

Manawan, le 10 novembre 2015

Madame Michèle Beauséjour
Commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services
CSSLNL – Centre administratif
1000, boulevard Sainte-Anne
Saint-Charles-Borromée (Québec)
J6E-6J2

Objet : Plainte sur le comportement de deux infirmières du CSSNL

Madame,

Par la présente lettre, je veux dénoncer une situation dont j'ai été témoin personnellement à l'intérieur de l'Hôpital de Joliette, je dirais même que j'en ai été une des victimes.

Le dimanche 8 novembre 2015, je me suis présenté au 6^e étage de l'hôpital où mon père adoptif était hospitalisé dans la chambre 27 du 6A, il était environ 17h30. Sur place, il y avait déjà ma mère adoptive, ma vraie mère et ma tante, avec ma femme et moi, nous étions maintenant cinq visiteurs. Vers 18h00, mon oncle et sa fille sont arrivés, aussitôt, l'infirmière prénommée [REDACTÉ] s'est pointée dans la chambre 27 en vociférant que le nombre de visiteurs était limité, que nous devions partir, que c'est elle qui décidait ici, le tout sur un ton agressant, irrespectueux, sans aucune marque de courtoisie. Un exemple de remarque déplacé dont je me souviens très bien et qu'elle s'adressait à nous en nous disant «vous pis vôt gang». Je suis conscient qu'il y a des règlements, mais il me semble qu'avec la peine que nous vivions déjà, l'infirmière aurait pu nous informer du règlement avec plus de tact, d'autant plus que l'information que j'avais eue est que mon père avait été transféré dans une chambre privée et plus grande, afin de permettre à toute sa famille de lui rendre visite.

Alors, à 18h20, nous sommes partis pour aller souper pour revenir à l'hôpital à 19h30, parce qu'on nous avait informés qu'il y avait de la visite dans sa chambre, nous avons attendu au rez-de-chaussée et sommes montés à sa chambre à 20h00, ma femme et moi. Je n'étais même pas encore rentré dans la chambre que l'infirmière en question m'a interpellé en me disant «c'est maximum quatre visiteurs», aussitôt, deux des personnes qui étaient dans la chambre nous ont dit de rester et qu'elles, allaient partir.

À 20h30, au moment de partir, nous avons demandé à une autre infirmière (nom inconnu), si le demi-frère à mon père adoptif pouvait rester avec lui jusqu'à ce qu'il s'endorme et la réponse a été un non catégorique. En insistant et en expliquant notre bonne foi et nos efforts pour respecter les règlements, l'infirmière [REDACTÉ] m'a référé à sa chef de service, une certaine [REDACTÉ]. Avec les mêmes arguments avec cette dernière, elle a fini par acquiescer à notre demande, décision qui semble avoir été mal acceptée par l'infirmière [REDACTÉ] lorsque je lui en ai fait part, en disant, «si elle l'a dit, moi j'peux rien dire».

Un autre incident qui est arrivé est l'insistance des infirmières pour affirmer que mon père parle très bien français. Nous utilisons cet argument pour qu'elles acceptent de laisser une personne avec mon père jusqu'à ce que celui-ci s'endorme. Nous, nous savons très bien que mon père ne parle pas français, oui il peut répondre par des ouis et des nons à certaines questions simples, mais de là à dire qu'il parle très bien français comme le prétendaient ces infirmières. L'une des infirmières (pas [REDACTED]), a répété au moins à 5-6 reprises à ma femme, que oui, mon père parlait très bien français.

Ce genre de comportement de la part de certaines de vos infirmières nous enlève le goût de se présenter à votre hôpital, si bien que votre hôpital s'est enrichi d'une mauvaise réputation auprès des membres de ma communauté qu'est Manawan. Pour ma part, cette expérience a été une des plus mauvaises avec votre hôpital, j'en entendais souvent parler déjà, mais c'est la première fois que j'ai eu à subir cette attitude qui frôle le racisme. Je peux vous dire que j'ai été ébranlé émotionnellement, je n'ai pas souvent l'occasion de voir mon père et au lieu de profiter du moment avec lui et de vivre ma peine, je suis plutôt demeuré avec un sentiment d'insécurité, pour moi, mais encore plus pour mon père, constamment je craignais que d'autres visiteurs arrivent ou que l'infirmière trouve un autre prétexte pour venir nous incommoder. Je trouve que l'attitude adoptée par deux des infirmières, particulière par celle prénommée [REDACTED], est totalement inacceptable et complètement dénuée d'empathie, de compassion, d'humanité et de professionnalisme.

Il se peut qu'il y ait d'autres incidents mais je vous fais part de ceux qui me viennent spontanément.

En espérant que notre démarche apportera des résultats positifs pour tous, veuillez accepter Madame, mes plus sincères salutations.



Cidéric Moar

[REDACTED]
Manawan (Québec)

[REDACTED]
Téléphone : [REDACTED] (bureau)
[REDACTED] (domicile)