facile pour la personne déstabilisée par une mauvaise nouvelle avec sa santé.

Je vous suis très reconnaissante pour tout ce que vous avez fait pour moi... Votre sourire et votre professionnalisme font que l'on peut toujours être bien accueilli et suivi dans les règles de l'art.

MILLE MERCIS À VOUS DOMINIQUE!

**Paulette Julien**



Le Soleil, 21 septembre 2011, page 26

Un bon exemple d'efficacité

---

Lors de mon examen médical annuel, mon médecin a constaté que mon pouls était beaucoup trop lent. Sans tarder, il est entré en communication avec le département de cardiologie de l'Hôpital Laval. Ceci se passait le mardi 6 septembre en fin d'après-midi. Arrivé à l'hôpital en ambulance, j'ai immédiatement été pris en charge. On m'a installé dans une chambre au quatrième étage, où du personnel compétent et surtout très humain a surveillé mon état sans relâche toute la nuit. Le matin du 7 septembre, après avoir rencontré les cardiologues, il fut décidé que l'implantation d'un stimulateur cardiaque s'imposait. En après-midi, j'ai reçu mon pacemaker. De retour à ma chambre, toujours avec le même professionnalisme, le personnel m'a offert tous les soins tant médicaux que psychologiques dont j'avais besoin. Le jeudi 8 septembre, 48 heures après le diagnostic de mon médecin, je quittais l'hôpital heureux avec mon épouse, le cœur battant au bon rythme. Il est souvent plus facile de critiquer notre système de santé que d'en souligner les bons coups.

**Napoléon Roussel, Québec**



Le 26 mai 2011

Monsieur Bernard Guérin, Chef de service, Réadaptation

Objet : Madame Anne Godin, physiothérapeute

Bonjour monsieur Guérin,

La teneur du témoignage ci-après est destinée à la publication dans le journal mensuel l'Institut de l'IUCPQ.

Qui est la perle rare ?

À la suite d'une lobectomie, subie le 1<sup>er</sup> février 2011, j'ai dû avoir recours aux services de plusieurs personnes afin d'améliorer ma santé future. Parmi ces gens dévoués, je désire souligner la contribution d'une physiothérapeute professionnelle de l'IUCPQ, madame Anne Godin.

À mon humble avis, madame Godin reflète l'association harmonieuse de plusieurs caractéristiques que l'on retrouve très rarement chez une seule et même personne.

Pour être bref, je me limiterai à certaines qualités dont la liste n'est pas exhaustive, qui m'ont touché particulièrement :

- une **approche patient** qui inspire la confiance;
- une écoute attentive de tous les instants;
- un esprit clairvoyant;
- une conscience professionnelle irréprochable;
- une discrétion impénétrable;
- une justesse dans ses conseils;
- une patience d'ange;
- une politesse raffinée;
- une assiduité régulière dans un suivi attentionné...et j'en passe.

Merci, madame Godin, et félicitations pour votre excellent travail!

**Donald Wayland, Sainte-Foy**



Le 19 avril 2011

*Les personnes âgées radotent un peu, c'est bien connu. J'ai cru un moment que ma sœur, Cécile Sabourin, se croyait déjà au ciel, car elle ne cesse de me répéter que les gens ici (au 3<sup>e</sup>) sont « donc fins », sont de « vrais anges ».*

*Grâce à votre professionnalisme doué de compassion, vous lui avez fait connaître un petit coin de paradis.*

*Un gros merci, à tous et à toutes, pour votre générosité envers ces vieilles personnes qui, bien souvent, accrochent leur espoir à votre sourire. Votre générosité est grandement appréciée!*

**Joyeuses Pâques!**

Thérèse S. Vincent



Le 5 mars 2011

**OUI LES BONS HÔPITAUX EXISTENT!**

*Je rentre chez moi après trois jours en cardiologie à l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec. J'y ai vécu un rêve. Aucun délai entre les prises de sang, les échographies, les électros et le reste... Pas même une minute pour lire. Des soins comme ça, ça vaut des sous, et je ne rechignerai pas pour payer mes impôts en avril. Le cardiologue veut me revoir dans 15 jours. Une chance puisque j'en cherchais un depuis un an. Respect, gentillesse et personnel parfait en tous points. Sans parler de mon cœur qui s'avère prêt à vivre encore longtemps.*

**Michèle, Journal de Québec**



Le 3 mars 2011

*Au personnel du 4<sup>e</sup> est, Un gros merci à tous!*

*Le lundi 21 février, j'ai été hospitalisé à l'urgence de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec pour ensuite être transféré au 4<sup>e</sup> est, chambre 4121B. J'ai alors été pris en charge par la formidable équipe que vous êtes!*

*Durant mon séjour au 4<sup>e</sup> est qui s'est terminé le 2 mars, je n'ai connu que respect, compréhension, empathie, sourires bienveillants, encouragement et dévouement de la part de tous, préposé(e)s, infirmiers et infirmières, médecins et personnel de l'entretien ménager... Tout cela, alors que sévissait la gastroentérite sur tout l'étage. Je me réjouis d'avoir été pris en charge par une équipe soignante et professionnelle.*

*Je vous suis très reconnaissant pour tous vos bons soins et vous dis un gros merci!*

**Pierre Côté**



Le 18 janvier 2011

*Au personnel de l'Urgence,*

*Comme c'était la première fois que je faisais appel au 911 pour un mal de dos qui m'empêchait de marcher, j'ai dû me laisser embarquer tout doucement sur la civière par les ambulanciers qui m'ont conduite à l'IUCPQ.*

*Les quelques heures que j'ai passées à l'Urgence dans le lit #17, le long du mur, m'ont permis d'observer ce qui se passe alors que les ambulances arrivent à la queue leu leu. Voir les infirmières qui s'empressent d'installer le malade sur un lit, leur passer une jaquette d'hôpital, prendre la pression, la température, ensuite une équipe de deux médecins viennent s'informer de ce qui ne va pas, patiemment sans se presser, comme s'ils avaient tout leur temps et c'est ainsi toute la journée.*

*Je vous admire tous ainsi que le personnel du 3<sup>e</sup> pavillon Notre-Dame; j'occupais la chambre 73.*

*Je vous souhaite une Bonne Année et surtout de la santé pour continuer à vous occuper des malades qui vous arrivent à tout instant.*

**Merci pour les bons soins! Lucille Thériault**



*Le 21 février 2011*

*Docteur Daniel Doyle*

*Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec*

*Bonjour Docteur Doyle,*

*Le 30 avril 2001, soit il y a près de 10 ans, vous avez opéré notre mère, Alice Landry, pour une intervention délicate vu son âge avancé, 85 ans. L'intervention a consisté à remplacer la valve aortique et à faire 3 pontages.*

*Nous tenons à vous remercier, car grâce à vous, nous avons eu la chance d'avoir notre mère avec nous pendant ces dix dernières années. Elle est décédée le 7 février dernier. Elle a été assez autonome pour demeurer seule dans sa maison jusqu'à l'âge de 93 ans. En mai 2009, elle avait emménagé en résidence pour personnes âgées et elle a été lucide jusqu'à la fin. Votre intervention a donc été très bénéfique. Merci d'avoir accepté de l'opérer.*

*Nous transmettons aussi nos remerciements au cardiologue Sébastien Bergeron qui avait rencontré notre mère à l'Hôpital de Matane et l'avait référée à l'Hôpital Laval pour des examens. Sans ce rendez-vous, elle n'aurait pas obtenu cette consultation à Québec.*

*Notre reconnaissance vous est acquise et nous vous prions d'accepter nos meilleures salutations.*

**Ginette Bernier**

*Pour la famille d'Alice Landry, autrefois de Baie-des-Sables, Qc*

*c. c. : Dr Sébastien Bergeron*



*Sincères salutations*

*Un gros merci !*

*Ma mère, Germaine Boudreau, 81 ans, a été admise chez vous à l'urgence le dimanche 30 janvier 2011 suite à une crise d'angine et un infarctus. Le lundi 31 janvier, on lui octroyait la chambre 4114 dans votre hôpital.*

*Nous ne pouvons que constater l'excellence des soins reçus lors de son séjour à l'urgence et au suivi médical de l'équipe affectée à la chambre 4114. Nous tenons à souligner l'amabilité, la compétence et l'empathie du personnel de ces deux services. Vous nous avez redonné notre mère et du fond du cœur nous vous en remercions !*

*Merci à ces personnes de cœur qui ont su l'entourer et nous redonner notre maman!*

**Jean-Pierre Derome, fils au nom de ma famille**



*Le 11 février 2011*

*Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec, a/s Direction des ressources humaines*

*Objet : appréciation de la qualité des soins / patient Roland Hardy*

*À la direction,*

*La présente est à l'effet de vous informer de notre satisfaction quant aux soins prodigués à Roland Hardy lors de son séjour à votre institut (du 10 décembre au 30 décembre 2010).*

*Nous tenons à vous faire part des qualités spéciales du chirurgien Dr Richard Baillot qui a pratiqué l'opération de quadruple pontage sur le patient Roland Hardy le 15 décembre dernier. En effet, Dr Baillot est un professionnel de la santé chevronné et sérieux. Il s'agit ici d'un homme d'exception qui excelle dans son secteur d'activité. Il a performé malgré l'état d'anxiété du patient, et par la suite a rassuré la famille. Nous souhaitons que nos remerciements lui parviennent rapidement.*

*En ce qui concerne le personnel infirmier du 2<sup>e</sup> étage Notre-Dame ainsi que du 3<sup>e</sup> étage soins intensifs, le dévouement et la préoccupation constante du bien-être du patient nous ont agréablement surpris. L'attitude positive et les encouragements de ces personnes ont fait la différence. Nous avons grandement apprécié leur comportement tout à fait approprié.*

*Quant à l'équipe du secteur Recherche qui a accueilli le patient le 25 janvier 2011, à 7h, pour prises de sang, saisie de données et rencontre ultérieure avec Dr Baillot et son assistante à la clinique externe, nous n'avons que des éloges pour ces gens.*

*Nous remercions ici tous les employés qui de près ou de loin ont contribué au retour à la santé du patient susmentionné. Il est évident que la Direction des ressources humaines doit être mise au courant de ces faits qui sont à la hauteur de la renommée de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec.*

*Veuillez accepter nos sincères remerciements et nos plus cordiales salutations.*

**Florence Laverdière-Hardy et famille, Donnacona (Québec)**



*Le 18 janvier 2011*

*Madame Jacinthe Dion, PPMC*

*Objet : clin d'œil*

*Bonjour Jacinthe,*

*Je vous vous dire que j'apprécie beaucoup ce que vous avez fait pour moi et que je trouve la qualité des intervenants au PPMC remarquable.*



*J'ai été gâté avec vous et Thierry et je suis très motivé à continuer malgré les difficultés.*

*Bien amicalement... un gros gros merci,*

**Laurent Émond**



*Le 9 janvier 2011*

*A l'équipe « Traité Santé » du PPMC,*

*Jacinthe, Thierry, Nathalie et Sarah,*

*À vous tous qui m'avez accueillie l'été dernier, je veux vous remercier de faire partie de ce programme pour améliorer ma condition de vie.*

*À Jacinthe qui m'a accueillie avec affabilité à qui j'ai raconté mon profil et mes inquiétudes... Merci!*

*À Thierry, grâce à ses exercices avec les altères, j'ai remarqué que mes genoux sont renforcés en marchant... Merci »*

*À Nathalie qui a épongé ma vallée de larmes au deuil qui m'afflige et qui a sympathisé sur ce qui m'arrivait... qui me conseille une alimentation santé appropriée et les références... Merci!...Votre livre « Osez bien manger est magnifique » fera partie de mes lectures à appliquer jour après jour.*

*À Sarah, que je connaîtrai en janvier.*

*À vous tous, mes meilleurs souhaits pour l'année 2011, à vous et à votre famille.*

**Céline Mercier, Cap Rouge**



*Le 26 décembre 2010*

*Madame Madeleine Nadeau, Présidente du C.A.*

*Chère Madame Nadeau,*

*Mon fils Alexandre a séjourné dans votre établissement pour une intervention majeure. Le but de cette lettre est de vous témoigner mon admiration et ma gratitude envers toute l'équipe.*

*Il serait trop long d'énumérer tous les intervenants qui ont aidé mon fils et ma famille à passer à travers cette épreuve. Je tiens quand même à remercier les équipes cliniques du Dr Daniel Doyle et du Dr Mathieu Simon ainsi que tous les membres du troisième étage.*

*Votre efficacité, votre empathie et votre savoir nous ont permis de rester positifs et de croire au miracle. Vous m'avez fait le plus beau cadeau de Noël en sauvant Alexandre.*

**Jacques Charbonneau**



*Le 6 décembre 2010*

*Docteur Michel Lemieux, Docteur Daniel Doyle,*

Bonjour à vous deux. Le 8 décembre 1989, vous m'avez ouvert la poitrine pour des pontages et je vis encore. Durant ces 21 ans, j'ai très bien vécu et pour un homme de mon âge (78), demandez aux autres ce qu'ils en pensent. J'ai fait l'an dernier ma soixantième année comme éducateur au camp Tekakwitha là où les enfants de ma nièce, la Dre Anne Bellemare Moreau (Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec), vont encore passer l'été; durant les trois autres saisons, je suis animateur chez les Carmélites de Tewkesbury.

Vous remercier, c'est bien peu dire. Peut-on vous rappeler la grandeur de votre exigeante profession, mais aussi sa beauté.

Ci-joint une copie de la lettre que j'avais envoyée au directeur de l'hôpital deux mois après votre intervention. C'est avec une grande joie que je viens vous « redire » MERCI! Ce merci est aussi celui de tous ceux qui pensent comme moi, mais qui ne vous le diront peut-être bien jamais.

Longue vie à vous deux!

**Gaston Lapointe**, Stoneham-et-Tewkesbury



Le 14 décembre 2010

Docteur Carl Taillon, Directeur général,  
Monsieur Taillon,

La présente est pour vous faire part de notre appréciation du personnel de l'hôpital, lors de l'hospitalisation de notre mère, madame Bertha Martel Drolet, du 23 septembre 2010 au 21 octobre 2010.

Tous les membres de notre famille, soit 9 enfants, qui avons passé des heures, jour et nuit, près de notre mère, profitons de cette opportunité pour souligner entre autres, le travail exceptionnel et exemplaire d'une de vos infirmières, madame Danielle Richard. Quel dévouement, quel professionnalisme et quelle gentillesse! Tout en étant débordée de travail et en démontrant une grande sensibilité, elle a toujours su donner un service impeccable, tout en étant serviable, envers notre mère et nous tous. On n'a jamais eu l'impression de la déranger, bien au contraire. Bravo Madame Richard!

De plus, on ne pouvait passer sous silence l'excellent travail effectué par le personnel du soir, et l'équipe des soins palliatifs, un personnel courtois, professionnel et très aimable. Tous ces professionnels de la santé nous ont aidés à passer à travers cette période, on ne peut plus difficile.

J'aimerais ajouter également à ces remerciements, le travail exceptionnel et humanitaire de M. L'Abbé Marc Fournier du Service de la pastorale, lequel a aidé notre mère à mourir dans la paix, la dignité et l'amour, ce qui l'a aidée à mourir sereinement et qui, par le fait même, nous a aidés, nous ses enfants, à l'acceptation de son départ qui s'est fait tout en douceur.

Vous pouvez être fier d'avoir un personnel aussi sensible et à l'écoute de tous ces gens malades, tout en les aidant à passer à travers des périodes difficiles de leur vie. Un grand merci à toutes et à tous!

Je vous prie d'agréer, Monsieur Taillon, l'expression de nos sentiments les plus distingués.

**Céline Drolet et tous les membres de la famille**

c.c. Madame Danielle Richard, infirmière;  
M. L'Abbé Marc Fournier, Service de la pastorale;  
Madame Élisabeth Robert, Chef du département;  
Madame Diane Benoît, Direction des soins infirmiers.

---



Le 11 décembre 2010

Docteur Christian Hébert, Urgentologue

Chef du département de médecine d'urgence

Monsieur,


Une survivante (3 pontages - arrêt cardiaque – coma - pose de tuteurs) vous exprime ici sa reconnaissance à tout le personnel de votre unité, mais particulièrement à l'un de vos urgentologues, le Dr François Lord qui, lors d'un arrêt cardiaque en 2007, a déployé (à la connaissance d'une accompagnatrice) et appliqué avec compétence son habileté afin de remettre sur pied celle qui a eu l'honneur de le rencontrer, le 26 novembre dernier.

L'empathie du Dr Lord, sa vigilance, l'efficacité de ses interventions sont soulignées sérieusement ici. J'exprime toute ma reconnaissance à l'Unité que vous dirigez si bien soutenue par l'un des vôtres, le Dr François Lord, urgentologue.

Avec tous mes remerciements.

**Dorothée Montreuil, Québec**

P.S. J'apprécierais que le Dr François Lord en soit informé par vous



Le 15 décembre 2010

Fondation, Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec

Monsieur le Directeur général,

Vous voudrez bien rayer de vos listes le nom de monsieur Paul-Émile Gagnon. Il est décédé le 19 juillet 2010.

Il avait été traité pour un cancer des poumons à l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec.

Il a reçu de très bons soins et nous avons apprécié l'accompagnement du Dr Éric Fréchette, un médecin compétent, attentif et très humain et des infirmiers(ières) dévoué(e)s. Un personnel accueillant et disponible ne lui ont pas permis de survivre à cette maladie, mais nous sommes reconnaissants pour les soins qu'il a reçus et la généreuse présence dont il a bénéficiée. On se rendait habituellement au local 1240. Nous nous souviendrons toujours d'un travailleur, probablement infirmier, qui avait le prénom de Patrice et qui nous a impressionnés par ses qualités humaines et son dévouement extraordinaire.

Je sais que je m'adresse à la Fondation et non à la direction de l'hôpital, mais je tenais à dire ce que nous avons eu comme attention à l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec.

**Juliette Faucher Gagnon, Thetford Mines**



Le 24 novembre 2010

Monsieur,

*Je suis patient de l'Institut depuis plusieurs années. Je suis aussi abonné au PPMC. J'ai à plusieurs reprises dû cesser mes activités pour des raisons médicales. Les programmes préventifs du PPMC sont très bien structurés et très efficaces.*

*Je souhaiterais attirer votre attention sur les kinésologues Patrick Marena et Marie-Pierre Sirois qui ont su me comprendre et m'encourager à continuer l'entraînement avec eux. Ils m'ont surtout apporté un support très important avec assistance et suivi médical tel que vérifier régulièrement les signes vitaux et la pression artérielle ainsi que consulter le cardiologue, les infirmières et les autres spécialistes pour me rassurer sans oublier leur ponctualité et leur grand professionnalisme.*

*Monsieur, il est rare de nos jours de trouver ce genre de professionnalisme. C'est pourquoi je désire vous le souligner et vous encourager à les garder au sein de votre équipe et j'apprécierais que vous partagiez mes plus sincères remerciements avec vos deux kinésologues.*

*Veuillez accepter, Monsieur, mes sincères salutations.*

**Louis Ross**



*Le 18 octobre 2010*

*Laissez-moi tout d'abord remercier et féliciter le personnel de l'urgence de l'hôpital Laval, qui s'est occupé de moi le 8 octobre, le cardiologue Dr Bernard Noël (qui a brillamment débouché mon artère), le Dr Éric Larose, cardiologue et éminent chercheur à l'hôpital Laval (pour le suivi) et le personnel des soins progressifs (4e étage) pour la période d'observation. C'est grâce à eux si je peux encore écrire ces quelques lignes dans cette page.*

*Merci aussi à tous ceux et celles qui m'ont fait parvenir (par téléphone et/ou courriels) des vœux de prompt rétablissement à la suite de ma récente et rapide hospitalisation (une quarantaine d'heures) à l'hôpital Laval, Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de l'Université Laval, du 8 au 10 octobre. J'ai dû subir une angioplastie coronaire à la suite d'un infarctus du myocarde et j'ai profité de la dernière semaine pour commencer ma convalescence. Me voici de retour.*

*Puisque je n'avais pas pris de résolution le 1<sup>er</sup> janvier, aussi bien en prendre une maintenant : l'alimentation, l'activité physique, le stress, le tabac, le travail, les loisirs, tout y passera. Aussi, je promets de donner régulièrement à la Fondation de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec, qui recueille et administre des fonds afin de mieux arrimer les moyens, aux besoins, dans les domaines des soins, de l'enseignement, de la recherche et de l'évaluation des technologies. [www.iucpq.qc.ca](http://www.iucpq.qc.ca). Pierre Gingras, journaliste au Journal de Québec*



*Le 4 octobre 2010*

*Mot de remerciements à Mme Anik Paré, infirmière auxiliaire au 4<sup>e</sup> ouest*

*Marie-Hélène Jean,*

*Bonjour, mon nom est Johanne Turenne. Je vous envoie un mot pour vous dire à quel point j'ai apprécié les services d'une de vos infirmières (Anick Paré).*

*Pendant le séjour de mon père, Alain Turenne, à l'Hôpital Laval, chambre 4165, elle a démontré de la compassion à un niveau hors de l'ordinaire. Elle est à l'écoute du patient et cela est évident.*

*Je tenais à simplement vous informer de notre satisfaction envers son attitude avec les patients en espérant que vous lui ferez part d'un encouragement positif.*

*Merci!*

**Johanne Turenne**



Le 17 septembre 2010

Sujet : valvuloplastie aortique

Docteurs Josep Rodes, Éric Dumont et Robert DeLarochellière,

Un petit mot pour vous qui m'avez sauvé la vie. Je veux vous dire que je suis la femme la plus heureuse et c'est grâce à vous.

Je vous ai fait tellement confiance et le résultat a été extraordinaire. Je me sens comme revivre. Je ne suis plus essoufflée. Je peux dormir sans aucune crainte, car ne j'ai plus peur de mourir. Je peux maintenant me permettre de faire des projets et de continuer à vivre avec tous ceux que j'aime.

Je vous dois une fière chandelle et également une grande reconnaissance envers toute l'équipe.

Vous ferez toujours partie de mon cœur. Avec toute ma reconnaissance.

**Louise-Anna Faucher, Opérée le 13 septembre 2010**



Le 1<sup>er</sup> septembre 2010

À qui de droit,

Au printemps 2010, j'ai fréquenté votre milieu pour investigation en vue d'une pneumonectomie. J'ai subi cette intervention le 28 juin dernier sous les soins du Dr Jean Deslauriers. Après quelques complications et un long séjour aux 6<sup>e</sup> soins intensifs, j'ai pu quitter l'hôpital le 25 août dernier. Lors de mon séjour, j'ai été témoin de la compétence et du travail acharné des différents intervenants qui m'ont côtoyé. C'est avec dévouement que l'on m'a prodigué des soins de qualité.

Je tiens à remercier le Dr Jean Deslauriers et toute son équipe pour leur excellent travail.

Bien à vous,

**Yvon Vallerand**



Le 7 septembre 2010

Des miracles au quotidien

Bonjour,

Une journée de ma vie dans le système de santé de l'IUCPQ... Comme la majorité de VOUS tous, NOUS, les simples mortels, NOUS les utilisateurs de la base du système de santé, NOUS qui arrivons un lundi matin à six heures trente en face de la porte du Centre de jour de l'IUCPQ afin d'y subir une angioplastie coronarienne avec mille questions, dix milles craintes et encore plus de peurs que l'enfant qui est sur le chemin de son premier jour de classe, malgré nos soixante ans.

Sept heures... La porte s'ouvre, tel un gouffre et NOUS voici dans la gueule de ce fameux système de santé. Un triage, un lit et comme la préparation n'est jamais adéquate, vous voilà tout nu comme au jour de votre naissance avec une pure inconnue qui vous tripote et dont le rasoir vous rend plus nu encore. Puis, l'attente qui semble interminable et voilà René, mon infirmier attiré, qui apparaît dans le cadre de la porte avec une série de médicaments et qui m'indique que mon tour approche à grand pas.

*Et voici mon taxi, comme il se plaît à se présenter, qui me trimbale d'un corridor à un autre et là ce n'est plus de la rigolade... Derrière la porte automatique, c'est l'antichambre de la vie ou de la mort. Et là encore, une période d'attente, puis c'est la visite de la pharmacienne qui s'informe et qui explique et c'est l'heure du grand départ pour la salle #1 où j'apprends, une fois tout l'équipement en place, que ce ne sera pas des pontages, mais des « tuteurs ». Là, c'est comme si une soupape venait de laisser sortir toutes les craintes. Et toute l'équipe s'active dans la bonne humeur... une qui arrive de se marier, l'autre dont le fils commence l'école et le médecin qui m'indique que son oncle demeure à La Malbaie, près de chez moi... telle une ruche, avec lumières qui s'ouvrent et se ferment afin d'indiquer les actions de l'équipe, un langage incompréhensible, des appareils qui tournent tout autour de moi et une sensation de poulet qui se fait vider pour les fêtes. Puis c'est le retour à la vie, le lever qui n'est pas si facile... étourdissements et drôle de sensation de chaleur et de tremblements qui s'entremêlent. Me revoilà reparti sur mes pieds pour mon lit, dans la salle adjacente où je dois être soixante minutes en observation. Tout va bien. Alors c'est le retour à ma chambre et là c'est la procédure postintervention... pression, prises de sang, repas léger et beaucoup d'eau afin d'éliminer l'iode radioactive qui permet aux spécialistes de visionner l'intérieur du circuit cardiaque. Tous les résultats étant positifs, cinq heures... je reçois mon congé.*

*Voilà une tragique histoire pour moi, mais une journée des plus normales pour ceux du système de santé.*

*Tout ce texte, en fin de compte, n'est qu'une prise de conscience du travail de fou qu'effectuent quotidiennement toutes ces équipes non pas de travailleurs/euses, mais de professionnels de la santé. Si les bien-pensants pouvaient se promener une journée le derrière à l'air, c'est certain qu'il y aurait un changement, pas nécessairement monétaire, mais dans l'amélioration du quotidien de ces équipes. Juste en cardiologie, il y a quatre salles qui accueillent en moyenne huit patients chacune par jour en plus de toutes les urgences, toutes les nuits. Alors, toute cette histoire, en plus d'une prise de conscience du travail de « TITANS » qu'ils accomplissent, se veut un « MERCI » à toute l'équipe du vendredi 13 août 2010, au docteur Déry, aux infirmières Lemire, Lévesque, Roberge, à la technicienne radiologiste Blais et à celle qui est passée afin de m'instruire tout en douceur sur « l'après intervention », l'infirmière Imbeault, avec sa belle bedaine de future maman.*

*Étant un enseignant à la retraite, c'est un peu comme le bulletin d'une équipe mutiprofessionnelle que j'ai eu envie de rédiger... pas un bulletin chiffré, mais un bulletin qui rend compte des compétences et du travail gigantesque dont elle fait profiter toute la population du Québec.*

MILLE MERCIS!

**Jean-Marc Collins, Un patient plus que satisfait**



Le 16 août 2010

Dr Carl Taillon, Directeur général

Bonjour Monsieur,

*Il est facile de critiquer le système de santé en général, mais moi ce que j'ai vécu chez vous c'est tout autre chose.*

*J'ai eu affaire avec l'équipe de chirurgie bariatrique en mai dernier et malgré la gravité de cette opération j'ai vécu de bons moments.*

*Tout d'abord l'équipe de médecins prend le temps de nous mettre au courant de tout ce qui peut survenir avant, pendant et après l'opération. Je les ai sentis toujours présents et rassurants. Malgré les complications que j'ai subies, demain je retournerais me faire opérer en toute confiance.*

*Parlons maintenant de l'équipe soignante. Des préposés aux bénéficiaires à qui je dis un merci bien particulier pour leur dévouement au quotidien aux infirmières auxiliaires et infirmières qui, malgré la charge de travail, gardent toujours leur bonne humeur. Jamais je n'ai eu à attendre pour recevoir des soins et je me suis sentie respectée dans ce que je vivais. Toutes ces personnes sur le plancher sont dévouées de façon remarquable et sont très aidantes dans tous les sens du mot.*

*Je n'ai que des mercis à dire à toute votre équipe de chirurgie bariatrique en particulier. J'espère qu'en tant que directeur vous saurez leur transmettre toute ma reconnaissance pour ce dévouement et ce professionnalisme.*

*Vous pouvez éprouver de la fierté pour une spécialisation aussi importante dans votre établissement et cela grâce à des acteurs qui des fois ne sont pas assez reconnus.*

*Merci de votre attention et j'espère que cette lettre ne restera pas dans le fond d'un tiroir dans l'oubli.*

**Yvonne Tremblay, Lévis**



*Le 18 août 2010*

*À l'équipe du 3<sup>e</sup> pavillon Notre-Dame et aux soins palliatifs,*

*Voici un mot pour la belle équipe que vous faites. Je tenais à vous remercier pour l'excellent travail que vous accomplissez jour après jour. Vous démontrez de la passion, du professionnalisme, de l'écoute, de l'empathie et parfois même une grande chaleur envers ma mère.*

*Je sais avec certitude que certains d'entre vous ont été touchés par l'histoire, la force et l'énergie de ma maman d'amour... pour vous, madame Borgia. Vous avez su accueillir la joie comme la tristesse. Malgré cette lourde épreuve, votre dynamisme a parfois égayé l'ambiance et souvent réussi à faire sourire ma mère.*

*Une lettre toute simple, mais qui vient du cœur!*

*Encore merci!*

*La fille de la plus forte des mamans,*

**Audrey Borgia**



*Le 6 août 2010*

*À l'équipe d'oncologie ambulatoire*

*Bonjour à vous toutes et tous,*

*Je tenais à vous remercier personnellement pour l'ensemble de tous les bons soins que vous avez prodigués à mon conjoint, Bruno Simard, décédé des suites d'un cancer du poumon, le 4 juillet dernier. Dès le moment du diagnostic l'an dernier, nous nous sommes sentis épaulés dans cette épreuve et soutenus tout au long de nombreux traitements que Bruno a dû recevoir.*

*Nous avons toujours senti de votre part une très grande empathie et un dévouement sans bornes à notre endroit. J'ai moi-même reçu des explications claires à toutes mes questions, ce qui m'a permis de suivre la situation d'aussi près que ma compréhension des faits me permettait de le faire.*



*Un merci tout spécial à Danielle Leblanc, celle qui nous a informés dès le premier jour de ce qui nous attendait. « Sainte Danielle », disait Bruno, car quand il avait des effets insupportables ou des douleurs, il l'appelait pour lui demander conseil et quelques minutes plus tard, le mal était parti comme par miracle.*

*Merci aussi à France Boutin qui était l'abeille préférée de Bruno, celle de qui il aimait le mieux être piqué, car il en profitait pour discuter de tous les sujets avec elle. Il l'aimait vraiment beaucoup et la considérait comme une bonne amie.*

*Merci à Lise qui taquinait Bruno et le faisait rire. Il appréciait son naturel et sa personnalité espiègle.*

*Merci à Ginette, infirmière à la retraite, dont on sent bien qu'elle a encore toute sa place dans un milieu comme celui-ci. Merci pour les petites gâteries à l'érable, Ginette.*

*Merci Marie-Joëlle que Bruno prenait un malin plaisir à agacer de ses distractions.*

*Et merci Michel, le coq du département. Ton grand dévouement et ton appui perfectionniste pour le côté technique a été des plus appréciables.*

*Je n'ai pas eu l'occasion de rencontrer tous ceux et celles qui ont aidé Bruno tout au long de la dernière année, mais sachez que ces remerciements s'adressent à chacun(e) de vous qui de près ou de loin lui avez permis de garder l'espoir de guérir. Sans le dévouement et la générosité d'âme de gens comme vous, il aurait abandonné le combat bien avant.*

*Merci de tout cœur!*

**Louis Manibal, conjoint**



*Le 29 juillet 2010*

*Docteur Éric Dumont, Cardiologue*

*Bonjour,*

*À l'occasion de l'anniversaire de l'opération pour le cœur que vous avez faite à Rosario Jolin, le 29 juillet 2009, je tiens à vous remercier pour votre excellent travail, votre compétence et votre générosité qui ont permis à mon Rosario de continuer une vie normale.*

*Je veux aussi remercier madame Brigitte Dionne et tout le personnel de votre service pour leurs bons soins, leur gentillesse, leur disponibilité, leur empathie, leur professionnalisme tout comme vous pour sauver des vies et/ou redonner des années agréables à tous ceux que vous avez soignés.*

*Je veux vous remercier aussi pour tous ceux que vous avez opérés et qui ont oublié de vous remercier.*

*Vous et votre équipe resterez gravés dans notre mémoire pour toujours et la VIE va se charger de vous redonner à vous et à vos familles tout le bien que vous avez fait et les services donnés à vos patients.*

*On ne vous oubliera jamais.*

**Louissette et Rosario Jolin, Lac Etchemin**

*c.c. : Dr Yves Bolduc, ministre de la Santé et des Services sociaux*

*Dr Carl Taillon, directeur général, Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec*



*Le 26 juillet 2010*

*Quelques mots afin d'exprimer ma gratitude à l'égard du Dr Jocelyn Grégoire et son équipe pour la chirurgie thoracique que j'ai subie le 24 février 2010, ainsi qu'à madame France Simard et ses adjoint(e)s qui ont orchestré mon séjour à l'Hôtellerie, mon entrée à l'hôpital et tout le suivi pré et postopératoire.*

*Des remerciements aussi aux infirmiers (ières) des 6<sup>e</sup> soins intensifs de même qu'à tout le personnel interdisciplinaire pour leur attention et leur professionnalisme.*

*Merci aussi aux bénévoles et au personnel de l'Hôtellerie pour leur dévouement et leur disponibilité.*

***Yolande Ratté, Rimouski***



Le 26 juillet 2010

Au personnel des 3<sup>e</sup> soins intensifs et de l'Unité coronarienne,

Votre travail et votre façon d'accueillir les patients, c'est très apprécié, car il y a beaucoup de crainte de notre part et nous sommes rassurés par votre comportement.

Continuez, c'est très utile et nécessaire.

Bravo à toute l'équipe! Merci pour les bons soins reçus.

**Marthe Aubé, Lévis**



Le 13 juillet 2010

Mesdames, Messieurs,

Nous tenons à vous remercier tous pour les soins que vous donnez à tous les gens qui se présentent chez vous pour le cœur.

Nous devons aussi remercier surtout les médecins chirurgiens, Daniel Doyle et Éric Dumont, qui ont opéré mon épouse Yvonne Lavoie, le 11 juin 2010, opération qui fut un grand succès. Mille mercis!

Nous croyons sincèrement qu'ils étaient entourés de la crème des autres médecins et infirmières dans la salle d'opération. Peut-être que vouloir mettre tous les noms de ceux et celles qui ont fait chacun à leur façon les surveillances de tous les patients serait impossible.

Nous avons constaté que toutes les équipes de travail sont choisies parmi les meilleurs et les plus attentifs aux malades qui sont en situation de crise ou de stress, parfois difficile d'attente. Quand nous sommes patient et aussi de la famille, nous avons l'impression que c'est long.

**Yvonne Lavoie et André Catellier**



Au printemps 2010, monsieur Michel Hébert, journaliste au Journal de Québec, a été hospitalisé à l'Institut pour subir une intervention au cœur. Voici un résumé de ses propos qu'il a tenus le 10 juin sur les ondes radiophoniques du FM 93 de Québec.

L'Hôpital Laval, c'est un Institut exceptionnel. D'après ce que j'ai pu constater, on est hyper choyé ici à Québec. Je trouve ça un peu dommage parfois, quand j'écoute la période de questions à l'Assemblée nationale... Pauvre docteur Bolduc qui doit répondre aux questions sur des cas isolés. Mais quand tu regardes les choses de l'intérieur, ce n'est pas tout à fait la même réalité. Mon chirurgien, le docteur Éric Charbonneau, est selon ses collègues, un artiste. J'ai été extrêmement bien soigné... Je pense aux soins qui sont reliés à l'opération : je me rappelle de deux dames, entre autres, mesdames Lapointe et Lacasse, qui me téléphonaient pour m'informer que mon rendez-vous était à telle heure, aux entrevues que tu passes là-bas, t'as toute une longue série de tests qui sont à faire absolument pour être sûr qu'ils ne t'opèrent pas pour rien. J'ai été subjugué par le fait que j'ai eu un accès aussi rapide (aux soins et aux services de santé). Je pense que le système de santé, quand tu es aux soins des infirmières et des médecins, que ça va bien. Moi, je n'ai absolument rien à dire sur les soins que j'ai reçus. Je trouve ça extraordinaire! Je m'attendais à des histoires d'horreur. Même l'entretien ménager, quand ils viennent nettoyer avec toutes sortes de produits

*antibactériens, ils passent partout. Je pense que j'ai été chanceux d'être à Québec. Je remercie tout le personnel du 3<sup>e</sup> Central. Ils ont tous été extraordinaires.*

*Joël Clément, Adjoint au directeur général, Communications et relations publiques, Direction générale*



*Le 7 juin 2010*

*À toute l'équipe d'hémodynamie,*

*De St-Georges-de-Beauce, je suis venu améliorer ma santé en recourant à vos bons soins et à votre compétence.*

*De tous les coins de la province, nous venons vers vous!*

**Merci! René Baillargeon, St-Georges-de-Beauce**



*Le 10 juin 2010*

*Au personnel de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec,*

*Merci pour les bons soins vécus à l'Unité coronarienne!*

*Bravo pour les mesures que vous prenez pour protéger l'environnement!*

*J'ai une suggestion : il serait bon de placer un contenant pour recycler le plastique et un autre pour le papier. Ces contenants seraient plus proches.*

*Pour ce qui est de la cafétéria, il serait souhaitable d'envisager de moins utiliser d'emballage.*

*Il est bon de prendre soin de notre mère, La Terre.*

**Merci et bravo!, René Baillargeon, St-Georges-de-Beauce**



*Le 23 juin 2010*

*Direction des services professionnels, Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec*

*Madame, Monsieur,*

*Par la présente, je tiens à vous souligner l'excellence du Bloc opératoire de votre institut. Notre fils François y a subi une chirurgie, le 17 juin 2010.*

*L'infirmière Roxanne, l'anesthésiste St-Onge, Simon Marceau, l'inhalothérapeute Isabelle, l'infirmière Caroline et tous les autres qui ont participé à la chirurgie ont été exceptionnels et ont su s'adapter à notre fil d'exception.*

*Mention à votre chef, Madame Gagné, de gérer une telle équipe!*

**Agathe Maltais**



*Le 8 juin 2010*

À Luc, Sophie, Annie et à tout le personnel du 3<sup>e</sup> pavillon Notre-Dame,

À chacun et chacune d'entre vous, je veux dire un très grand merci pour les soins que vous avez apportés à ma mère.

Vous avez su lui donner une présence et un environnement rassurants et j'ai beaucoup apprécié votre délicatesse et votre bienveillance à son égard.

Elle est partie pour son dernier voyage dans le plus grand respect et qu'elle ait pu le faire parmi vous est une vraie consolation. Vous avez toute mon admiration pour le travail que vous effectuez avec autant de dévouement et de compassion et vous avez toute ma reconnaissance pour avoir si bien entouré « Fly bine » de chaleur humaine au cours des derniers mois.

Merci encore pour tout! **Doris Villeneuve**



Le 10 mai 2010

Docteur Carl Taillon, Directeur général

Dr Taillon,

Au nom de la famille Wallace, j'aimerais souligner le dévouement incroyable de tous les infirmiers(ières) et médecins du 7<sup>e</sup> étage de l'IUCPQ qui ont pris soin de mon père, M. Robert Wallace, durant ses derniers jours au mois de mars 2010 (17 au 24 mars 2010). La compassion, la gentillesse et le dévouement qu'ils ont démontrés à notre père et à notre famille durant ces moments extrêmement difficiles et pénibles étaient extraordinaires.

Nous aimerions remercier personnellement l'équipe de soins des docteur Caron et Charbonneau et l'infirmière Francine. Nous aimerions aussi remercier particulièrement trois infirmiers (ières) qui nous ont vraiment touchés soit Tony Bouffard, Claudia (infirmière-stagiaire), et Sébastien. Leur comportement professionnel exemplaire envers notre père et notre famille et leur capacité de nous aider à mieux comprendre la situation terminale de notre père, nous ont permis de mieux accepter sa maladie. Non seulement se sont-ils comportés avec un professionnalisme hors-pair, mais aussi ils ont offert des soins médicaux et un support émotionnel personnalisé pendant les derniers sept jours de sa vie. Avoir des médecins et des infirmiers (ières) comme ça, qui peuvent connecter avec le patient et sa famille pendant des moments vraiment difficiles, est un atout incroyable pour l'IUCPQ.

Le séjour de notre père à l'IUCPQ a été supportable grâce à ce groupe de médecins et infirmiers (ières) exceptionnels. Pour mieux expliquer leur gentillesse, quand notre père est décédé le 24 mars dernier, Tony et Claudia avaient déjà fini leur quart de travail (ils n'étaient même pas assignés à prendre soin de notre père ce soir-là), mais ils ont pris le temps de venir nous voir, de nous parler, de nous consoler et de nous donner leurs sympathies. Ceci était l'expression ultime de la compassion qu'ils ont démontrée depuis le premier jour.

Merci encore une fois pour tous les soins que vous avez apportés à notre père. Nous n'oublierons jamais ce que l'IUCPQ et les gens du 7<sup>e</sup> étage ont fait pour notre père et notre famille.

**Sincèrement, La famille de M. Robert Wallace**

c.c. : Mme Diane Benoit, directrice des soins infirmiers, IUCPQ

M. Tony Bouffard, professeur de stage, département des soins infirmiers,

Collège François-Xavier Garneau



Le 24 mai 2010

En 2004, suite à un examen de routine chez le médecin et après plusieurs tests à l'hôpital, mon frère Martin, 31 ans, reçoit un diagnostic d'insuffisance mitrale sévère et une opération au cœur s'impose. Il attendra 6 ans avant de se décider.

En 2007, suite à un examen de routine chez le médecin et après plusieurs tests à l'hôpital, je reçois le même diagnostic et la même opération au cœur s'impose. J'ai 54 ans.

Un nuage s'installe au-dessus de nos têtes. Nous sommes sur un projet de recherche à l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec et c'est la belle docteure Majhoub qui s'occupe de nous. C'est elle qui va faire le lien entre notre chirurgien (le beau Docteur François Dagenais) et nous.

Les examens commencent... Écho transoesophagienne (ETO), les lettres sont faciles à retenir. Je peux vous dire qu'on se rappelle aussi du cathétérisme cardiaque en salle d'hémodynamie. C'est très impressionnant comme examen et aussi très impressionnant de voir les équipes fonctionner. Après plusieurs autres tests, nous attendons, mon frère et moi, la date de notre opération. Comme par coïncidence, je serai opérée le 5 mai et mon frère, Martin, le 6 mai. C'est le docteur François Dagenais qui nous opérera l'un après l'autre. Ça ne s'est jamais vu à l'Institut, c'est un cas exceptionnel.

Je peux vous informer que pour notre famille, c'était assez stressant. Notre frère et nos sœurs capotaient. Nous venions de perdre maman en juillet dernier et deux d'entre nous devaient subir une grosse chirurgie cardiaque en même temps.

Le tout a super bien été, nous avons passé un séjour à l'hôpital exceptionnel et en plus, nous étions dans la même chambre. Quelle équipe extraordinaire, à commencer par l'équipe de la salle d'opération, celle des soins intensifs et des soins réguliers. Je ne peux pas croire que des personnes puissent chialer sur les soins que nous avons dans nos hôpitaux. Ces soignants sont tous très exceptionnels, il faut passer par là pour pouvoir bien sentir la passion de tous ces intervenants vis-à-vis l'humain.

Je tiens personnellement à féliciter l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec et les gens qui y travaillent avec efforts et toujours avec le sourire. Je peux facilement vous en parler, car lors de notre hospitalisation, malgré tout ça, Martin et moi avons vécu une très belle aventure qui se termine bien.

J'ai gardé mon bracelet d'hôpital et je l'ai mis bien en évidence sur le foyer, car je veux me rappeler de cette aventure et ne pas oublier que la vie ne tient que par un fil, que du jour au lendemain, on peut tomber malade et qu'il y a des anges sur terre pour nous soigner.

Un grand merci à tous!

**Mariette Vézina, Martin Vézina**



17 mai 2010

Objet : Gratitude


À qui de droit,

Par la présente, je tiens à démontrer ma gratitude envers le personnel en devoir le samedi après-midi au Service d'urgence de votre institution médicale. Étant souffrant depuis près de trois jours de fortes fièvres, je me rends à l'Urgence de l'hôpital pour connaître la raison de ces malaises qui me font souffrir et me rendent inapte (forte fièvre). Les premières personnes rencontrées, celles au département des RX, puis le Dr Yan Morin furent d'une telle attention

*pour me rendre confortable et me donner un diagnostic juste que, par le fait même, on m'a prescrit une médication adéquate. Je tiens sincèrement à remercier le personnel de sa grande sollicitude.*

*Veillez agréer mes meilleures salutations.*

**Pierre H. Chandonnet**



*Mai 2010*

*À tout le personnel du département de gériatrie du 3<sup>e</sup> pavillon Notre-Dame de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec*

*Depuis l'admission de mon père, M. André Drolet, vous avez démontré de façon journalière un engagement très impressionnant, votre professionnalisme est beau à voir et me semble très contagieux; de plus la délicatesse, la patience et une empathie hors du commun, font de vous des gens que l'on a plaisir à voir travailler, dans des conditions pas toujours évidentes!*

*Je vous dis donc un gros merci du fond du cœur, sachez que je vous suis sincèrement reconnaissant et je crois que la vie vous rendra un jour ou l'autre tous les gestes d'amour et les bontés que vous prodiguez autour de vous.*

*Je n'ai pas eu la chance de rencontrer tous les intervenants impliqués dans les différentes tâches, mais pour ceux qui j'ai vu à l'œuvre, ce fut très éloquent!*

*Un merci spécial aux docteurs Guy Béland et Marie-Ève Dubuc, aux infirmiers (ières) Yves, Guylaine, Jessica, France et Renée; mille excuses à ceux que je n'ai pas nommés.*

**Serge Drolet**



*Québec, le 26 mars 2010*

*À tout le personnel du 3<sup>ème</sup> Notre-Dame de l'Institut,*

*Bonjour à toute l'équipe,*

*Mon père, Roger Gagnon, s'est envolé le jeudi 25 mars à 6 h 38 et n'était plus, depuis quelque temps, en mesure de s'exprimer aussi bien qu'il l'a toujours fait.*

*C'est donc à moi qu'il revient, au nom de toute sa famille, de vous remercier sincèrement pour les bons soins et attentions que vous lui avez accordés pendant son séjour de six semaines chez vous.*

*Un merci particulier aux personnes, et je n'ai pas besoin de les nommer, car elles se reconnaîtront, qui lui ont permis de conserver sa dignité et l'ont traité si humainement et gentiment. La chaleur de leur sourire a adouci les dernières semaines de mon père.*

*Votre travail à tous est essentiel et on se doit de le souligner à sa juste valeur. Sachez que mon père, ma famille et moi-même l'avons particulièrement apprécié dans ces moments difficiles et bouleversants.*

**Michelle Gagnon**



*Hommage aux services de santé*

Lors d'un examen de routine à l'hôpital, on m'annonce, à ma grande surprise, la découverte d'un cancer. Mes jours sont comptés, l'opération est urgente. Je remercie toute l'équipe du Dr Stéphane Lebel, de l'Hôpital Laval, ainsi que le personnel hospitalier pour les soins humains et professionnels reçus pendant mon séjour. En raison de mon âge avancé et de la gravité du cancer, l'opération a été tout un exploit. Nutritionniste et infirmières souriantes et compétentes du CLSC, je dois aussi vous saluer et vous remercier pour les excellents soins prodigués à domicile durant plusieurs semaines. Indépendamment de ses lacunes, notre système de santé nous procure, en plus d'un service professionnel compétent, une sécurité matérielle que nous devons apprécier. En reconnaissance d'excellents services, merci de votre grande générosité.

**Yvon Deschamps, Sainte-Foy**



Pintendre, 20 janvier 2010

Bonjour Docteur Rinfret,

La semaine dernière, j'ai bénéficié d'une coronographie, pratiquée par vous et votre équipe, intervention qui s'est avérée un grand succès et j'aimerais vous exprimer mes remerciements les plus sincères.

En janvier 2009, le Dr Déry et son équipe ont pratiqué une coronographie dans le but de débloquer une artère au cœur. Le problème était très sévère, alors après avoir déployé tous les efforts possibles et devant un risque trop élevé de poursuivre l'intervention, celle-ci s'est avérée infructueuse. Cependant, le Dr Déry m'avait fait part qu'une nouvelle tentative pourrait être possible et que si cela devait se faire, il me référerait directement à vos bons soins en mentionnant que la technique que vous utilisiez serait mieux appropriée, d'autant plus qu'ayant déjà subi deux opérations pour des pontages, on ne pouvait considérer une autre opération. J'ai trouvé le Dr Déry très consciencieux et très généreux, et j'ai grandement apprécié ce qu'il a fait pour moi.

Une année s'est écoulée et les problèmes causés par l'angine augmentaient sévèrement et m'ont amené à être hospitalisé à l'Hôtel-Dieu de Lévis où le Dr François Delage a alors communiqué avec vous. Suite à cette consultation, vous et votre équipe avez mis à profit une nouvelle spécialité et utilisé de nouvelles techniques pour pratiquer une coronographie et ainsi réussir à débloquer une artère située dans le haut du cœur qui était bloquée à 100%. Je ne peux vous exprimer à quel point je suis reconnaissant d'avoir pu bénéficier de votre expertise et des nouveaux outils mis à votre disposition, ce qui m'a permis de retrouver une qualité de vie exceptionnelle pour les années à venir. Je suis tout à fait conscient que si vous n'aviez pu réussir cette intervention, mes activités quotidiennes auraient dorénavant été très limitées. Je souhaite que de nombreux patients puissent comme moi profiter de votre expertise, votre minutie, votre professionnalisme et ainsi retrouver la santé.

Ma conjointe et mes enfants se joignent à moi pour vous exprimer toute notre reconnaissance et vous adresser encore une fois, à vous et à votre équipe, toute notre gratitude.

**Sincèrement, Gilles Grondin**



Extrait de l'hommage fait à Madame Georgette Ouellet lors de ses funérailles tenues le 7 janvier 2010. L'hommage a été fait par Monsieur Hector Ouellet, frère de Madame Ouellet.

«Un merci tout aussi grand, et cela on l'oublie malheureusement trop souvent, au personnel de l'hôpital Laval (sic) en particulier au personnel de son département d'oncologie.



*Je vous le dis comme je l'ai vécu et comme je le pense : la qualité des services rendus par ce personnel est tout à fait impressionnante.*

*Si jamais le sort attend l'un ou l'une d'entre vous avec un cancer, je vous souhaite d'avoir au moins la chance d'être traité par ce personnel.»*



*Saint-Augustin, le 12 janvier 2010*

*J'ai subi à la fin septembre dernier une chirurgie de la valve aortique ainsi que de l'aorte. Plusieurs citoyens ou journalistes ont des préjugés à l'endroit des services offerts par les centres hospitaliers.*

*En ce qui me concerne, je ne peux que saluer l'excellence des services que j'ai reçus de votre institution. En mars dernier, on a détecté chez moi un anévrisme de l'aorte ascendante dû à une malformation de ma valve aortique. On réfère donc mon dossier à la clinique des maladies de l'aorte thoracique et plus particulièrement au <sup>Dr</sup> François Dagenais qui procédera à une plastie de ma valve aortique et au changement de l'aorte ascendante. Celui-ci a manifesté de l'empathie et pris le temps de bien m'expliquer mon état de santé et l'intervention que je devrai subir, ce qui a réduit mon anxiété et m'a placé dans un réel contexte de confiance.*

*Il n'y a pas de mots pour décrire la qualité du processus de préparation à la chirurgie ainsi que la prise en charge par l'équipe de ce service. Je tiens à souligner le travail de mesdames Maryse, Brigitte Dion et Sonia Bérubé qui m'ont préparé psychologiquement à la chirurgie et planifié différents examens préparatoires et rencontres individuelles et de groupe. Cette dernière m'a même offert un support post opératoire par téléphone.*

*Sans compter la prise en charge du PPMC pour les patients comme moi qui profitent des différents services de support avec un kinésiologue, une infirmière, une nutritionniste, et ce, pendant un an.*

*Je tiens donc à vous remercier pour l'ensemble des services que j'ai reçus de votre institution. Merci au <sup>Dr</sup> Dagenais et à son équipe.*

*Enfin. Je pense que la population devrait être informée davantage de l'approche préparatoire et du suivi que votre institution privilégie et applique à l'endroit de sa clientèle. Cela devrait permettre de rétablir la vérité sur notre système de santé et sur la qualité du personnel qui y travaille.*

*Recevez mes salutations distinguées.*

**Sylvain Rossignol**



*Cher Docteur Rinfret,*

*En vous écrivant aujourd'hui, je veux bien saisir l'occasion, encore une fois, de vous remercier chaleureusement pour tout ce que vous accompagné de vos collègues, infirmières, infirmiers, techniciens et tous les autres autour de vous, ont achevés pour me ramener à une vie normale et, j'espère franchement, pour encore de nombreuses années. Il le faut bien comme je dois prendre soin de mon épouse qui est totalement alitée depuis de nombreuses années. Pas toujours facile, mais faisable avec une certaine portion d'optimisme et un cœur qui fonctionne de nouveau.*

*Aussi, votre intervention me permet aujourd'hui de reprendre un de mes projets préférés – écrire mes mémoires pour notre famille et quelques amis. C'est un travail apparemment interminable, mais, une fois terminé, combien*

*gratifiante. Aussi, si je vis assez longtemps, je veux également reprendre la peinture d'aquarelle. Voilà une des meilleures activités pour une vie harmonieuse.*

*Entre temps, mes vœux les plus cordiaux pour une bonne année, non pas seulement une, mais pour tout le reste de la vie.*

**De la part de Martin**



## ANNÉE 2009

Québec, le 27 novembre 2009

Bonjour garde Paquin,

Juste un petit mot pour vous remercier de m'avoir accompagnée lorsque j'avais la « trouille » avant la coronarographie.

Vous m'avez comprise, rassurée, votre sourire m'a fait chaud au cœur. Jamais je n'oublierai ce que vous avez été pour moi et de plus, avoir eu le privilège de vous rencontrer afin de vous dire de vive voix ce que vous représentez pour moi et, sûrement pour bien d'autres, qui eux n'ont pas eu cette opportunité. Vous faites un travail extraordinaire, vous êtes unique à mes yeux. Vous prenez le temps, même s'il y a débordement de sourire et d'encourager les patients. Grâce à vous, j'ai passé à travers cette épreuve assez calmement et lorsque je repense à cet épisode de ma vie, c'est à vous que je pense.

MERCI, MERCI, du fond du cœur et croyez en ma sincérité.

Bien amicalement, Céline Huot Samson



Québec, 23 octobre 2009

Je suis un client membre du PPMC enregistré dans le cadre d'une réhabilitation cardiaque suite à l'implantation d'un cardio stimulateur. Je désire par la présente souligner le professionnalisme de l'équipe de support et de façon plus spécifique celui de madame Jacinthe Dion inf.

En effet, alors que mardi le 20 octobre, je lui signalais des problèmes d'essoufflement cette dernière, très alerte, après vérification de mes signes vitaux, a requis l'intervention des techniciens et d'un cardiologue pouvant m'aider à régulariser ma condition. Grâce à madame Dion l'équipe de techniciens a reprogrammé mon stimulateur cardiaque sous la supervision du docteur Marcel Gilbert cardiologue et spécialiste en électro physiologie qui a également ajusté ma médication.

Je dois vous dire que grâce à la perspicacité de madame Dion, je me sens beaucoup mieux aujourd'hui et je tiens à l'en remercier. J'aimerais également que mes remerciements soient transmis au docteur Gilbert et à toute son équipe.

En terminant j'aimerais vous dire que je suis fier et content d'être membre du PPMC, car les services présents soient ceux d'infirmière, d'éducateur physique et de nutritionniste, nous aident dans notre réhabilitation. Longue vie à cette organisation. Au plaisir, André Dallaire



Québec, le 17 octobre 2009

Mon message s'adresse à tous les médecins et infirmières qui ont pris soin de moi lors de mon hospitalisation pour un triple pontage le 17 octobre 1989.

Je veux surtout remercier mon médecin-chirurgien le docteur Denis Desaulniers qui a pratiqué l'importante opération. Je me porte très bien (imaginez 20 ans) et c'est pourquoi aujourd'hui est

*une date importante pour moi et je suis fière de dire à tous que tout s'est passé au merveilleux Hôpital Laval de Québec.*

*Merci beaucoup et salutations à tous! Pierrette Dionne Chouinard, Ville de Bécancour*



*Québec, le 24 septembre 2009*

*Mille mercis à tout le personnel du 3<sup>ème</sup> étage du Pavillon Notre-Dame pour leur empathie, leur gentillesse, leur présence bienveillante, leur professionnalisme, leur bonne humeur. Chacun et chacune des rappelleront que mon conjoint aimait bien les agacer « gentiment ».*

*Cette attitude reflétait la confiance qu'il mettait en vous et le sentiment réel d'être en de bonnes mains. Vous lui manquerez et resterez dans son cœur.*

*Les liens du cœur ne s'effacent pas facilement.*

*Claude Gamache, Conjointe de Roger Mélançon*



*Québec, le 6 août 2009*

*Estimada Sra.*

*Estimée madame Fernande Landry,*

**Objet :** *Monsieur Quetzalcoalt Hurtado Sanchez*

*Peut-être vous souvenez-vous de moi, je suis le mexicain qui a été si gentiment soigné en urgence à votre hôpital. Aujourd'hui, c'est le 3<sup>ème</sup> anniversaire de ma noyade et ville sœur de Québec, j'ai tant de beaux souvenirs!*

*Dieu m'a redonné l'opportunité de poursuivre ma vie, me permettant ainsi de retrouver mon pays et ma famille.*

*Je continue à travailler, à prendre soin de ma santé et à étudier la thanatologie.*

*Je vous écris pour remercier infiniment Dr Maltais, Madame Maritza Vicenta, bénévole qui m'a hébergé à ma sortie de l'hôpital, Monsieur François et vous-même. Pour votre grand appui à vous tous et à tout le personnel qui a été présent en ce moment si important de mon existence.*

*Ma reconnaissance et mon affection éternelle pour votre hôpital et son excellent personnel, que Dieu vous bénisse.*

*Gracias « Que dios los bendiga »*

*Traduction de la lettre envoyée par Monsieur Quetzalcoalt Hurtado Sanchez*



*Québec, Août 2009*

*Mon père et moi tenons à vous remercier de la qualité des soins apportés à maman. L'approche humanitaire que vous avez su développer avec elle au fil des ans lui aura permis de réaliser son rêve de rester à la maison avec son Lucien jusqu'à la toute fin.*

*Dieu sait que sa souffrance était grande et jamais elle ne se plaignait. Nous de la voir souffrir ainsi nous arrachait le cœur. Maman a combattu. Maintenant elle repose en paix et nous avons le sentiment d'avoir respecté son choix.*

*Du fond du cœur « Merci » à vous tous. Lucien et sa fille Christiane*



*Québec, le 1<sup>er</sup> juillet 2009*

**Objet :** *Madame Gisèle Paeks Poulin*

*C'est avec plaisir que je vous téléphone pour féliciter le personnel de l'Urgence, de la radiologie ainsi que la commis de la résonnance magnétique. Ce n'était pas ma première visite, mais cette fois, je tenais à vous féliciter tous!*

*Madame Gisèle Paeks Poulin*



*Québec, le 19 juin 2009*

**Objet :** *Mon passage au troisième étage de l'Urgence – Dr Dagenais et tout le personnel*

*Le vendredi matin 12 juin, à la quarante-cinquième minute de ma séance de natation journalière, j'ai ressenti un coup de « bélier » au sternum. Aussitôt, j'ai quitté la piscine et ma femme m'a conduit à l'urgence de l'Hôpital Laval. Sans aucune attente, je fus examiné par les cardiologues et chirurgiens de l'hôpital qui ont constaté (avec des cathéters) quelques déchirures à l'aorte descendante. Conduit immédiatement au bloc opératoire, les chirurgiens entreprirent une opération qui dura cinq heures. Une attention toute particulière, qui a largement dépassé mes attentes, comprenant sourire et compétence, par tous les membres de ce troisième étage a amélioré ma guérison.*

*Veillez, svp, remettre cette missive à qui de droit et avec tous mes remerciements à cette armée d'AngeS bienveillants.*

*Unal Izmiroglu, Ing. à la retraite*

*Depuis le 8 mai dernier, mon père emprunte de façon régulière les corridors de l'hôpital Laval. Depuis le 8 mai, nous fréquentons aussi, ma mère, mon mari et moi, de façon régulière l'établissement. J'ai l'occasion d'observer le personnel hospitalier s'affairer à leurs occupations et je tiens à exprimer combien j'ai de l'admiration pour toutes ces personnes qui gagnent leur vie en côtoyant la maladie et tout ce qu'elle peut signifier.*

*Merci au personnel de l'urgence*

*Je pense à une dame à la réception qui a pris la peine de venir nous rappeler que nous avions l'autorisation d'aller voir papa aux 30 minutes lorsqu'elle a vu que nous n'y allions pas. Nous n'avions effectivement pas compris que cela était possible. Je pense au docteur Simon qui a pris en*

*charge papa ce jour-là et qui est venu nous parler dans la salle d'attente en se faisant rassurant. Je salue tous ceux et celles qui travaillent à l'urgence.*

*Merci au personnel de la salle 19 (bronchoscopie)*

*Je pense à l'homme qui a dit : « On vous attendait Monsieur Grenier » lorsque papa s'est présenté pour ce difficile examen, aux sourires et aux mots attentifs qui lui ont été adressés, à la dame qui lui a offert un fauteuil roulant à la sortie de l'examen.*

*Merci au personnel de l'espace Taco*

*Je pense à la dame qui a remplacé le collet de la veste de papa quand il a quitté les lieux.*

*Merci au personnel de la radiologie*

*Je pense à la dame aux cheveux noirs qui est à la réception et aux autres visages aimables que j'ai vus.*

*Merci au personnel du bloc opératoire*

*Je pense à Madame Jeanne-D'Arc Roi, la « pompière » qui m'a appelée au travail pour m'aviser d'une situation inquiétante, à la dame de la réception qui m'a offert d'utiliser le téléphone de l'endroit quand nous cherchions papa, à la douce et gentille infirmière dont j'ai oublié le prénom.*

*Merci au personnel de l'échographie du cœur, aimable et attentif*

*Merci au personnel du 6<sup>ème</sup> étage pour les soins assidus à papa quand il a été hospitalisé quelques jours.*

*Merci à tout le personnel de la pneumologie (poste c1240) qui en un tour de main a réglé toute la logistique entourant l'organisation des examens et de l'opération à papa ou qui est intervenu auprès de lui. Je pense à France, aux docteurs Simon et Grégoire bien sûr..., à la dame aux cheveux courts blonds, qui portent des lunettes et qui n'arrête pas, et aux autres que je vois, mais que je ne peux nommer.*



*Québec, le 28 mai 2009*

*Bonjour,*

*Je désire faire connaître à la direction et au personnel de l'Hôpital Laval ma satisfaction pour l'attention diligente et les soins que j'ai reçus à la suite d'un récent malaise. Sous la recommandation de mon médecin de famille, j'ai d'abord obtenu un rendez-vous avec un cardiologue dans un délai d'une semaine. Lors de cette rencontre, les temps d'attente ont été de moins d'une heure. J'ai pu avoir accès à un électrocardiogramme à l'effort (tapis roulant) et revoir le médecin cardiologue dans la même journée pour préciser le diagnostic. Celui-ci me propose une coronarographie deux semaines plus tard, soit hier.*

*Les documents d'information qui m'ont été remis ainsi que les instructions de l'infirmière se sont avérés complets et clairs. L'accueil et les soins que j'ai reçus hier de la part du personnel infirmier et des préposé(e)s au centre de soins de jour ont été diligents et attentionnés. La coronarographie s'est déroulée efficacement et n'a heureusement révélé aucune anomalie à mes artères coronaires.*

*Malgré mon empressement à vouloir quitter l'hôpital, on a pris le temps de s'assurer que mon état était adéquat avant de me laisser partir.*

*Vous voudrez bien faire connaître mon appréciation et mes remerciements au personnel concerné.*

*Salutations,*

*Bernard Darveau*



*Québec, le 3 mai 2009*

*Département de cardiologie*

**Objet : Traitement et hospitalisation**

*Mercredi, 29 avril 2009, je me présente au Centre de recherche pour poursuivre ma démarche concernant un programme de recherche (altitude) à 8h15.*

*Du stationnement à l'entrée de l'hôpital, je ressens une douleur thoracique, mais je poursuis mon chemin et je m'arrête dans le grand passage menant au Centre de recherche où je m'assois quelques minutes pour me reposer et atténuer la douleur. Après quelques instants, je me présente au Centre de recherche où je rencontre Dr Garceau et l'infirmière, Lise Mercier. Elle prend alors ma pression artérielle à trois reprises et celle-ci se révèle anormalement élevée...C'est à ce moment que la douleur thoracique s'accroît. En grande professionnelle, cette personne me dit de ne pas bouger puis elle se dirige à l'urgence... Médecins, infirmiers(ère)s, préposé(es), tous ont été accueillants et professionnels.*

*Par cette lettre, je voudrais remercier d'une façon spéciale la personne qui travaillait au service de l'électrocardiographie pour son professionnalisme. Aux médecins et infirmiers de l'Urgence (Dr Giroux) pour leur empressement et leurs compétences ainsi qu'à tout le personnel infirmier médical et d'entretien pour leurs soins, leur accueil et leur compréhension pendant mon séjour.*

*Je vous dois à vous tous beaucoup (la vie) et la chance de pouvoir continuer un bout de chemins avec mes proches.*

*Réal Fleury*



*Merci à l'équipe de l'oncologie, professionnelle et attentive.*

*Je pense au docteur Laberge, à Danielle (Madame « pivot »), à la dame à la réception, à Michel « soleil », Ginette, Gaétane, à Josée, à Judith, à Marie-Joëlle, à Lisa, à Lise et tous les autres que je ne peux nommer.*

*Bravo et profitez bien des vacances pour prendre cette fois-ci soins de vous et de vos proches!*

*Julie Grenier*



*Québec, le 11 mai 2009*

Monsieur le Directeur général,

**Objet :** Madame Renée Proulx

Je me dois de vous féliciter pour les différents services d'ambulanciers, de médecins, d'infirmiers et de préposés que vous avez prodigués à mon épouse, Madame Renée Proulx, lors de ses deux séjours à l'hôpital.

Tous ces services ont été professionnels et rapides. La propreté était de mise et le respect des plus chaleureux.

Encore félicitations et merci.

Marc Dubois



Québec, le 13 avril 2009

Au personnel du PPMC,

Je veux ici témoigner toute ma reconnaissance envers ceux qui m'ont porté assistance lors de mon arrêt cardiaque survenu le 2 mars dernier au PPMC de l'Hôpital. Je sais que sans les interventions rapides et adéquates des responsables du PPMC, de l'équipe de réanimation (code bleu) et de l'urgence, je n'aurais pas survécu à cette attaque. En ce moment, grâce aux bons soins dont j'ai été l'objet, ainsi qu'aux traitements qui m'ont été prodigués par le personnel chirurgical, celui des soins intensifs et celui de l'étage de la convalescence, je prends aujourd'hui espérer jouir encore de bons moments de la vie et un retour au PPMC.

Je vous suis reconnaissant et « MILLE FOIS MERCI ».

Jean-Philippe Trudel, Miraculé du PPMC



L'Ancienne-Lorette, le 29 janvier 2009

Monsieur Michel Delamarre, Directeur général

**Objet :** *Appréciation des services reçus à l'Hôpital Laval*

**Hospitalisation du 29 novembre au 16 décembre 2008**

Le 29 novembre 2008, je me suis présenté à l'Urgence et l'infirmière a immédiatement diagnostiqué que j'étais en « état d'infarctus ». On a rapidement débouché une de mes artères et posé un tuteur.

Je veux souligner l'excellente compétence professionnelle et l'humanisme des médecins, des infirmières, des préposés, des pharmaciennes et des diététistes qui ont participé au traitement de ma maladie. Je remercie tous ces généreux intervenants avec tout l'amour et la force que me



*procure mon « cœur remis à neuf » et plus particulièrement les docteurs Jacques Métras, Philippe Gilbert et Bernard Noël.*

*Sincèrement reconnaissant, Florent Cloutier*



*St-Augustin-de-Desmaures, 28 janvier 2009*

*Ceci n'est pas une plainte, mais un message de reconnaissance. À la suite de ma récente hospitalisation, je viens par la présente remercier le personnel médical et infirmier (spécialement le docteur Barbeau) qui m'ont prodigué des soins des plus attentifs. Un merci bien spécial à toutes ces personnes pour le soutien moral tellement nécessaire dans des circonstances difficiles, mais qui aident à « revenir à la vie ».*

*Un mot également pour le personnel des cuisines qui prépare des repas très appréciés. Merci je vous suis très reconnaissant.*

*Marcel Jobidon*



*Québec, le 13 janvier 2009*

***Objet : Madame Liliane Goulet***

*Monsieur Michel Delamarre, Directeur général*

*Mon épouse a été hospitalisée du 28 août au 24 septembre 2008 au 5<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup> étage de votre établissement. Elle souffrait d'une pneumonie suite à des traitements de chimiothérapie pour un cancer du poumon.*


*Je joins à la présente copie d'une lettre que j'ai fait parvenir au département d'oncologie, elle s'explique d'elle-même. Je désire sous souligner que pendant son hospitalisation, j'ai été présent tous les jours ce qui m'a permis de constater la qualité du personnel, l'amabilité avec laquelle on a traité mon épouse. Je n'ai pas tous les noms de ceux qui se sont succédé durant cette période, mais je souhaite que vous puissiez leur faire connaître notre appréciation et leur faire savoir que nous les remercions.*

*Suite à cette hospitalisation, il a été décidé que mon épouse reviendrait à la maison. Pendant cette période, nous avons eu l'entière collaboration du personnel du CLSC, ainsi que la collaboration du département d'oncologie sous la direction du D<sup>r</sup> Laberge et une très grande compréhension des infirmières. Je souhaite qu'elles soient remerciées également. Mon épouse est décédée le 24 décembre 2008 après avoir séjourné cinq jours à la Maison Michel Sarrazin.*

*Au nom de ma famille et en mon nom personnel, je désire vous remercier très sincèrement. Je profite de l'occasion pour vous offrir nos meilleurs vœux pour l'année 2009.*

*Marius Lessard*

---



Québec, le 9 janvier 2009

D<sup>r</sup> Rosaire Vaillancourt

Cliniques spécialisées de pneumologie

Au nom de Clément Simard, décédé le 30 décembre dernier, je tiens à vous remercier ainsi que toute l'équipe qui a pris soin de Clément. Ce dernier me disait à quel point il vous appréciait et combien il vous admirait; vous étiez un modèle pour lui. « C'est le père que je n'ai pas eu » disait-il et « il m'a donné deux ans de plus, grâce à lui j'ai pu faire le ménage... »

Sincèrement, merci!

Estelle Boivin pour Clément Simard



## ANNÉE 2008

Québec, décembre 2008

Chère madame Chantal Gagnon,

Un soir du mois de juillet 2008, vous m'avez accueillie et expliqué en douceur le fonctionnement de la polysomnographie. Vous avez fait très attention en me plaçant la sonde dans la gorge et j'ai dormi avec mon coton ouaté, mon pyjama et tout l'imposant attirail. Vous m'avez jusqu'à offert de monter la température de la chambre et m'apporter d'autres couvertures. Que d'égards de votre part!

J'étais si fatiguée!! Enfin... de mal dormir!! Mais je ne le savais pas encore. Au matin, vous m'avez réveillée et ne me doutant de rien, vous m'avez révélé que j'avais des anomalies du sommeil. Quelle surprise ce fut pour moi! Après avoir vu le médecin, vous m'avez montré et expliqué gentiment quelques images de mes enregistrements. J'étais très étonnée d'apprendre que je n'étais pas venue pour rien. Quand j'avais passé une nuit chez moi avec le saturomètre, tout semblait normal.

Chaque année, il y a des gens que je rencontre et qui changent ma vie! Cette année, mon coup de cœur vous revient. Vous avez été d'une si grande générosité dans vos gestes et paroles. Vous êtes très professionnelle et vous inspirez confiance par votre calme et attitude. J'ai su tout de suite que je pouvais m'en remettre à votre compétence. Je ne sais pas si j'aurais pu passer la nuit sans paniquer sans votre approche rassurante. Je vous donne donc ma «Mention Grande Reconnaissance de l'année 2008 ».

J'ai 50 ans. Je dois maintenant dormir avec un appareil. Vous avez raison : j'ai de l'énergie à revendre, je peux maintenant profiter de mes soirées sans aller dormir à 8 h, lire un bon livre sans m'endormir à la 2<sup>e</sup> page! Ma concentration, mon élocution, la qualité et quantité de travail sont grandement améliorés. C'est comme si j'avais rajeuni. En parlant d'âge, vous et votre collègue m'aviez demandé quel était mon secret pour paraître jeune... cela doit être de suivre le chemin du bonheur, et quelque part sur ce chemin, je vous ai croisé...

Merci beaucoup.

Suzanne Marquis



Québec, décembre 2008

À tout le personnel du CSP

*Pour les D<sup>rs</sup> Rosaire Vaillancourt et Michel Laviolette, pour France, Annie, Caroline et toute l'équipe du CSP, sans oublier Line de l'autre côté de la rue, Jacynthe Dion au PPMC et les gens du 6<sup>e</sup> étage, au pavillon Central.*

*Une autre année qui s'achève et grâce à votre indéfectible soutien, votre dévouement, votre expertise et aussi avec vos encouragements, vous m'avez permis de passer au travers de 2008 et d'envisager avec sérénité 2009 qui s'en vient. Je tiens à vous remercier bien sincèrement de m'avoir généreusement prodigué vos conseils et suggestions de sorte que je continue de porter ma condition avec sérénité, me sentant en cela bien appuyé par chacun et chacune d'entre vous.*

*Je vous souhaite de très joyeuses fêtes, reposantes aussi, vous le méritez tant et tant! Une belle année 2009 toute emplie de joies, satisfactions, de la réalisation de tout ce que vous souhaitez et plus encore.*

*Merci pour tout!*

Luc Côté



Décembre 2008

Quand liberté rime avec santé

Liberté 55 : ça vous dit quelque chose ?

*Je suis de cette catégorie d'enseignants qui ont pris leur retraite à 55 ans. Une étape nouvelle de ma vie s'amorce alors. J'ai à me dessiner un avenir sur mesure qui rejoindra mes goûts et mes valeurs, tout en tenant compte de mes capacités physiques et intellectuelles. Pour optimiser mon objectif, je choisis de passer par l'activité physique afin de recouvrer la forme et maintenir ma santé dans l'état où elle est.*

*En septembre 2002, alors que les enseignants actifs s'affairent à la rentrée des classes, j'en profite pour faire mon entrée dans un centre d'entraînement. J'opte d'emblée pour le Pavillon de prévention des maladies cardiaques (PPMC) de l'Hôpital Laval, à Québec. Depuis, ce choix n'a jamais été remis en question. J'avais frappé à la bonne porte. Je trouve là des gens de ma condition qui visent le même but que moi : retrouver ou conserver la forme.*

*Au PPMC, l'entraînement ne débute qu'après avoir rencontré l'infirmière, la nutritionniste et un entraîneur. Cette règle s'applique à chaque client. Donc, une fois mon programme établi et le mode d'emploi des appareils expliqué, je commence mon entraînement, à raison de trois fois semaine, été comme hiver. L'intervention de la nutritionniste m'incite à modifier mon régime alimentaire. Ce beau duo entraînement et meilleure hygiène de vie rapporte vite des bénéfices. Et si, aujourd'hui, je*

*devais soustraire une activité par manque de temps, l'activité physique serait la dernière que j'éliminerais de mon programme de vie.*

*En plus d'entretenir la forme par l'activité physique, notre présence dans un centre d'entraînement procure des gains secondaires. Quand on persiste aussi longtemps dans ces trois rencontres hebdomadaires, un lien social s'établit forcément entre les compagnons et compagnes d'exercice. L'entregent qu'on y développe fidélise la clientèle et encourage notre démarche de mieux-être. Le PPMC de l'Hôpital Laval est un lieu où beaucoup de gens retirés du monde du travail se donnent rendez-vous avec la santé. Notre statut de gens à la retraite nous autorise une latitude dans le temps alloué à notre mise en forme. Et cet avantage n'est pas sans faire l'envie de certains usagers.*

*La chose est bien connue : pour garder la forme, améliorer et maintenir sa santé, rien de mieux que l'activité physique. La liberté de l'individu tient à ces éléments du bien-être. Les aînés en prennent de plus en plus conscience. Les retraités et retraitées de l'AREQ font partie de cette catégorie de gens soucieux de leur bien-être. Ce besoin qui touche aujourd'hui les baby boomers n'échappe pas aux centres d'entraînement. Aussi se spécialisent-ils dans l'accompagnement des aînés. L'Hôpital Laval, dont la renommée n'est plus à faire dans le traitement des maladies cardiaques et pulmonaires, guide ses patients vers l'activité physique depuis près de quarante ans. Pour mieux répondre aux besoins de cette clientèle à risque, le Pavillon de prévention des maladies cardiaques est mis sur pied. Aujourd'hui, point n'est besoin d'avoir un problème de santé pour aller s'y entraîner. En dehors des formules convenant aux clients sans problèmes de santé, des programmes plus spécifiques s'adressent aux personnes avec problème d'obésité morbide ou de diabète. Les patients à risque dans le domaine pulmonaire ou le domaine cardiaque y trouvent toujours réponse à leur état. La diversité des activités s'est élargie : des kinésologues spécialisés dans le traitement de la douleur par l'exercice interviennent auprès de ceux dont la condition l'exige ; tout récemment, des activités plus pointues de cardio et de perte de kilos ont été initiées ; de façon ponctuelle, les entraîneurs élaborent des formules d'activité qui visent à préparer les abonnés à la pratique de leur sport, selon la saison. La mise en forme ne se conçoit donc qu'à travers un projet personnel sérieux.*

*En gymnase, les éducateurs et éducatrices physiques guident les clients d'une façon individuelle en distinguant avec eux les exercices appropriés à leur condition. Pour autant, ils ne négligent pas les séquences de gymnastique guidée en groupe. De plus, à certains moments de la journée, une portion du gymnase rassemble les mordus du ballon-volant. Ces pratiques quotidiennes sont ponctuées par un tournoi pendant la période des fêtes.*

*Un sous-comité des usagers du PPMC, sous la gouverne du comité des usagers de l'hôpital, est mandaté pour maintenir et améliorer la qualité des services offerts. Les membres de ce sous-comité travaillent donc à la défense des droits des usagers du PPMC. Une fête annuelle, organisée en avril, permet de recueillir des fonds et de regrouper les usagers dans une activité sociale commune.*

*En un mot, chacun y trouve son intérêt. Les avantages que tirent les personnes de l'activité physique, peu importe leur âge, ne sont plus à démontrer. Reste à chacun le choix de son établissement d'entraînement et la volonté de demeurer fidèle à un programme étudié pour son mieux-être. Ce n'est pas tout de vouloir vivre longtemps : encore faut-il le faire en forme, dans un bien-être qui fait aimer la vie et permet d'user pleinement de sa liberté.*

*Pauline Gagnon CU-PPMC Hôpital Laval*



*Saint-Antoine-de-Tilly, le 12 décembre 2008*

*À Carmen Paquette au PPMC et Andrée-Anne Devost au Service de réadaptation*

*À celui qui dirige le projet dont nous bénéficions si chèrement et à ceux et celles qui lui donnent une âme, nous disons merci!*

*Nous avons, d'un commun accord, senti le besoin de remercier particulièrement celles qui, lors de chaque rencontre du groupe, étaient tellement attentives aux efforts et aux inquiétudes de chacun de nous.*

*Carmen, Andrée-Anne, c'est bien de vous dont il est question, au risque de commettre une injustice envers les autres dont la présence a aussi été remarquable.*

*Je me suis souvent demandé lors de mes pénibles promenades sur le tapis roulant et pendant mes lentes randonnées à vélo, si toutes les deux vous réalisez l'importance de votre travail. J'ai enseigné toute ma vie d'homme et n'ai pas toujours réalisé l'importance de mes gestes auprès de mes étudiants. Pour vous faire mieux comprendre les effets immédiats et à long terme de votre « geste », chacun de nous a écrit en quelques mots ce qu'avait eu sur lui ou elle ce passage au PPMC en votre présence et accompagnement.*

*Voici ce que « ÇA LA » oups! Cela a donné en gerbe de mots liés et déliés.*

*Le elles qui suit est bel et bien vous, Carmen et Andrée-Anne.*

*Elles m'ont donné courage et volonté*

*Elles m'ont fait profiter d'une aventure bénéfique*

*Elles nous ont bien enseigné*

*Elles ont donné un nouvel élan à ma vie*

*Elles m'ont offert disponibilité et patience*

*Elles m'ont fait passer de l'oisiveté à l'activité*

*Elles m'ont aidé à démystifier notre mal et à retrouver une qualité de vie*

*Elles m'ont redonné l'assurance et la résistance pour poursuivre*

*Elles ont fait renaître l'espoir*

*Grâce à elles, la joie est réapparue dans notre maison*

*Grâce à elles, je porte ma tête haute, comme avant*

*Grâce à elles, mes sens m'ont repris en main*

*Grâce à elles, je me sens de plus en plus accroché dans le bonheur de vivre*

*Grâce à elles, les choses du quotidien me pressent moins*

*À cause d'elles, je me sens à nouveau capable d'aider les autres*

*À cause d'elles, ma déroute a pris fin*

*À cause d'elles, mes projets abandonnés m'ont un à un repris, mais plus lentement*

*À cause d'elles, ma vie a repris un sens et mes lendemains sont plus attirants*

*J'espère que cette gerbe de commentaires vous convainc de ce que vous êtes devenues pour nous et nos pareils passés et à venir et aussi de l'importance de votre métier.*

*Rien de tout ceci ne se compte; c'est du pur bonheur*

*Est-il nécessaire de vous dire l'affection que nous vous portons en ce jour?*

*Recevez ces fleurs de nous tous et toutes et la belle joie qu'elles portent.*

*Paul Brunet, pour le groupe MPOC-1 : Gaétanne, Guy, Yvon, Louise, Jose, Pierre, Marcel, Clément, Robert, Réjean, Gérard, Marcel, Angélo et Madeleine*



*Québec, le 8 décembre 2008*

*D' Jean-François Sarrazin, cardiologue et son équipe*

*À vous membres du corps médical et infirmier,*

*Qui avez accueilli Ian à son arrivée par avion en provenance de la Côte-Nord le 22 novembre dernier, qui avez fait tout ce qui était médicalement possible pour ramener à la vie mon petit frère dont le cœur avait cessé de battre pendant son sommeil, qui m'avez offert tout le réconfort possible dans ce moment de détresse, qui avez accueilli son épouse et les membres de notre famille avec compassion et discrétion, je dis merci.*

*Mon frère nous a quittés à l'âge de 33 ans, trop jeune, trop vite. Les événements sont encore trop frais, la douleur trop vive. Mais déjà je suis à même d'apprécier l'ampleur de votre travail et de votre engagement. Déjà je suis en mesure de vous témoigner en mon nom et au nom des membres de ma famille toute notre gratitude. Pour votre compétence et votre accompagnement dans la prise d'une décision difficile, pour votre humanité, mille fois merci.*

*Steven Barrette*



*Beauceville, le 7 décembre 2008*

*Bonjour,*


*J'aimerais vous demander un service svp. Est-ce qu'il serait possible d'accrocher cette boule de Noël à l'entrée principale de l'Hôpital Laval? Depuis deux ans, j'ai été très malade et ENFIN cette année je pourrai passer un très beau Noël avec ma famille. Je remercie D' Daniel Doyle et D' Éric Dumont de m'avoir sauvé la vie. Merci à vous deux de votre simplicité, de votre gentillesse et de votre patience. J'apprécie maintenant la vie à 100 % et comme D' Doyle m'a déjà dit : « Enjoy your life! »*

*Je souhaite aussi à toute l'équipe de l'Hôpital Laval un joyeux Noël et une très belle année 2009.*

*SANTÉ TOUT LE MONDE!*

*Marie-Claude Bélanger (38 ans), Maman de deux beaux enfants de 12 et 14 ans*

---



Québec, le 5 décembre 2008

Monsieur Michel Delamarre, Directeur général

Le 27 octobre dernier, notre père monsieur Yvon Larouche, est hospitalisé à l'Hôpital Laval avec un premier diagnostic de troubles pulmonaires. Il est hospitalisé au 5<sup>e</sup> et réagit peu aux traitements. Trois jours plus tard, branle-bas de combat suite à une respiration difficile et blocage rénal. Notre père est alors dans un état comateux. Transfert d'urgence aux soins intensifs.

C'est alors que nous avons pu constater la force de cohésion de l'équipe médicale et des soins infirmiers. Toute l'équipe de la docteure Lise Tremblay est attentive, non seulement aux résultats d'examen, mais à tous renseignements supplémentaires que nous pourrions fournir sur les antécédents de notre père. Dès qu'un signal est donné, l'équipe médicale réagit immédiatement, quelle que soit l'heure du jour ou de la nuit. Les soins de confort sont impeccables.

Finalement, notre père est sorti de l'hôpital le 22 novembre et poursuit sa convalescence à la maison. Il ne cesse de louer l'attention reçue des médecins, l'approche sécurisante du personnel infirmier, la qualité des repas et l'aide à la mobilité. Nous sommes heureuses d'apporter ce témoignage et de féliciter l'Hôpital Laval qui sait allier compétence à empathie avec les familles.

Merci à la vie.

Ses filles Jocelyne et Louise



Le 10 novembre 2008

Monsieur Gino Albert, Directeur des ressources humaines

En mon nom et au nom de mes sœurs et frères Jocelyne, Carole, Serge, Pierre et Roger, la présente est pour féliciter les employés du 3<sup>e</sup> étage, pavillon Notre-Dame, ceux du 5<sup>e</sup> étage ainsi que madame Anne St-Laurent, travailleuse sociale pour tout le dévouement dont ils et elles ont fait preuve lors du séjour à l'hôpital de mes parents, madame Laurence St-Hilaire et monsieur Raoul Lessard.

L'attention portée aux préoccupations de nos parents, la qualité des soins dispensés, le respect et même l'attention manifestés envers nos parents sont dignes de mention. Votre personnel mérite des remerciements et des félicitations. Je tiens à féliciter en particulier madame Anne St-Laurent pour son travail et son soutien auprès de nos parents. De plus, elle m'a judicieusement conseillé sur les démarches à entreprendre en vue de trouver un centre d'hébergement pour mes parents. Son travail a été tout à fait remarquable.

Encore une fois, bravo à votre personnel.

Marcel Lessard



Grande-Rivière, le 23 septembre 2008

*Je suis Romuald Boutin, maire de la ville de Grande-Rivière depuis trois ans. Le 7 janvier 2004, alors que j'étais conseiller, je fis une première crise de cœur en jouant au hockey. J'avais senti un picotement dans ma poitrine à gauche du sternum alors je suis retourné au vestiaire et suis reparti à la maison pour avertir mon épouse. Vers minuit, elle m'a conduit à l'hôpital de Chandler, ville voisine. J'y ai reçu des soins pendant 10 jours et suis retourné à la maison. Toutefois, comme mon état était inquiétant, j'ai dû y retourner et c'est alors qu'on m'a transféré à l'Hôpital Laval en avion. On a changé ma médication et trois jours après je me sentais bien. Trois mois plus tard, je repris le travail de conseiller. En 2005, avec l'accord de mon médecin, je me présentais à la mairie pour déloger monsieur Edmond Sirois, maire depuis 25 ans à Grande-Rivière.*

*Le 18 août 2007, Grande-Rivière recevait la visite d'Alex Kovalev, joueur de hockey du Canadien. Après avoir signé le livre d'or, Alex est allé rendre visite à une de ses admiratrices. Vers 15 h, j'allai le rejoindre avec ma moto, une Harley Davidson 1340, année 1992. En me voyant arrivé, il exprima le désir d'essayer ma moto. J'acquiesçai à sa demande, mais quatre maisons plus loin il perdit le contrôle et entra en collision avec le perron d'une maison. Les médias se sont emparés de cette nouvelle et j'ai dû donner au moins une cinquantaine d'entrevues. Je fis réparer la moto et un jour je reçus l'appel d'un peintre de Chambly, David Leroux, qui m'offrait de peindre ma moto à l'effigie du Canadien gratuitement. Comme vous pouvez le constater sur la photo, j'étais enchanté du résultat!*

*Le 20 décembre 2007 dans l'après-midi, alors que j'installais des décorations de Noël avec ma petite-fille Kim, j'ai commencé à sentir un point dans mon dos. Je suis allé me reposer et après le souper je me rendis à l'hôpital. On m'a alors dit que je faisais une crise de cœur. Le lendemain, on me transféra de nouveau à l'Hôpital Laval en avion pour des examens plus approfondis. L'unique possibilité d'améliorer mon sort c'était l'opération avec pontage. Donc, le 4 janvier on me descendait au bloc opératoire. Le seul souvenir que j'ai c'est quand l'anesthésiste me parla d'Alex Kovalev! Quand je me suis réveillé, je croyais n'avoir jamais été opéré. Je n'ai aucun souvenir de la salle d'opération ni des infirmières. J'étais comme dans un rêve. Après une journée aux soins intensifs, on m'a installé dans une chambre privée. Tout le monde voulait voir le maire qui avait prêté sa moto à Alex Kovalev. Le 13 janvier, je reprenais l'avion pour retourner chez moi. J'ai repris mes occupations de maire trois mois plus tard. Aujourd'hui, je fais du sport, mais sans exagération.*

*Je remercie l'Hôpital Laval et tout le personnel pour les soins merveilleux que j'ai reçus. Ce sont des mains divines qui m'ont opéré. Je me sens très bien et je peux même encore jouer au hockey, mais sans compétition, seulement pour m'amuser.*

*Mille mercis à toutes et à tous!*

*Romuald Boutin*



*Lévis, le 30 juin 2008*

*Madame France Blouin*

*Travailleuse sociale*



*Je suis la sœur de Nancy Pouliot, 31 ans, hospitalisée au début de juin 2008 à l'Hôpital Laval. Elle a été opérée pour le cœur; elle avait des myxomes, une malformation cardiaque. Je vous écris pour vous donner des nouvelles de Nancy.*

*Nous ne vous avons pas assez dit combien l'équipe de l'Hôpital Laval a été d'un support extraordinaire et à quel point votre présence auprès de nous a été rassurante. Votre passage dans notre vie à ce moment a été, comment dirais-je, très apprécié. Vous nous avez redonné le goût d'y croire et d'espérer qu'elle pourrait revenir et vous nous avez convaincus que nous devons y croire également. Encore une fois, un énorme MERCI de la part de toute ma « grande » famille!*

*Depuis trois semaines, Nancy est à l'Unité de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI). Sa vue s'est améliorée quelque peu. Elle voit les formes floues. Elle est capable de suivre des yeux et de distinguer les gens. Le neurologue semblait dire qu'il y aurait un gain au niveau de la vue dans les mois à venir et que ça prendrait forme petit à petit sans savoir non plus jusqu'où ça irait. Ça fait deux fins de semaine que Nancy retourne coucher à la maison. Les enfants Rosalie et Bastien sont très heureux que maman soit à la maison et réagissent très bien. Ils comprennent que maman a eu des bobos et qu'elle est en train de guérir. Éric a eu beaucoup d'aide aussi. Ça lui donne un bon coup de pouce, car il en a beaucoup sur les épaules ces temps-ci. Il a prolongé son arrêt de travail pour un autre mois afin de pouvoir être avec Nancy et les enfants encore quelques semaines.*

*Ce sont les dernières nouvelles toutes fraîches. Encore une fois, un gros merci et si l'histoire de Nancy peut encourager d'autres familles qui vivent la même situation, eh bien j'en serai heureuse. Je me suis permise d'y croire et ça fait du bien de constater qu'il n'y a pas juste de mauvaises nouvelles et que le vent peut tourner. Nancy est à mes yeux une source d'inspiration et de courage.*

*Chapeau à toute l'équipe de l'Hôpital Laval, à tous ceux et celles qui y ont cru.*

*Brigitte Pouliot*



*Le 28 juin 2008*

*Ce 28 juin, voilà je pars à la retraite. C'est un virage important dans ma vie et un deuil à faire, mais jamais, JAMAIS aussi grand que celui de ma fille Amélie qui est décédée en janvier 2007. Ainsi, je tenais à saluer Marie-Josée Laflamme du Bureau de santé et lui redire combien j'ai apprécié son aide, sa discrétion et sa compassion lors de ce triste événement. Sans le savoir peut-être, elle fut une personne avec laquelle j'ai commencé à construire mon deuil.*

*Merci et bonne continuité auprès des employés de l'Hôpital Laval!*

*« Les bons souvenirs sont gardés dans le livre du cœur ».*

*Linda Blais*



*Baie-Comeau, le 27 juin 2008*

Bonjour,

*Juste un petit mot pour vous témoigner tous nos remerciements lors du passage de notre père, Joseph Thibault, à l'unité coronarienne du 2 au 7 juin dernier. Un merci particulier au personnel de ce département pour leur dévouement, leur professionnalisme et leur grande humanité dont ils ont fait preuve tout au long de son séjour. Nous en garderons un excellent souvenir.*

*Merci infiniment.*

*Denis Thibault*

*P.-S. – Notre père est décédé paisiblement auprès des siens ici à Baie-Comeau le 10 juin.*



*Québec, le 18 juin 2008*

*Monsieur le directeur général,*

*Mon nom est Gaston Bélanger et j'ai été hospitalisé au mois d'avril 2008 en cardiologie, au 4<sup>e</sup> étage, chambre 4124. Je désire souligner que j'ai reçu de très bons soins et le personnel était très dévoué à mon égard. Je vous félicite pour l'ensemble des soins et services et l'attitude de votre personnel. Merci!*

*Gaston Bélanger*



*Dorval, le 29 mai 2008*

*Monsieur Michel Delamarre*

*Directeur général*

*Comment vous remercier? Tout comme l'éducation, les services sociaux et de la santé se retrouvent souvent dans les médias. On met en lumière des cas uniques, des exceptions, des aberrations. Cependant, il existe dans ces deux mondes un personnel attentionné, dévoué, empathique, compréhensif et professionnel. J'aimerais vous faire part de mon expérience récente dans votre hôpital.*

*Le 2 mai dernier, je devais assister à une rencontre du comité national MELD/MSSS. J'arrive à Québec la veille et j'y emmène ma mère de 76 ans. Vers 20 h 30 elle me dit qu'elle ne se sent pas bien. Son cœur bat à tout rompre et elle ressent des douleurs à la poitrine; nous appelons l'ambulance, elle est transportée à l'Hôpital Laval. À l'urgence, elle est prise en charge immédiatement par une équipe de médecins et d'infirmières. On nous explique la gravité de la situation et nous expose les solutions potentielles. Il est nécessaire d'aller vérifier si ses artères sont bloquées ainsi que de cautériser ce qui lui cause des tachycardies. Le médecin de l'urgence nous dit qu'il fera tout en son pouvoir pour qu'elle puisse subir les deux interventions avant la fin de semaine. Nous lui faisons confiance et c'est exactement ce qui est arrivé : première intervention, jeudi (D<sup>r</sup> Louis Roy) et deuxième, vendredi matin (D<sup>r</sup> François Philippon). Elle est donc admise et transportée au 7<sup>e</sup> étage. Que dire des soins attentionnés de l'infirmière qui s'est occupée d'elle? Avec son superbe accent gaspésien, son sens de l'humour, son expérience, elle nous a constamment rassurées que tout irait bien et que nous étions chanceuses d'avoir les meilleurs médecins (D<sup>rs</sup> Roy*

et Philippon). En aucun temps on ne nous a laissés sans information. À chaque étape, les médecins nous expliquaient et nous rassuraient. Dès qu'une intervention était terminée, le médecin venait nous voir. Nous n'avons JAMAIS été laissées dans le noir. On n'en revenait absolument pas. Tout a été mis en œuvre pour expliquer leurs actions : dessins, vulgarisation, etc. Lorsque ma mère a reçu son congé, elle nous a demandé d'aller acheter une boîte de chocolats en guise de remerciement pour tout le personnel qui s'est occupé d'elle. Tous, sans exception, furent exceptionnels. Il nous semblait que ce n'était pas suffisant.

Alors, pour tous ceux qui se sont occupés de madame Monique Valiquette les 1<sup>er</sup>, 2 et 3 mai, MERCI. Vous avez été extraordinaires. Nous nous souviendrons longtemps de vos sourires, d'avoir été si avenants et d'avoir prodigué des soins exceptionnels.

Lucie La Ferrière

Monique Valiquette-La Ferrière



Drummondville, le 7 mai 2008

J'ai été hospitalisée les 27 et 28 avril dernier pour un examen en électrophysiologie ainsi qu'une ablation par radiofréquence et tout s'est très bien déroulé. Je tiens à remercier le D<sup>r</sup> Philippon, son équipe et les infirmières du 4<sup>e</sup> Ouest pour leur professionnalisme et leur grande gentillesse. J'ai maintenant un petit cœur qui fonctionne normalement grâce à vous tous.

Merci encore!

Diane Michaud



Québec, avril 2008

Le 28 février dernier, après plusieurs jours de douleur à ne plus savoir comment dormir et même à en perdre l'appétit, mon époux m'a conduite chez le médecin. À 83 ans et pour la première fois, je vivais une telle impuissance.

Je ne prenais aucun médicament, mon seul problème connu était l'arthrite. Mais là, la douleur engourdissait ma jambe, me privait de sommeil et m'épuisait. Le médecin nous a envoyés à l'urgence sans savoir ce qu'il adviendrait des tests prescrits. Tout ce que je voulais c'était de ne plus avoir mal, de savoir enfin, mais surtout de dormir. Mon époux de 87 ans, qui s'occupait de moi avec dévouement depuis plusieurs jours, est reparti à la maison me demandant de l'appeler au besoin. Lui non plus ne savait pas à quoi s'attendre. Geneviève, l'infirmière de jour, s'est occupée de moi. Elle était souriante, coquette et tellement attentionnée, malgré la cohue de l'urgence. Elle m'a assistée dans l'évaluation de ma douleur et m'a aidée. Je me sentais en confiance. J'ai le souvenir de cette infirmière comme d'un ange en rose. On dit qu'il n'est pas toujours possible de voir les ailes des anges. Je veux absolument remercier Geneviève pour ses bons soins, mais aussi souligner le travail des intervenants de l'hôpital. Bien que j'y sois bénévole depuis 22 ans, je n'avais jamais expérimenté la souffrance, la crainte et l'impuissance à ce point. C'est dans ce temps-là qu'on réalise à quel point le dévouement du personnel est important.

*C'est une marque d'appréciation pour tout le personnel de l'hôpital, que ce soit dans les salles d'examen, à l'urgence, la sécurité, partout. Je trouvais important de vous le souligner, car vous m'avez été d'un grand secours. Merci mille fois! Gabrielle Guillemette*

Québec, mars 2008

*Je suis un homme de 47 ans qui vit avec une MPOC depuis plus de 20 ans. En avril 2002, j'ai décidé qu'il était temps pour moi de consulter à l'Hôpital Laval. Aujourd'hui, après plus de cinq années de soins, je peux vous affirmer que c'est la meilleure décision que j'ai prise pour ma santé: clinique spécialisée en pneumologie, clinique des maladies pulmonaires obstructives chroniques (MPOC), programme de réadaptation respiratoire et qualité des équipements qui sont à la fine pointe de la technologie.*

*Ce qui est encore plus important à mon avis, c'est la qualité des gens qui travaillent dans ce département (médecins, infirmières, inhalothérapeutes, préposés, etc.) et croyez-moi, à l'Hôpital Laval, j'ai trouvé des gens passionnés et professionnels qui ont à cœur votre bien-être physique et mental. Des gens empathiques qui savent écouter et vous rassurer.*

*Merci, vous avez changé ma vie!*

François Garneau

Québec, mars 2008

*J'utilise les services de l'hôpital depuis 1987 et je bénéficie de soins extraordinaires en pneumologie depuis ce jour. À l'hôpital, je retrouve au même endroit l'expertise pour mes problèmes cardiaques et respiratoires, ce qui me rassure. Tout le personnel médical ayant eu à me donner des soins a été très soucieux et dévoué, et je l'en remercie chaleureusement. Voilà pourquoi en 2007, j'ai décidé de verser un montant important pour aider les pneumologues à acquérir du nouvel équipement dans la salle d'endoscopie respiratoire et je vous invite à contribuer généreusement au soutien de l'hôpital.*

Maurice Roussin

Québec, mars 2008

*Vive reconnaissance, car les soins et l'attention ont été constants et de qualité. Grande admiration, pour le dévouement à la tâche et le profond respect que votre personnel témoigne aux personnes malades et hospitalisées. Très grand respect, enfin, pour un travail bien fait jour après jour, sept jours par semaine, certes, mais qui demeure peut-être trop lourd, et où la pression est incessante malgré des ressources humaines qui sont loin d'être excédentaires. À nouveau, je veux féliciter ce personnel hospitalier animé d'une grande humanité et d'une authentique générosité, et lui exprimer mille mercis.*

Michel Héroux

*Victoriaville, le 17 mars 2008*

*Bonjour Guylaine, Denise et Andrée,*

*Il y a six ans, j'étais avec vous. Que de beaux souvenirs je garde de vous! Je me souviens avoir usé le plancher du corridor à force de prendre des marches... des quelques tours que j'ai pu jouer, autant à vous qu'au concierge... des crottes de fromage qu'on pouvait manger.*

*Un merci spécial au D<sup>r</sup> Vaillancourt pour ce qu'il a fait. Grâce à lui je peux profiter encore de la vie et elle est très belle. Dès que je pourrai profiter d'une journée de congé et être sûre de vous y retrouver, j'irai vous rendre visite. En attendant, je vous souhaite à tous Joyeuses Pâques et gardez-moi du chocolat.*

*Bye et au plaisir de se revoir!*

*Carole Paquin*

---

*St-Isidore, le 19 février 2008*

*Bonjour,*

*La présente est pour vous féliciter pour la réussite de votre porte ouverte du 16 février. Nous avons vécu de bons moments en compagnie de votre personnel très attentionné et passionné. Ces gens nous ont fait visiter et nous ont partagé la passion de leur travail.*

*Nous étions deux adultes et nos deux filles âgées de 14 et 16 ans nous accompagnaient, dont celle de 16 ans qui sera au Cegep à l'automne 2008 pour sa première année en Sciences de la nature. Le domaine de la santé est son champ d'intérêt depuis quelques années et suite à cette visite elle peut maintenant en connaître davantage du milieu de la santé.*

*Bravo à toute l'équipe et à tous vos gens dévoués!*

*Jacqueline Parent*

---

*Québec, le 15 février 2008*

*Bonjour!*

*Au nom de ma famille et en mon nom personnel, je tiens à exprimer ma gratitude pour les gestes d'appui manifestés suite au décès de mon frère Raynald.*

*Les sentiments qui nous accablent lorsque disparaît un être cher témoignent de l'affection que nous avons pour lui et de la place qu'il occupera, à jamais, dans notre cœur. Les souvenirs des beaux*

---

*moments passés en sa compagnie agissent comme un baume sur la douleur provoquée par son départ. Merci pour la sympathie exprimée et le réconfort manifesté.*

*P.-S. — Parce qu'un malheur n'arrive jamais seul... Ma belle-sœur, son épouse, a eu recours à des soins de qualité, humains et professionnels de l'équipe d'hémodynamie, TDM et du 4<sup>e</sup> ouest. Vraiment, je suis touchée et heureuse de faire partie de ce centre hospitalier, car comme dit ma gang : « Il est remarquable de voir un travail à la fois professionnel et si chaleureux. » Un merci tout particulier au 4<sup>e</sup> ouest pour le réconfort, l'écoute, la sympathie et l'excellent travail.*

*Ce sont des moments difficiles à passer, mais grâce à vous tous, votre attention et votre professionnalisme furent un réconfort pour nous. Merci d'avoir été pour nous l'équipe indispensable et poursuivez ce si beau travail!*

*Hélène Beaulieu*



*Québec, le 4 février 2008*

*J'ai perdu le souffle*

*Je suis venu pour faire analyser mon sang*

*Mais je soufflais sans bon sens*

*Elle a dit : « va à l'urgence »*

*Et je me suis rendu avec diligence*

*J'ai été bien reçu dans une chambrette*

*On me soignera bien, j'en ai le cœur net*

*Une gentille infirmière est venue me trouver*

*Au moins, je dis : « je suis bien tombé »*

*Elle s'est bien occupée de moi*

*Dans la soirée, ici c'est chez soi*

*On m'a monté au 5<sup>e</sup> étage, en avant*

*À mes yeux la ville, quel beau paysage devant*

*On dirait que tout l'hôpital arrive à notre rescousse*

*Il en vient du monde dans notre chambre*

*Le préposé, le médecin, l'infirmière si douce*

*Tout ce personnel à Laval m'accepte comme membre*

*Je suis content des excellents soins*

*et de tous les examens dans tous nos coins*

*Ils me guériront, c'en est certain*

*Nathalie, Éliette, Geneviève, France,*

*Anita : des anges gardiens*

*On entend souvent des gens critiquer*

*sur des soins donnés aux malades*

*Je n'ai pas à me plaindre, car je pourrai,*

*en meilleur état, faire encore des balades*

*Tous les employés se concertent pour notre bien*

*Que ce soit le médecin ou le vadrouilleur*

*Merci à tous pour votre soutien*

*On voit que l'hôpital a de l'air et du cœur*

*Alcide Labrecque, Membre du GEMA, (Groupe d'écriture de la maison des aînés) et du PAP (Pour l'amour de la plume)*



*Trois-Rivières, le 27 janvier 2008*

*Je vous écris pour vous dire combien j'ai apprécié le personnel de votre hôpital. Ma mère Danielle Otis est entrée vendredi soir et est encore là d'ailleurs et elle a été traitée comme un bébé.*


*Je tiens à souligner quelques personnes qui ont été IMPÉCABLES dans la façon de la traiter, de la soigner, de lui parler et de nous renseigner : Jacynthe Paquin à l'urgence a été d'une gentillesse extrême autant avec ma mère qu'avec moi sa fille; il y a eu aussi Marilynne aux soins intensifs au 6<sup>e</sup>, incroyablement gentille, toujours souriante, présente, spontanée; le docteur Martel et le docteur Laviolette ont aussi été très gentils, ils nous ont tout expliqué en détail ce qu'ils allaient faire, les risques, ils ont rassuré ma mère et moi; Luc à l'entretien aux soins intensifs au 6<sup>e</sup>, très gentil, souriant, très poli, SUPER! Je n'ai pas de mots pour expliquer comment ils ont été avec ma mère et moi. Toujours à l'écoute, rassurants, patients, calmes, attentifs. On lui a fait sa toilette, on a changé son lit et sa jaquette aussitôt qu'ils étaient sales ou mouillés, on lui a lavé ses dentiers plusieurs fois, on l'a rassurée parce qu'elle était très inquiète et avait énormément peur de passer une bronchoscopie et un cathéter, embolisation et tout... Sur une cote en pourcentage, je cote votre personnel à 200 %. Je suis de Trois-Rivières et je suis très contente qu'elle ait été transférée à votre hôpital...*

*Pendant les deux jours où j'ai été dans votre hôpital, je n'ai vu aucune personne de mauvaise humeur, impatiente ou autres de négatif. Je tenais absolument à vous faire part de ces commentaires positifs à propos de votre personnel et en particulier les personnes que j'ai nommées plus haut. Je crois que c'est important de faire part de commentaires positifs, car bien souvent les gens passent des commentaires seulement lorsque c'est négatif.*

*J'espère que la mention des noms ci-haut et de mes commentaires leur sera rapportée et je tiens sincèrement à les remercier pour tout.*

*Julie Dionne, fille de Danielle Otis*

---



*Saint-Georges-de-Beauce, le 16 janvier 2008*

*Bonjour à toute l'équipe!*

*Je voudrais vous féliciter pour l'excellent service que vous avez apporté à mon père qui est présentement aux soins intensifs. Votre personnel est très compréhensif, patient et très poli envers nous, la famille, qui comprenons plus ou moins le domaine hospitalier. Nous savons que Raynald est entre très bonnes mains avec vous. Nous avons hâte de le revoir proche de nous.*

*Encore un gros merci pour votre travail.*

*Famille de Raynald Lessard, qui l'aime énormément*



*Québec, 15 janvier 2008*

*À toute l'équipe d'oncologie de l'Hôpital Laval,*

*Nous nous demandons parfois comment vous rendre, en partie du moins, le trésor de sollicitude que vous avez manifesté à l'endroit de mon épouse et de notre mère ces derniers temps. Toutes ces petites ou grandes attentions qui lui ont facilité la vie et l'ont agrémentée. Vous nous répondez peut-être que cette générosité porte en elle-même sa récompense, mais nous tenons à vous exprimer notre gratitude.*

*Vous avez été toujours été présents quand nous avons eu besoin de vous et c'est pour cela que vous méritez aujourd'hui un bouquet de remerciements.*

*Merci beaucoup!*

*Serge, Chantal et Dany Renaud*



*Québec, le 10 janvier 2008*

*Fondation Hôpital Laval et Département de médecine interne,*

*Le 27 janvier a marqué le quatrième anniversaire de mon retour à la santé. Je n'oublierai jamais les jours subséquents, au cours desquels je me suis réhabilité. Encore une fois, n'eut été de la présence immédiate de la docteure Isabelle Kirouac à la salle des soins intensifs lors de mon retour de la salle d'opération, j'aurais été emporté par une hémorragie interne. Sa vigilance et sa présence m'ont sauvé la vie. Ce quatrième versement de 10 000 \$ constitue une autre tranche d'un montant de 50 000 \$ que je me suis engagé à verser dès 2004. Ce montant devra être affecté pour l'achat d'instrumentation au Département de médecine interne en vue d'améliorer la qualité des soins.*

*J'ose espérer, si Dieu me prête vie, de continuer à privilégier la Fondation Hôpital Laval dans les années à venir. Il est tellement important de la supporter, selon ses moyens, pour subvenir aux besoins pressants qui ne peuvent être comblés par les budgets gouvernementaux.*

*Gaston Moreault, pharmacien*

---



---



Saint-Antoine-de-Tilly, le 7 janvier 2008

Monsieur le directeur de l'Hôpital Laval,

*Par la présente, je tiens à vous signifier toute ma gratitude envers votre équipe ainsi que votre institution pour les bons soins reçus lors de l'intervention majeure que j'ai eue au cœur le 12 novembre dernier. L'ensemble de votre personnel a toujours été courtois, affable et a agi de façon très professionnelle et consciencieuse. Seize jours d'hospitalisation m'ont permis d'être servi par beaucoup de votre personnel. Qu'importe la profession, tous furent attentionnés et chacun a démontré de l'empathie et un grand respect. Étant moi-même directeur d'une PME, je dois vous avouer que l'ensemble de vos services est de loin supérieur à ceux offerts par certaines entreprises privées avec qui je traite. Ce qui est encore plus remarquable est le fait que vous soyez du domaine public. J'ai trouvé dans cet hôpital une attitude positive, ce qui est peu fréquent dans des établissements publics. C'est remarquablement tranchant comme situation. Je me suis beaucoup plus senti comme un client et non comme un patient. Pour que ce phénomène puisse être en place, nul doute que la direction y est pour quelque chose.*

*Je tiens particulièrement à remercier tout le personnel du 3<sup>e</sup> et du 4<sup>e</sup> étage où j'ai été hospitalisé, toute l'équipe du D<sup>r</sup> François Dagenais qui a fait un miracle et m'a permis un prolongement de cette belle vie ainsi que D<sup>r</sup> Michèle Robitaille qui est toujours souriante et généreuse de son temps lors de mes consultations annuelles. Mille mercis à l'Hôpital Laval et à sa direction.*

Jean Lapointe



---



## Année 2007



St-Basile, Nouveau-Brunswick, décembre 2007

D<sup>r</sup> Jean Perron, Chirurgien cardiaque

*Les mots sont introuvables pour vous exprimer toute notre gratitude envers votre immense gentillesse, votre générosité et votre considération. Nous en sommes touchés profondément. Grâce à votre intervention, Daniel a une nouvelle vie qui commence, une chance de réaliser ses rêves et d'avoir une meilleure qualité de vie. Pour lui et nous sa famille, c'est une bénédiction! Vous m'avez demandé à quelques reprises ce que je voyais en regardant Daniel. Je vois un miracle, une nouvelle vie qui commence et Daniel aussi. C'est même difficile pour nous de le réaliser encore. C'est un événement très perturbant qui à la fois nous lance dans un avenir prometteur et rassurant.*

*Nous tenons à vous communiquer à quel point nous apprécions votre dévouement sans limites envers nous et tout le temps que vous nous avez accordé. Votre intérêt porté à la condition de Daniel, de sa récupération et toutes les explications données ont fait en sorte que nous avons une très grande confiance en vous et cela fut significatif dans le fait que Daniel ait pu traverser*

*l'intervention. Nous ne l'oublierons jamais. Soyez-en assuré! Nous sommes bénis que ce soit vous qui ayez été le chirurgien de Daniel; il était entre de très bonnes mains.*

*Merci infiniment d'avoir aidé Daniel à réaliser un de ses plus grands rêves le 12 octobre. Ce fut un moment mémorable. Il en est très heureux et reconnaissant!*

*Son épouse et sa famille*



*St-Ferdinand, le 15 décembre 2007*

*Au nom de François Olivier et moi-même (Francyne Daigle), j'aimerais rendre hommage à madame France Simard des Cliniques spécialisées de pneumologie de l'Hôpital Laval*

*Pendant sept ans, Madame Simard a partagé nos inquiétudes en prenant soin de retourner rapidement nos appels, de nous sécuriser, de nous informer et encourager. Cette accompagnatrice nous a aidés à mieux gérer nos craintes. Capable d'humour, elle nous aide à nous détendre et à oublier quelques instants nos peines. Toujours souriante et accueillante, d'un respect remarquable et d'une chaleur humaine extraordinaire. Pendant nos nombreuses heures d'attente, je l'ai vue, jour après jour, prendre soin de tous ses patients avec autant d'ardeur et de don de soi. Beau temps, mauvais temps, avant ou après les vacances, fête de Noël ou pas, passages bondés de patients qui attendent, madame France Simard prend le temps de donner des « moments de qualité » à chacun de ses patients. Cette dame est une fée qui nous aide à croire à la guérison tout en nous permettant de faire face à la réalité.*

*Merci madame Simard d'autant de générosité.*

*Francyne Daigle pour François Olivier décédé le 5 avril 2007*



*Le 1<sup>er</sup> décembre 2007*

*Laval, un hôpital ?*

*Mon cœur étant affligé de fibrillations auriculaires, je fus admis d'urgence à votre centre hospitalier, et me suis retrouvé, en l'espace de quelques minutes, sur une civière, branché à un ou deux solutés. On m'a bombardé de questions sur mes antécédents de santé, mes habitudes alimentaires et sociales, etc. On m'a traité comme le patient le plus important de tous. Durant mon séjour, je me suis senti comme un membre de la famille. Un « bonjour » et un sourire à chaque arrivée soit du médecin, des médecins en résidence, du personnel infirmier, des préposés aux malades et aussi des préposés à l'entretien. Comme c'était mon premier internement en milieu hospitalier depuis ma tendre enfance, je fus très impressionné par la valeur de ces bonnes gens. Je les appelle les (RED) (Respect – Empressement – Dévouement). De plus, les mesures d'hygiène sont respectées à la lettre. Revenu chez moi, et en bonne forme, mon vocabulaire s'est enrichi des mots suivants : salle d'hop, pré-op, post-op, coronaro, inr, bolus, etc.*

*J'aimerais par la présente saluer chacune et chacun des intervenants avec qui les liens tissés me sont très précieux. Faute d'espace, voici en bref leurs initiales : A-B-C-D-E-F-G-H-I-J-K-L-M-N-O-P-Q-*

R-S-T-U-V-W-X-Y- (pas trop sûr pour le « Z »), espérant que chacun et chacune se reconnaîtra. Laval... c'est beaucoup plus qu'un hôpital!

Merci à vous tous et toutes.

Gilles Bilodeau



Québec, le 26 novembre 2007

D<sup>r</sup> Jean Deslauriers,

Il y aura un an que vous m'aurez enlevé un lobe du poumon droit pour me permettre de combattre un cancer du poumon. Votre expertise et votre compétence ont fait en sorte que depuis lors je mène une vie toute neuve et remplie de découvertes exceptionnelles, ce à chaque aube alors que le soleil s'étire dans l'horizon de mon fleuve. Vous m'aviez sagement conseillé de consulter un oncologue en complément de votre intervention. Cette pertinente recommandation s'est concrétisée et depuis mai dernier tous les traitements jugés nécessaires ont été complétés. Si je me fie au rythme des visites de contrôle à faire en oncologie j'ai, me semble-t-il, des motifs encourageants de sortir à nouveau la table à projets pour y concrétiser les rêves les plus optimistes.

Grâce à vous, je me permets maintenant de réaliser, à chaque jour, un programme intensif d'activités physiques et d'activités utiles à mon entourage. J'ai retrouvé en même temps l'éducateur physique que je suis avec une forme qui me surprend même. Il me fallait, à nouveau, vous souligner votre unique contribution à ma vie nouvelle et remplie d'une qualité que je n'avais pas connue depuis fort longtemps.

Certes je voudrais être plus habile pour vous exprimer ma très vive gratitude. Vous me permettez un seul mot qui cependant origine sincèrement du profond de mon cœur : MERCI!

Veuillez accepter, D<sup>r</sup> Deslauriers, l'expression de mes distingués sentiments.

Gaétan Ste-Marie



Le 24 novembre 2007

Au Dr De Larochellière et à son équipe,

À la fin du mois d'août dernier, notre père, Victor Bélanger, a reçu des soins à l'Hôpital Laval. Le docteur De Larochellière lui a dilaté deux artères bloquées à 90 % avec succès. Depuis ce temps, il se porte comme un charme malgré ses presque 92 ans. Il a pu assister au lancement de son troisième livre!

Nous avons eu la satisfaction de constater que « les hôpitaux dont parlent les médias » et le « vrai hôpital » avec ses médecins et son personnel sont deux entités différentes. Notre père s'est trouvé bien reçu, considéré et surtout bien soigné. Vous offrez des soins personnalisés et de qualité. Vous avez été très attentifs aux besoins de notre père malgré son grand âge. Tous les membres de la famille qui ont accompagné notre père ont aussi reçu un accueil et une considération exemplaires.

*Nous tenons à vous remercier pour l'accueil que vous lui avez réservé et les bons soins que vous lui avez prodigués.*

*Je vous transmets la reconnaissance de son épouse et de ses quatorze enfants. Des remerciements sincères de la part de notre père et de toute la famille, de même que nos meilleurs vœux du temps des Fêtes.*

*France Bélanger, fille de Victor Bélanger*



*Le 11 novembre 2007*

*Aux bénévoles de l'Hôtellerie,*

*Un petit mot pour vous dire à quel point nous avons apprécié votre accueil lors de l'hospitalisation de mon père. Un merci tout particulier à madame Solange Turbide pour sa grande gentillesse, pour sa disponibilité et pour nous avoir accueillis comme si nous étions de la famille. J'ai rencontré Solange il y a plusieurs années, alors qu'elle résidait en Nouvelle-Écosse – en fait, elle était l'enseignante de 2<sup>e</sup> année de mon fils –, mais j'étais bien loin de me douter que c'est elle qui nous accueillerait! Nous avons été vraiment impressionnés par la qualité des services offerts et par la propreté des lieux. Toutefois, ce qui rend votre hôtellerie encore plus spéciale, c'est le sourire réconfortant et le dévouement de vos bénévoles à qui nous désirons dire merci.*

*Marie-Claude Rioux*




*St-Athanase, le 10 octobre 2007*

*Merci mille fois à tout le personnel, de l'urgence jusqu'au 4<sup>e</sup> étage, d'avoir sauvé mon cœur. Je souhaite que tous ceux qui se sont occupés de moi durant mon séjour dans cet hôpital, sachent combien j'apprécie. En plus, j'aimerais souligner leur dévouement, leurs sourires et leur compréhension face à mon problème « d'hypersensibilité auditive ».*

*Merci du « fond du cœur »!*

*Pierre Roy*

*P.-S. – Une aire de détente vitrée ferait un grand bien aux patients ainsi qu'au personnel. J'y ai pensé et deux autres patients m'ont passé la même remarque.*



*St-Augustin, le 9 octobre 2007*

*Madame Johanne Joly*

*Coordonnatrice des laboratoires médicaux*

*Madame,*

---

*La présente est pour vous faire part d'un commentaire positif concernant madame France Desrosiers que j'ai eu la chance de rencontrer lors de mon dernier prélèvement de sang qui a eu lieu le vendredi 5 octobre dernier.*

*Dès mon arrivée, votre technicienne a su m'accueillir avec un beau sourire agréable. Elle a pris le temps de me parler quelques minutes, le temps pour moi d'oublier que je venais prendre des prises de sang. Elle a été d'une minutie exemplaire et d'une gentillesse incroyable. Comme vous n'avez pas l'occasion d'être sur place pour constater que votre employée est vraiment une personne modèle, c'est la raison pour laquelle je prends quelques minutes de votre temps pour vous en faire part.*

*Je tiens à la féliciter personnellement et surtout lui dire qu'avec un tel accueil, il est beaucoup plus facile pour les patients d'accepter une petite piqûre. Merci pour tout et continuez d'être aussi attentionnée.*

*Johanne Lemieux*



*Trois-Rivières, le 26 septembre 2007*

*Madame Christine Laurent, Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services*

***Objet : Appréciation des soins reçus par monsieur Lucien Rood lors de son séjour à l'Hôpital Laval du 15 au 25 septembre 2007***

*Mon père, monsieur Lucien Rood, a dû séjourner quelques jours au centre hospitalier en rubrique en septembre dernier. Il fut admis à l'urgence (lit no 10) où il passa quelques jours pour examens et stabilisation de son état. Il a par la suite été transféré au cinquième étage (chambre 5189) pour une courte période et acheminé au septième étage (chambre 7161) pour hospitalisation et examens complémentaires. Selon ses explications, il reçut congé pour 16 h le 25 septembre 2007. À sa demande et selon ses explications et recommandation, je vous écris ces quelques mots pour vous signaler son appréciation face aux services et aux soins qu'il a reçus lors de ce séjour en vos murs.*

*Toujours en considération de son appréciation, il semble que les services étaient impeccables et que de toutes apparences les soins étaient appropriés. Outre la nourriture et sa présentation qui ne semblent pas de haute gastronomie, mon père a une grande appréciation pour ce malheureux séjour. Que ce soit à l'urgence, porte d'entrée des services en hospitalisation, son court séjour au cinquième ou lors de son hospitalisation au septième, il n'a que des propos élogieux et gratifiants pour le personnel et les pratiquants en cause.*

*En son nom et à ceux de la famille, Merci! Et oui, merci d'avoir apporté un peu d'humanisme dans le traitement de cette personne âgée qui a atteint ses 82 ans lors de cette visite improvisée. Vous savez, je peux comprendre et applaudir la démarche d'appréciation de mon père puisque moi et ma conjointe avons déjà vécu de véritables sagas dans un établissement hospitalier de Trois-Rivières, alors que dans un des deux dossiers la protectrice des usagers, qui s'était déplacée personnellement pour nous rencontrer, avait émis 12 recommandations et 18 sous-recommandations, l'autre dossier faisant toujours l'objet d'une enquête.*

*Donc la qualité des services nous l'apprécions. Et c'est pourquoi nous nous joignons à mon père pour féliciter votre établissement et le personnel impliqué dans cette réussite. **BRAVO** au personnel et aux médecins qui se retrouvent dans le feu de l'action. Mon père et moi souhaitons, de plus, que*

---

*le personnel en cause puisse prendre connaissance de ce document et réaliser que l'appréciation est un excellent point de motivation et un salaire psychologique bien mérité dans les circonstances.*

*Je dois admettre que ma conjointe et moi, qui sommes natifs de la ville de Québec, sommes quelque peu jaloux de la qualité des services de santé dont mes parents bénéficient à Québec. Une copie de cette lettre sera envoyée à monsieur Philippe Couillard, ministre de la Santé et des Services sociaux, et au D<sup>r</sup> André Garon, directeur de la qualité au ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.*

*Il ne faudrait pas oublier de signaler le professionnalisme de votre secrétaire, madame Hélène Vachon, laquelle a su répondre avec diligence et vigilance à mes attentes.*

*Permettez-moi en terminant de vous souhaiter une bonne santé et une très belle journée!*

*Yvon Rood pour M. Lucien Rood*



*Jonquière, le 18 septembre 2007*

*Ma conjointe et moi avons grandement apprécié les bons soins que toute l'équipe médicale a apportés à notre belle Laurence lors de sa chirurgie cardiaque et nous voulons vous dire un gros merci. C'est rassurant de voir tout votre dévouement dans un système de santé aussi complexe. Un merci tout spécial au Dr Perron qui a pratiqué l'opération. Il n'y a pas de mots pour lui exprimer toute notre gratitude.*

*Merci beaucoup!*

*André Bastien et Johanne Matte*



*Montréal, septembre 2007*

*À l'équipe exceptionnelle des soins intensifs cardiaques,*

*Nous vous remercions pour l'attention et la dévotion que vous avez démontrées envers John Ciaccia et moi. Votre sensibilité et votre professionnalisme sont hors pair et ont contribué largement au rétablissement de John. Quelle délicate attention! Merci!*

*Paula Pediculli et John Ciaccia*



*Saint-Denis, automne 2007*

*Un gros merci au D<sup>r</sup> Perron pour le beau travail effectué et aussi à tout le personnel des soins infirmiers (soins intensifs) pour leur beau travail à l'égard de notre garçon Jérémie Charest.*

*Claude, Thérèse et la famille*

*Lac Delage, le 14 août 2007*

*Docteur Daniel Doyle*

*Chirurgien cardiaque*

*Docteur,*

*La présente fait suite à mon hospitalisation et mon opération lors de laquelle vous avez su me prodiguer les meilleurs soins qu'il soit. Il n'y a pas de mots assez grands pour vous exprimer ma gratitude envers vous. Vous m'avez redonné la joie de vivre et ce prolongement de vie est uniquement grâce à vous. J'exprime de la joie et du bonheur de vous avoir connu et j'estime être très privilégié de vous avoir eu sur mon chemin.*

*Je profite aussi de cette occasion pour remercier votre personnel de la santé que j'ai pu côtoyer durant mon séjour. Il a été pour moi d'un grand réconfort. Notre système de santé peut sembler chaotique pour quelques-uns, mais je vous conjure de croire qu'il a été exceptionnel pour moi. Vous et votre équipe êtes la cause de ce succès!*

*Il me fait donc plaisir de vous remercier à ma façon en joignant un chèque pour la Fondation de l'hôpital, lequel j'ose espérer sera utilisé dans votre département. En vous remerciant encore une fois pour tout, mais surtout un second souffle à la vie!*

*Recevez, Docteur Doyle, mes salutations les plus sincères.*

*André Clément*

*St-Jean-de-Brébeuf, le 3 août 2007*

*À la direction de l'Hôpital Laval,*

*J'ai été hospitalisée chez vous en janvier 2007 pendant douze jours au 5<sup>e</sup> étage, sous les soins du D<sup>r</sup> Corriveau qui a pris sa retraite. Je vous avais écrit pour que vous félicitez le personnel compétent qui m'avait soignée à cette époque. J'ai même répondu à votre questionnaire que j'avais reçu à la maison. Dans ma première lettre, je vous faisais part de ma chance d'avoir rencontré dame Michelle Martineau de la Clinique MPOC. Je ne sais ce que je serais devenue sans son aide. Elle a été et demeure mon « ange gardien »! Que de patience elle a eue! Je refusais ma maladie, mais grâce à sa compétence, ses connaissances, sa gentillesse, son sourire...J'étais tellement dépassée, je ne comprenais pas. Pourquoi moi? J'étais à ma retraite, c'était merveilleux, et puis...Mais dame Michelle Martineau était là. J'appelais chez vous et pas une seule fois elle ne m'a fait défaut. Faut le faire! J'ai beau avoir un baccalauréat, entre autres, comme bagage, j'étais sans force, sans énergie. Je me disais « Fini le vélo, fini les marches avec Sammy (mon gros Golden) sur le bord de l'étang, fini mes fleurs (à cause des allergies), moi qui avais gagné le concours Maison fleurie, etc. » Mon dossier a été transféré à la Clinique MPOC et dame Michelle Martineau m'a présenté la responsable en inhalothérapie, dame Nicole Lemieux. Son calme, sa gentillesse, son écoute, c'est vraiment quelqu'un! Et puis il y a eu le D<sup>r</sup> Yves Lacasse : son assurance et sa façon de me faire*

*confiance ont fait qu'aujourd'hui ça va beaucoup mieux! Il y a eu aussi dame Céline Baillargeon, inhalothérapeute. Je ne réussissais pas à passer mon test, mais elle a insisté avec son beau sourire et après plusieurs essais, j'ai réussi! Dame Martineau doit me donner la date de mon rendez-vous pour un taco chez vous en octobre et je revois le D<sup>r</sup> Lacasse en novembre 2007.*

*Je vous envoie ce témoignage par courrier recommandé, afin d'être bien certaine qu'il va se rendre à votre intention et que vous le ferez parvenir aux gens concernés. Ils font un excellent travail, c'est toute une équipe! J'avais un blocage, car j'écoutais, j'entendais, mais je ne comprenais pas. J'avais besoin d'aide et ils étaient là. Votre hôpital mérite sa réputation. Il est SUPER, vos soins sont adéquats et excellents. Votre personnel est magnifique et il est très important pour moi que vous sachiez à quel point ces gens compétents ont été merveilleux avec moi!*

*Merci et bravo!*

*Aline Jalbert*



*Le 28 juillet 2007*

*Chers amis,*

*Médecins, infirmières, préposés, ergothérapeutes, physiothérapeutes, nutritionnistes, pharmaciens, secrétaires, téléphonistes, techniciens et employés de la cuisine, du secteur des finances et de l'audiovisuel...*

*Vous avez bien voulu m'accepter en stage dans votre hôpital et je vous en remercie. Ce passage dans votre « maison » sera important pour mon avenir professionnel et les activités auxquelles vous m'avez associée m'ont vraiment permis de consolider mes connaissances. Je tiens donc à vous exprimer toute ma reconnaissance puisque vous n'avez jamais hésité à vous rendre disponibles tout au long de ces deux années passées à vos côtés. J'ai énormément de gratitude envers vous, vous qui m'avez transmis toutes les connaissances nécessaires à la réalisation de mes travaux et qui m'avez fait découvrir vos coutumes. Les années 2005 à 2007 me laissent beaucoup plus que de bons souvenirs. Je garderai toujours en mémoire nos divers échanges tant au niveau professionnel que personnel. Je vous adresse à tous et toutes mes meilleurs vœux de bonheur, personnel et familial, et aussi de réussite professionnelle. Je n'oublierai pas votre geste de générosité et j'espère avoir le plaisir de vous rencontrer de nouveau prochainement.*

*Veillez agréer, chers amis, l'expression de mes sentiments les plus distingués.*

*Paula A. Ugalde*



*Québec, le 18 juillet 2007*

*Je suis très émue et sensible aujourd'hui au lendemain de l'opération de mon père, monsieur Bertrand St-Amand, 89 ans, le courageux qui a subi quatre pontages. Je tiens personnellement à remercier D<sup>r</sup> Voisine et son équipe, ainsi que tout le personnel aux soins intensifs qui a prodigué les bons soins à mon père.*

*Je vous trouve tous et toutes formidables. Je suis très touchée. Continuez votre beau travail!*



Francine St-Amand

---

Québec, le 16 juillet 2007

Monsieur le Directeur général,

À la fin de juin dernier, j'ai été atteint d'une cellulite à la jambe gauche. Je me suis présenté au Service de l'urgence de votre hôpital. Par la suite, j'ai utilisé vos services pendant trois jours consécutifs, car je devais recevoir un antibiotique par voie intraveineuse en plus d'avoir une échographie de la jambe. Je voudrais, par la présente, vous indiquer toute ma satisfaction pour les soins reçus. Tant les médecins, les infirmières et infirmiers ainsi que les préposés à l'accueil ont été d'une courtoisie et ont fait preuve d'un professionnalisme impressionnant.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Directeur général, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Denys Jean

---

Québec, le 23 juin 2007

**Objet : Excellence de l'accompagnement**

Monsieur le Directeur général,

Le 4 juin dernier, je suis entré à votre hôpital en urgence pour y ressortir le 19 plus vivant que jamais, avec cinq pontages coronariens en plus.

Ayant passé une partie de ma vie professionnelle à faire de la formation en service social, entre autres sur l'importance d'une approche humaine, j'ai été agréablement surpris de la **qualité exceptionnelle** de l'accompagnement offert non seulement au patient, mais aussi à sa famille. Que ce soit les professionnels qui m'ont opéré, les D<sup>rs</sup> Richard Baillot et Sophie St-Onge ainsi que leur équipe, que ce soit le personnel infirmier, les techniciens ou le personnel de soutien, tous l'ont fait dans le plus grand respect, s'efforçant de rendre notre séjour supportable dans ces moments difficiles. Non seulement ils ont accompli leurs tâches de façon professionnelle, mais ils y ont ajouté leur humour et leur compassion. J'en donne pour exemple le fait de se faire souhaiter, le 17 juin, « Bonne fête des Pères! » par toutes les personnes la première fois qu'elles entraient dans la chambre. Ce sont tous de petits détails qui ont une importance pour les malades et leur famille et qui font de l'Hôpital Laval un lieu d'excellence pour la qualité de ses soins.

Un survivant de plus à ajouter à la longue liste des personnes toujours vivantes grâce aux équipes de votre hôpital.

Merci, merci et merci...!

René Rochefort

---

*Cap-Rouge, le 10 juin 2007*

*Monsieur le Directeur général,*

*La présente est pour vous faire part de ma très grande satisfaction pour la qualité exemplaire du personnel et des soins qui m'ont été prodigués durant mon séjour à l'Hôpital Laval, du 20 mai au 5 juin 2007.*

*J'ai été hospitalisé pour une pancréatite sévère, une maladie en soi dangereuse pour la vie. Le personnel de toutes les catégories, infirmières et infirmiers, technologues, externes et médecins n'ont pas lésiné sur les moyens à prendre pour me sortir de ce mauvais pas. Je me souviendrai toujours de leur professionnalisme, de leur courtoisie, de leur patience et de leur promptitude à répondre à mes questions incessantes. Je me sentais entre bonnes mains et en sécurité.*

*Ne pouvant me souvenir du nom de tous, j'apprécierais que vous remerciez du fond du cœur de ma part le personnel du septième étage du bloc central ainsi que les docteurs Chouinard, Kirouac, Rabi, Latour (externe) et Laporte (externe) qui ont suivi pas à pas l'évolution de mon état. Et un suivi minutieux continue même après mon congé. L'Hôpital Laval se distingue définitivement parmi les autres.*

*Je vous prie d'agréer, monsieur le Directeur général, l'expression de mes sentiments distingués.*

*Jean Ouellet*



*L'Ancienne-Lorette, le 2 mai 2007*

*Monsieur Martin Lord*

*Directeur des services hospitaliers et ambulatoires*

*Objet : Service régional de soins respiratoires à domicile*

*Monsieur,*

*En tant que bénéficiaire du soutien extraordinaire que procure le Service régional de soins respiratoires à domicile, je tiens à manifester ma reconnaissance à l'égard de ceux et celles qui garantissent l'excellence du service en question.*

*Je connais plus particulièrement madame Hélène Beaulieu dont je ne peux que louer la gentillesse, le dévouement et le grand professionnalisme. J'ai eu aussi quelques contacts avec le docteur Jacques Laforge, avec messieurs Jean Bernier et Louis Gauthier, mesdames Francine Côté et Andrée Laliberté. Chaque fois, la qualité du service offert a été des plus remarquables. Outre l'aide matérielle offerte (entretien des appareils, fournitures diverses, suivi médical, etc.), vous contribuez à créer chez les usagers un sentiment de sécurité qui n'a pas de prix et qui leur donne l'assurance de ne pas être abandonnés à l'heure où la qualité du système de santé québécois est si souvent remise en question.*

*Plusieurs éléments du Service régional des soins respiratoires permettent l'établissement du climat de sécurité si nécessaire aux personnes atteintes de problèmes respiratoires. Signalons, entre autres, le fait de pouvoir en tout temps parler à une « vraie » personne et non pas à une boîte vocale;*

*le fait d'être confié aux bons soins d'une personne, toujours la même; le fait de savoir que l'on peut compter sur le Service pour l'entretien ou l'obtention d'un « appareillage » adéquat.*

*Vous aurez compris sans doute que je vous suis très reconnaissante de vos bons soins et que je me dis votre très obligée.*

*Micheline Gauvin*

---

*Québec, mai 2007*

*Au personnel du 3<sup>e</sup> étage,*

*Un merci tout à fait spécial à tous ceux et celles qui ont prodigué tant de bons soins à mon frère Albert Bernier. Vous avez été formidables à son endroit. Vous avez tout fait pour le sauver, mais le Seigneur en a décidé autrement. Je remercie aussi monsieur Jean-Marc Fournier pour ses bonnes paroles d'encouragement à son égard. Merci pour tout!*

*Édith Bernier*

---

*Québec, le 18 avril 2007*

*À tout le personnel,*

*Au nom de la famille Savard, je viens vous dire MERCI pour votre soutien tout au long de la maladie de notre sœur Ginette, décédée le 5 avril 2007. Nous avons été touchés par votre sensibilité durant les douleurs et la détresse qu'elle a ressenties.*

*Merci de tout cœur. Thérèse Savard*

---

*Québec, le 12 avril 2007*

*À tout le personnel du secteur de l'oncologie,*

*Je termine aujourd'hui mes traitements et je ne souhaitais pas quitter sans souligner la qualité de l'accueil dont chacune et chacun d'entre vous avez fait preuve, et ce, à tous les niveaux. J'ai particulièrement remarqué la compréhension que vous avez exprimée par la chaleur de vos sourires, votre préoccupation à offrir un service de premier plan et une compassion qui s'exprimait avec délicatesse.*

*Vous comprendrez que je voudrais exprimer mes remerciements de façon nominative, mais je crains de faire des oublis. Toutefois, je me permets de souligner de façon particulière votre collègue, madame Lynda Fradette, qui m'a permis de cheminer avec optimisme dans le processus que je viens de franchir. Il est de notoriété qu'un malade ne souhaite pas dire, même à celles et ceux qui l'ont bien traité, « Au revoir ». Dans votre cas, je me permets de le dire en espérant que ce soit pour venir cordialement vous saluer plutôt que de recevoir encore vos bons soins. Un million de mercis!*

*Gaétan Ste-Marie*

*Québec, le 11 avril 2007*

*Madame, Monsieur,*

*Le 26 mars dernier, je me rendais à l'Urgence de votre hôpital pour y être reçue de façon exceptionnelle par le docteur Marois et son équipe. J'y ai trouvé le réconfort, l'attention et le dévouement de tout le personnel malgré une Urgence bondée. On m'a hospitalisée le soir même à la chambre 7128. Les médecins, le personnel infirmier, les préposés, tout ce monde ont été très professionnels. Et que dire de la nourriture? Tout était bon et chaud. Une responsable venait chercher nos commentaires après le dîner, un vrai service d'hôtel! Dans votre hôpital, le « H » ne veut pas seulement dire hôpital, mais aussi « humain ».*

*Félicitations et un merci sincère au personnel du 7<sup>e</sup> étage.*

*Nicole Chevrette Lavoie*

---

*St-Ferdinand, avril 2007*

*Au personnel du secteur oncologie*

*Cliniques spécialisées de pneumologie,*

*François Olivier est décédé le 5 avril 2007. Vous aviez constaté à quel point il lui était difficile de poursuivre ses traitements de chimio. Il s'est envolé et transformé entre le 3 avril, date de son entrée à l'Hôpital Laval pour un infarctus, et le 5 avril à 5 h 40, heure de son décès. Ses dernières heures furent très difficiles, aucun médicament ne semblait calmer son anxiété. Le jeudi matin, nous avons eu le cadeau de voir arriver son oncologue, D<sup>re</sup> Lise Tremblay. Un merci particulier à celle-ci qui nous a aidés dans les derniers moments particulièrement difficiles. Un petit mot également pour remercier monsieur Patrick Carreau de son intégrité et son humanisme. Je n'oublie pas Lynda qui nous a ramassés lorsque nous étions en miettes.*

*En hommage à votre générosité, quelques mots : quand nous entrons au département d'oncologie, la peur et l'insécurité nous habitent. Vos sourires, votre accueil, votre écoute et votre chaleur humaine nous sécurisent et nous amènent à commencer à penser que c'est possible. Par la suite, nous n'avons pas le goût de venir recevoir le traitement, mais nous sommes contents de vous retrouver. Vous devenez pour nous une famille qui accompagne nos états d'âme.*


*Vous faites un travail extraordinaire et vous êtes des êtres merveilleux. François Olivier et moi-même vous aimions beaucoup. Poursuivez votre beau travail et prenez soin de vous, car la vie peut nous quitter si rapidement. Je salue votre travail et votre beauté humaine! Je vous remercie toutes et tous, en mon nom personnel et au nom de François Olivier.*

*De celle que vous nommiez Madame Olivier,*

*Francyne Daigle*

---

---



Bishopton, avril 2007

Aux infirmières du 5<sup>e</sup> PC,

*Vous êtes vraiment des « pros »! Au début ou à la fin de votre journée, le sourire est toujours là. On n'a pas l'impression de vous déranger, peu importe la demande. Dévouées, souriantes, toujours prêtes à nous aider. Si le système de santé est malade au Québec, gardez la tête bien haute, vous n'en êtes pas la cause!*

*Merci pour les bons soins et gardez ce sourire très important pour les malades. Merci, merci, merci!*

Yvan Bélisle



St-Augustin, mars 2007

À tout le personnel de l'oncologie ambulatoire,

*Mes enfants, Mélissa, Olivier, Karine et moi tenons à vous remercier très sincèrement. Depuis l'annonce dévastatrice du diagnostic le vendredi 18 février 2005 et le début des traitements de chimiothérapie le 24 février 2005, Robert et moi vous avons côtoyés pendant 24 mois. Sachez que malgré les circonstances tristes et douloureuses, chaque visite n'a jamais été un fardeau. Votre accueil chaleureux, votre écoute attentive et vos soins si professionnellement prodigués nous ont apporté beaucoup de réconfort. Sur le plan rationnel, je ne peux que constater à quel point nous avons été privilégiés d'avoir su tirer profit des deux années extraordinaires passées ensemble, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, d'avoir su profiter des bons moments avec nos enfants, nos familles et nos amis et d'avoir pu voyager. Finalement, Robert a été exaucé : il est resté à la maison jusqu'à la fin et n'a pas souffert. Sur le plan émotionnel, permettez-moi de passer. J'ai le cœur trop lourd.*

*Continuez votre excellent travail. Votre empathie est un baume sur les égratignures de la vie!*

Suzanne Romain



Québec, le 15 mars 2007

À tout le personnel de l'Hôpital Laval, et l'unité d'oncologie

*Me voici rendu à mon dernier cycle de traitements : 18 trous dans les bras, presque un parcours de golf! En parlant de golf, vous savez que ces traitements me permettront possiblement de jouer un peu au golf cette année. Je voulais vous dire toute ma gratitude, mais je me rends compte que je n'ai pas assez de mots. Les sentiments et tout ce que l'on ressent dans son cœur se traduisent souvent par MERCI. Un gros MERCI. Faible bien sûr comme vocabulaire, surtout si on veut dire que vos sourires ont fait de ces nombreux traitements des rendez-vous beaucoup plus agréables. Faible aussi comme vocabulaire surtout si on veut dire que vos traitements donnés avec tant de professionnalisme et de compétence ont prolongé tout simplement ma vie et c'est peu dire! Alors à*

*tous les médecins, infirmières à l'avant, infirmières de traitement, infirmières de pivot, réceptionnistes, pharmaciens et pharmaciennes, infirmières de recherche, préposés au matériel et au repas, j'espère que je n'en oublie pas, un gros Merci. Je sais que l'on aura l'occasion de se revoir, ce que l'on ne sait pas c'est « quand ».*

*Alors en attendant un gros merci et à plus tard, le plus tard possible! André Villeneuve*



*Loretteville, le 14 mars 2007*

*Note parfaite à l'Hôpital Laval!*

*La scène se déroule à l'aréna. Ils patinaient tous plus vite que moi! À un tel point qu'après 90 exténuantes et interminables minutes je quittais la patinoire, convaincu qu'un début d'infarctus se préparait. Tout geste ou effort me paraissait insurmontable. La douleur ne se dissipait pas. Une seule option me vint alors en tête : me diriger vers l'Urgence de l'Hôpital Laval. Une heure après avoir souillé les dalles de l'admission, je me retrouvais sous l'habile bistouri du docteur Éric Dumont. Quelle rapidité et quel professionnalisme de la part de toute son équipe! Tous les intervenants, de l'admission à ma journée de congé de l'hôpital, ont été d'un secours des plus précieux. Je veux prendre le temps de remercier de tout mon cœur rapiécé le docteur Éric Dumont, chirurgien cardiaque, Andrée Forget, infirmière aux soins progressifs, Agathe Tremblay, inhalothérapeute, les deux Nathalie, Mélanie, Marie-Claude, Alain, Sylvie, Jean et tous les autres. Étant donné que j'ai perdu une certaine notion du temps, j'ai oublié le nom des autres intervenants qui m'ont beaucoup aidé.*

*On a souvent la critique facile pour le système de santé au Québec. Un récent sondage plaçait l'Hôpital Laval au 54<sup>e</sup> rang sur l'ensemble des hôpitaux au Québec. Mais pour moi, après avoir requis des soins urgents (paralysie de Bell en 2003 et tout dernièrement un infarctus), je lui décerne une note parfaite de 10 sur 10. Le personnel hospitalier de tout niveau mérite une forte reconnaissance. Ils font un travail extraordinaire. Prenons-en soin. Félicitations.*

*L'Hôpital Laval m'a donné un second souffle de vie et cela n'a pas de prix. Merci!*

*Steve Décary (dit le hockeueur)*



*St-Jean-Chrysostome, le 10 mars 2007*

*Au personnel ambulancier,*

*Au personnel de l'Urgence de l'Hôtel-Dieu de Lévis,*

*Au personnel de l'Urgence de l'Hôpital Laval,*

*Au personnel des unités coronariennes de Lévis et de Laval*

*Pour qui contribue régulièrement à sauver une vie, le geste devient peut-être plus banal, le travail vous semble peut être comme un autre, normal. Pour qui vit cette expérience de voir des gens sauver sa vie, c'est un événement extrême et marquant.*

*Le mardi matin 27 février 2007, des ambulanciers au personnel infirmier et aux médecins, ce sont des anges qui se sont trouvés sur ma route. Parmi toutes ces images traumatisantes qui ont encore tendance à tourner en boucle dans ma tête, ce qui domine, ce qui éclipse la douleur et la peur, ce sont les mots et les regards qui permettent de garder confiance, ce sont les gestes précis et compétents. Par-dessus tout, je crois qu'il faut ajouter le mot « bienveillance » pour décrire les attitudes avec lesquelles vous m'avez traité. Je n'oublierai jamais cette dame, dans la salle de l'urgence à Lévis, dont je regrette de ne pas connaître le nom et qui est venue me dire, avec son regard bien planté dans mes yeux : « Bon...jour ». Je n'ai jamais pu lui répondre parce que j'ai éclaté en sanglots, sanglots mi-retenus, mi-échappés, d'homme qui ne pleure pas souvent. Je venais juste de découvrir un tout nouveau sens à ce terme. Si vous entendez quelqu'un vous dire ce mot, cela signifie aussi et peut-être d'abord que vous êtes en vie.*

*C'est donc une explosion de reconnaissance que je veux vous transmettre aujourd'hui, même si les mots seuls expriment à peine ce que je ressens pour vous tous. Chapeau!*

*Gérald Bolduc, Usager du 27 février 2007 au 1<sup>er</sup> mars 2007 à l'Hôpital Laval*

---

*Québec, le 9 mars 2007*

*Monsieur Claude Landry, 3<sup>e</sup> pavillon Central*

*Au nom de sœur Jeanne Gilbert et en mon nom personnel, je veux exprimer ma plus vive reconnaissance pour les soins prodigués entre le 25 février et le 6 mars 2007. Depuis l'accueil jusqu'à sa sortie, sœur Jeanne a été plus que bien entourée. Merci à toute votre équipe. En plus des soins physiques, il y a toute l'humanité qui les entoure. Merci aussi pour l'attention manifestée envers celles qui accompagnent. Pour avoir appelé quelques fois, je n'ai jamais été déçue, on répondait toujours à mes questions, on prenait le temps.*

*Félicitations à votre équipe, c'est important pour les malades et leur entourage.*

*Louise Dorion, A.M.J.*

*Supérieure*

---

Pour ajouter de la vie à vos années ou des années à votre vie, une solution à votre portée : le PPMC

*Qu'est-ce qui peut bien rendre le PPMC (Pavillon de prévention des maladies cardiaques) si attrayant pour ceux et celles qui considèrent que leur santé est ce qu'il y a de plus précieux et qui veulent se prendre en main pour mieux la conserver? Qu'est-ce qui peut bien motiver les gens à s'inscrire de plus en plus en grand nombre (près de 1500 en 2006) aux activités du PPMC et à y demeurer fidèles par la suite pendant des années, voire des décennies?*

*La réponse se trouve quelque part dans l'ensemble des services offerts par un personnel professionnel compétent et disponible, dans le mode d'organisation des services et dans l'engagement des usagers bénévoles intéressés au bon fonctionnement de leur organisation. On s'inscrit aux activités du PPMC principalement pour prévenir des maladies cardiaques dont c'est le but premier du centre, mais aussi pour recevoir des services de réadaptation à l'intention des*

*personnes atteintes de maladies cardiovasculaires, pulmonaires ou de diabète. On peut aussi s'inscrire par simple souci de conserver le plus longtemps possible sa forme de jeunesse ou pour atténuer les effets du vieillissement.*

*Pour les nouveaux usagers, la structure d'accueil est bien établie et l'information est adéquate et pertinente. Dès la première rencontre, on constate tout le sérieux de cette organisation et l'on perçoit la chance qui est la nôtre de vivre dans une région où de tels services sont disponibles. À l'exception de Montréal et de Québec, de tels services de soutien à la santé par l'exercice régulier et bien encadré ne sont pas disponibles de façon aussi complète dans les autres régions du Québec. En plus du conditionnement physique et d'un suivi individuel de la santé consigné dans un carnet santé, le PPMC offre des services spécialisés tels que des cours de gestion du stress, de cuisine santé, un programme de soutien à la perte de poids et un programme élaboré par la Fondation des maladies du cœur « La vie à cœur » à l'intention des personnes atteintes de problèmes cardiaques et à leur famille. Quand on pénètre dans l'enceinte du gymnase pour la première fois, on y voit bien tout ce qu'on s'attend à y trouver dans un centre de conditionnement physique, c.-à-d. des vélos stationnaires, des tapis roulants, des appareils de musculation, des espaces de jeu pour le ballon-volant, une piste pour la marche et pour le jogging, des tapis pour les exercices et une kyrielle d'objets divers pouvant servir aux exercices en groupe. Ça, c'est ce qui saute aux yeux! Mais comme dirait Saint-Exupéry, « l'essentiel est invisible pour les yeux » et l'essentiel, c'est tout le mode de fonctionnement et d'organisation de ce centre de prévention des maladies cardiaques. Au cœur de cette organisation, une équipe de professionnels en cardiologie, en pneumologie, en kinésiologie, en médecine, en éducation physique, en nutrition, en soins infirmiers, en services psychosociaux et en personnel de secrétariat. Ajoutons à cela, une équipe administrative (PPMC) et un comité consultatif des usagers (CCU) très motivés qui s'emploient à assurer le bon fonctionnement de l'organisme.*

*Pour les usagers fidèles aux activités du PPMC, les années de fréquentation s'accumulent aisément et l'on entend souvent de leur part de bons commentaires d'appréciation à l'endroit du déroulement des activités. Nous pouvons identifier plusieurs facteurs à l'origine de cette grande fidélité des usagers aux activités du PPMC : la qualité des services professionnels, la variété des activités physiques individuelles ou en groupe, la dimension sociale et le sentiment d'appartenance à un groupe (28 groupes). Et puis il y a aussi la détente par le jeu de ballon-volant où l'on remarque une grande fidélité chez les adeptes de ce sport. Aux activités du PPMC, on retrouve des usagers adultes de tous âges. Les usagers en situation de travail sont bien heureux de pouvoir compter sur un aménagement des horaires d'activités pouvant leur permettre de concilier travail-loisirs à différents moments de la journée. Pour les hommes et les femmes qui sont à la retraite et qui, parfois, doivent faire le deuil de leur environnement social lié à leur dernier emploi, quel endroit formidable pour se recréer un nouveau réseau social marqué par la détente et la joie de vivre. Au fil des ans, des liens se tissent entre les usagers fidèles pour ressembler à quelque chose comme à une grande famille. Et cette grande famille se réunit une fois par année pour fraterniser et aussi pour effectuer une levée de fonds qui sera réinvestie dans l'achat d'équipements ou de nouveaux appareils.*

*En terminant, les bienfaits de l'activité physique sur la santé ne sont plus à démontrer. Cependant, faire de l'activité physique dans le contexte bien particulier du PPMC, avec un bon encadrement et un bon suivi individuel, et où la dimension sociale des activités ajoute un élément stimulant, voilà toute la valeur et la nécessité d'une telle organisation pour augmenter notre qualité de vie et ajouter des années à notre vie.*



Claude Latraverse, Usager du PPMC, Février 2007

Victoriaville, le 26 février 2007

Merci au docteur Jean Deslauriers qui m'a opéré, faisant la preuve que lui aussi mérite un salaire de sportif de haut niveau : sauver des vies mérite bien des millions, merci de m'avoir redonné la mienne, en meilleur état! Merci au docteur Paula (du Chili); j'ai beaucoup aimé votre humanisme, votre contact facile et votre enthousiasme contagieux. Merci au docteur Fréchette, qui après une tentative infructueuse pour m'opérer n'a quand même pas lâché la serviette et m'a encouragé à continuer le combat. Merci à tout le personnel infirmier et auxiliaire du 6<sup>e</sup> étage; j'ai eu le plaisir de pouvoir tous vous connaître ou presque et je tiens à vous remercier de votre travail toujours fait avec le sourire et de vos paroles réconfortantes. Quand on est loin des siens et qu'en plus on perd son épouse pendant un parcours déjà difficile, on n'oublie jamais la chaleur humaine autour de soi. Un merci spécial à Tony pour ses encouragements et sa compréhension lors de la pause de mon drain. Merci aussi au personnel d'entretien, entre autres à une dame dont le nom m'échappe, mais qui faisait entrer le soleil dans mon cœur tous les jours! Merci à Patrick Carreau, travailleur social, pour tous les fax envoyés et reçus afin de trouver la meilleure place pour ma convalescence. Je suis complètement satisfait de vos efforts qui ont porté fruit, ma convalescence se déroulant parfaitement dans un endroit tout aussi parfait!

Je suis heureux de vous annoncer que je suis de retour à la maison. J'ai gardé votre numéro de téléphone et je communiquerai sûrement avec vous pour vous donner de mes nouvelles. Les funérailles de mon épouse auront lieu le samedi 10 mars à la chapelle du centre funéraire Grégoire & Desrochers de Victoriaville; merci à vous tous pour vos souhaits de sincères sympathies, ils ont réchauffé mon cœur en un moment tellement difficile. Ma famille m'entoure, je vous rassure, mais sans vous tous et vos bons soins je n'aurais pu revenir parmi eux.

Du fond de mon cœur merci, merci d'avoir fait de mon premier séjour à vie à l'hôpital quelque chose d'un peu moins douloureux grâce à vous tous!

Roland Boivin

Québec, le 19 février 2007

Monsieur Michel Delamarre, Directeur général

Jeudi dernier, j'ai dû être admis au Service de l'urgence de votre hôpital et je voudrais dire combien j'ai apprécié la réception par les différents membres du personnel de l'hôpital. Je voudrais mentionner spécialement ceux dont j'ai appris le nom : Marie-France, Valéry et Suzanne qui travaillaient au Service de l'urgence, les docteurs Marie Roy, Brulotte et Noël qui m'ont examiné et au Département de cardiologie les infirmières Christine, Marianne, Cynthia, Isabelle ainsi que le docteur De Larochellière. Je n'oublie surtout pas le docteur Molin du bloc opératoire qui m'a installé le stimulateur cardiaque ainsi que l'infirmière qui m'a préparé pour l'opération et dont je ne me rappelle malheureusement pas le nom.

*Je garde un très bon souvenir de ma visite et je tiens à les remercier de leur professionnalisme et surtout de leur gentillesse tous ceux qui m'ont soigné. Si ce n'est pas trop vous demander, j'aimerais bien que vous signifiiez à toutes ces personnes ma très grande gratitude.*

*Recevez, Monsieur le Directeur général, l'expression de mes sentiments les plus distingués.*

*Edward S.H. Bulman*

---

*Baie-Comeau, le 10 février 2007*

*À qui de droit,*

*Comme vous le savez, j'ai été hospitalisée à votre établissement voilà plus de cinq mois. Je suis arrivée chez vous de Baie-Comeau dans la nuit du 5 au 6 septembre 2006 en avion-ambulance. Le 6 septembre, j'ai reçu un stimulateur cardiaque. Dès le 7 au matin je revenais chez moi, plein d'énergie et en super forme. En toute sincérité, je peux affirmer que le peu de temps passé chez vous m'a convaincue que ceux et celles qui se sont occupés de moi l'on fait avec gentillesse et un professionnalisme remarquable. Grâce à vos bons soins, à 79 ans, je goûte à chaque instant de mes journées. Je marche tous les jours et fais des exercices en douceur. Toute ma vie, je vous en serai reconnaissante.*

*Soyez bénis.*

*Doris Sénéchal*

---

*Québec, le 7 février 2007*

*Par la présente je veux remercier tous ceux et celles qui ont participé au bien-être de mon épouse dans sa longue maladie. Madame Ginette Desjardins est décédée le 20 décembre 2006. Un merci spécial à madame Marie-Josée Lallemand et monsieur Benoît St-Pierre qui ont œuvré auprès d'elle pendant deux années.*

*Son époux et sa fille, Gilles et Nathalie Genest*

---

*Québec, le 4 février 2007*

*Docteur Jean Deslauriers, Hôpital Laval*

*Permettez-moi de vous présenter mes remerciements les plus profonds pour la haute performance de votre intervention à mon endroit, le 29 novembre dernier. Grâce à vous, ma qualité de vie est maintenant sans aucune comparaison avec la détresse sans issue dans laquelle je cheminais avant de vous retrouver sur ma route. J'ai largement bénéficié de votre grande compétence et jamais ne saurais trouver les mots appropriés et assez forts pour vous exprimer toute ma gratitude. Puis-je aussi me permettre de souligner le haut niveau de professionnalisme et les grandes qualités d'accueil et d'écoute de tout le personnel qui collabore avec vous. De façon particulière, je voudrais mentionner l'infirmière qui m'a préparé à l'intervention. Avec grande déférence elle a partagé ma*

*détresse d'alors et surtout m'a transmis la motivation pour accepter le défi que je croyais impossible à relever.*

*Je vous saurais gré de faire part à toute votre équipe de même qu'à celle de la salle d'opération de ma profonde reconnaissance. Soyez bien assuré que je me porterai ambassadeur sans réserve pour faire état, à chaque fois que je le pourrai, de la qualité de la prestation de services reçue de vous et de l'Hôpital Laval.*

*Veillez accepter, docteur Deslauriers, l'expression de mes distingués sentiments.*

*Gaétan Ste-Marie*



*Québec, le 4 février 2007*

*Monsieur Michel Delamarre Directeur général Hôpital Laval*

*Monsieur le directeur général,*

*Pour faire suite à la vôtre du 11 décembre dernier, je vous transmets le formulaire de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle hospitalisée. En sus de ce document, permettez-moi d'ajouter en commentaires, l'expression de ma très haute satisfaction en regard de la qualité des services qui m'ont été fournis, ce à tous les niveaux. Grâce au ciel, mon récent contact avec le milieu hospitalier était le premier en 68 ans.*

*Monsieur le directeur général, je dois vous faire partager toute mon appréciation et mon admiration à l'endroit de votre personnel et pour la haute performance quant à la prestation des services. En aucun temps je n'ai perçu être un bénéficiaire. Au contraire et avec grand respect, votre personnel, peu importe son niveau, m'a traité comme un humain en détresse, angoissé et surtout très malade. Sa compassion et sa sollicitude ont été remarquables. Et grâce à ses nombreuses interventions professionnelles, ma qualité de vie s'est améliorée de façon tout à fait exceptionnelle. Merci un million de fois.*

*Je me suis permis de préparer une petite note à l'intention du personnel du 4<sup>e</sup> et du 6<sup>e</sup> étage. J'apprécierais que vous portiez ma note à la connaissance de ce personnel. Enfin et sans flatterie, je vous signale estimer important de signaler au ministre de la Santé ce témoignage.*

*Je vous remercie de votre attention et vous prie d'accepter l'expression de mes distingués sentiments.*

*Gaétan Ste-Marie*

*c. c. M. Philippe Couillard*



*Baie-Comeau, le 26 janvier 2007*

*Bonjour,*

*Un très gros merci à toute l'équipe médicale qui m'a installé un stimulateur cardiaque et aussi à toutes les infirmières et préposés pour les très bons traitements que vous m'avez apportés lors de mon hospitalisation à votre hôpital. Merci et encore merci!*

*Bonne journée à tout le personnel!*

*Alice Chiasson*



*St-Émile, le 25 janvier 2007*

*Monsieur le directeur général,*

*Je m'appelle Jean-Louis Verret et je me suis présenté à votre hôpital le 22 janvier pour des examens au tapis roulant et un électro. J'ai été épaté de l'accueil reçu de la dame et du monsieur qui m'ont fait passer l'examen. Quant au D<sup>r</sup> De Larochellière, il est très gentil, aimable, drôle et souriant. On se sent comme si c'était notre famille qui nous soignait. Vous pouvez les féliciter de ma part et vous pouvez les féliciter de votre part.*

*Félicitations pour votre très gentil personnel et merci pour les bons soins!*

*Jean-Louis Verret*



*L'Ancienne-Lorette, le 17 janvier 2007*

*Au docteur Marcel Gilbert et à toute l'équipe responsable de la cardioversion,*

*Il y a une semaine, le 10 janvier, je subissais une cardioversion chez vous. J'étais un peu sceptique quant aux résultats anticipés. Mon arythmie décelée l'été dernier m'avait enlevé mon endurance à l'effort et je me croyais amoindrie pour l'avenir. Une tentative d'ablation d'un « flutter » auriculaire en novembre s'était avérée inutile et sans succès. Mais cette dernière intervention a été comme miraculeuse pour moi. L'électrocardiogramme qui a suivi le traitement démontrait déjà le succès et le lendemain je faisais du ski de fond sans problème (la piste no 13 du Camp Mercier), sans essoufflement, et je continue ainsi depuis. C'est tout simplement merveilleux!*

*Merci à vous tous,*

*Micheline Béland*



*Québec, le 4 janvier 2007*

*Monsieur Bernard Guérin, Chef du Service de réadaptation, Hôpital Laval*

*Merci et bravo pour la qualité et le professionnalisme de votre équipe de physiothérapie et d'ergothérapie. Ma conjointe, madame Anne Pinault, a été hospitalisée à l'Hôpital Laval le 2*

*novembre dernier à la suite d'un troisième AVC en huit mois et alors qu'elle recevait des traitements pour le cancer. Dès la semaine suivante, on l'a amenée en physiothérapie en civière et vos services ont commencé leur travail. Le 18 décembre elle est entrée à François-Charron et le 22 elle est rentrée à la maison! Ce matin elle passe encore deux heures (orthophonie et physiothérapie) à François-Charron, comme elle l'a fait les 28 et 29 décembre. Elle devrait y passer une semaine complète la semaine prochaine avec retour à la maison tous les soirs. Elle fait beaucoup de progrès et est très courageuse, mais sans le travail effectué par vos professionnelles, cela aurait été impossible. Au moins à la maison, on peut se créer beaucoup de moments heureux.*

*Je vous souhaite à vous et à votre équipe une très heureuse année et longue vie et prospérité à votre service!*

*Jean D. Ménard*



---

## Année 2006

---

Québec, le 20 décembre 2006

*Je suis très heureux pour une troisième année consécutive d'ajouter mon pécule à la Fondation Hôpital Laval. C'est pour moi une dette de reconnaissance à l'égard de cette équipe merveilleuse que constitue son centre de cardiologie. Si ce n'eût été des soins attentifs et empathiques que m'a procurés tout son personnel hospitalier, que serais-je devenu ce 27 janvier 2004? Que dois-je ajouter pour la docteure Isabelle Kirouac? Sa présence à mon retour du bloc opératoire et sa clairvoyance lui ont permis de détecter très vite une hémorragie interne et d'ordonner mon retour à la salle d'opération au cours de cette journée inoubliable. Voilà donc un léger bilan de tous les actifs professionnels que constitue ce centre de cardiologie qui nous honore.*

*Il y a environ un mois, j'entrais à l'Hôpital par l'entrée principale et mon attention fut vite attirée. Permettez-moi de vous le raconter. J'ai vu un tableau qui mesurait environ deux mètres de longueur par un mètre de hauteur. À l'entête de ce tableau, j'ai vu l'inscription suivante : « Dons du cœur » et un cœur transpercé par une flèche. Je me suis posé bien des questions. Je m'avançai et y distinguai quelques centaines de noms, dont quelques-uns m'étaient familiers. Je me suis mis à réfléchir. Si nous pouvions réussir à sensibiliser plus de donateurs en les incitant à laisser parler leur cœur volontairement et en versant chaque année un montant selon leurs moyens entre 5 \$ et plus, imaginons-nous un seul instant quelle somme nous pourrions amasser parmi ces quelques milliers de patients qui ont reçu des soins au centre de cardiologie. Nous pourrions y voir apparaître tout simplement leurs noms sur ce tableau annuel à partir du 15 octobre jusqu'au 31 décembre de chaque année. Peut-être pourrions-nous y avoir entre 300 et 500 noms constituant ainsi une somme entre 30 000 \$ et 50 000 \$ ? Avez-vous pensé un instant, Monsieur le directeur général, combien vos maux de tête pourraient diminuer? Ces sommes versées, peu importe les montants minimes, constitueraient une bonne source de financement pour l'achat ciblé d'instrumentation dont tous les départements ont des besoins urgents et qui ne peuvent être comblés dans l'immédiat.*

*J'ai voulu vous faire part de ma vision, mais cette vision n'était que les élucubrations d'un rêve au cours d'une nuit de sommeil écourté. La semaine dernière, je recevais le Journal de la Fondation et j'y ai remarqué un feuillet incitant à faire un don. Je formule le vœu que cet appel soit entendu. Plus que jamais, nous devons être imaginatifs, inventifs et trouver toutes sortes de moyens pour susciter l'émulation, la fierté, la reconnaissance de tous ceux et celles qui doivent le maintien et l'amélioration de leur condition de vie à ce centre de cardiologie, de pneumologie et de chirurgie bariatrique.*

*Je vous remercie et vous assure de mon support continu.*

*Gaston Moreault*

---

St-Nicolas, le 19 décembre 2006

Direction générale, Hôpital Laval

---

*Merci à tous les médecins, infirmières et infirmiers, auxiliaires, pour leur dévouement lors des soins prodigués à mon conjoint, Jean-Guy Samson, décédé le 9 octobre dernier. Je souhaite que vous puissiez continuer à rendre les soins meilleurs et plus humains. Bien à vous, Françoise Samson*



*Québec, le 22 novembre 2006*

*Monsieur Michel Delamarre, Directeur général, Hôpital Laval*

*Monsieur Delamarre,*

*Mercredi dernier, j'ai eu un malaise dans la nuit et je me suis présenté à l'Urgence à 7 h 30. J'ai aussitôt été bien accueilli et en dedans de quelques heures je ne sais pas le nombre de médecins hommes ou femmes qui sont venus me questionner. Dans la même journée, j'ai passé un Taco, une résonance magnétique et un Doppler. Par précaution, les médecins m'ont gardé en observation pour la nuit et le lendemain on m'a libéré. Vers 6 h, on m'a apporté un cabaret et la nourriture était très bonne.*

*Je voudrais remercier les médecins hommes ou femmes, les infirmières et les préposés qui m'avez traité comme un client dans un grand hôtel!*

*Un patient reconnaissant,*

*Paul Bégin*



*Québec, le 31 octobre 2006*

**Les bénévoles sont très** enchantés de l'hommage organisé par une équipe du tonnerre, qui avait lieu jeudi dernier. L'accueil à la chapelle sous le thème de l'Halloween a questionné leur attente..., mais l'aumônier Jean-Marc Fournier a su créer une ambiance des plus originale! L'entrée dans la grande salle, sous une haie d'applaudissements par des membres de la direction et du personnel, a semé en chacun et chacune une bonne dose de fières émotions! La fête s'est déroulée dans un décor très enchanteur et même les cris des petites sorcières, au regard néfaste, sont venus charmer le cœur d'enfant de tous les bénévoles! Les chants, les discours, la remise des médailles et les remerciements, le tout bien agencé, ont su démontrer l'importance des gestes posés quotidiennement auprès des bénéficiaires de l'Hôpital Laval.

Que dire enfin de l'apothéose créée par l'aumônier Jean-Marc Fournier et les membres du comité organisateur qui, par leur sens inné de la délicatesse et de la créativité, dans une grande performance haute en couleur et en chansons, ont su présenter les services donnés par chacun et chacune avec chaque nom à l'appui! Tous les bénévoles sont plus qu'enchantés, ils sont émus!

OUI, la reconnaissance est au cœur de nous tous, sans exception, et nous remercions chaleureusement les membres de la direction, le comité organisateur de cette soirée, le chef cuisinier et ses collègues pour le délicieux repas et les membres de la Fondation pour l'excellent gâteau!

*Avec notre vive reconnaissance,*

*France Bédard, présidente de l'ABHL*

Québec, le 25 octobre 2006

À qui de droit,

*Eh bien oui, c'est encore moi, Sabine Gingras, et je veux vous raconter la suite de mon histoire chez vous! Je vous ai envoyé un témoignage le 26 septembre dernier, quelques jours avant mon opération, pour vous souligner à quel point l'équipe qui me suivait chez vous était extraordinaire. Maintenant que mon intervention est chose du passé, voici la suite et la fin de ma merveilleuse histoire...*

*Mon intervention chirurgicale a eu lieu le 3 octobre : lobectomie du poumon droit. Tout de suite au début, les infirmières du bloc opératoire ont été géniales. Pas stressantes pour deux cents, super sympathiques, je pourrais même dire que j'ai eu du fun avec elles avant que tout commence. À mon réveil, tout va bien. Mon chirurgien le docteur Jocelyn Grégoire est là, il me rassure, tout est positif. Parlons-en du docteur Grégoire ! Un magicien ! Au dire de tout mon entourage, j'ai la plus belle cicatrice en ville !!! Gentil, courtois, franc, rassurant, disponible, que demander de plus! Ah oui, le plus je l'ai eu en la personne du docteur Georges Rakovich: toujours de bonne humeur, souriant et surtout très rassurant. Je me considère extrêmement chanceuse qu'ils aient été à mes côtés pendant cette étape de ma vie et je veux les remercier du fond du cœur d'avoir si bien pris soin de moi et d'avoir fait un travail merveilleux. Le docteur Grégoire, il fait encore plus que « ce qu'il peut »! Les infirmières et l'infirmier du 6e étage maintenant : je ne pensais pas qu'il en existait encore comme celles et celui qui se sont occupés de moi. Je vous parle ici de la crème de la crème. Que ce soit Tony, Nadia, Nancy ou Émilie, j'ai vraiment été chanceuse. Tony, un vrai petit bijou sur deux pattes. Nadia, une perle. Nancy et sa stagiaire Émilie, deux trésors de patience! Et je ne peux passer sous silence le travail remarquable de Ginette, préposée aux bénéficiaires au 6<sup>e</sup> étage. Toujours là pour m'aider, même quand ça ne me le disait pas. Merci aussi à tous les préposés aux bénéficiaires pour les massages avant le dodo. Sachez que c'est vraiment apprécié! Terminons maintenant avec celle à qui j'ai décerné le titre « d'infirmière extraordinaire » : Franc Simard. Si elle n'avait pas été là, il aurait fallu l'inventer! Même après mon retour à la maison, elle est au bout du fil lorsque j'ai besoin d'elle. D'ailleurs, les deux infirmières de la Clinique de pneumologie, France Simard et Annie Roy, font un travail remarquable.*

*Merci du fond du cœur à tous et toutes pour avoir pris soin de moi. Trois semaines après mon opération, je pète le feu, je suis en super forme et surtout, je me sens merveilleusement bien. Au docteur Grégoire et à toute son équipe, BRAVO!!! Et à tous ceux et celles qui en ont contre le système de santé au Québec : vous n'allez pas à la bonne adresse...*

Sabine Gingras



Rimouski, le 3 octobre 2006

À l'équipe du 6<sup>e</sup> Central qui a pris soin de moi lors de mon séjour entre le 13 octobre et le 24 octobre 2005.

Anne-Marie, Nancy (brune), Ginette, Nadia, Régine, Denise, Marie-Ève (stagiaire), Yves, Madame Trudel, Suzanne, Gérard, Marie-Ève (blonde), Nancy (rousse), Nicolas, Marilynne, Valérie, Mylène, Rachel, Kim, Tomy, Nancy (blonde), et je m'excuse d'en oublier sans doute quelques-unes... Votre écoute, votre bonne humeur, vos petites attentions, votre souci du détail, du travail bien fait, votre dévouement envers tous les patients et envers vos collègues, auront inévitablement contribué à ce que mon expérience ici soit des plus positives! Merci pour tout! Martin Fillion



Beauport, le 28 septembre 2006

**Objet : Sincères remerciements**

Monsieur le directeur général,

Le 20 septembre 2006, je fus admise à votre centre hospitalier pour des pontages coronariens. Grâce à la qualité des cours préparatoires donnés par une équipe compétente et dévouée, l'acceptation de subir cette intervention m'a grandement aidée à accepter que celle-ci m'aiderait à atteindre une meilleure qualité de vie. Dès mon admission, les gens de garde au Centre de jour n'ont pas tardé à voir que mon état était sérieux et ont pris toutes les mesures nécessaires. Ceux-ci ont rapidement fait tout le travail préparatoire à l'entrée en salle d'opération.

Dès l'opération terminée, je fus conduite aux soins intensifs. Les intervenants ont vite réalisé que le Dr Daniel Doyle, ses adjoints et toute l'équipe de la salle d'opération venaient possiblement de me sauver la vie. J'en remercie le Seigneur d'avoir mis cet excellent chirurgien sur mon chemin cette journée-là. Lui et sa superbe équipe ont semble-t-il réussi à me redonner une qualité de vie qui était devenue presque inexistante depuis plusieurs mois.

Je puis affirmer avoir reçu les meilleurs traitements possibles dispensés par l'ensemble de votre personnel. Ce qui est le plus remarquable, monsieur le directeur général, c'est la façon ultra respectueuse et dévouée dont toute cette armée a pris soin de moi. À mentionner aussi, toute la diligence que ces gens ont eue envers ma famille. Je dois des remerciements particuliers aux équipes suivantes : équipe d'information préparatoire à l'intervention, équipe médicale préparatoire à l'intervention, équipe du bloc opératoire, équipe du département de chirurgie cardiaque du 3<sup>e</sup> Central vraiment super attentionnée et super dévouée sous la gouverne de monsieur Claude Landry, et finalement tous les préposés et tout le personnel de soutien pour toutes les autres tâches incluant la nourriture et l'entretien ménager.


Monsieur le directeur général, ces personnes ont vraiment la vocation de soigner les gens malades, peu importe les compressions que le système de santé impose. Sans cela, vous ne pourriez accomplir votre mission si importante dans notre système de santé ici au Québec. En mon nom personnel et au nom de mon époux monsieur Gilles Giroux et de notre famille entière, nous vous demandons de transmettre ces remerciements à tous ces gens qui ont facilité mon séjour chez vous de façon ultra remarquable par leur dévouement entier de grande qualité et le respect envers les personnes malades.

En terminant, merci à vous de voir à ce que votre institution garde ce niveau d'excellence pour continuer à si bien réaliser la mission qui vous est confiée.

Veillez agréer, Monsieur le directeur général, mes salutations les plus distinguées.

Mariette St-Pierre

---



Québec, le 26 septembre 2006

À qui de droit,

*Je suis en attente pour une chirurgie thoracique qui se fera dans les prochains jours je l'espère! Je veux absolument prendre 30 secondes pour vous écrire à quel point l'équipe du centre de pneumologie est EXTRAORDINAIRE, spécialement les infirmières France et Marie-Andrée, ainsi que mon chirurgien, le docteur Jocelyn Grégoire.*

*Le docteur Grégoire, avec sa gentillesse et sa franchise, est la plus belle chose qui me soit arrivée depuis plusieurs mois (et j'en ai vu des médecins ces derniers temps). Et que dire de France, quelle infirmière fantastique. WOW! Je lui décerne tout de suite le titre « d'infirmière extraordinaire »! Elle a pris le temps de me rassurer et m'a donné tous les outils nécessaires pour que mes enfants soient rassurés à propos de ma chirurgie. Merci mille fois!*

*Tous ont su me mettre en confiance. En fait, ce que je veux vous dire, à travers tous ceux qui sont « fâchés » contre le système de santé, c'est que moi je suis chanceuse de les avoir et que c'est une équipe du tonnerre!*

Sabine Gingras



Dégelis, septembre 2006

Aux médecins et infirmiers(ères) de l'Hôpital Laval,

*Au fil des jours, nous avons eu la chance de côtoyer des professionnels et une équipe exceptionnelle que nous admirons beaucoup pour ses belles qualités humaines. Un énorme merci pour les bons soins prodigués à notre mère.*

La famille de Jeanine Beaulieu



Rivière-du-Loup, le 5 septembre 2006

À qui de droit,

*J'ai été hospitalisée récemment à l'Hôpital Laval pour la sixième fois. Comme toujours, j'ai été très touchée par le dévouement et la compétence du personnel soignant. Je n'ai que des félicitations à faire à toutes ces personnes qui se dévouent auprès des malades inquiets et souffrants. Je les remercie de tout cœur et je leur souhaite longue vie dans le domaine de la santé. Il me fait plaisir d'offrir ce modeste don pour la recherche des maladies du cœur.*

Aurore Belzile



Candiac, août 2006

À vous tous, médecins, infirmières, aidants, etc.

**Merci,** je n'ai pas assez de mots pour vous exprimer toute la reconnaissance que j'ai envers vous pour tous les soins que j'ai reçus.

Yvon Gagnon

*P.-S. — Il paraît que je n'étais pas un cadeau... Mille excuses!*

---

Lotbinière, août 2006

*Merci pour les soins prodigués à notre père, J. Albert St-Hilaire, et pour la tolérance exprimée envers notre grande famille pendant son court séjour parmi vous!*

Famille St-Hilaire

---

Québec, août 2006

*Un gros merci pour les bons soins reçus à l'Hôpital Laval. À mes infirmières et infirmiers, à tous ceux qui m'ont aidée et ont pris soin de moi, l'équipe de jour et celle du soir, MERCI pour le bon travail!*

Madame Éva Gagnon

---

Montréal, le 31 août 2006

*Monsieur Michel Beauchamp, Directeur général, Fondation Hôpital Laval*

*Témoignage d'admiration Hôpital Laval – chirurgie cardiaque*

*Croyez-le ou non! En octobre 2002, l'Hôpital Laval me recevait « in extremis » suite à un infarctus majeur qui a nécessité l'implantation d'un cœur mécanique (Toratec) pour ma survie. Je venais d'avoir 65 ans et n'avais jamais été malade. Le 15 décembre 2002, ma vie était sauvée une deuxième fois par la greffe d'un cœur qui m'a permis de recouvrer la santé et une vie de famille et professionnelle normales.*

*Il n'y a pas de mots pour exprimer toute ma reconnaissance et celle de ma famille à toute l'équipe de l'Hôpital Laval.*

*Tous mes hommages!*

*Urgel Blais, C.G.A., Pl. Fin.*

*N.B. Cette photo a été prise le 31 décembre 2005 au Port de Montréal. J'ai dit à tous ceux qui m'entouraient « Je suis un greffé du cœur par l'Hôpital Laval »*

---

Québec, le 7 juillet 2006

*Le matin de Pâques 2006, j'ai fait la connaissance de l'Hôpital Laval par un transfert de l'Hôpital Saint-François d'Assise au moyen du transport adapté.*

*À l'urgence, qui était encombrée, j'ai reçu les soins appropriés à mon état et j'ai vite été transférée dans un lit à l'étage. Là, j'y ai découvert la connaissance de la science médicale et un dévouement*

*sans pareil. Le matin très tôt, on prenait nos coordonnées physiques et chacun faisait sa toilette. Si quelqu'un ne pouvait le faire seul, une préposée l'aidait et ça se faisait dans la bonne humeur. Les professionnels étaient très présents avec nous et chaque jour on nous informait des soins que nous allions recevoir. J'y suis restée une dizaine de jours. Puis, les soins se sont continués en cliniques externes. J'ai encore fait une découverte géniale : LE CENTRE DE SOINS DE JOUR DE L'HÔPITAL LAVAL! J'en fais maintenant partie puisque je m'y rends régulièrement. Je peux confirmer qu'en arrivant sur l'étage on se sent déjà chez soi. Étant attendue, l'attribution des chambres et des lits est déjà planifiée et tout le matériel est prêt. Et que dire du personnel! De l'accueil aux services, chacun nous appelle par notre nom et nous traite en véritable membre d'une famille. Depuis, la relation professionnelle se poursuit par téléphone pour les rendez-vous ou les conseils d'usage.*

*À vous qui avez demandé de répondre au questionnaire, je dois dire merci de me donner la chance de vous exprimer ma reconnaissance en vous disant que rien ne m'a encore déçue depuis que je bénéficie de vos services. Sincères félicitations pour un si haut degré de compétence.*

*Rachel Tailleux*



*Québec, le 5 septembre 2006*

*À toute l'équipe d'hémodynamie,*

*Tout s'est passé si vite le 7 juin dernier que je ne crois pas avoir remercié chacun de vous. Mille fois MERCI, de tout cœur, au personnel présent lors de l'angioplastie pratiquée par le D<sup>r</sup> Olivier Bertrand. Je n'ai de vous que le souvenir de vos voix, mais si vous saviez comme j'en avais besoin ce matin-là!*

*Dorothée Veilleux*

*P.-S. D<sup>r</sup> Bertrand, je ne fume plus depuis ce matin du 7 juin.*



*Québec, le 18 mai 2006*

*Monsieur Jean Bernier*

*Chef du Service régional de soins respiratoires*

*spécialisés à domicile*

*Monsieur,*

*Bien que mes enfants et moi soyons dans une période de deuil et de tristesse depuis la mort de mon épouse le 9 mai dernier, je ne pouvais m'empêcher de penser au magnifique travail que votre équipe de soins à domicile a fourni au cours des dernières années. Leur travail fût toujours impeccable et leurs conseils d'un précieux secours. Je souligne particulièrement le professionnalisme de mesdames Colette Leblanc, Francine Côté et Francine St-Pierre ainsi que plusieurs autres, tant à la réception téléphonique qu'à l'urgence.*

*Encore une fois, Monsieur, veuillez accepter mes remerciements et transmettre mon message de gratitude à tous les membres de votre service.*

Gérald Lebel et ses filles Johanne et Josée

Québec, le 28 avril 2006

*Eh oui, j'ai encore une fois été pensionnaire de votre hôpital pendant une huitaine de jours, du 19 au 26 avril. Je voudrais, par votre entremise, adresser mes remerciements les plus chaleureux et les plus sincères aux membres du personnel médical, infirmier, technique et de soutien qui se sont occupés de moi au cours de ce séjour bien involontaire à l'Hôpital Laval. Ces personnes œuvrent à l'Urgence, en médecine nucléaire, de même qu'au 4e Est du pavillon Central, là où j'ai séjourné le plus longtemps. Du côté des médecins, cardiologues et pneumologues ont eu à analyser mon cas et à tenter de diagnostiquer ce qui m'arrivait.*

*Encore une fois (car ce fut vrai de mes précédentes hospitalisations chez vous), j'éprouve pour tous ces gens une vive reconnaissance, une grande admiration et un très grand respect. Vive reconnaissance, car les soins et l'attention ont été constants et de qualité. Grande admiration, pour le dévouement à la tâche et le profond respect que votre personnel témoigne aux personnes malades et hospitalisées. Très grand respect, enfin, pour un travail bien fait jour après jour, sept jours par semaine, certes, mais qui demeure peut-être trop lourd, et où la pression est incessante malgré des ressources humaines qui sont loin d'être excédentaires. À nouveau, je veux féliciter ce personnel hospitalier animé d'une grande humanité et d'une authentique générosité, et lui exprimer mille mercis.*

*Je vous prie d'agréer l'expression de mes sentiments respectueux.*

Michel Héroux

Sainte-Foy, le 23 janvier 2006

*C'est avec un peu d'émotion et de grande satisfaction que je tiens à vous écrire quelques lignes pour témoigner de ma grande satisfaction pour tous les soins médicaux reçus à votre centre hospitalier, tout spécialement aux docteurs Robert De Larochellière et Denis Coulombe (4e étage Est), docteur Éric Charbonneau, chirurgien cardiaque (3<sup>e</sup> étage) et docteur Pascal Rochette (Urgence), qui m'ont toujours fourni des réponses très précises face à mes craintes ou inquiétudes. Il en est de même pour tout votre personnel infirmier qui a toujours accompli son travail d'une manière douce et professionnelle vis-à-vis de nos craintes ou petits problèmes. Le soir, la nuit, le jour, celles-ci (ceux-ci) sont toujours de bonne humeur et très serviables et comme vous le savez, si nous sommes hospitalisés, ce n'est pas toujours de gaieté de cœur et parfois l'humeur fait place à la frustration ou la tristesse ou l'angoisse et tout votre personnel l'a compris.*

*En terminant, je m'en voudrais de ne pas souligner le bon travail des préposés aux bénéficiaires ainsi qu'aux gens de l'entretien ménager où la propreté règne en roi. Tous les repas étaient excellents et à l'heure précise. Pour conclure, j'ai voulu sensibiliser les hautes instances dans la hiérarchie afin de souligner le dévouement de ces gens charmants qui travaillent dans l'ombre. Continuez à vous entourer de gens compétents qui font la renommée de votre centre hospitalier. L'Hôpital Laval sera toujours le leader dans la qualité des soins prodigués à Québec.*

*Merci d'avoir porté attention à cette lettre et bonne chance dans vos nouveaux défis.*

*Sincèrement,*

*Robert Hinds*



## Année 2005

Québec, le 21 décembre 2005

Grâce à toute l'équipe du Département de cardiologie, les docteurs Jean Perron, Métras et autres... j'ai pu survivre à deux interventions dans un court laps de temps de 24 heures. Encore une fois, mille mercis à toute l'équipe des soins, infirmiers et infirmières et à ceux et celles auxquels on ne pense pas souvent... le personnel de soutien... je vous en serai toujours reconnaissant.

Je ne peux oublier et je ne l'oublierai jamais pour le reste de ma vie, l'empathie, le réconfort, la rapide intervention de la docteure Isabelle Kirouac en ce début de soirée du 27 janvier 2004 après mon retour de la salle de réveil. La docteure Kirouac a contribué à me sauver la vie après le déclenchement d'une hémorragie intense, suite à mes cinq pontages. Isabelle, tu as conquis ma reconnaissance et il n'y a pas de mots aussi intenses pour te dire combien, au moyen de ma nouvelle plomberie cardiovasculaire... je t'en suis reconnaissant.

Je désire, par ce don, faire un appel pressant à tous ceux et celles qui ont reçu des soins à ce merveilleux centre de cardiologie qu'est celui de l'Hôpital Laval. Ce centre qui offre des soins ultraspécialisés en cardiologie, pneumologie et en chirurgie bariatrique, a énormément besoin d'instruments médicaux. Grâce à ses expertises et au moyen des nouvelles technologies de pointe, ce centre pourra fournir à ses spécialistes les possibilités d'un enseignement à la fine pointe à ses résidents, contribuant ainsi à maintenir sa réputation au Québec et au Canada auprès de nombreux spécialistes provenant d'Europe et des États-Unis.

À titre personnel, je veux continuer à exprimer toute ma gratitude à l'égard de la Fondation Hôpital Laval et à son Département de cardiologie et de médecine interne. Ce don ciblé devra être affecté à l'achat d'un premier lecteur « de glycémie continue » et d'un module pour ordinateur, et de « capteurs » pour les patients.

En terminant, encore une fois toute ma gratitude.

Gaston Moreault, pharmacien



Sainte-Foy, le 25 novembre 2005

Permettez-moi de prendre quelques instants, au nom de ma conjointe et en mon nom, pour remercier votre personnel du secteur de la cardiologie. Ma conjointe a dû séjourner plus d'un mois et subir une très délicate intervention. Je crois qu'elle a trouvé la force de passer à travers ces obstacles en raison de l'attention et du professionnalisme du personnel infirmier sur les étages 3 et 4 de même que les gens aux soins intensifs. L'écoute et le sens du dévouement des cardiologues et des chirurgiens ont été aussi fortement remarqués. Des remerciements spéciaux s'adressent au docteur Éric Charbonneau qui a préparé avec grand soin et pratiqué l'intervention. Nous vous prions de transmettre notre appréciation et notre gratitude à toutes ces personnes en leur mentionnant que nous leur en sommes très reconnaissants.

Sincèrement,

Michel Charland,

Conjoint de Marie-Claire Larchet

---

Sainte-Foy, le 18 octobre 2005

Aux Cliniques spécialisées de pneumologie (CSP)

Bonjour,

*En général, les gens écrivent pour se plaindre, mais rarement pour remercier ou féliciter. La présente est donc pour remercier les gens qui travaillent au 1240. Les remercier pour leur sourire, leur chaleur humaine, leur patience. J'ai passé une journée complète du côté « des soins » et j'ai vu à quel point infirmières, préposés et autres semblent aimer leur travail. Malgré l'achalandage très important, malgré la vitesse à laquelle elles doivent travailler, elles prennent le temps de s'occuper de leurs patients. C'est sûrement la même chose dans d'autres départements, mais je parle ici de ce que j'ai constaté dans ce service. J'y suis retournée en consultation quelques jours plus tard, il y avait encore autant de monde, mais le sourire était encore en vigueur. J'ai aussi vu à quel point les pneumologues sont débordés, mais quand j'ai rencontré la docteure Plante la première fois, celle-ci a pris le temps qu'il fallait pour m'expliquer la situation et je la remercie sincèrement de sa gentillesse.*

*Pour terminer, je veux aussi remercier les inhalothérapeutes qui sont venus heure après heure pour me faire les traitements. Même en pleine nuit à l'urgence, ils ont réussi à me faire rire. De toute façon, ce n'est pas un endroit pour dormir, l'urgence d'un hôpital!*

*CHAPEAU pour les soins hospitaliers à l'Hôpital Laval. On devrait faire un reportage là-dessus pour montrer que tout n'est pas si noir qu'on pense dans nos hôpitaux.*

Chrystine Barbeau

---

Loretteville, le 14 octobre 2005

Monsieur le directeur général,

*Je veux remercier tout le personnel de l'Hôpital Laval. Pendant mon séjour, je n'ai rencontré que des gens hyper intelligents, hyper compétents, des gens qui savaient prévoir les besoins d'une personne opérée. Leur tact, leur douceur, leur prévenance me redonnaient confiance et sécurité que j'avais perdues, dû à une santé momentanément déficiente. C'était un état de dépendance bien involontaire et désagréable d'où j'espérais émerger. Votre personnel hautement compétent a créé par leur délicatesse, leur attention, un climat propre à la guérison. J'étais dans un endroit privilégié et en situation exceptionnellement favorable.*

*Félicitations à tout le personnel, merci pour tous les soins reçus.*

*Agréé, Monsieur le directeur général, mes salutations.*

Jean-Charles Chouinard

---

Le 13 août 2005



*À tous les infirmiers, infirmières, préposés et préposées aux bénéficiaires du 7e étage*

*À chacun et chacune de vous,*

*Nous vous disons un MERCI, sincère et venant du fond de nos cœurs. Considérez ce merci formulé pour la belle équipe que vous composez, comme étant aussi un merci très personnel pour chacun, chacune. Durant le séjour de mon mari, nous avons goûté à la passion qui vous anime, celle de votre profession, celle du patient dont vous prenez soin. Au-delà de toutes les tâches que votre travail exige, nous avons partagé votre humour, été témoins de votre entraide et bénéficié de votre support. Que ce modeste présent soit signe de notre reconnaissance et j'oserais dire de l'affection que nous vous portons.*

*Bien chaleureusement,*

*Françoise Veillette et André Mignault*



*Saint-Georges, le 21 juin 2005*

*Madame, Monsieur,*

*Le 7 juin dernier, j'ai été victime d'un infarctus à mon domicile et j'ai dû être admis à l'urgence du Centre hospitalier Beauce-Etchemins (CHBE) de Saint-Georges-de-Beauce. Devant l'état de situation critique, les professionnels du CHBE vous ont interpellé afin qu'un transfert vers votre institution me soit accordé, ce à quoi vous avez immédiatement acquiescé. Dès mon arrivée, le personnel de garde a démontré un professionnalisme remarquable qui mérite d'être souligné. La rapidité décisionnelle, la qualité des interventions entreprises ainsi que le dévouement et l'hospitalité dont toute l'équipe a fait preuve soulèvent ma grande gratitude. Pour tous ces soins si généreusement accordés, je vous suis reconnaissant.*

*Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes plus sincères salutations.*

*Gaston Gauthier*



*Sainte-Foy, le 30 mai 2005*

*Monsieur le directeur général,*

*Je tiens à remercier et à féliciter le personnel de l'Hôpital Laval pour leur remarquable travail de réanimation pour ma sœur Lucie Laflamme, handicapée intellectuelle, et pour tous les soins et les examens qui lui ont été prodigués de manière très humaine. Un merci bien spécial à l'infirmière Marie Roy qui a réussi à extirper le morceau de viande qui était pris dans sa gorge.*

*J'apprécierais grandement que vous fassiez parvenir mes remerciements les plus sincères à toute l'équipe médicale qui était en fonction durant la soirée du 27 mai ainsi que la nuit et la matinée du 28 mai. Lucie est en pleine forme et elle est prête à retourner à ses activités. Je vous témoigne toute ma gratitude. Vous devez être fier de diriger une si bonne équipe.*

*Avec toute ma reconnaissance,  
Claire Laflamme*