



**HOWARD  
CENTER**

Help is here.

DEPUIS 1865



**MANUEL POUR LES CLIENTS**

QUATRIÈME VERSION

FRENCH

## Informations de contact



### **Numéro principal du Howard Center** **802-488-6000**

#### Ligne d'accueil du Howard Center

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

#### Raisons fréquentes pour nous appeler :

- Recherche d'une thérapie ou d'un soutien psychologique
- Sentiment d'inquiétude pour un enfant
- Besoin d'un soutien pour votre famille
- Obtenir de l'aide pour une addiction



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

#### Ligne de crise du Howard Center

Disponible 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an

#### Raisons fréquentes pour nous appeler :

- Ressentir des émotions trop accablantes
- Avoir des pensées suicidaires
- Entendre des voix inquiétantes
- Inquiétude pour le bien-être immédiat d'un proche

*Date de révision : décembre 2021*

# Table des matières

<b>À PROPOS DU HOWARD CENTER</b>	PAGE
Bienvenue . . . . .	4
Notre mission . . . . .	4
Nos services. . . . .	4
Notre vision . . . . .	5
Nos valeurs fondamentales . . . . .	5
Horaires d'ouverture . . . . .	5

## **PRESTATION DE SERVICES**

Comment obtenir de l'aide . . . . .	6
Structure de l'organisation. . . . .	7
Contribution des consommateurs . . . . .	7
Sources de financement . . . . .	8
Créer un environnement sûr . . . . .	9

## **DROITS DES CLIENTS ET INFORMATIONS JURIDIQUES**

Confidentialité des données. . . . .	12
Droits des clients et des familles . . . . .	13
Responsabilités des clients et des familles. . . . .	16
Résumé du Code d'éthique . . . . .	16
Politique et procédures de règlement des litiges et des recours des clients . . . . .	19
Bureau de la réglementation professionnelle - Traitement et règlement des plaintes . . . . .	22
Formulaire de conseils aux clients . . . . .	23
Le racisme : une urgence de santé publique . . . . .	24

## **VOUS SOUHAITEZ VOUS INSCRIRE SUR LES LISTES ÉLECTORALES ?**

Si vous n'êtes pas inscrit(e) sur les listes électorales et que vous souhaitez obtenir de l'aide, adressez-vous à votre prestataire ou au personnel de l'accueil pour obtenir un formulaire d'inscription. Pour avoir le droit de voter au Vermont, vous devez :

1. être un citoyen des États-Unis ;
2. être un résident du Vermont et de la ville dans laquelle vous demandez à être ajouté à la liste ; (OU être un militaire ou étranger qualifié en vertu de la loi fédérale sur le vote des citoyens en uniforme et vivant à l'étranger (Uniformed and Overseas Citizens Absentee Voting Act) dont le dernier lieu de résidence aux États-Unis immédiatement avant le départ à l'étranger se trouvait dans une ville 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 au plus tard le jour de l'élection.

# À propos du Howard Center



## BIENVENUE

Bienvenue et merci d'avoir choisi le Howard Center. Ce manuel est conçu pour vous familiariser avec le Howard Center et pour vous expliquer vos droits et responsabilités. Il est disponible en plusieurs langues, en gros caractères et au format électronique. Si vous souhaitez consulter un autre format ou si vous avez besoin d'aide pour comprendre une information contenue dans ce manuel, veuillez vous adresser à un membre du personnel ou appeler le **802-488-6000**.

Nous espérons que vous trouverez nos services utiles pour vous aider, vous et/ou les membres de votre famille. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à les poser. Au Howard Center, nous nous efforçons de fournir des soins et des traitements en faveur des enfants, des adultes et des familles de notre communauté car **nous sommes là pour vous aider**.

Cordialement,

Catherine Simonson, Responsable des services à la clientèle

## NOTRE MISSION

Nous aidons les personnes et les communautés à s'épanouir en leur fournissant de l'aide et des services afin de répondre à leurs besoins en matière de santé mentale, de toxicomanie et de développement.

## NOS SERVICES

Le Howard Center jouit d'une longue et riche histoire en tant que fournisseur de services de confiance au sein de notre communauté. Fort d'un un héritage de plus de 150 ans, le Howard Center fournit des soins, un soutien et des traitements progressifs, compatissants et de haute qualité aux membres de notre communauté qui en ont besoin. En effet, fondé en 1865 comme une agence au service des enfants des citoyens démunis, le centre offre aujourd'hui des services de santé mentale, de toxicomanie et de développement tout au long de la vie des patients.

Notre personnel, composé de 1 600 personnes, apporte aide et soutien dans plus de 60 sites répartis dans quatre comtés. L'année dernière, plus de 19 000 clients et membres de la communauté ont fait appel à nous pour les aider à mener une vie plus saine et épanouie.

## NOTRE VISION

Le Howard Center est un leader national en matière de prestation de services de soutien communautaire intégré et continu pour les personnes, les familles et les communautés dans le besoin. **Nous sommes là pour vous aider.**

## NOS VALEURS FONDAMENTALES

- Les clients sont au coeur de nos décisions.
- Nous nous engageons à assurer le bien-être et la réussite individuels et collectifs.
- Nous assurons une administration responsable des ressources qui nous sont confiées.
- Nous sommes fermement engagés à pratiquer et à rechercher l'excellence.

Le 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 prestataire de soins ou de la réception sur les mesures de sécurité actuellement en place. Veuillez rester chez vous si vous êtes malade ou si vous ressentez des symptômes de maladie. Si vous devez annuler votre rendez-vous, nous vous demandons de nous prévenir le plus tôt possible. Des rendez-vous de télé-médecine sont disponibles sur demande.

## HORAIRES D'OUVERTURE

Horaires d'ouverture normales du Howard Center : du lundi au vendredi de 8h30 à 17h, certains sites et programmes ayant des plages horaires d'ouverture plus ou moins étendues. Les horaires des services peuvent varier et sont flexibles en fonction des besoins des clients. Certains services, notamment les services de soutien résidentiel et les services de crise, sont fournis 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an.



### Numéro principal du Howard Center

**802-488-6000**

Ligne d'accueil du Howard Center

### Numéro d'urgence du comté de Chittenden

**802-488-7777**

Ligne de crise du Howard Center

24h24, 7j/7, 365 jours par an

# Prestation de services

## COMMENT OBTENIR DE L'AIDE

Tout le monde peut appeler le numéro principal du Howard Center, le **802-488-6000**, pour obtenir de l'aide. Lorsque vous appelez, on vous demandera la raison de votre appel et vous pourrez recevoir des informations sur les ressources communautaires et les conditions d'admissibilité aux différents programmes. Si nécessaire et si vous le souhaitez, vous serez convoqué(e) pour une première évaluation.

Le programme d'intervention mobile en cas de crise du Howard Center, First Call for Chittenden County, est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an pour une assistance téléphonique, une intervention en face à face et une évaluation de la crise. Si vous êtes en dehors du comté de Chittenden et que vous avez besoin d'un soutien en cas de crise, nous vous mettrons en relation avec les ressources de votre région, car chaque comté du Vermont dispose de son propre service de gestion des crises.

Après une première évaluation ou une évaluation de la crise, vous pourrez être orienté(e) vers un ou plusieurs programmes du Howard Center ou vers d'autres ressources communautaires, selon vos besoins. Il arrive parfois que des personnes soient orientées directement vers un programme du Howard Center sans évaluation préliminaire, par exemple si nous recevons une recommandation de la part d'une école. Si une liste d'attente pour les services requis existe, vous bénéficierez d'un soutien pendant votre attente. Une fois les services du Howard Center commencés, un prestataire principal vous sera attribué et travaillera avec vous pour déterminer vos besoins et vos préférences. Ensemble, vous créerez un planning ou un plan de traitement individualisé. Votre prestataire peut vous orienter vers d'autres services au sein du Howard Center ou vers d'autres groupes communautaires si d'autres services ou aides sont nécessaires pour vous ou un membre de votre famille.

Un service d'interprétariat linguistique est disponible pour les appels téléphoniques et les services en face à face.

Si vous avez besoin de services en dehors du Howard Center, vous pouvez également composer le 2-1-1 sur votre téléphone. Vermont 2-1-1 est une ressource à l'échelle de l'État qui fournit des informations et des orientations pour un large éventail de services, y compris l'emploi, l'éducation, la garde d'enfants, les programmes

gouvernementaux, les groupes de soutien, l'aide juridique, le transport, les magasins d'alimentation communautaires et d'autres ressources. Ce service est disponible 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an et peut être contacté depuis n'importe où dans le Vermont. Des services d'interprétariat en direct sont disponibles.

## **STRUCTURE DE L'ORGANISATION**

Le Howard Center offre une variété de services :

- Services d'accès et d'accueil
- Programmes d'intervention en cas de crise
- Services de consultation externe
- Soutien et services à long terme
- Programmes familial et communautaire
- Programmes scolaires
- Programmes de traitements assistés par médicaments

## **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'agence. Nous vous encourageons à participer de différentes façons.

Tous les clients et les membres de leur famille, si cela est approprié et autorisé par le client, participent à l'élaboration de leur(s) plan(s) de services. Avant le début des services, vous rencontrerez un professionnel pour une évaluation et vous prendrez ensemble les décisions concernant les services qui vous conviennent. Un prestataire principal vous sera attribué. Selon le(s) programme(s), cette personne peut être un conseiller, un travailleur social, un thérapeute, un gestionnaire de dossier, un travailleur de soutien, un médecin, une infirmière ou autres. Ce prestataire coordonnera vos soins avec vous. Vous et votre prestataire attitré élaborerez un plan de soins pour répondre à vos besoins. Vous déciderez de vos objectifs, des mesures à prendre pour les atteindre et de la manière dont vous saurez que vous êtes prêt(e) à passer à d'autres services ou à quitter l'agence. Votre prestataire attitré vous aidera à vous orienter vers d'autres services si cela s'avère nécessaire. Parfois, les clients peuvent choisir d'élaborer des plans spécifiques en prévision d'une éventuelle aggravation de leur état de santé ou de l'apparition d'un autre problème grave qui rendrait difficile la prise de décisions. Ces plans sont appelés des directives préalables. Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations concernant ces directives préalables, veuillez vous adresser à votre prestataire.

Le Howard Center dispose d'un certain nombre de comités, appelés comités permanents, permettant aux clients et/ou à leurs familles de donner leur avis sur les services et de contribuer à notre travail actuel et à l'orientation future du Howard Center. Ces comités permanents sont les suivants : **le Conseil consultatif familial, le Réseau de protection des consommateurs, le Comité permanent des services de développement et le Comité consultatif des services de toxicomanie.** Pour plus d'informations, parlez-en à votre prestataire attitré ou contactez le numéro principal du Howard Center, **802-488-6000**. De plus, plus de 50 % des membres du conseil d'administration du Howard Center sont des clients ou des membres de la famille de personnes bénéficiant de ses services.

Pour évaluer nos services, nous pouvons notamment vous demander dans quelle mesure vous êtes satisfaits et si les services reçus vous ont aidés. Nous utilisons des questionnaires lorsque les clients reçoivent des services et les contactons après avoir terminé ces services. Votre participation à ce processus se fait sur la base du volontariat et est très appréciée.

## **SOURCES DE FINANCEMENT**

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 le paiement d'une quote-part. Si vous n'êtes pas assuré(e), nous utiliserons une échelle tarifaire variable pour fixer des tarifs individuels en fonction de votre situation financière.



Veillez noter que si vous choisissez de ne pas utiliser votre assurance, l'échelle tarifaire variable ne pourra pas être utilisée. Vos frais vous seront expliqués avant que vous ne commenciez à bénéficier des services.

Le Howard Center s'engage à travailler avec les clients, les familles, les assureurs santé, les organismes locaux et nationaux, les entités privées et d'autres sources afin de garantir le financement des services nécessaires. Les restrictions financières ne limitent pas l'accès aux services.

**Si vous avez des questions sur la facturation, appelez le 802-488-6920.**



## **CRÉER UN ENVIRONNEMENT SÛR**

Chaque site de Howard Center est équipé d'extincteurs et de trousse de premiers secours. Les consignes relatives aux sorties de secours 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 prestataire. 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 d'un membre du personnel formé à la pratique des massages cardiaques et aux premiers secours. Le personnel est également formé aux 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 nombre de sites disposent de défibrillateurs externes automatisés.

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

Une attitude respectueuse mutuelle est attendue de la part des clients et du personnel. Aucune arme n'est autorisée sur les lieux de l'agence. La possession et/ou l'utilisation de toute drogue illégale sur les lieux de l'agence est strictement interdite. Conformément à la loi de l'État du Vermont, l'utilisation de produits contenant du tabac sur les lieux de l'agence, à l'intérieur comme à l'extérieur, est strictement interdite, sauf dans les espaces désignés de certains de nos programmes résidentiels. Les « produits contenant du tabac » comprennent tous les produits contenant du tabac, les cigarettes électroniques et tout produit ou dispositif à base de nicotine non approuvé par la FDA (l'utilisation de produits de remplacement de la nicotine approuvés par la FDA à des fins d'arrêt du tabagisme est autorisée). Si vous souhaitez obtenir des informations supplémentaires concernant les statistiques relatives à l'usage du tabac, une aide pour arrêter de fumer ou pour parler à un spécialiste, rendez-vous sur le site [www.802quits.org](http://www.802quits.org) ou appelez le **1-800-784-8669**. Pour obtenir des ressources supplémentaires sur le traitement de la toxicomanie, contactez votre prestataire attitré ou notre numéro principal au **802-488-6000**.



Les animaux d'assistance, les animaux de soutien émotionnel / de compagnie et les animaux d'assistance en formation sont les bienvenus sur les lieux de l'agence et dans la plupart des activités, étant donné que de nombreux employés et clients possèdent des animaux d'assistance. Il est important de noter que si les animaux d'assistance et les animaux d'assistance en formation sont autorisés dans les lieux d'hébergement publics, les animaux de soutien émotionnel / de compagnie n'ont pas les mêmes droits. Vous trouverez de plus amples détails sur ces règles et règlements relatifs aux animaux d'assistance et aux animaux de soutien émotionnel / de compagnie sur le site Internet [www.ada.gov](http://www.ada.gov).

Selon la loi américaine en faveur des personnes handicapées (Americans with Disability Act, ADA), un animal d'assistance est défini comme « un chien qui a été dressé individuellement pour travailler ou accomplir des tâches pour une personne handicapée ». Les animaux d'assistance en formation sont autorisés par la loi sur l'accessibilité du Vermont. Il existe des animaux d'assistance de toutes les races et de toutes les tailles et il n'est pas nécessaire qu'ils soient visiblement identifiables. Ils doivent être sous le contrôle de leur maître et tenus en laisse à tout moment, sauf si le fait d'attacher l'animal empêche le maître d'être aidé dans une activité liée à son handicap.

De temps en temps, vous pouvez apercevoir une équipe de chiens de thérapie dans nos locaux, invitée à rencontrer des personnes participant à l'un de nos programmes. Étant donné que vous ignorez peut-être le type de chien que vous allez rencontrer au Howard Center, il est préférable de parler avec le maître avant d'interagir avec un animal. Veuillez comprendre que 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 leur offrant de la nourriture ou en essayant de les caresser.

# Droits des clients et informations juridiques

## CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Les lois fédérales et nationales protègent vos données confidentielles. Le respect de la confidentialité est important pour nous. Nous utiliserons et divulguons les informations relatives à votre santé pour le traitement, le paiement et les opérations de soins de santé, comme indiqué dans notre *Avis de confidentialité*. Cela inclut l'utilisation et de la divulgation des informations relatives à votre santé afin que le traitement et les services que vous recevez au sein de agence 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 le règlement 42 CFR, partie 2, et ne peuvent être communiquées ou divulguées sans votre autorisation écrite spécifique, sauf disposition contraire du règlement.

Nous vous informons que dans certaines circonstances légales, telles que celles mentionnées ci-dessous, des informations vous concernant ou concernant votre famille peuvent être divulguées sans votre autorisation :

- La loi du Vermont nous oblige à signaler les cas réels ou présumés d'abus, de négligence ou d'exploitation concernant des enfants et des adultes vulnérables.
- Nous sommes tenus de prendre les mesures appropriées si vous représentez un danger imminent pour vous-même, pour autrui ou pour la population en général en cas d'urgence médicale.
- Nous nous réservons le droit de divulguer les menaces crédibles de violence ou de préjudice proférées à l'encontre de victimes identifiables, ou de la population, y compris des personnes ou des propriétés.
- À l'occasion, nous pouvons être tenus de nous conformer à une assignation à témoigner ou à fournir des dossiers ordonnée par un tribunal.
- Nous divulguons vos informations médicales lorsque la loi fédérale, étatique ou locale l'exige.

## DROITS DES CLIENTS ET DES FAMILLES

L'objectif du Howard Center est de 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 êtes bénéficiaire de nos services, vous avez le droit d'être traité avec dignité et respect à tout moment. Vous avez le droit à un traitement et à des soins adéquats et humains.
- Vous avez le droit à des services et à un soutien sans distinction de religion, de sexe, d'origine ethnique, d'âge, d'orientation sexuelle, d'handicap ou de statut sérologique.
- Vous avez le droit d'être informé de toutes les politiques de agence qui affectent le déroulement de votre traitement ou de votre expérience en tant que bénéficiaire. Pour plus d'informations concernant les politiques spécifiques de l'agence, demandez à votre prestataire.
- Vous avez le droit de communiquer dans votre langue maternelle et votre mode de communication principal.
- Vous avez le droit d'être informé des diplômes et des qualifications de votre prestataire de services. Les psychothérapeutes agréés et inscrits sur la liste vous fourniront leurs diplômes et leurs qualifications au plus tard lors de leur troisième rendez-vous avec vous. Les diplômes et qualifications de tous les autres membres du personnel de service direct vous seront fournis sur demande.
- Vous avez le droit de recevoir des informations sur les critères d'éligibilité et les priorités de financement, les services, les programmes et les praticiens disponibles, les directives de pratique, les pratiques de gestion et les procédures de plainte et d'appel.
- Vous avez droit de participer activement à l'élaboration d'un plan de traitement ou de soutien individualisé pouvant inclure d'autres organismes et d'examiner ces plans et dossiers.
- Vous avez droit de donner votre consentement éclairé et de participer à TOUTES les décisions qui établiront vos objectifs de traitement / service, y compris vos préférences concernant le choix du prestataire. Pendant l'admission ou à tout moment au cours des services, vous pouvez indiquer à votre prestataire référent vos préférences en matière de prestation de service, de divulgation de données, 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 prise de décision.
- Vous avez droit à la confidentialité. Votre confidentialité est protégée par les lois de l'État et la loi fédérale, sauf dans des situations spécifiques autorisées ou requises par la loi.
- Vous avez droit, dans la mesure où la loi le permet, de refuser des médicaments ou des procédures de traitement spécifiques.
- Vous avez le droit d'accéder en temps utile et de recevoir une copie des dossiers médicaux que nous créons et/ou conservons à votre sujet, à quelques exceptions près. Votre demande concernant votre dossier doit être satisfaite dans un délai raisonnable. Vous disposez de droits supplémentaires concernant les données relatives à votre santé, décrits dans l'*Avis de confidentialité*.
- Vous avez droit à toute la protection juridique et à une procédure régulière pour le statut de patient externe ou interne, volontaire ou non, tel que défini par la loi du Vermont.
- Vous avez le droit d'accéder ou d'être orienté vers des entités juridiques pour une représentation appropriée.
- Vous avez le droit d'accéder ou d'être orienté vers des services d'entraide et de défense des droits.
- Vous avez le droit de faire examiner et résoudre toute violation présumée de vos droits.
- Un enfant ou un adolescent souffrant de troubles émotionnels graves, tels que définis par la loi ACT 264, qui a besoin des services de plus d'un organisme a droit à l'élaboration d'un plan de services coordonnés dans le cadre du processus de planification de son équipe de traitement. Si, en tant que parent ou tuteur, vous n'êtes pas satisfait de la coordination des services, vous pouvez faire appel en vertu de l'ACT 264 auprès de l'Agence 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'exige l'État ou tout autre organisme de gouvernance ou de réglementation.

Ces droits n'obligent pas un professionnel de la santé, de la santé mentale ou des services à administrer un traitement contrairement au jugement de ce professionnel si le traitement dépasse le niveau de compétence du professionnel ou si le service est considéré comme nuisible au bien-être de la personne ou dépasse les 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 une collaboration entre le client et le prestataire. Toutes les parties doivent s'engager pleinement à atteindre les objectifs du traitement ou du service. Nous demandons à tous les clients de s'engager à :

- Une participation régulière au traitement ou aux services
- Une présence régulière aux visites ou rendez-vous prévus
- Un paiement au moment du service lorsqu'un tarif a été convenu
- Une résolution des différends de manière raisonnable
- Ne faire aucune menace physique ou verbale, ni avoir un comportement agressif
- N'utiliser aucune arme dans les locaux de l'agence
- La photographie ou l'enregistrement d'un membre du personnel de l'agence nécessite son autorisation verbale ; le personnel n'est pas tenu de figurer sur les photographies ou les enregistrements
- Ne pas fumer ou utiliser des produits contenant du tabac dans les locaux de l'agence
- Ne pas utiliser de drogues illégales ou boire de l'alcool dans les locaux de l'agence

Si les attentes ci-dessus ne sont pas respectées, l'agence se réserve le droit d'interrompre ou de restreindre services. Tous les droits ou privilèges qui ont été restreints ou suspendus peuvent être rétablis à la discrétion de l'agence, en fonction des circonstances individuelles et de la raison de la restriction ou de la suspension.

## RÉSUMÉ DU CODE D'ÉTHIQUE

Le 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 du 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 du Howard Center ne s'engageront pas délibérément dans un comportement de harcèlement ou de dévalorisation des personnes avec lesquelles ils interagissent dans le cadre de leur travail, sur la base de l'âge, du sexe, de l'origine, de l'ethnie, de l'origine nationale, de la religion, de l'orientation sexuelle, du handicap, de la langue ou du statut socio-économique d'une personne.

- Les employés du Howard Center n'utiliseront pas de langage dérogatoire dans toute communication écrite ou verbale.
- Les employés du Howard Center ne s'engageront pas dans un contact physique avec les clients qui ne soit pas justifié professionnellement et qui cause un préjudice, y compris un préjudice psychologique.
- Les employés du Howard Center obtiendront un consentement éclairé approprié pour la thérapie ou les procédures associées, sauf dans les cas où la capacité de consentement est remise en question.
- Les employés du Howard Center expliqueront les services fournis et tout résultat de ces services dans une langue compréhensible pour le bénéficiaire de ces services.
- Les employés du Howard Center prendront des mesures pour établir des limites appropriées lorsqu'il n'est pas possible ou raisonnable d'éviter tout contact social ou autre contact non professionnel avec les clients, les étudiants, les personnes supervisées ou les participants à la recherche. Dans la mesure du possible, les employés du Howard Center s'abstiendront de traiter des clients avec lesquels une relation préexistante pourrait causer un préjudice ou une relation sexuelle antérieure a existé.
- Les employés du Howard Center feront des efforts raisonnables pour planifier les soins dans le cas où les services psychologiques seraient interrompus par des facteurs tels que la maladie, le décès ou la disponibilité des horaires.
- Les employés du Howard Center n'abandonnent pas les patients ou les clients. Les employés du Howard Center mettront fin de manière appropriée à une relation professionnelle lorsqu'il deviendra raisonnablement clair que le patient ou le client n'a plus besoin de services ou ne bénéficie pas de ces services.
- Les employés du Howard Center ne s'engageront pas dans une discrimination injuste basée sur l'âge, le sexe, l'ethnie, l'origine nationale, la religion, l'orientation sexuelle, le handicap, la langue ou le statut socio-économique, ni ne la toléreront ou l'encourageront.
- Les employés du Howard Center discuteront des limites de la confidentialité, y compris celles qui s'appliquent aux thérapies de groupe, conjugales et familiales, ou aux consultations organisationnelles.
- Les employés du Howard Center ont l'obligation première de prendre des précautions pour respecter le droit à la confidentialité des personnes avec lesquelles ils travaillent ou qu'ils consultent, en reconnaissant



que la confidentialité peut être établie par la loi, les règles institutionnelles ou les relations professionnelles.

- Le personnel du Howard Center est tenu de signaler les cas de maltraitance d'enfants et d'adultes vulnérables ainsi que les menaces envers de préjudice pour soi-même, pour autrui ou pour la population.
- Dès que possible, les employés du Howard Center et le patient, le client ou tout autre bénéficiaire approprié des services parviendront à un accord spécifiant les dispositions financières et de facturation. Les employés du Howard Center ne feront pas d'échange et n'accepteront pas de biens ou de services en échange des services fournis. Les employés du Centre Howard ne feront pas de fausses déclarations sur les honoraires de l'agence. Le Centre Howard ne s'engagera pas dans le partage des honoraires.
- Les employés du Howard Center effectuent des évaluations, des services de diagnostic ou des interventions uniquement dans le cadre d'une relation professionnelle définie.
- Les employés du Centre Howard n'accepteront aucun cadeau ou pot-de-vin, y compris les dépenses payées au nom d'un employé, d'une valeur supérieure à 25,00 \$.

Une version complète du Code d'éthique du Howard Center, comprenant le résumé ci-dessus ainsi que d'autres sujets, sont disponible sur notre site Internet à l'adresse **[www.howardcenter.org](http://www.howardcenter.org)**.

## POLITIQUE ET PROCÉDURES DE RÈGLEMENT DES LITIGES ET DES RECOURS DES CLIENTS

En tant que client du 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 litiges et des recours*, car elles contiennent des informations détaillées destinées à vous aider dans ces processus. Adressez-vous à votre prestataire ou au personnel de la réception pour obtenir de plus amples informations. Pour votre commodité, nous avons résumé la politique sur les pages suivantes.

### DÉFINITIONS

**Décision relative à une prestation défavorable** : se rapporte aux points suivants :

- le refus ou l'autorisation limitée d'un service demandé, y compris les déterminations fondées sur le type ou le niveau de service, les exigences de nécessité médicale, le caractère approprié, le cadre ou l'efficacité d'un service couvert
- la réduction, la suspension ou la résiliation d'un service précédemment autorisé
- le refus, total ou partiel, du paiement d'un service
- manquement à l'obligation de fournir des services dans les délais prévus par l'Agence des services sociaux
- le non-respect des délais établis pour la résolution standard des litiges et des recours
- rejet de la demande d'un bénéficiaire d'obtenir des services en dehors du réseau
- rejet de la demande d'un bénéficiaire de contester une obligation financière, y compris le partage des coûts, les quote-parts, les primes, les franchises, la coassurance et les autres obligations du bénéficiaire

**Recours (s'applique aux personnes couvertes par Medicare ou Medicaid)** : une demande formelle orale ou écrite d'un consommateur à l'agence en vue de revoir sa décision sur la détermination d'un avantage défavorable. Un recours accéléré est un recours dans une situation urgente qui pourrait sérieusement mettre en danger la vie, la santé ou la capacité du consommateur à atteindre, maintenir ou retrouver une fonction 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 litige ou du recours. Sauf indication contraire, le représentant autorisé a tous les droits et les responsabilités du client qu'il représente.

**Audience équitable :** il s'agit d'un processus quasi-judiciaire où le consommateur et l'agence désignée présentent chacun leur version de la situation à un agent d'audience professionnel. Les audiences équitables ne sont disponibles que lorsque le consommateur a épuisé la procédure interne du Howard Center concernant la détermination d'un avantage défavorable.

**Litiges :** expression orale ou écrite du mécontentement d'un consommateur sur une question autre que la décision relation à une prestation défavorable.

**Examen des litiges :** examen interne du processus de prise de décision concernant les litiges par un tiers impartial au sein du Howard Center.

## POLITIQUE

Les litiges ou les recours seront examinés de manière appropriée et pris en compte en temps opportun. Les clients, et/ou les tuteurs, le cas échéant, seront informés de la politique et des procédures de litige et d'appel de l'agence au moment de l'admission et chaque année par la suite, ou à une fréquence différente si des contrats spécifiques l'exigent. La politique et les procédures seront également affichées dans les lieux de service et sur le site Internet de l'agence. De plus, tout le personnel sera formé à la politique et aux procédures de règlement des litiges et des recours des consommateurs lors de l'embauche et chaque année par la suite. Toute personne introduisant ou présentant un litige ou un recours sera exempte de toute forme de représailles. Toute question concernant cette politique ou les procédures associées doit être adressée au Directeur de la gestion de l'information et de la conformité du Howard Center. Quatre autres représentants de l'agence sont chargés de veiller au respect de cette politique. Le Directeur de la gestion de l'information et de la conformité sera le coordinateur des litiges et des recours pour l'ensemble du Howard Center et il est responsable du traitement et de la résolution en temps voulu de tous les litiges et recours. Toutes les discussions entourant le processus de décision d'un litige ou d'un recours seront tenues confidentielles vis-à-vis du grand public ou de tiers, sauf demande contraire du client.

Si vous pensez que vos droits à la confidentialité ont été violés, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'agence ou du secrétaire du Department of Health and Human Services. Pour déposer une plainte auprès de l'agence, contactez la Compliance Hotline par téléphone au numéro indiqué ci-dessous. Veuillez noter que les plaintes relatives à la protection de la vie privée sont traitées conformément à la loi fédérale et ne sont pas traitées dans le cadre de la procédure de règlement des litiges de l'agence.

Les clients du Park Street Program et du Transitional Housing Program ont des droits supplémentaires en matière de griefs documentés dans la politique de l'agence concernant le Prison Rape Elimination Act (PREA). Le formulaire de litige PREA est disponible sur le site Internet **[www.howardcenter.org](http://www.howardcenter.org)**.

Les délais et les exigences spécifiques à chaque service peuvent varier en fonction du programme dans lequel le litige ou le recours intervient. Le représentant désigné pour le litige et le recours sera chargé d'examiner et de se conformer aux différentes exigences du ministère, lorsqu'elles ne sont pas décrites dans la présente politique.

À tout moment, un membre du personnel ou un client peut contacter la ligne directe de conformité en appelant le **802-488-7195** pour laisser un message vocal confidentiel. Ces appels peuvent être anonymes. Tous les appels feront l'objet d'un accusé de réception et d'une enquête.

Des copies de la politique et des procédures complètes de l'agence sont disponibles pour tout client qui en fait la demande.

## **BUREAU DE LA RÉGLEMENTATION PROFESSIONNELLE - TRAITEMENT ET RÈGLEMENT DES PLAINTES**

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

Chaque profession ou métier est régi par des lois définissant l'éthique professionnelle. Si cela s'applique à votre prestataire du 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](https://www.sec.state.vt.us/professional-regulation)**.

Les clients qui souhaitent déposer une plainte peuvent le faire sur le site Internet du Bureau de la réglementation professionnelle à l'adresse [https://www.sec.state.vt.us/professional-regulation/ file-a-complaint.aspx](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 résolution à l'organe directeur approprié.

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 du Centre Howard sont le fruit d'un effort de coopération entre le client et le prestataire. Bien que nous soyons convaincus que nos services vous seront utiles, il n'y a aucune garantie quant aux résultats du traitement, de l'évaluation ou du programme de 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 et j'ai pris connaissance des rubriques suivantes :

1. Mission et valeurs
2. Horaires 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. Sources de financement
6. Créer un environnement sûr
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 litiges et des recours des consommateurs
12. Bureau de la réglementation professionnelle - Traitement et règlement des plaintes
13. Compétences et qualifications de mon prestataire de services
14. Itinéraires d'évacuation en cas d'urgence sur le site et emplacement de l'extincteur
15. Avis de pratiques de confidentialité

*J'ai été orienté vers les informations ci-dessus et je comprends et consens en à respecter son contenu.*



## LE RACISME : UNE URGENCE DE SANTE PUBLIQUE

En 2020, le Howard Center a rejoint plus de 30 organisations communautaires pour déclarer le racisme comme une urgence de santé publique. Le Howard Center s'engage à suivre les étapes suivantes dans ses efforts pour devenir une organisation juste :

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** pour continuer à diversifier le conseil d'administration et les cadres supérieurs du 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** liées à la santé mentale, à la toxicomanie 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 du 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 sommes impatients de nous associer à nos partenaires communautaires pour éradiquer stratégiquement et complètement 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 ا بعم مرحب كلهم • Tất cả đều được chào đón ở đây  
Tous sont les bienvenus ici • ເຂົາເຈົ້າຖືກ ຮັບຮຽນ ຢ່າງ ສະຫງົບ ຢູ່ ນີ້  
Dadka kulushoo ha dhawaaheen • Svi su dobrodošli ovdje

在這裡歡迎所有人 • Dhammaan waa la soo dhaweynayaa  
Wote wanakubaliwa hapa • Todos son bienvenidos aquí  
सबै जनलाई यहाँ स्वागत छ।  
Сви су добродошли овдје • མི ཚོར ར བེ བས ས བ ང ལ འ བ ས ལ འ བ ས ལ



**HOWARD  
CENTER**  
Help is here.  
SINCE 1865