



Comité des usagers Résidence Florales LaSalle

Le comité des usagers des Florales LaSalle est la voix des résidents. Il assure la qualité des services au sein de l'établissement et défend les droits de chaque usager. Si vous souhaitez nous contacter, veuillez nous faire parvenir un courriel à

 residentsfloralieslasalle@gmail.com

Les 12 droits des usagers

1. le droit à l'**information**,
2. le droit aux **services**,
3. le droit de **choisir son professionnel ou son établissement**,
4. le droit de **recevoir les soins que requiert son état**,
5. le droit de **consentir ou non à des soins**,
6. le droit de **participer aux décisions**,
7. le droit d'**être accompagné, assisté ou représenté**,
8. le droit à l'**hébergement**,
9. le droit de **recevoir des services en langue anglaise**,
10. le droit d'**accès à son dossier**,
11. le droit à la **confidentialité**,
12. le droit de **porter plainte**.


Le mandat du comité des usagers

- veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits,
- être le porte-parole des usagers auprès des instances de l'établissement,
- avoir une préoccupation particulière envers les groupes d'usagers les plus vulnérables,
- promouvoir les conditions de vie des personnes hébergées.

Les fonctions du comité des usagers

- **Renseigner** les usagers sur leurs droits et obligations,
- **Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et **évaluer** leur degré de satisfaction,
- **Défendre** les droits et intérêts collectifs des usagers ou, à la demande de l'un d'eux, ses droits et intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement,
- **Accompagner** et **assister**, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte,
- **S'assurer**, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions,
- **Évaluer**, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la loi sur les services de santé et les services sociaux.

Vous avez une question, une préoccupation?


1. Pour une question qui se rapporte aux soins, adressez-vous à l'infirmière traitante de l'étage.
Pour toute autre question, adressez-vous à la réception.
2. Si la préoccupation et/ou la question n'est pas traitée de manière satisfaisante, veuillez contacter la direction des soins infirmiers pour une question de soins et, de nouveau, la réception pour toute autre question.
3. Si après trois jours, il n'y a toujours pas de résolution, communiquez avec la direction au  514 363-8200.

Si vous avez besoin de notre aide pendant votre démarche, n'hésitez pas à nous contacter par courriel

 residentsfloralieslasalle@gmail.com

Bureau de la Commissaire aux plaintes

Le bureau de la Commissaire aux plaintes du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal peut également recevoir votre demande.

 1 844 630-5125

 commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca