



INSTITUT UNIVERSITAIRE  
DE CARDIOLOGIE  
ET DE PNEUMOLOGIE  
DE QUÉBEC

# *TÉMOIGNAGES DE GRATITUDE*

## *Recueil*



*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. Ces témoignages ont paru dans les éditions antérieures des bulletins internes L'Institut et L'Institut en bref de l'hôpital.*

*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.*

**Joël Clément**  
**Adjoint au directeur général**  
**Responsable des communications et des relations publiques**

**Mise à jour le : 27 septembre 2010**

## *Année 2010*

*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 attitré, 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 éprouvez 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) du 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 du 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 fils 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 7e 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 a 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 7e 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 transœsophagienne (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.*

*Veuillez agréer mes meilleures salutations.*

*Pierre H. Chandonnet*



Mai 2010

*À tout le personnel du département de gériatrie du 3e 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 3ème 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 débloquent 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 débloquent 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 kinésologue, 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*



*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, le 27 novembre 2009*



## *Année 2009*

*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 fier 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*

*Milles 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 résonance 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 tout 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 replacé 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>s</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 kinésiologues 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 « ÇALA » 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'examens, 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>s</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 fi ne 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 Marilyne 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 répondrez 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 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 avions 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 permettrez 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.*

*Veuillez 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>s</sup> Richard Baillet 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 Chevette 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>e</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 5<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 hockeyeur)*

---

*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  
3e 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'accroissent 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 Larocheillère. 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 signifiez 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.*

*Veuillez 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 minimales, 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, Marilyne, 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.*

*Veuillez 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 Tailleur*

---

*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 (3e 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*

ॐॐॐ

*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.*

*Agréez, 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.*

*Veillez 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*

*~ ~ ~*