

Demande média du Journal de Montréal sur les services et l'offre alimentaire à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé

Le 12 décembre 2022, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval a reçu une demande médiatique de la part d'Olivier Faucher, journaliste au Journal de Montréal, concernant la qualité des repas servis à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé.

La réponse envoyée au journaliste est la suivante :

Tout d'abord, il faut mentionner que le patient n'était pas hospitalisé aux soins palliatifs, mais bien en cardiologie à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé. Il appert que le patient avait une allergie alimentaire et des aversions au menu régulier ainsi qu'un régime thérapeutique très limitant. Il faut savoir que l'utilisateur a fait une demande spéciale pour obtenir des œufs à la coque. Ils ont été ajoutés à son menu par la technicienne en nutrition, en raison des nombreuses restrictions. Cette option ne figure pas à l'offre alimentaire régulière.

L'alimentation au Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval respecte des normes cliniques établies dans tous les départements desservis et les usagers peuvent demander la nourriture qu'ils désirent selon leur goût. L'approche est personnalisée et les menus sont ajustés en temps réel selon les besoins et les goûts de l'utilisateur. La production d'un repas s'effectue par chaîne de montage et est évaluée finalement par un employé qui certifie la qualité.

Le CISSS de Laval n'a reçu aucune plainte officielle quant à la qualité des repas servis à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé depuis des années, puisque les insatisfactions sont gérées sur place au fur et à mesure.

Les nutritionnistes s'impliquent lorsque les unités de soins en font la demande. Ils travaillent en collaboration avec les techniciennes en diététique pour assurer les bons repas aux usagers. Dans l'éventualité où un usager ou un membre de sa famille n'est pas satisfait des soins et services rendus, le CISSS de Laval invite ceux-ci à exprimer leur insatisfaction au personnel des unités. La nutritionniste et la technicienne en nutrition effectuent des visites de satisfaction auprès de la clientèle sur une base régulière et l'utilisateur n'a jamais fait part d'une insatisfaction.

Concernant la vaisselle compostable, le CISSS de Laval rénove la laverie depuis quelques mois déjà. Les travaux devraient se terminer la semaine prochaine. Le retour de la vaisselle régulière est prévu le 20 décembre 2022.