

REÇU LE
20 DEC. 2022
DIRECTION GÉNÉRALE

Le 16 décembre 2022

Monsieur Vincent Lehouillier, président-directeur général

CISSS Centre-Sud

1560 rue Sherbrooke Est, Pavillon Lachapelle, Porte c-1073

Montréal (Québec)

H2L 4M1

Monsieur,

Nous écrivons souvent pour nous plaindre concernant les soins et les services en santé, mais cette fois, je veux féliciter vos équipes.

J'ai été opérée à l'Hôpital Notre-Dame, en chirurgie d'un jour, le 9 décembre 2022.

Je tiens à vous souligner mon appréciation envers toutes équipes que j'ai croisée, cette journée-là.

Après avoir travaillé 35 ans dans le réseau de la santé, je suis à même de juger de l'excellence des soins et de services que j'ai reçus.

Premièrement, cette journée-là, toutes les personnes qui ont été en interaction avec moi se sont présentées par leur prénom et leur titre d'emploi.

Je n'ai pas vécu ce fait fréquemment dans nos milieux de santé.

Leur empathie, leur disponibilité et leur écoute ont été exceptionnelles.

Que cela soit en chirurgie d'un jour, à la salle d'opération ou à la salle de réveil, je peux dire que j'ai eu un service 5 étoiles.

En chirurgie d'un jour et partout où j'ai passé dans la journée, c'était d'une grande propreté. C'est tellement important dans un hôpital. J'ai félicité l'employé d'entretien ménager en chirurgie d'un jour que j'ai vu à mon départ.

À la salle d'opération, votre salle d'attente où la lumière est tamisée est très reposante pour la clientèle et c'est une très belle initiative. Bravo!

Les explications de Dr Patricia Christine Kirouac, anesthésiste, ont été claires et m'ont permis de prendre la bonne décision sur le type d'anesthésie nécessaire pour mon opération. Ce n'était pas les explications d'un médecin pressé, mais d'un médecin attentif à mes inquiétudes. Merci, Dr Kirouac.

Pour le Dr Stanley Volant, chirurgien général, sa présence avant l'opération a été extrêmement rassurante. Merci, Dr Volant de prendre le temps de rassurer votre patiente avant de vous brosser pour l'opération. Les autres fois où j'ai eu une chirurgie, je n'ai jamais vu mon chirurgien dans les minutes précédentes de mon opération.

Je ne sais pas si c'est maintenant de mise dans tous les hôpitaux, mais avant de m'entrer dans la salle d'opération, toute l'équipe qui serait présente durant la chirurgie était à mon chevet. À ce moment, une infirmière a expliqué ma situation de santé, mes chirurgies antérieures, mes allergies médicamenteuses et même mon allergie au diachylon.

À la fin, elle a dit : « Maintenant que tout le monde a la même compréhension de l'état de santé de madame Boyer, nous pouvons procéder à son opération ». J'étais estomaquée de voir cette attention envers la prochaine opérée.

Il y a même quelqu'un qui est venu me voir avec les différents types de diachylon pour savoir lequel utiliser.

Savoir que toute l'équipe a la même connaissance de mon état de santé est très rassurant pour la suite. J'étais calme et en confiance envers les gens qui prendraient soin de moi. Je n'en reviens toujours pas de cette qualité de soins et de services.

La même attention à la salle de réveil où un problème a fait en sorte que le personnel infirmier était exceptionnel pour régler mon problème.

Enfin, j'ajouterais qu'en préadmission, c'était aussi très bien ainsi qu'aux prélèvements.

Une mention spéciale pour le secrétariat et la technicienne en électrocardiographie. Je suis allée dans ce service externe, le 25 novembre 2022.

Soyez fier, monsieur, de la qualité de vos intervenants dans ces secteurs d'activités et prenez-en soin.

Gisèle Boyer