

# L'ombudsman est là pour vous aider

Mon rôle est de :

**Améliorer** la qualité des services et votre satisfaction, dans le respect de vos droits ;

**Écouter** vos problèmes et préoccupations ;

**Vous renseigner** sur vos droits, responsabilités et recours ;

**Recevoir** et examiner toutes vos demandes d'intervention et de plaintes ;

**Promouvoir** vos droits et obligations, ainsi que le code d'éthique de l'Institut Douglas.

Si vous demeurez insatisfait après avoir tenté de régler un problème, vous pouvez communiquer **directement avec moi**, en toute confidentialité et sans frais.

Je veillerai à modifier toute situation qui serait préjudiciable à vous et à d'autres, et à ce que vous ne fassiez pas l'objet de représailles.

Cependant, je ne peux pas apporter de changements sur votre traitement médical (*ex. : médication, congé de l'hôpital, etc.*) ou ordonnance du tribunal.

*Francine Y. Bourassa* **514 762-3010**

*Vous pouvez vous faire accompagner dans votre démarche par :*

**Une personne de votre choix**, parent, ami ou membre du personnel

**Un représentant du Comité des bénéficiaires**

514 761-6131, poste 2286  
combenef@douglas.mcgill.ca

**Un représentant d'un groupe de défense des droits**

**Douglas**  
INSTITUT  
UNIVERSITAIRE EN  
SANTÉ MENTALE  
MENTAL HEALTH  
UNIVERSITY  
INSTITUTE

L'ombudsman

*est là pour vous aider*

**Francine Y. Bourassa, M.A.**

Commissaire locale

aux plaintes et à la qualité des services - ombudsman  
6875, boulevard LaSalle, Montréal (Québec) H4H 1R3

514 762-3010

francine.bourassa@douglas.mcgill.ca

**www.douglas.qc.ca/ombudsman**

Mars 2008

**Douglas**  
INSTITUT  
UNIVERSITAIRE EN  
SANTÉ MENTALE  
MENTAL HEALTH  
UNIVERSITY  
INSTITUTE