

## Responsabilités du comité des usagers

- **Renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- **Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction;
- **Défendre** les droits et les intérêts collectifs des usagers ou à la demande d'un usager, ses droits et intérêts auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- **Accompagner et assister** un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte.

## Contactez-nous en toute confidentialité

Comité des usagers de l'Institut  
universitaire de gériatrie  
de Montréal (IUGM)

4565, chemin Queen-Mary,  
bureau B-2372

Montréal (Québec) H3W 1W5

514 731-1662

comite-usagers.iugm@ssss.gouv.qc.ca

### **Vous êtes insatisfaits ?**

Parlez-en d'abord au chef  
d'unité ou à son adjointe

### **Vous voulez porter plainte ?**

Contactez le commissaire aux  
plaintes et à la qualité des services:

4675, rue Bélanger

Montréal (Québec) H2R 2E5

Téléphone : 514 593-3600

En tout temps votre comité  
peut vous accompagner  
dans vos démarches.

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Centre-Sud  
de l'Île-de-Montréal

Québec 

## Un comité pour vous aider

Comité des usagers de l'Institut  
universitaire de gériatrie de  
Montréal (IUGM)



Québec 

# Le gardien des droits des usagers et des résidents

Êtes-vous satisfaits des soins que vous recevez?

Recherchez-vous de l'information sur vos droits?

Souhaitez-vous recevoir de l'aide dans une démarche auprès de l'établissement?

Souhaitez-vous porter plainte?

Avez-vous peur de le faire?

Nous sommes là pour vous aider, vous assister et vous accompagner dans toutes vos démarches et en toute confidentialité.



## Nous pouvons vous aider!

Nous sommes des bénévoles représentant les usagers et les résidents de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM). Notre comité est autonome. Il est reconnu par la loi et le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

Nos valeurs sont centrées sur l'écoute, le respect, la sécurité des usagers et la confidentialité.

## Vous pouvez nous aider!

Devenez les yeux et les oreilles du réseau québécois de la santé et des services sociaux.

Quelques heures de votre temps nous aideront à mieux informer les résidents et les usagers de l'IUGM et à améliorer la qualité des soins et des services.

**Joignez-vous à nous!**  
**514 731-1662**