Every user and user representative has the right to be treated with dignity and respect. The DISCLOSURE process is part of this.

WHAT IS DISCLOSURE?

When the user is the victim of an accident (injury from a fall, medication error or assault), the user or his/her representative has the right to know why the accident happened and how to prevent it from happening again.

STEPS IN THE DISCLOSURE PROCESS:

- We answer all questions honestly and openly.
- We give all the necessary information about the accident to the user or representative. (The caregiver, staff or manager must provide details on the type of accident, how it happened and the services given right after it occurred.)
- We recommend support measures to reduce the effects of the accident (such as psychology services or changes to the living environment) to the user or representative.
- If the user's family, caregiver, friends or partner are affected by the accident, we recommend support measures for them, also.
- We explain what we have done to prevent a similar accident from happening again, or what we plan to do.
- If we don't know the cause of the accident, we look more closely at how it happened to better understand. As we go over the facts and learn new things, we inform the user or representative.
- We make improvements across WMRC to reduce the risk of the same type of accident happening again.
- If the user or representative wants to make a complaint to the Local Complaints and Service Quality Commissioner, we can support the user in making the complaint.

We strive to offer the safest possible services to all users, families and significant others.

© 2011 WMRC Communications Services | Graphic design : Agence Médiapresse inc.

8000 Notre-Dame Street
Lachine | Quebec | H8R 1H2
T. 514 363-3025
infocrom@ssss.gouv.qc.ca

VISIT OUR WEBSITE
www.crom-wmrc.ca

FOLLOW US ON
www.facebook.com/crom.wmrc

LA DIVULGATION :

LE DROIT D'ÊTRE INFORMÉ

CENTRE
DE RÉADAPTATION
DE L'OUEST DE MONTRÉAL

WEST MONTREAL
READAPTATION
CENTRE

Chaque usager ou son représentant a le droit d'être traité avec dignité et respect : le processus de DIVULGATION en fait partie.

QU'EST-CE QUE LA DIVULGATION ?

Lorsqu'un usager est victime d'un accident (chute avec blessure, erreur de médication ou agression), ce dernier ou son représentant a le droit de savoir rapidement pourquoi cet accident est survenu et par la suite, comment peut-on en prévenir la répétition.

ÉTAPES DU PROCESSUS DE DIVULGATION :

- Nous répondrons aux questions honnêtement et ouvertement.
- Nous communiquerons tous les renseignements nécessaires à l'usager ou son représentant concernant l'accident. Le responsable de la ressource, l'intervenant ou son gestionnaire vous fournira des détails sur la nature de l'accident et son contexte ainsi que les soins qui ont été prodigués immédiatement à l'usager.
- Nous proposerons des mesures de soutien pour contrer ou atténuer les conséquences subies (ex. : services de psychologie, changement de milieu de vie, etc.).
- Si les proches sont touchés par les conséquences de l'accident, nous proposerons des mesures de soutien pour leur venir en aide (ex. : services psychosociaux).
- Nous préciserons les mesures déjà prises ou prévues pour prévenir la répétition d'un accident semblable.
- Si la cause de l'accident est inconnue, nous ferons une analyse plus poussée sur les circonstances de l'accident pour bien comprendre. Nous passerons en revue les faits : l'usager ou son représentant sera informé au fur et à mesure de tout développement.
- Nous apporterons des améliorations à l'échelle de l'organisation afin de réduire les risques de répétition du même type d'accident.
- Si l'usager ou son représentant désire déposer une plainte avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, nous l'aiderons dans ses démarches.

Nous nous efforçons sans cesse d'offrir à l'usager, sa famille et ses proches des services de qualité et hautement sécuritaires.

© 2011 Service des communications du CROM | Conception graphique : Agence Médiapresse inc.

8000, rue Notre-Dame
Lachine | Québec | H8R 1H2
T. 514 363-3025
infocrom@ssss.gouv.qc.ca

VISITEZ NOTRE SITE WEB
www.crom-wmrc.ca

SUIVEZ-NOUS SUR
www.facebook.com/crom.wmrc

DISCLOSURE:
THE RIGHT TO BE INFORMED

CENTRE
DE RÉADAPTATION
DE L'OUEST DE MONTRÉAL

WEST MONTREAL
READAPTATION
CENTRE