



**HOWARD
CENTER**

Help is here.

DEPUIS 1865



MANUEL DU CLIENT

TROISIÈME ÉDITION

FRENCH

Référence rapide



Numéro principal de Howard Center
802-488-6000

Ligne de réception de Howard Center

Tout le monde peut appeler Howard Center. Nous vous apporterons le soutien nécessaire, nous répondrons à vos questions et vous mettrons en contact avec les ressources et les services au Howard Center ou dans la communauté.

Raisons fréquentes pour appeler :

- Recherche d'une thérapie
- Inquiétude pour un enfant
- Besoin d'un soutien pour votre famille
- Assistance pour une dépendance



Numéro d'urgence du comté de Chittenden
802-488-7777

Ligne téléphonique de Howard Center en cas de crise
Disponible 24/7/365

Raisons fréquentes pour appeler :

- Émotions trop accablantes
- Pensées suicidaires
- Entendre des voix troublantes
- Préoccupation immédiate du bien-être d'un proche

Date de révision : Septembre 2020

Table des matières

À PROPOS DE HOWARD CENTER	PAGE
Bienvenue	4
Notre Mission	4
Nos Services	4
Valeurs Fondamentales	5
Heures d'Ouverture.	5

PRESTATION DE SERVICES

Comment Obtenir une Assistance.	6
Structure Organisationnelle.	7
Contribution des Consommateurs	7
Rémunération des Services	8
Création d'un Environnement Sécuritaire	9

DROITS DES CLIENTS ET INFORMATIONS JURIDIQUES

Confidentialité des Informations	12
Droits des Clients et des Familles	13
Responsabilités des Clients et des Familles.	16
Résumé du Code d'Éthique.	16
Politique et Procédures des Règlement des Plaintes, des Grievs et des Recours des Consommateurs	19
Bureau de la Réglementation Professionnelle - Processus de Traitement et de Règlement des Plaintes	22
Formulaire de Conseils aux Clients	23

VOULEZ-VOUS VOUS INSCRIRE POUR VOTER ?

Si vous n'êtes pas inscrit pour voter et avez besoin d'assistance, veuillez contacter votre professionnel ou le réceptionniste pour obtenir un formulaire d'inscription. Pour être habilité à voter au Vermont, vous devez :

1. Être citoyen des États-Unis ;
2. Être un résident du Vermont et de la ville dans laquelle vous demandez à être ajouté à la liste de contrôle ; (OU être un électeur militaire ou étranger qualifié en vertu de la loi fédérale sur le vote des citoyens en uniforme et vivant à l'étranger dont le dernier domicile aux États-Unis immédiatement avant d'aller vivre à l'étranger était dans une ville ou une municipalité du Vermont) ;
3. Prêter ou avoir déjà prêté le serment de l'électeur ;
et
4. Être âgé de 18 ans ou plus ou avoir 18 ans le jour même de l'élection ou avant.

À propos de Howard Center



BIENVENUE

Bienvenue et merci d'avoir choisi Howard Center. Ce manuel vise à vous familiariser avec Howard Center tout en vous expliquant vos droits et vos responsabilités. Il est disponible en plusieurs langues, en gros caractères et en format électronique. Si vous souhaitez un format différent ou si vous souhaitez comprendre l'une des informations contenue dans ce manuel, adressez-vous à un membre du personnel ou appelez au **802-488-6000**.

Pour vous et / ou les membres de votre famille, nous espérons que nos services vous seront utiles en termes de soutien. En cas de questions, n'hésitez pas à les poser. Au Howard Center, nous nous efforçons de fournir à la faveur des enfants, des adultes et des familles de notre communauté, des soins et des traitements attentionnés pour garantir que **l'assistance se trouve dans ce lieu**.

Cordialement,

Catherine Simonson, responsable du Service aux clients

NOTRE MISSION

Nous aidons les personnes et les communautés à s'épanouir en leur fournissant un soutien et des services afin de répondre aux besoins en matière de santé mentale, de problème d'usage de substances et de développement.

NOS SERVICES

Howard Center jouit d'une longue et riche histoire en qualité de fournisseur de services de confiance au sein de notre communauté. Fort d'un un héritage de plus de 150 ans, Howard Center fournit de façon progressive et attentionnée des soins de haute qualité, du soutien et des traitements aux membres de notre communauté dans le besoin. En effet, fondé en 1865 comme organisme voué pour servir les enfants des citoyens démunis, à ce jour, le centre propose désormais des services de santé mentale, de problème d'usage de substances et de développement tout au long de la vie.

Notre personnel constitué de 1.600 personnes apporte assistance et soutien dans plus de 60 sites répartis dans quatre comtés. L'année dernière, plus de 16.000 clients et membres de la communauté ont fait appel à nous pour obtenir une assistance afin de mener une vie plus saine et plus épanouie.

NOTRE VISION

Howard Center est un leader national en matière de prestation de service de soutien communautaire intégré et continu destiné aux personnes, aux familles et aux communautés dans le besoin.

L'assistance se trouve dans ce lieu.

VALEURS FONDAMENTALES

- Les clients au centre de notre processus de décisions.
- Nous nous engageons pour le bien-être individuel et collectif, y compris la réussite.
- Nous assurons une intendance responsable des ressources qui nous sont confiées.
- Nous sommes fermement engagés à pratiquer et à poursuivre l'excellence.

Howard Center s'engage à assurer la santé et la sécurité de ses clients, de son personnel et de la communauté. Veuillez-vous renseigner auprès de votre fournisseur ou réceptionniste sur les mesures de sécurité actuellement en vigueur.

HEURES D'OUVERTURE

Heures d'ouverture normales de Howard Center : lundi-vendredi de 08h30 à 17h, avec des sites spécifiques et des programmes qui imposent des heures prolongées. Les heures de service peuvent varier et sont flexibles selon les besoins du client. Certains services, y compris les services de soutien résidentiel et en situation de crise, sont fournis 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an.



Numéro principal de Howard Center

802-488-6000

Ligne de réception de Howard Center

Numéro d'urgence du comté de Chittenden

802-488-7777

Ligne téléphonique de Howard Center en cas de crise

24/7/365

Prestation de services

COMMENT OBTENIR UNE ASSISTANCE

Pour tout besoin d'assistance, bien vouloir joindre Howard Center au numéro principal **802-488-6000**. Lorsque vous appelez, le motif de votre appel vous sera demandé et vous pourrez recevoir des informations sur les ressources communautaires et les exigences d'admissibilité des différents programmes. Vous serez programmé pour une évaluation initiale, en cas de nécessité et de souhait.

Le programme d'intervention mobile en cas de crise du Howard Center est fourni 24/7/365, le numéro d'urgence du comté de Chittenden est disponible pour une assistance téléphonique, une intervention immédiate et une évaluation de la crise. Si vous êtes à l'extérieur du comté de Chittenden et que vous nécessitez un soutien en situation de crise, nous vous mettrons en contact avec les ressources de votre région, car chaque comté du Vermont dispose de son propre service de gestion des crises.

Après une évaluation initiale ou une évaluation de la crise, vous pouvez être orienté vers un ou plusieurs programmes du Howard Center ou d'autres ressources communautaires, selon les besoins. Parfois, les orientations sont directement faites vers un programme du Howard Center sans évaluation initiale, à l'instar des références par les écoles. Si une liste d'attente pour les services requis existe, vous bénéficierez d'un soutien pendant votre attente. Une fois le service Howard Center lancé, un principal professionnel vous sera attribué, qui collaborera avec vous afin de déterminer vos besoins et vos préférences. Ensemble, vous allez créer un plan de service ou un plan de traitement individualisé. Si vous ou un membre de votre famille nécessite d'autres services ou assistances, votre professionnel peut faire des orientations supplémentaires au sein du Howard Center ou vers d'autres groupes communautaires.

Le service d'interprétation linguistique directe est disponible pour les appels téléphoniques et les services personnalisés.

Si des services sont nécessaires à l'extérieur du Howard Center, vous pouvez également composer le 2-1-1 sur votre téléphone. Vermont 2-1-1 est une ressource nationale qui met les informations et les orientations à disposition pour une palette de services, notamment l'emploi, l'éducation, la garde d'enfants, les programmes gouvernementaux, les groupes de soutien, l'assistance juridique, les transports,

les magasins d'alimentation communautaires et d'autres ressources. Le service est disponible 24/7/365 et en appel local partout dans le Vermont. Le service d'interprétation linguistique directe est offerte.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Howard Center offre une variété de services :

- Services d'accès et d'accueil
- Programmes d'intervention en cas de crise
- Services ambulatoires
- Soutien et services à long terme
- Programmes familial et communautaire
- Programmes scolaires
- Programmes de traitements médicalement assistés

CONTRIBUTION DES CONSOMMATEURS

Votre participation à la planification et à l'évaluation des services que vous recevez est un élément important de la philosophie de l'organisme. Nous encourageons votre participation de différentes manières.

Tous les clients et les membres de leur famille, si approprié et autorisé par ledit client, participent à l'élaboration de leur(s) plan(s) de services. Avant le lancement des services, vous rencontrerez un professionnel pour une évaluation et, ensemble décidez quel(s) type(s) de service(s) vous convien(nen)t le mieux. Un principal professionnel vous sera attribué. Selon le(s) programme(s) au(x)quel(s) vous êtes inscrit(e), cette personne peut être appelée un conseiller, un travailleur social, un thérapeute, un gestionnaire de cas, un(e) proposé(e) au soutien, un médecin, une infirmière ou quelque chose de semblable. Ce professionnel coordonnera vos soins avec vous. Ensemble vous allez élaborer un plan de soins suivant vos besoins. Vous déciderez de vos objectifs, des étapes à suivre pour atteindre ces objectifs et vous pourrez déterminer que vous êtes prêt à passer à d'autres services ou à quitter l'organisme. Votre professionnel vous aidera avec des orientations vers d'autres services, au besoin. Il peut arriver que les clients font le choix d'élaborer à l'avance des plans spéciaux si leur état s'aggrave ou si un autre problème sérieux leur empêche de prendre des décisions. Il s'agit de directives anticipées.

Howard Center dispose d'un certain nombre de groupes appelés comités permanents pour les clients et / ou leurs familles dont le rôle est, de communiquer les rétroactions sur les services et les observations sur notre

travail actuel et de donner une orientation future du Centre. Il s'agit notamment du : **Conseil consultatif familial, réseau de protection des consommateurs, comité permanent des services de développement et du comité consultatif sur les services liés à l'usage de substances.** Pour plus d'informations, discutez avec votre professionnel ou contactez Howard Center au numéro principal **802-488-6000**. En outre, plus de 50% des membres du conseil d'administration du Howard Center sont des clients ou des membres de leur famille.

Pour évaluer nos services, nous pouvons notamment vous demander dans quelle mesure êtes-vous satisfaits et si les services reçus vous ont aidés. Nous utilisons des questionnaires lorsque les clients reçoivent des services et les contactons à la fin des services. Votre participation à ce processus est volontaire et très appréciée.

RÉMUNÉRATION DES SERVICES

Les services du Howard Center sont financés par diverses sources de financement.

De nombreux types d'assurance, y compris Medicaid, sont acceptés. Si vous avez une assurance, veuillez apporter votre carte lors de votre première visite. Sachez que certaines compagnies d'assurance exigent une quote-part. Si vous n'êtes pas assuré, nous utiliserons une échelle mobile pour fixer les frais individuels en fonction de votre situation financière. Il convient de noter que si vous choisissez de ne pas utiliser votre assurance, l'échelle tarifaire mobile ne peut pas être utilisée. Vos frais vous seront expliqués avant de commencer à recevoir des services.



Howard Center s'engage à travailler avec les clients, les familles, les assureurs dans le domaine de la santé, les organismes locaux et nationaux, les entités privées et d'autres sources afin de mobiliser les fonds pour soutenir les services nécessaires. Les contraintes financières ne limiteront pas l'accès aux services.

En cas de questions sur le facturation, composez le 802-488-6920.



CRÉATION D'UN ENVIRONNEMENT SÉCURITAIRE

Chaque site de Howard Center est équipé d'extincteurs d'incendie et de trousse de premiers secours. Des consignes d'urgence sont affichées près de chaque porte. Chaque site dispose d'un plan d'évacuation spécifique. Si vous souhaitez obtenir une copie du plan d'urgence d'un site, adressez-vous à votre fournisseur. Des exercices d'incendie et des protocoles de sécurité d'état d'urgence (également affichés près de chaque porte) sont régulièrement pratiqués.

En général, chaque site dispose au moins un membre du personnel formé en RCP et aux premiers secours. Le personnel est également formé sur les précautions universelles. Si une personne nécessite des soins médicaux ou si des précautions universelles doivent être mises en place, les clients peuvent demander à un membre du personnel d'intervenir. Un certain sites possèdent des défibrillateurs externes automatisés.

Notre relation avec ceux que nous servons est basée sur le respect et la considération mutuels. Bien que certaines règles et attentes que nous soulignons puissent être imposées par des réglementations étatiques ou fédérales, notre objectif principal est de créer une expérience positive pour nos clients.

Une attitude respectueuse mutuelle est attendue des clients et du personnel. Aucune arme n'est autorisée dans la propriété de l'organisme. La possession et / ou l'utilisation de toutes les drogues illicites dans la propriété de l'organisme est strictement interdite. Conformément à la législation de l'État du Vermont, l'utilisation de tous les produits du tabac dans les locaux de l'organisme, à l'intérieur comme à l'extérieur, est strictement interdite, à l'exception de certains de nos programmes résidentiels. Les « produits du tabac » comprennent tous les produits du tabac, les cigarettes électroniques et tout produit ou dispositif à la nicotine non approuvé par la FDA. (L'utilisation de produits de remplacement de la nicotine approuvés par la FDA en vue d'abandon du tabac est autorisée.) Pour besoin d'informations supplémentaires sur les statistiques relatives à l'utilisation du tabac, à l'assistance pour arrêter de fumer ou pour parler à un spécialiste en cessation tabagique, veuillez visiter le site www.802quits.org ou composez le **1-800-784-8669**. Pour obtenir des ressources supplémentaires sur le traitement de l'usage des substances, contactez votre professionnel ou composez notre numéro principal le **802-488-6000**.



Les animaux d'assistance, les animaux de soutien émotionnel / de compagnie et les animaux d'assistance en dressage sont les bienvenus dans la propriété et la plupart des activités de l'organisme, car de nombreux employés et clients possèdent des animaux d'assistance. Il importe de souligner que, si les animaux d'assistance et les animaux d'assistance en dressage sont autorisés dans des logements publics, les animaux de soutien émotionnel / de compagnie n'ont par contre pas les mêmes droits d'accès. Vous trouverez plus amples détails sur les règles et les règlements relatifs au service et aux animaux de soutien émotionnel / de compagnie sur notre site Web www.ada.gov.

Selon la loi américaine en faveur des personnes handicapées (American with Disability Act, ADA), un animal d'assistance est défini comme « un chien qui a été dressé individuellement pour travailler ou effectuer des tâches pour une personne handicapée ». Les animaux d'assistance en dressage sont autorisés en vertu de la loi du Vermont sur l'accessibilité. Les animaux d'assistance sont issus de toutes les races et de toutes les tailles et n'ont pas besoin d'être clairement identifiables. Ils doivent être sous le contrôle de leur maître-chien et tenus en laisse à tout moment, sauf si l'attache de l'animal empêcherait le maître-chien d'être aidé lors d'une activité liée au handicap.

De temps en temps, vous pouvez apercevoir une équipe de chiens d'assistance à la thérapie dans nos locaux, invitée à rencontrer des personnes dans l'un de nos programmes. Étant donné que vous ignorez peut-être le type de chien vous allez rencontrer au Howard Center, il est préférable de discuter avec le maître-chien avant de vous engager avec un animal. Sachez la majorité de ces animaux sont avec leur propriétaire pour des raisons liées à leur handicap, il est donc important de ne pas les distraire en émettant des sons, en offrant à manger ou en essayant de les caresser.

Droits des clients et informations juridiques

CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS

Les lois fédérales et étatiques protègent vos informations confidentielles. Le respect de la confidentialité nous importe. Nous utiliserons et divulguons les informations relatives à votre santé pour des opérations de traitement, de paiement et de santé, comme indiqué dans notre *Avis de confidentialité*. Il s'agit en outre de l'utilisation et de la divulgation des informations relatives à votre santé afin que les traitements et les services que vous recevez au sein de l'organisme puissent être approuvés, facturés et payés par un tiers telle qu'une compagnie d'assurance. Les informations relatives à la consommation d'alcool et de drogues sont protégées par 42 CFR Part 2 et ne peuvent être communiquées ni divulguées sans votre autorisation écrite préalable, sauf disposition contraire des règlements.

Il convient de noter que, dans certaines circonstances juridiques comme dessous mentionnées, des informations vous concernant ou concernant votre famille peuvent être divulguées sans votre permission :

- La loi du Vermont nous oblige à signaler les cas avérés ou présumés de sévices et de négligence impliquant des enfants et des adultes vulnérables.
- Nous sommes tenus de prendre les mesures qui s'imposent si vous représentez un danger imminent pour vous ou pour autrui, ou en cas d'urgence médicale.
- Nous nous réservons le droit de divulguer les menaces de violence crédibles ou le préjudice causé à des victimes identifiables, y compris des personnes ou des biens.
- À l'occasion, nous pouvons être tenus de nous conformer à une ordonnance d'un tribunal ou à une assignation à comparaître pour témoigner ou fournir des dossiers.
- Nous divulguons vos informations médicales lorsque la législation fédérale, étatique ou locale l'y obligera.

DROITS DES CLIENTS ET DES FAMILLES

Howard Center entend fournir des services et des traitements dans l'environnement le moins restrictif possible, de manière adaptée aux besoins, aux désirs et aux capacités de chacun.

- Lorsque vous recevez des services, vous avez le droit d'être traité avec dignité et respect à tout moment. Vous avez droit à un traitement et à des soins adéquats et humains.
- Vous avez droit à des services et à un soutien sans distinction de race, de religion, de sexe, d'origine ethnique, d'âge, d'orientation sexuelle, d'handicap ou de statut sérologique.
- Vous avez droit d'être informé de toutes les politiques de l'organisme qui ont une incidence sur l'évolution de votre traitement ou votre expérience de service. Pour plus d'informations sur les politiques de l'organisme, veuillez demander à votre professionnel.
- Vous avez droit de communiquer en votre langue maternelle et votre principal mode de communication.
- Vous avez le droit d'être informé des compétences et des qualifications de votre pourvoyeur de services. Les psychothérapeutes agréés et inscrits vous fourniront leurs compétences et leurs qualifications à leur troisième contact avec vous au plus tard. À votre demande, les compétences et les qualifications de tous les autres membres du personnel des services directs vous seront communiquées.
- Vous avez le droit de recevoir des informations sur les critères d'admissibilité et les priorités de financement, les services disponibles, les programmes et les praticiens, les directives de pratique, les pratiques de gestion et les procédures en matière de griefs et d'appels.
- Vous avez droit de participer activement à l'élaboration d'un plan de traitement ou de soutien individualisé pouvant inclure d'autres organismes et de réviser ces plans et dossiers.
- Vous avez droit de donner votre consentement éclairé et de participer à TOUTES les décisions qui définissent vos objectifs de traitement / service, y compris vos préférences en matière de choix de professionnel. Pendant l'admission ou à tout moment au cours des services reçus, vous pouvez indiquer à votre professionnel vos préférences en matière de prestation de service, de diffusion d'informations, de services simultanés, de composition de l'équipe de prestation de services et de participation à des projets de recherche, le cas échéant.
- Vous avez le droit de recevoir des informations opportunes et pertinentes pour faciliter votre décision.

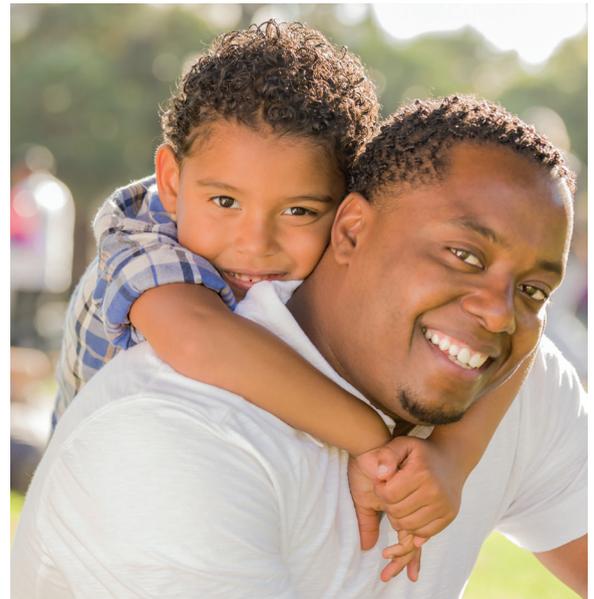


- Vous avez droit à la vie privée. Votre confidentialité est protégée par les lois étatiques et fédérales, sauf dans des situations spécifiques autorisées ou requises par la loi.
- Vous avez droit, dans la mesure imposée par la loi, de refuser des médicaments ou des procédures de traitement spécifiques.
- Vous avez droit d'accéder aux dossiers de santé que nous avons créés et / ou conservés sur vous et de recevoir une copie desdits dossiers, à quelques exceptions près. Vous disposez des droits supplémentaires concernant les informations relatives à votre santé, décrits dans l'*Avis de confidentialité*.
- Vous avez le droit de bénéficier de toutes les protections juridiques et règles procédurales en qualité de patient ambulatoire et malades hospitalisés, de façon volontaire et involontaire, tel que défini par la loi du Vermont.
- Vous avez droit d'accéder ou de vous faire référer vers des personnes morales pour une représentation appropriée.
- Vous avez droit d'accéder ou de vous faire référer vers des services de soutien d'entraide ou de plaidoyer.
- Vous avez le droit de faire examiner et résoudre toute violation alléguée de vos droits.
- Un enfant ou un adolescent présentant un trouble émotionnel grave, tel que défini par ACT 264, qui a besoin des services de plusieurs organismes a le droit d'élaborer un plan de services coordonnés dans le cadre du processus de planification de son équipe de traitement. Si vous, en tant que parent ou tuteur, n'êtes pas satisfait de la coordination des services, vous pouvez interjeter appel en vertu de ACT 264 via l'organisme des services sociaux.

En plus de ces droits, les participants à certains programmes peuvent avoir des droits supplémentaires ou des droits énoncés différemment. Les clients sont informés de leurs droits chaque année ou aussi souvent que l'exigent l'État ou un autre organisme gouvernemental ou réglementaire.

Ces droits ne requièrent l'avis d'aucun professionnel de la santé, de la santé mentale ou des services pour administrer un traitement contraire au jugement d'un professionnel si le traitement dépasse le niveau de compétence dudit professionnel ou si le service est jugé nuisible au bien-être de l'individu ou supérieure aux ressources financières de l'organisation.

Aucun des droits susmentionnés n'empêchera un programme de réduire ou d'éliminer les services fournis à une personne à qui il est impossible d'administrer un traitement ou des services appropriés en raison du refus de cette dernière à donner son consentement ou à coopérer avec des services de soins et de soutien raisonnablement offerts et fournis.



RESPONSABILITÉS DES CLIENTS ET DES FAMILLES

Les services ne sont efficaces que s'il existe un partenariat entre le client et le professionnel. Toutes les parties doivent totalement s'engager à atteindre les objectifs de traitement ou de service. Nous demandons à tous les clients de s'engager à :

- Une participation régulière à un traitement ou à des services
- Une participation régulière aux visites ou rendez-vous prévus
- Un paiement au moment du service quand une rémunération directe a été convenue
- Une résolution des différences de manière raisonnable
- Ne faire aucune menace physique ou verbale, ni avoir un comportement agressif
- N'utiliser aucune arme dans les locaux de l'organisme
- Ne pas fumer ou utiliser des produits du tabac dans les locaux de l'organisme
- Ne faire usage de drogue illicite ou d'alcool dans les locaux de l'organisme

Si les attentes ci-dessus ne sont pas respectées, l'organisme se réserve le droit d'interrompre ou d'imposer des restrictions aux services. Les droits ou privilèges restreints ou suspendus peuvent être rétablis à la discrétion de l'organisme, en fonction des circonstances et du motif de la restriction ou de la suspension.

RÉSUMÉ DU CODE D'ÉTHIQUE

Howard Center a élaboré un code d'éthique détaillé auquel ses employés doivent se conformer. Un résumé des attentes éthiques est présenté ci-dessous.

- Les employés de Howard Center respecteront et encourageront les droits des clients à l'autodétermination et les aideront à identifier et à clarifier leurs propres objectifs.
- Les employés de Howard Center ne vont délibérément pas être acteurs de comportement harcelant ou dégradant envers les personnes avec lesquelles ils interagissent dans leur travail, en fonction de l'âge, du sexe, de la race, de l'appartenance ethnique, de l'origine nationale, de la religion, de l'orientation sexuelle, de l'handicap, de la langue ou de la situation socio-économique.
- Le personnel de Howard Center ne fera usage des termes péjoratifs dans ses communications écrites ou verbales.

- Les employés de Howard Center n'entreprendront pas avec les clients de contacts physiques qui ne soient pas professionnellement justifiables et à mêmes de causer des dommages, notamment psychologiques.
- Les employés de Howard Center obtiendront un consentement éclairé approprié à la thérapie ou aux procédures associées, sauf si l'aptitude de consentement est remise en cause.
- Le personnel de Howard Center expliquera les services fournis et tous les résultats de ces services dans une langue compréhensible au destinataire desdits services.
- Les employés de Howard Center prendront des mesures pour fixer les limites appropriées lorsqu'il est impossible ou raisonnable d'éviter tout contact social ou autre contact non professionnel avec des clients, des étudiants, des supervisés ou des participants à la recherche. Dans la mesure du possible, les employés de Howard Center s'abstiendront de traiter les clients lorsqu'une relation préexistante pourrait causer du tort ou qu'il existait une relation sexuelle antérieure.
- Les employés de Howard Center déploieront des efforts raisonnables pour planifier les soins dans l'éventualité où des services psychologiques seraient interrompus pour des raisons telles que la maladie, le décès ou la disponibilité des horaires.
- Les employés de Howard Center n'abandonneront ni patients encore moins clients. Les employés de Howard Center mettront fin de manière appropriée à une relation professionnelle lorsqu'il devient raisonnablement certain que le patient ou le client n'a plus besoin des services ou n'en tire pas profit.
- Les employés de Howard Center ne s'engageront pas, ne toléreront pas ou ne faciliteront pas la discrimination injuste fondée sur l'âge, le sexe, la race, l'appartenance ethnique, l'origine nationale, la religion, l'orientation sexuelle, l'handicap, la langue ou la situation socio-économique.
- Les employés de Howard Center discuteront des limites en matière de confidentialité, y compris celles applicables en thérapie de groupe, conjugale et familiale, ou en consultation organisationnelle.
- Les employés de Howard Center ont l'obligation principale de prendre des précautions pour respecter les droits de confidentialité des personnes avec lesquelles ils travaillent ou consultent, en reconnaissant que la confidentialité peut être assurée par la loi, les règles institutionnelles ou les relations professionnelles.



- Le personnel de Howard Center est tenu de signaler les violences envers les enfants et les adultes vulnérables, ainsi que les menaces de préjudice causées contre soi-même ou à autrui.
- Dès que possible, les employés de Howard Center et le patient, le client ou un autre destinataire de services approprié parviendront à un accord précisant les modes de rémunération et de facturation. Les employés de Howard Center n'accepteront pas de biens ou de services en échange de services fournis. Les employés de Howard Center ne dénatureront pas les frais de l'organisme. Howard Center ne participera pas au partage d'honoraires.
- Les employés de Howard Center procéderont aux services d'évaluations, de diagnostic ou d'interventions uniquement dans le contexte d'une relation professionnelle définie.
- Le personnel de Howard Center n'accepte aucun cadeau ni gratification, y compris les dépenses payées pour le compte d'un employé, d'une valeur supérieure à 25,00 \$.

Une version complète du Code d'éthique de Howard Center, y compris le résumé ci-dessus ainsi que d'autres sujets, sont disponible sur notre site Web à l'adresse www.howardcenter.org.

POLITIQUE ET PROCÉDURES DES RÈGLEMENT DES PLAINTES, DES GRIEFS ET DES RECOURS DES CONSOMMATEURS

En tant que client de Howard Center, vous avez le droit de déposer une plainte concernant les services que vous recevez. Nous vous encourageons fortement à demander une copie intégrale de notre *Politique et procédures de règlement des griefs et des recours*, car elle contient des informations détaillées destinées à vous aider dans ces processus. Pour plus amples informations, discutez avec votre professionnel ou réceptionniste. Pour vous faciliter la tâche, nous avons résumé la politique dans les pages suivantes.

DÉFINITIONS

Décision relative à une prestation défavorable : se rapporte à :

- Refus ou autorisation limitée d'un service demandé, notamment en fonction du type ou du niveau de service basé sur les décisions, les exigences de nécessité médicale, la pertinence, le contexte ou l'efficacité d'un service couvert
- Réduction, suspension ou résiliation d'un service préalablement autorisé
- Refus total ou partiel du paiement d'un service
- Incapacité de fournir des services dans les délais prévus par l'organisme des services sociaux
- Incapacité d'agir dans les délais impartis en matière de règlement standard des griefs et des recours
- Rejet de la demande d'un bénéficiaire pour l'obtention des services en dehors du réseau
- Rejet de la demande du bénéficiaire pour la contestation d'un passif financier, y compris le partage des coûts, les quotes-parts, les primes, les franchises, la coassurance et d'autres passifs du bénéficiaire

Recours (applicable pour les personnes couvertes par Medicare ou Medicaid) : Une demande formelle verbale ou écrite d'un consommateur à l'organisme en vue de réexaminer sa décision concernant une décision relative à une prestation défavorable. Un recours accéléré est un recours dans une situation d'urgence qui pourrait mettre gravement en péril la vie, la santé du consommateur ; ou la capacité d'atteindre, de maintenir ou de retrouver une fonctionnalité maximale.

Représentant autorisé : Une personne, nommée par un client ou autorisée par la loi de l'État à agir pour le compte du client afin d'obtenir une décision ou de gérer tout le processus du grief ou du recours. Sauf indication contraire, le représentant autorisé à tous les droits et les responsabilités du client qu'il représente.

Audition équitable : Il s'agit d'un processus quasi judiciaire où le consommateur et l'organisme désigné présentent chacun leur version à un conseiller-auditeur professionnel. Les auditions équitables sont uniquement ouvertes lorsque le consommateur a épuisé la procédure interne de Howard Center pour ce qui est d'une décision relative à une prestation défavorable.

Griefs : Expression orale ou écrite du mécontentement du consommateur sur une question autre que la décision relation à une prestation défavorable.

Examen des griefs : Examen interne du processus décisionnel relatif aux griefs par une tierce partie impartiale au sein de Howard Center.

POLITIQUE

Un grief ou un recours sera examiné de manière appropriée et dûment pris en compte dans les meilleurs délais. Les clients et / ou les tuteurs, le cas échéant, seront informés de la politique et des procédures de l'organisme en matière de grief et de recours lors de son accueil puis tous les ans, ou à une fréquence différente si les contrats le permettent. La politique et les procédures seront également affichées dans les points de service et sur le site Web de l'organisme. En outre, tout le personnel recevra une formation sur la politique et les procédures en matière de grief et de recours des consommateurs à l'embauche puis chaque année. Toute personne introduisant ou présentant un grief ou un recours sera exempte de toute forme de représailles. Toute question au sujet de cette politique ou des procédures associées doit être adressée au Directeur de la gestion de l'information et de la conformité de Howard Center. Quatre représentants d'organismes supplémentaires sont chargés de veiller au respect de cette politique. Le Directeur de la gestion de l'information et de la conformité assumera la fonction de coordinateur des griefs et des recours pour Howard Center et sera chargé de veiller au traitement et au règlement rapides de tous les griefs et les recours. Toutes les discussions entourant le processus de décision d'un grief ou d'un recours resteront confidentielles vis-à-vis du grand public ou de tiers, sauf demande contraire du client.

Si vous pensez que vos droits à la vie privée ont été violés, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'organisme ou du secrétaire du ministère de la santé et des services sociaux. Pour déposer une plainte auprès de l'organisme, contactez la ligne téléphonique directe de la Conformité au numéro indiqué ci-dessous. Il convient de noter que les plaintes relatives à la vie privée sont traitées conformément à la loi fédérale et non dans le processus de règlement des griefs de l'organisme.

Les clients des programmes Park Street Program et Transitional Housing Program bénéficient de droits supplémentaires en matière de griefs, conformément à la politique de l'organisme concernant la loi sur l'élimination du viol en prison (PREA). Ce document est disponible sur le site www.howardcenter.org.

Les délais et les exigences spécifiques à chaque service peuvent varier en fonction du programme dans lequel le grief ou le recours intervient. Le représentant des griefs et du recours désigné sera responsable de l'examen et du respect des différentes exigences ministérielles, à moins que cela ne soit décrit dans la présente politique.

Un membre du personnel ou un client peut à tout moment contacter la ligne téléphonique directe de Conformité en composant le **802-488-7195** pour laisser un message vocal confidentiel. Ils peuvent être anonymes. Tous les appels seront acceptés et étudiés.

Sur demande, des copies complètes de la politique et de la procédure de l'organisme sont disponibles pour tout client.

BUREAU DE LA RÉGLEMENTATION PROFESSIONNELLE - PROCESSUS DE TRAITEMENT ET DE RÈGLEMENT DES PLAINTES

Le Bureau de la réglementation professionnelle du secrétaire d'État du Vermont fournit des licences, des certifications et des homologations au Vermont à plus de 37. 000 praticiens et entreprises.

Chaque profession ou occupation est régie par des lois définissant l'éthique professionnelle. Si cela s'applique à votre professionnel de Howard Center, il/elle vous fournira une copie de son formulaire de divulgation et des lois pertinentes. Vous pouvez trouver des copies des lois spécifiques sur le site du Bureau de la réglementation professionnelle du secrétaire d'État du Vermont à l'adresse <https://www.sec.state.vt.us/professional-regulation>.

Les clients qui souhaitent déposer une plainte peuvent le faire sur le site Web du Bureau de la réglementation professionnelle à l'adresse <https://www.sec.state.vt.us/professional-regulation/file-a-complaint.aspx>. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter le Bureau de la réglementation professionnelle par écrit ou appel :

Office of Professional Regulation
89 Main Street, 3rd Floor
Montpelier, VT 05620
802-828-1505

Dès réception d'une plainte, un réexamen administratif détermine si les questions soulevées sont couvertes par la loi sur l'éthique professionnelle applicable. Si tel est le cas, un comité est chargé d'enquêter, de collecter des informations et de recommander des mesures ou une clôture à l'organe directeur approuvé.

Toutes les enquêtes sur les plaintes sont confidentielles. Si l'enquête aboutissait à une décision de sanction disciplinaire à l'encontre de la licence d'un professionnel et de son aptitude à exercer, le nom du titulaire de la licence serait alors rendu public.

Les mesures disciplinaires prises par le Bureau de la réglementation professionnelle vont de la réprimande à la révocation de la licence, mais ne comportent pas de compensation financière, à quelques exceptions près. La rémunération financière peut être recherchée par l'intermédiaire de procureurs privés, de tribunaux des petites créances ou de la Division de la protection du consommateur du Bureau du procureur général.

FORMULAIRE DE CONSEILS AUX CLIENTS

(copie pour référence uniquement)



Conseils aux clients

- * Votre décision d'utiliser nos services est volontaire.
- * Les services de Howard Center sont un effort de coopération entre client et professionnel. Nous espérons que nos services vous seront utiles, mais rien ne garantit les résultats du traitement, de l'évaluation ou du soutien.
- * Certains programmes peuvent utiliser des thérapies ou des techniques au cours d'un traitement, telles que la méditation, le yoga ou l'imagerie guidée. Si vous souhaitez bénéficier de l'un de ces services, votre professionnel en discutera avec vous plus en détail.

Confirmation de déclaration du client

J'ai été orienté vers le Howard Center, y compris :

1. Mission et valeurs
2. Heures d'ouverture, y compris les services de gestion de crise
3. Comment accéder aux services et à la structure organisationnelle
4. Contribution des consommateurs
5. Paiement des services
6. Création d'un environnement sécuritaire
7. Confidentialité des informations
8. Droits des clients et des familles
9. Responsabilités des clients et des familles
10. Résumé du code d'éthique
11. Politique et procédures de règlement des plaintes, des griefs et des appels des consommateurs
12. Bureau de la réglementation professionnelle - Processus de traitement et de règlement des plaintes
13. Compétences et qualifications de mon professionnel de services
14. Itinéraires d'évacuation en cas d'urgence du site et emplacement de l'extincteur
15. Avis de pratiques de confidentialité



LE RACISME EST UNE URGENCE DE SANTÉ PUBLIQUE

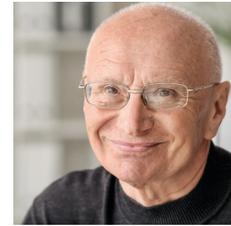
Howard Center s'est joint à la ville de Burlington et à plus de 30 organisations communautaires pour déclarer le racisme comme une urgence de santé publique. En tant qu'organisation antiraciste, Howard Center s'engage à prendre les mesures suivantes :

1. **Créer un système de tableau de bord de données** pour identifier les disparités en matière de santé et informer des changements de pratique dans le cadre du plan de recrutement et de pratique clinique de notre organisme.
2. **Faire progresser les stratégies de recrutement** afin de diversifier sur le plan racial le conseil d'administration et les cadres supérieurs chez Howard Center.
3. **Améliorer la formation et le soutien** pour faire face aux actions racistes de ceux que nous servons (clients, étudiants, patients).
4. **Démontrer notre soutien à Black Lives Matter** par le biais d'une initiative d'action de l'organisme.
5. **Offrir des sessions éducatives sur le racisme** lié à la santé mentale, à la consommation de substances et aux troubles du développement dans le cadre de notre série d'éducation communautaire gratuite et ouverte au public.

« Nous nous engageons pour un monde sans racisme. Enraciné dans la justice sociale, le personnel de Howard Center travaille chaque jour au service de notre communauté et renforce la diversité, l'équité et l'inclusion dans notre culture organisationnelle et notre système de soins. Nous comptons nous joindre à nos partenaires communautaires pour éradiquer de façon stratégique et complète le racisme systémique dans notre communauté. »

—Catherine Simonson, LICSW,
Responsable des services à la clientèle

HELP IS HERE.



We respect **WOMEN, MEN** and **NON-BINARY PEOPLE** •
We value **BLACK LIVES** • We stand with our **LGBTQIA+**
COMMUNITY MEMBERS • We celebrate **CHILDREN** • We
stand with **IMMIGRANTS, REFUGEES**, with **INDIGENOUS**
PEOPLES, and **PEOPLE OF ALL FAITHS** • We support
INDIVIDUALS and **FAMILIES** challenged by mental health,
substance use, and developmental disabilities.

We stand with our **COMMUNITY**.

HATE HAS NO BUSINESS HERE.
All are Welcome Here.

من ابيم مرحب لكلهم • Tất cả đều được chào đón ở đây • 在這歡迎所有人 • Dhammaan waa la soo dhaweynayaa
Tous sont les bienvenus ici • எல்லோரும் அன்புடன் வரவேற்கிறோம் • Wote wanakubaliwa hapa • Todos son bienvenidos aquí
Dadka kulushoo ha dhawaaheen • Svi su dobrodošli ovdje • सबे अनारवादे यहाँ स्वागत है।
Сви су добродошли овде • བྱི་ཚང་ལ་མེས་པོ་རང་ལམ་ བཞུ་ཡོང་།