



SÉCURITÉ  
QUALITÉ  
COLLABORATION

INFORMATION  
RESPECT  
COURTOISIE

ÉQUITÉ  
PARTICIPATION  
DIGNITÉ

## LE CISSS DE LAVAL C'EST, ENTRE AUTRES :

- 423 000 Lavallois et Lavalloises
- 10 000 employés et médecins
- 621 lits d'hospitalisation

### Hébergement :

- 751 places en CHSLD
- 493 places en ressources non institutionnelles
- 381 places autres

### Annuellement :

- 99 972 visites à l'urgence
- 3 856 accouchements
- 16 832 chirurgies
- 18 391 personnes en soins à domicile
- 155 525 interventions psychosociales
- 111 190 appels à Info-Santé

En tant qu'utilisateur du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval, vous avez des droits et des obligations.

Pour les connaître, nous vous invitons à visionner la vidéo « La raison d'être de nos soins et de nos services : c'est VOUS! » disponible sur le site Web [www.lavalensante.com](http://www.lavalensante.com)

**L'ENSEMBLE DE NOTRE PERSONNEL MET TOUT EN ŒUVRE POUR QUE VOUS SOYEZ SATISFAIT DES SOINS ET DES SERVICES ET QUE VOS DROITS SOIENT RESPECTÉS.**

## LE COMITÉ DES USAGERS (CU)

Son mandat est d'être le gardien de vos droits et votre porte-parole auprès de l'établissement. Ce comité s'assure que vous soyez traité avec respect et dignité et veille à la qualité des services et à la satisfaction de la clientèle en ayant une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables.

---

### CU CSSS DE LAVAL

Téléphone : 450 978-8609

### CU CRDI-TED DE LAVAL

Téléphone : 450 687-2970 #268

### CU HÔPITAL JUIF DE RÉADAPTATION

Téléphone : 450-688-9550 #3789

### CU CENTRE JEUNESSE DE LAVAL ET CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE

Téléphone : 450 975-3848

---

## LE BUREAU DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Il est nommé et relève directement du conseil d'administration du CISSS de Laval. Le commissaire et son équipe sont donc indépendants et impartiaux. Ils travaillent dans une perspective d'amélioration des soins et des services.

**POUR VOTRE BIEN-ÊTRE, IL FAUT AGIR ET S'AFFIRMER.**

Pour + d'information

Nous vous invitons à vous rendre sur différents sites Internet, notamment celui du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval et du ministère de la Santé et des Services Sociaux.

[www.lavalensante.com](http://www.lavalensante.com) | [www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca)

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Laval

Québec 