



# COMMUNITY & FAMILY **RESOURCES**

*Inspiring prevention, treatment and recovery*

## **MANUEL DU CLIENT**

**Community and Family Resources a pour mission d'aider de manière proactive les individus, les familles et les communautés à adopter un comportement et un mode de vie sains par le biais de la sensibilisation, de la prévention et du traitement de la toxicomanie, du jeu compulsif et de la maladie mentale.**

**[www.cfrhelps.org](http://www.cfrhelps.org)  
866-801-0085**

## **Personnes-ressources en cas d'urgence ou de crise**

Appels d'urgence : 911

Ligne téléphonique pour les cas de suicide et de crises : 988

Your Life Iowa (aide pour les problèmes d'alcool/de drogue/de jeu d'argent, les pensées suicidaires, et plus) :

**Appeler le 855-581-8111, envoyer un SMS au 855-895-8398, ou discuter par chat sur [yourlifeiowa.org](http://yourlifeiowa.org)**

Service antipoison : 800-222-1222

Informations sur l'orientation des services de santé et des services sociaux locaux : 211

N° de téléphone du CFR 24/7 : 866-801-0085

## Table des matières

Bienvenue chez CFR/À propos du CFR .....	4
Philosophie du traitement .....	5
Services .....	6
Objectifs/résultats des services .....	13
Attentes.....	14
Dépistage/Tests de drogues et d'alcool .....	16
Confidentialité .....	20
Droits et responsabilités.....	21
Procédure de règlement des griefs .....	24
Plan d'urgence et de sécurité de l'établissement.....	25
Enquêtes de satisfaction .....	25
Portail client en ligne.....	26
Planification de la sortie .....	26
Lieux/jours d'ouverture.....	27

*Toute personne, indépendamment de sa race, de ses croyances, de son identité de genre, de son sexe, de son âge, de son origine nationale, de son handicap, de son orientation sexuelle ou de sa source de paiement, peut s'attendre à recevoir le service le plus approprié pour répondre à ses besoins au sein de Community and Family Resources.*

## **BIENVENUE À COMMUNITY AND FAMILY RESOURCES ! NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS AIDER !**

Nous sommes heureux que vous soyez ici, et peu importe où vous en êtes dans votre parcours, notre équipe est là pour vous aider. Saisir l'occasion d'un nouveau départ et apporter des changements positifs demande du temps, une réflexion approfondie et un effort personnel. Avec le soutien du personnel, des pairs et des proches, il est possible d'identifier et d'apporter des changements dans sa vie.

Ce manuel du client contient des informations importantes sur Community and Family Resources (CFR), les services fournis par CFR, les droits des clients et leurs responsabilités. Si vous avez des questions ou des préoccupations, n'hésitez pas à vous adresser à un membre du personnel du CFR à tout moment.

### **À PROPOS DU CFR**

Depuis 1968, le CFR aide les individus, les familles et les communautés à adopter des comportements et des modes de vie sains par le biais de la sensibilisation, de la prévention et du traitement des problèmes de santé comportementale. Le CFR est accrédité par la CARF pour les programmes suivants : traitement intensif en milieu hospitalier sous surveillance médicale (désintoxication), traitement résidentiel, logement communautaire, traitement intensif en ambulatoire et traitement en ambulatoire. Le CFR est également agréé et accrédité par l'État de l'Iowa pour fournir des services en matière de toxicomanie, de santé mentale et de jeu compulsif.

Les services comprennent l'évaluation, les services intensifs en milieu hospitalier sous surveillance médicale (désintoxication), les services de dégrisement, le traitement résidentiel de la toxicomanie, le logement de rétablissement, le logement de transition, le traitement ambulatoire de la toxicomanie et du jeu compulsif, le traitement assisté par médicaments (Medication Assisted Treatment/MAT), la thérapie de santé mentale ambulatoire, la gestion des médicaments psychiatriques, la prévention, l'éducation et le programme d'aide aux employés (Employee Assistance Program/EAP) de Synchrony. Le CFR s'occupe des adultes, des adolescents et des familles dans tout l'État. La zone de recrutement principale du CFR comprend les comtés suivants : Boone, Calhoun, Cedar, Hamilton, Humboldt, Iowa, Johnson, Pocahontas, Polk, Story, Warren, Washington, Webster et Wright. D'autres services de prévention du tabagisme sont également offerts dans les comtés de Franklin, Hardin, Jefferson, Keokuk, Kossuth et Louisa.

## PHILOSOPHIE DU TRAITEMENT

Les programmes de traitement du CFR utilisent une combinaison d'approches de traitement fondées sur la recherche qui se sont avérées utiles pour aider les individus à atteindre leurs objectifs de traitement. Les équipes cliniques de chaque établissement sont composées de personnel professionnel et de conseillers qui comprennent les problèmes de toxicomanie, de santé mentale et de jeu.

Le CFR comprend que la dépendance est une maladie chronique du cerveau et que la rechute fait souvent partie du processus de rétablissement. L'accès à d'autres ressources communautaires (comme le logement, la spiritualité, la médecine, l'économie, la socialisation, la santé mentale, les traumatismes/abus, l'orientation sexuelle, l'emploi, l'éducation, le droit, le transport, etc.) et l'implication dans ces ressources facilitent considérablement la réussite et donnent de l'espoir dans le développement d'un mode de vie orienté vers le rétablissement à long terme. Le personnel professionnel du CFR travaille en étroite collaboration avec les individus pour identifier et accéder aux ressources communautaires afin d'atteindre des objectifs de rétablissement centrés sur la personne et convenus, et d'acquérir les compétences nécessaires pour maintenir le rétablissement des troubles de santé mentale et de toxicomanie. Les décisions de traitement qui sont prises en partenariat avec chaque client et chaque prestataire sont guidées par les normes de l'industrie.

Le CFR reconnaît comment que la consommation de substances, le jeu compulsif, la maladie mentale et les préoccupations connexes affectent les membres de la famille, les amis, les collègues et la communauté. Le CFR encourage les membres de la famille et les amis à identifier comment ils ont été touchés par les problèmes de leur proche, à commencer à travailler à apporter des changements positifs pour eux-mêmes et à rechercher des services de soutien pour entamer le processus de leur propre guérison. Des possibilités d'éducation, des groupes familiaux et du soutien sont offerts aux membres de la famille et aux amis pour qu'ils apprennent à être une personne de soutien au rétablissement. Cela peut inclure la participation à des groupes de soutien communautaires comme Al-Anon, Nar-Anon, NAMI, ou à des groupes de soutien thématiques.

La mission de CFR est de fournir des services de santé comportementale de haute qualité, axés sur la communauté. Les services fondés sur les points forts sont fournis dans le respect et la confidentialité. Vous serez traité(e) avec dignité et respect. Les services seront aussi réactifs et accessibles que possible pour vous, votre famille et la communauté que nous desservons.

## **SERVICES**

Le CFR offre une variété d'options pour aider les individus à atteindre leurs objectifs de rétablissement. Ce processus commence généralement par une évaluation de la consommation de substances, de la santé mentale et/ou du jeu. Les personnes enceintes et/ou consommant des substances par voie intraveineuse sont admises en priorité dans nos programmes de traitement de la toxicomanie.

### **Évaluations du jeu et de la consommation de substances**

Le CFR propose des évaluations de la consommation de substances et du jeu compulsif pour les adultes et les adolescents. Le CFR est un fournisseur d'évaluations OWI (Operating While Intoxicated/Conduite en état d'ébriété) obligatoires, requises par l'Iowa Department of Transportation (Ministère des Transports de l'Iowa). Les évaluations sont menées par des conseillers certifiés en matière d'alcool et de drogues qui tiennent compte des conditions physiques, émotionnelles, mentales et comportementales de l'individu, ainsi que des informations familiales et des préoccupations liées à la dépendance. À l'issue de l'évaluation, les conclusions sur les problèmes de consommation de substances, de jeu ou de santé mentale sont communiquées à l'intéressé, ainsi que les options de traitement efficaces. Les personnes sont orientées vers les services les plus appropriés offerts par le CFR et/ou d'autres ressources communautaires afin de mieux répondre aux besoins et aux objectifs identifiés de la personne.

### **Hospitalisation intensive sous surveillance médicale (désintoxication)**

Le CFR fournit des services de désintoxication aux personnes qui répondent aux critères de désintoxication dans une unité médicalement surveillée, dotée de RN (infirmiers diplômés), de LPN (infirmiers auxiliaires), de CMA (aides-soignants), de spécialistes du traitement et d'un prestataire de soins médicaux. La durée du séjour est généralement de trois jours. Le personnel infirmier du CFR est formé pour surveiller et réagir de manière appropriée pendant le processus de sevrage, en administrant les médicaments au besoin selon les protocoles établis par le directeur médical du CFR. Dans certains cas, les personnes peuvent être orientées vers un établissement hospitalier pour terminer leur désintoxication et, lorsque leur état de santé est stable, pour retourner au CFR pour bénéficier de services supplémentaires.

## **Services de dégrisement**

Le CFR propose des services de dégrisement au GuideLink Access Center à Iowa City. Ce programme de courte durée offre un lieu sûr et confortable où une personne peut être surveillée de près pendant qu'elle se repose et se remet de la consommation d'alcool ou d'autres substances. Il offre la possibilité d'examiner l'intérêt ou le besoin d'une personne de s'impliquer dans des services de traitement.

## **Résidentiels pour adultes**

Le CFR offre une variété de programmes résidentiels pour les adultes souffrant de troubles liés à l'utilisation de substances. Ces programmes sont conçus pour répondre aux divers besoins des personnes qui ont besoin d'un cadre résidentiel pour réussir à résoudre leurs problèmes de consommation de substances, de santé mentale et autres problèmes connexes. Le personnel professionnel comprend des prestataires médicaux, des conseillers agréés en matière d'alcoolisme et de toxicomanie, des RN (infirmiers diplômés), des LPN (infirmiers auxiliaires), des CMA (aides-soignants) et des gestionnaires de médicaments agréés.

- ◆ Traitement résidentiel : Les personnes participent à plus de 50 heures de programmes par semaine.
- ◆ Traitement intensif ambulatoire (Intensive Outpatient/IOP) avec chambre : Les personnes participent à un programme de neuf heures ou plus par semaine.

Les personnes qui suivent ce type de traitement vivent dans un environnement sûr, sans drogue, sans jeu et sans nicotine, tout en profitant d'un environnement thérapeutique composé de divers groupes, de séances individuelles et familiales, et de groupes éducatifs. Les clients du programme résidentiel participent à des activités thérapeutiques de bien-être et de loisirs dans le cadre de leur rétablissement.

## **Logement de rétablissement**

Les options de logement de rétablissement du CFR pour les hommes et les femmes adultes offrent un soutien à ceux qui ont besoin de soins à plus long terme. Les clients qui s'engagent à atteindre l'objectif d'un rétablissement à long terme sont pris en considération pour cette opportunité. Des options de logements spécialisés sont disponibles à Fort Dodge, Webster City et Des Moines.

Une maison de rétablissement n'est pas seulement un logement de transition, mais une extension de la communauté thérapeutique. Les résidents continuent à bénéficier d'une planification individualisée de leur traitement ainsi que de séances individuelles et de groupe avec le personnel clinique qu'ils ont appris à connaître et en qui ils ont confiance.

### **Logement de transition**

Combiner le traitement de la toxicomanie et le logement pour les familles avec enfants signifie qu'une famille a la possibilité de vivre dans un logement sûr, abordable et sans drogue, avec un accès facile à un traitement et à un soutien continu ; de stabiliser son emploi et de devenir autonome ; de briser le cycle de la consommation de substances au sein de la famille et de commencer une nouvelle vie.

Le CFR dispose de douze appartements meublés de logement de transition situés à Iowa City. L'objectif du programme est d'aider les parents en cours de rétablissement à réussir la transition entre le traitement primaire et une vie autonome, indépendante et responsable en tant que membres de la famille et de la communauté.

### **STARS (Traitement des adolescents)**

Le programme STARS (**S**ubstance **A**buse **T**reatment for **A**dolescent **R**ecovery and **S**uccess/Traitement de la toxicomanie pour le rétablissement et la réussite des adolescents) du CFR propose plusieurs options de traitement pour les adolescents et leurs familles. Le programme accepte à la fois les hommes et les femmes. Le personnel professionnel du CFR comprend des conseillers agréés en matière d'alcoolisme et de toxicomanie, des gestionnaires de médicaments agréés et des prestataires médicaux. Le personnel rencontrera l'adolescent et sa famille pour discuter de l'intensité appropriée du programme, du calendrier de traitement et de la durée prévue du traitement. Le programme STARS propose les options de traitement suivantes :

- ◆ Traitement résidentiel : Les adolescents participent à plus de 50 heures de programmes par semaine. La durée normale du séjour est de 30 à 45 jours.
- ◆ Traitement intensif ambulatoire (Intensive Outpatient/IOP) avec chambre : Les adolescents participent à un programme de 20 heures ou plus par semaine. La durée normale du séjour varie, mais peut dépasser 90 jours.



- ◆ **Traitement intensif ambulatoire** : Les adolescents participent à des groupes ambulatoires qui se réunissent trois fois par semaine pour un total de six heures ou plus par semaine. La durée du traitement varie en fonction des besoins et des objectifs de l'adolescent
- ◆ **Traitement ambulatoire prolongé** : Les adolescents participent à des groupes ambulatoires qui se réunissent deux jours par semaine pour un total de quatre heures par semaine. La durée du traitement varie en fonction des besoins et des objectifs de l'adolescent.

Pendant le traitement, les adolescents sont encouragés à assister à des réunions de groupe de soutien afin de favoriser leur rétablissement précoce et de développer un réseau de soutien basé sur le rétablissement. Les adolescents rencontreront leur conseiller lors de séances individuelles et/ou familiales pour examiner les progrès de l'adolescent et de la famille dans le traitement, mettre à jour/réviser les plans de traitement, discuter de la planification de la sortie, répondre aux questions et discuter des préoccupations familiales et/ou des options d'orientation.

### **Traitement ambulatoire pour adultes**

Les programmes ambulatoires du CFR offrent plusieurs options pour répondre aux besoins, aux buts et aux objectifs de chacun. Chaque option/voie propose une combinaison de conseils individuels, de conseils de groupe, de dépistages de drogues, de groupes/séances familiaux et de soutien. Les services sont fournis par des conseillers agréés en matière d'alcoolisme et de toxicomanie.

- ◆ **Traitement intensif ambulatoire (Intensive Outpatient/IOP)** : Le CFR utilise divers programmes qui explorent les compétences de rétablissement précoce, la prévention des rechutes et comprennent un volet d'éducation familiale. Les sujets abordés sont les déclencheurs, l'arrêt de la pensée, l'ennui, la confiance, la réduction du stress, la santé mentale et les comportements compulsifs. Les personnes rencontreront régulièrement leur conseiller afin d'explorer les changements possibles dans leur mode de vie et leur comportement qui contribueraient à réduire ou à éliminer d'autres problèmes liés à la consommation de substances et/ou au jeu, et de développer des stratégies qui leur apprendront à maintenir ces changements. Les groupes se réunissent généralement trois fois par semaine pour un total de neuf heures par semaine.
- ◆ **Traitement ambulatoire prolongé (Extended Outpatient/EOP)** : Le CFR propose des groupes ambulatoires pour adultes couvrant un large éventail de sujets. Les sujets abordés sont, entre autres, les suivants :

- ◆ Impact du jeu et de la consommation de substances sur le travail et les relations
- ◆ Impact de la dépendance sur le cerveau
- ◆ Rechute et prévention des rechutes
- ◆ Identification et utilisation d'un système de soutien au rétablissement
- ◆ Stratégies d'amélioration de soi et de changement
- ◆ Éducation familiale
- ◆ Pensée criminelle et consommation de substances
- ◆ Stratégies de rétablissement
- ◆ Soins continus/post-traitement
- ◆ Santé mentale
- ◆ Santé mentale et consommation de substances
- ◆ Questions spécifiques au genre

### **Traitement du jeu compulsif**

Les jeux d'argent ont été décrits comme l'une des dépendances les plus cachées. Le CFR comprend la nature de la maladie et dispose de conseillers professionnels formés qui comprennent la douleur qu'elle provoque. Les symptômes de cette maladie sont la ruine financière, les problèmes physiques, les pertes mentales et la dévastation émotionnelle. Différents services sont disponibles en fonction des besoins et des objectifs de chacun. Les services sont fournis par un conseiller agréé en matière d'alcoolisme et de toxicomanie.

- ◆ Traitement ambulatoire : Un plan de traitement et un calendrier individualisés sont élaborés pour aider les individus à atteindre leurs objectifs de rétablissement.
- ◆ Services en cas de crise : Le CFR offre des services en cas de crise 24 heures sur 24 pour les individus ou les personnes concernées, en appelant n'importe quel bureau du CFR, le 1-800-BETS-OFF (1-800-238-7633), ou Your Life Iowa au 1-855-581-8111.
- ◆ Personnes concernées : Le jeu compulsif peut avoir des effets dévastateurs sur les familles et les communautés. Le CFR offre des services spéciaux aux personnes qui ont été affectées par les jeux d'argent. Ces services ambulatoires sont axés sur la sécurité, la stabilisation et le rétablissement financier des personnes concernées.

## **Évaluations et thérapies en matière de santé mentale**

Le CFR propose des évaluations et des thérapies en matière de santé mentale. Les personnes qui ont divers problèmes familiaux et émotionnels peuvent bénéficier d'une évaluation et d'un traitement. Il peut s'agir de dépression, d'anxiété, de conflits familiaux, de deuil, de problèmes LGBTQ+, de problèmes de comportement de l'enfant et de problèmes scolaires, de TDAH, d'antécédents de traumatismes dans l'enfance, de sautes d'humeur et d'autres affections à court ou à long terme. L'individu sera reçu par un thérapeute pour une évaluation initiale, au cours de laquelle un plan de traitement sera convenu d'un commun accord. La thérapie consiste en des séances individuelles et/ou de groupe pendant une période déterminée par vous et votre thérapeute. Le thérapeute écoutera vos problèmes et utilisera diverses stratégies pour vous aider à atteindre vos objectifs. La thérapie prend fin lorsque les objectifs du traitement sont atteints à la satisfaction de l'individu. Les services sont fournis par des prestataires de santé mentale agréés de l'Iowa ou par des prestataires de santé mentale agréés intérimaires sous supervision.

Si une évaluation psychologique et/ou des tests sont nécessaires, le personnel du CFR peut l'orienter vers un prestataire approprié.

### **Synchrony EAP**

Le programme d'aide aux employés (Employee Assistance Program/ EAP) du CFR à Iowa City porte le nom de « Synchrony » et offre des ressources précieuses aux employeurs locaux et à leurs employés. Les thérapeutes de Synchrony EAP fournissent des services confidentiels de conseil, d'éducation et d'orientation. Sur la base de l'accord du EAP de l'employeur, les thérapeutes du EAP peuvent rencontrer les employés gratuitement pendant un nombre de fois prédéterminé pour une évaluation et des conseils à court terme. Des sessions continues sont disponibles en utilisant les prestations de l'assurance personnelle ou des références peuvent être faites à d'autres services communautaires, si nécessaire.

Les services supplémentaires offerts par le Synchrony EAP comprennent des services d'intervention en cas de crise, des consultations/ encadrements en matière de gestion et une variété de possibilités de formation.

## **Psychiatrie**

Les services de psychiatrie sont fournis aux personnes qui ont besoin de médicaments pour gérer une affection psychiatrique. Les personnes sont vues pour une évaluation initiale d'une heure par un psychiatre ou un infirmier agréé en pratique avancée. Pendant cette période, le prestataire discutera avec vous de vos antécédents médicaux et psychosociaux afin de déterminer si les médicaments sont une intervention appropriée. Si des médicaments sont prescrits, les personnes sont ensuite examinées pour des contrôles de médicaments sur une base régulière (généralement une fois par mois au début, puis tous les 3 à 6 mois en fonction des circonstances). Les prestataires de soins psychiatriques coordonneront les soins avec votre thérapeute en santé mentale. Le personnel psychiatrique peut aider les patients à utiliser les programmes d'aide à la prise de médicaments lorsque l'assurance ne couvre pas adéquatement le coût des médicaments. Une équipe infirmière composée de RN (infirmiers diplômés), de LPN (infirmiers auxiliaires) et de CMA (aides-soignants) est disponible pour apporter un soutien supplémentaire en cas de besoin.

Afin de faciliter une évaluation complète de tout symptôme physique et/ou effet secondaire des médicaments, les personnes bénéficiant de services de psychiatrie ambulatoire par télésanté doivent être vues en personne lors de leur premier rendez-vous et au moins une fois tous les 6 mois par la suite.

## **Traitement médicamenteux (Medication Assisted Treatment/MAT)**

Le MAT combine des médicaments approuvés par la FDA à des conseils, afin de traiter les troubles liés à la consommation de substances (principalement les opioïdes et l'alcool). La recherche a démontré que cette combinaison de traitements peut aider à atteindre et à maintenir le rétablissement. Le CFR propose des programmes de conseil et de traitement, et des médicaments sur ordonnance pour le MAT sont disponibles sur place à certains endroits grâce à un partenariat avec UCS Healthcare.

## **Soutien au rétablissement par les pairs**

Les encadreurs de rétablissement par les pairs du CFR apportent un soutien aux adultes et aux familles souffrant de troubles liés à la consommation de substances et/ou de troubles concomitants. Ils dispensent une formation et défendent le bien-être et le rétablissement, en s'appuyant sur leur expérience personnelle et sur une formation

spécialisée dispensée par la Recovery Peer Coaching Academy. Du soutien est également disponible pour aider les personnes à accéder aux services de traitement et aux ressources communautaires. Vous pouvez discuter de ce programme avec le personnel du CFR pour déterminer s'il vous convient.

### **Prime for Life (Éducation OWI/DUI)**

Ce programme répond à l'exigence de l'Iowa DOT de 12 heures de formation pour les délits de conduite en état d'ébriété. Des spécialistes de la prévention spécialement formés utilisent le programme Prime for Life du *Prevention Research Institute*, qui enseigne aux individus comment réduire les risques associés à la consommation d'alcool. La plupart des participants sont des personnes qui ont été accusées de conduite en état d'ébriété et/ou de tolérance zéro. Dans certains cas, il peut être recommandé à d'autres personnes qui pourraient bénéficier des informations présentées dans Prime for Life d'y assister. Les personnes recommandées doivent suivre l'intégralité des 12 heures de formation pour satisfaire aux exigences de l'Iowa DOT.

### **Traitement à distance/Télésanté**

Dans le but de réduire les problèmes de transport, de garde d'enfants et autres obstacles à la participation aux services de traitement, le traitement ambulatoire à distance (télésanté) peut être disponible par le biais de vidéoconférences interactives Zoom et d'appels téléphoniques, le cas échéant. Les services de télésanté sont disponibles pour les personnes situées dans l'État de l'Iowa afin de répondre aux exigences des tiers payeurs ; les personnes situées dans d'autres endroits peuvent bénéficier des services de télésanté par le biais d'un paiement privé ou de contrats de EAP. Vous pouvez discuter de cette option avec le personnel du CFR pour déterminer si elle vous convient.

## **OBJECTIFS/RÉSULTATS DES SERVICES**

Les services du CFR sont adaptés aux besoins d'un individu et/ou d'une famille, en s'appuyant sur les atouts, les forces, la santé, les objectifs et les compétences de chaque personne afin de les aider à atteindre et/ou à maîtriser :

- ◆ La conscience de la façon dont les drogues, l'alcool et/ou les jeux d'argent ont influencé leur comportement afin de le modifier.

- ◆ Les compétences nécessaires pour traiter les problèmes de santé mentale qui affectent la qualité de vie.
- ◆ Les interventions efficaces et les stratégies d'adaptation pour développer et maintenir un mode de vie holistique et sain.
- ◆ La possibilité d'accéder à d'autres formes d'aide dont ils ont besoin au sein de la communauté.
- ◆ La vie sans drogue, sans alcool, sans jeu compulsif et comment avoir une interaction ou une relation significative dans leur communauté d'origine.

### ATTENTES

Merci d'avoir choisi CFR ! Apporter des changements positifs est un résultat viable et réalisable pour tout le monde, et cela demande beaucoup de travail. Le CFR peut vous aider !

Voici quelques lignes directrices qui peuvent aider les personnes pendant qu'elles bénéficient des services du CFR :

- ◆ Être honnête, ouvert d'esprit et prêt à envisager des solutions alternatives aux problèmes actuels.
- ◆ Envisager l'abstinence de substances psychotropes ou de jeux d'argent comme moyen de mieux comprendre ce qui se passe en ce moment.
- ◆ Être prévenant et respectueux des autres.
- ◆ S'efforcer d'être la meilleure personne possible.
- ◆ Être fier de soi et de son image auprès des autres.
- ◆ Coopérer avec ses pairs et le personnel.
- ◆ Grandir dans l'acceptation et l'humilité.
- ◆ Faire preuve de régularité dans la fréquentation des services.

### **Violence (physique/verbale)**

Pour la sécurité de tous, la violence verbale et physique ne sera pas tolérée. Tout ce qui peut causer ou entraîner un préjudice physique ou émotionnel à soi-même ou à une autre personne n'est pas autorisé. Il est de la responsabilité de chaque personne d'agir avec considération et de ne pas abuser verbalement ou physiquement d'autres personnes du programme ou du personnel du CFR. Le non-respect de cette responsabilité pourrait entraîner l'exclusion du programme et les

conséquences qui en découlent. Le personnel professionnel du CFR est tenu de signaler les cas de maltraitance et de négligence à l'égard des enfants et des adultes dépendants. Il est également noté que le CFR n'a pas recours à des pratiques d'isolement ou de contention.

## **Activités**

Le CFR offre un large éventail d'activités, qui peuvent inclure des activités récréatives et/ou physiques. Le CFR n'est pas responsable des blessures qui pourraient survenir lors de la participation à ces activités ; chaque individu est responsable des blessures subies et des frais médicaux encourus à la suite de ces blessures.

## **Fréquentation**

La fréquentation assidue de toutes les activités prévues dans le plan de traitement de chaque personne est le meilleur moyen d'atteindre les objectifs de rétablissement convenus. La politique du CFR stipule qu'une personne doit fournir un préavis d'au moins 24 heures si un rendez-vous ne peut pas être respecté comme prévu.

Lorsqu'une personne ne se présente pas ou annule tardivement (moins de 24 heures à l'avance), elle est contactée par un spécialiste de l'engagement afin de déterminer si un autre plan de programmation ou d'autres mesures correctives sont appropriés. Lorsque la personne atteint trois (3) absences/annulations tardives sur une période de 90 jours, elle rencontrera le spécialiste de l'engagement pour déterminer les conditions de programmation de tout service futur, ce qui peut inclure la participation à des sessions de groupe de motivation/d'engagement. Si la personne atteint quatre (4) absences/annulations tardives sur une période de 90 jours ou refuse de participer à un groupe de motivation/d'engagement, le CFR considérera qu'elle n'est plus intéressée par d'autres services et elle sera renvoyée et inadmissible aux services pendant 90 jours. Pour plus de détails, prière de consulter la politique d'engagement des clients.

## **Tenue**

Les participants au programme et les membres de leur famille sont priés de porter des vêtements propres et bien ajustés. Le port de jeans, de pantalons, de shorts, de robes ou de jupes avec un chemisier ou une chemise approprié est autorisé. Il est interdit de porter des vêtements et/ou des accessoires qui symbolisent ou annoncent des idées inappropriées ou suggestives ou des messages malsains. Les vêtements moulants ou révélateurs, les hauts décolletés ou en tube et les dos-nu sont considérés comme des vêtements inappropriés. Le personnel du CFR surveille de près cette situation pour assurer la sécurité de tous les participants au programme, du personnel et des visiteurs. Il

a aussi le pouvoir discrétionnaire de demander à une personne de se changer et/ou de quitter l'établissement en raison de sa tenue vestimentaire.

## **Conduite et comportement**

La philosophie du CFR veut que toutes les personnes soient traitées avec courtoisie et respect par le personnel, les visiteurs et les autres participants au programme. Le non-respect envers le personnel, les pairs et/ou leurs proches, ou les installations du CFR peut compromettre la participation continue au programme et entraîner des poursuites auprès de la police.

Nous demandons également aux personnes de signaler immédiatement au personnel tout risque de sécurité observé (fenêtre/porte/meuble cassé(e), déversement de liquide, fumée, émanations de gaz, etc.) afin que des mesures correctives puissent être prises pour garantir la sécurité des participants aux programmes du CFR, du personnel et des visiteurs. Le CFR n'est pas responsable des blessures causées par l'imprudence ou la négligence d'un individu dans les locaux du CFR. Si des dommages sont causés à une installation du CFR, les autorités compétentes seront contactées et la personne qui a causé les dommages pourra en être tenue responsable. Si les dommages sont causés par un enfant mineur, le parent/tuteur sera responsable des dommages.

Le CFR encourage les personnes à ne pas apporter d'objets de valeur pendant qu'elles sont en service. Le CFR n'est pas responsable des effets personnels perdus ou égarés lors d'un séjour dans un établissement du CFR.

## **Dépistage/Tests de drogues et d'alcool**

Les participants au programme sont soumis à des tests de dépistage d'alcool et de drogues si cela s'avère nécessaire. Le dépistage des drogues aide le personnel du CFR à évaluer les progrès et à apporter les ajustements nécessaires aux services, afin de mieux répondre aux besoins et aux objectifs de l'individu. Des tests de dépistage de drogues peuvent être effectués tout au long du traitement et sont facturés sur le compte de l'individu. Un membre de la famille, une source d'orientation ou une personne concernée peut également demander un test de dépistage de drogues. Les sources d'orientation demandent parfois que les résultats des tests de dépistage de drogues leur soient communiqués. Les résultats des tests instantanés seront communiqués à la personne bénéficiaire, et la confirmation des tests peut être obtenue auprès d'un laboratoire externe.



## **Fonds (programmes résidentiels)**

Adulte : Lors de leur admission, tous les résidents adultes seront informés de leur responsabilité de sécuriser tous les fonds qu'ils apportent à l'établissement et qui sont inférieurs à 100 \$, ainsi que tout montant supérieur à 100 \$ qu'ils choisissent de sécuriser eux-mêmes.

Mineurs : Lors de leur admission, tous les résidents mineurs doivent présenter au membre du personnel chargé de l'admission toute somme d'argent, carte de crédit/débit ou autre fonds, afin qu'ils soient placés dans un sac à argent séparé et sécurisé, accompagné d'un registre d'argent permettant de suivre l'évolution des fonds. Les résidents peuvent demander l'accès à leur sac à argent ou à leur registre d'argent en contactant un membre du personnel.

Adultes et mineurs : Si les fonds apportés à l'établissement dépassent 100 \$, les clients peuvent choisir de les conserver dans un sac à argent séparé au département de la comptabilité. Les résidents peuvent demander l'accès à leur sac à argent ou à leur registre d'argent en contactant un membre du personnel. Le personnel de supervision comptable sera disponible du lundi au vendredi pendant les heures normales de bureau pour permettre au client d'effectuer des dépôts ou des retraits.

## **Jeu d'argent**

Les jeux d'argent ne sont pas autorisés dans les locaux du CFR. Il est courant que les personnes en cours de rétablissement changent de dépendance (jeu d'argent, nicotine, caféine, etc.) lorsqu'elles n'ont plus accès à la substance de leur choix. Les conseillers CFR aideront les personnes à développer des techniques d'adaptation saines pour gérer les hauts et les bas des premières phases du rétablissement.

## **Activité des gangs**

Le CFR a une politique de tolérance zéro pour les activités des gangs et/ou les comportements/modes de vie liés aux gangs. Les signes de main de gang (ou tout ce qui ressemble à un signe de main de gangs), les couleurs, les graffitis, l'écriture, les symboles de gangs ou l'argot de gangs ne seront pas tolérés. Il n'est pas toléré de contester ou de vérifier les signes d'autres personnes dans le programme.

## **Cadeaux**

Le personnel du CFR n'est pas autorisé à accepter des cadeaux des participants au programme ou à donner des cadeaux aux participants au programme.

## **VIH/sida et tuberculose (TB)**

Chaque personne reçoit des informations sur la prévention et le traitement du VIH/sida et le dépistage de la tuberculose lors de l'orientation au CFR. Il est de la responsabilité de chacun de se protéger et de protéger les autres contre l'infection et la transmission du VIH/sida et de la tuberculose. Si le dépistage de la tuberculose est positif, la personne sera dirigée vers l'organisme approprié pour un suivi et/ou un traitement. Dans certains cas, la personne peut ne pas bénéficier à nouveau des services tant qu'elle n'a pas reçu l'autorisation d'un médecin.

## **Assurance/Source de financement**

Le CFR accepte la plupart des régimes d'assurance maladie, y compris Medicaid. Les personnes peuvent également demander à bénéficier d'un tarif dégressif, en fonction de leurs revenus et de la taille de leur ménage. Tous les clients doivent immédiatement signaler tout changement lié à leur assurance ou à leur source de financement.

## **Environnement de rétablissement**

Les installations du CFR sont exemptes de drogues, d'alcool, de jeux d'argent, de nicotine et d'armes, car le CFR s'engage à fournir un environnement de rétablissement sûr pour tous les participants au programme, leur famille, les visiteurs et le personnel.

Le CFR a pour politique d'interdire toute arme ou autre dispositif susceptible de constituer une menace pour la sécurité des participants au programme, du personnel et des visiteurs. Les armes à feu, les couteaux, les sprays chimiques, les articles d'autoprotection électroniques et tout autre objet ou article pouvant être considéré comme une arme potentielle sont inclus dans cette politique.

La consommation et/ou la possession non autorisée de médicaments légaux ou illégaux, d'alcool, de drogues, de substances chimiques contrôlées ou d'attirail de drogue est interdite à tout moment dans les établissements du CFR. Tous les médicaments sur ordonnance et en vente libre apportés dans les établissements du CFR doivent être remis à l'admission.

Si une personne se présente pour bénéficier de services dans un établissement du CFR en état d'ébriété, puis tente de conduire un véhicule ou de quitter un établissement du CFR dans un état qui, selon un membre du personnel, représente un danger pour la personne ou la sécurité publique, l'état de la personne sera immédiatement signalé aux forces de l'ordre.

Les contrôles de sécurité sont effectués lorsque cela est jugé nécessaire dans le cadre de nos programmes de 24 heures et comprennent des vérifications du corps, de la chambre et des effets personnels de la personne. Les procédures de contrôle de sécurité préservent la vie privée et la dignité ; elles tiennent compte des considérations religieuses, des facteurs culturels, de l'âge et des antécédents de chaque personne. Les clients peuvent demander qu'un membre du personnel supplémentaire soit présent à tout moment lors d'un contrôle corporel.

## **Relations**

S'il y a un problème avec une autre personne, essayer d'en parler directement à cette personne. Si le problème persiste, en parler à un membre du personnel du CFR. Il est important de fournir un soutien égal à tous les participants au programme CFR. Les relations sexuelles et la fraternisation entre individus dans les locaux du CFR ne sont pas autorisées.

## **Rôle des groupes de soutien en 12 étapes**

Les Alcooliques anonymes (AA), les Narcotiques anonymes (NA) et les Joueurs anonymes (Gamblers Anonymous/GA) sont des groupes d'entraide volontaires pour les personnes ayant des problèmes de consommation de substances et/ou de jeu d'argent. En pratiquant les 12 étapes, les individus apprennent à suivre un schéma qui leur permet de mieux vivre avec eux-mêmes et avec les autres. Al-Anon/Nar-Anon/Ala-Teen sont des groupes de soutien pour les membres de la famille ou les proches d'une personne ayant un problème de consommation de substances.

## **Fumer/Tabac/Produits de la nicotine**

Tous les établissements, terrains et campus du CFR sont exempts de nicotine. L'utilisation de produits du tabac/produits similaires au tabac ou de produits de remplacement de la nicotine non approuvés par la FDA est interdite, y compris les dispositifs à fumer électroniques et/ou simulés (par exemple, mais sans s'y limiter, les cigarettes, les cigarettes électroniques, les cigares, le tabac à chiquer, le tabac à priser, les pipes, le snus, etc.) Des produits de thérapie de remplacement de la nicotine approuvés par la FDA sont disponibles dans tous les établissements du CFR. Lors de l'admission à des programmes de traitement résidentiels, la thérapie de remplacement de la nicotine est disponible gratuitement pendant sept jours. Passé ce délai, elle est disponible à l'achat.

## **Spiritualité**

Le CFR croit en la nécessité de traiter la personne dans sa « totalité », y compris ses besoins spirituels personnels. Le CFR offre aux clients l'occasion d'explorer et de discuter de leur propre spiritualité. Le personnel de conseil professionnel du CFR est sensible aux besoins spirituels, confessionnels, ethniques et culturels des clients et, lorsque cela est approprié et convenu, il peut les orienter vers des soutiens spirituels au sein de la communauté locale.

## **Météo**

Parfois, au cours des mois d'hiver, les conditions météorologiques peuvent rendre les déplacements dangereux et le CFR annulera les services ambulatoires. Les annulations sont annoncées sur le site Web du CFR ([www.cfrhelps.org](http://www.cfrhelps.org)) et sur les pages des médias sociaux du CFR (Facebook, Instagram, X et LinkedIn). Lorsqu'il est dangereux de se déplacer en raison du mauvais temps et que le CFR n'a pas annulé les services, merci d'appeler et d'informer le personnel du site du CFR que les conditions météorologiques vous empêchent de venir.

## **CONFIDENTIALITÉ**

Lors de leur première visite au CFR, les personnes auront la possibilité de lire et/ou de recevoir une copie de l'avis de confidentialité du CFR et de ses droits à la confidentialité, et/ou de se faire expliquer ces droits. L'avis de confidentialité décrit comment les informations relatives à la médecine, aux drogues, à l'alcool, au jeu et à la santé mentale peuvent être utilisées et divulguées et comment les personnes peuvent avoir accès à ces informations. Chaque personne est encouragée à lire attentivement l'avis de confidentialité et sera invitée à signer un accusé de réception attestant qu'elle a pris connaissance de l'avis.

En général, les participants au programme ont droit au respect de leur vie privée et de leur individualité en ce qui concerne leur bien-être physique, social, spirituel et psychologique. Ils ont également droit à la confidentialité de leurs informations personnelles. La confidentialité des clients est protégée par les lois nationales et fédérales. Ces lois comprennent : la Health Insurance Portability and Accountability Act de 1996 (« HIPAA »), 42 U.S.C. § 1320d *et suiv.*, 45 C.F.R. Parties 160 et 164, et la Loi sur la confidentialité, 42 U.S.C. § 290dd-2, 42 C.F.R. Partie 2, et le Code de l'Iowa, ch. 228. En vertu de ces lois, le CFR ne peut divulguer aucune information à une source extérieure au CFR selon laquelle vous participez au programme, ni divulguer aucune information vous identifiant en tant que personne souffrant d'un trouble lié à la consommation de substances, à la santé mentale ou au jeu ; le CFR ne

peut divulguer aucune autre information protégée, sauf dans les cas autorisés par les lois étatiques et fédérales.

Le CFR doit obtenir votre consentement écrit avant de pouvoir divulguer des informations de santé protégées vous concernant. Cependant, la loi fédérale autorise le CFR à divulguer des informations *sans* votre autorisation écrite dans les situations suivantes :

- ◆ En vertu d'un accord avec un organisme de services qualifié/un partenaire commercial
- ◆ Pour la recherche, l'audit ou l'évaluation
- ◆ Pour signaler un délit commis dans les locaux de Community and Family Resources ou à l'encontre du personnel de Community and Family Resources
- ◆ Au personnel médical en cas d'urgence médicale
- ◆ Aux autorités compétentes pour signaler toute suspicion de maltraitance ou de négligence à l'égard d'un enfant ou d'un adulte dépendant
- ◆ Si une décision de justice le permet

Il convient de noter que tous les membres du personnel professionnel sont tenus, en vertu de la loi de l'Iowa, de signaler tous les cas présumés de maltraitance/négligence de mineurs et d'adultes dépendants au Department of Human Services Child Protective Investigation Unit (unité d'enquête sur la protection de l'enfance du département des services sociaux de l'Iowa).

Il arrive qu'une personne se trouve dans une situation de crise et que la confidentialité soit enfreinte afin d'assurer sa sécurité.

Les participants au programme CFR sont priés de respecter la confidentialité des clients et de ne pas discuter avec des personnes extérieures au CFR de ce qu'ils ont vu ou entendu pendant qu'ils bénéficiaient des services du CFR. De plus, si une personne participe à une activité dans la communauté pendant qu'elle bénéficie des services, la confidentialité peut être enfreinte du fait de sa participation à cette activité. En outre, il arrive que des informations divulguées par une personne à un membre du personnel soient divulguées à nouveau à d'autres membres de l'équipe de traitement de la personne dans le cadre de la coordination des soins pendant son séjour au CFR.

Il est important de noter que de temps à autre, les participants au programme peuvent voir le personnel du CFR dans un lieu public. En raison des directives de confidentialité, le personnel du CFR ne s'approchera pas d'un participant au programme CFR lorsqu'il se trouve dans l'espace public. Toutefois, si un participant au programme voit un membre du personnel du CFR dans un lieu public et souhaite lui parler, il peut l'aborder au risque de rompre l'anonymat du programme.

## DROITS ET RESPONSABILITÉS

Chaque personne participant aux programmes CFR doit être reconnue et respectée dans le cadre de la prestation de services, conformément aux droits fondamentaux humains, civils et statutaires.

1. Le personnel du CFR ne doit en aucun cas tenter d'interférer avec les droits légaux ou humains d'un participant au programme. Le personnel fournit des services qui respectent et renforcent le sens de l'autonomie, de la vie privée, de la dignité, de l'estime de soi et de l'implication dans le traitement de l'individu.
2. Le personnel ne doit pas exercer de représailles, humilier, harceler, abuser ou exploiter les personnes desservies. La discrimination fondée sur la race, la couleur, la croyance, l'origine nationale, l'identité de genre, le sexe, l'état matrimonial, l'orientation sexuelle, l'âge, la religion, le statut d'ancien combattant, les convictions politiques, le handicap physique ou mental ou toute autre caractéristique protégée par la loi est expressément interdite. Le CFR/TRC ne fera pas de discrimination en fonction de l'incapacité d'un client à payer pour le traitement ou en fonction de sa source de rémunération, qu'il s'agisse de Medicare, Medicaid, du Children's Health Insurance Program (programme d'assurance maladie pour enfants/CHIP), du financement par subvention, d'un assureur privé ou de tout autre tiers payeur.
3. Le personnel tient compte des barrières linguistiques, des différences culturelles et des capacités cognitives et prend des dispositions pour faciliter une participation individuelle significative.
4. Le personnel informe toutes les personnes bénéficiant du service et, le cas échéant, la famille et les proches de leurs droits, de leurs choix et de leurs responsabilités au moment du début du service et chaque année.
5. Le manuel du client doit être disponible en tout temps dans tous les établissements du CFR pour consultation et/ou clarification.
6. Le personnel explique les risques et les avantages de tous les services et activités pendant la phase d'évaluation du traitement afin de protéger les personnes qui utilisent le service pendant tout service, activité, procédure ou recherche nécessitant un consentement éclairé.
7. Les personnes desservies doivent participer activement à leur propre processus de planification du traitement et doivent recevoir en temps opportun des informations sur les options de traitement actuelles et potentielles, ce qui leur donne la possibilité d'évaluer et de donner un consentement éclairé ou un refus. Le plan de traitement sera examiné régulièrement avec le participant au programme et mis à jour au besoin. Les personnes desservies doivent avoir la liberté de choisir les services de traitement auxquels elles

participent, avec qui leurs informations confidentielles peuvent être partagées et qui fait partie de leur équipe de traitement. Si les personnes desservies ont besoin de plusieurs types de services à la fois, elles peuvent obtenir tous ces services au CFR s'ils sont offerts, mais ne seront pas tenues de le faire. Il est entendu que dans le cas où des services de traitement ont été ordonnés par un tribunal, le droit d'une personne de refuser des services de traitement peut avoir des conséquences juridiques. Les personnes desservies peuvent à tout moment retirer leur consentement à des services de traitement ou demander un autre prestataire, que ce soit verbalement ou par écrit, et cela est consigné dans leur dossier médical électronique.

8. L'organisme vérifie que les personnes utilisant le service et leurs tuteurs sont informés de la procédure permettant d'exprimer des questions, des préoccupations, des plaintes ou des griefs concernant tout aspect du service fourni à la personne, y compris la procédure d'appel.
9. L'organisme offre aux personnes et à leurs tuteurs le droit de faire appel de l'application des politiques, des procédures ou de toute action du personnel qui affecte la personne bénéficiant du service.
10. Toutes les personnes bénéficiant du service, leurs représentants légaux et d'autres personnes autorisées par la loi ont accès aux dossiers de la personne bénéficiant du service conformément aux lois et réglementations nationales et fédérales. Les participants au programme sont autorisés à consulter leur dossier médical sur demande. La personne et le membre du personnel conviendront d'un rendez-vous pour examiner le contenu du dossier médical. Si un client demande une copie des informations contenues dans son dossier, une décharge signée sera remplie, indiquant que le client assume la responsabilité de la conservation des informations copiées.
11. Les participants au programme ont le droit d'obtenir des conseils juridiques en tout temps. Le CFR fournira des ressources pour l'aide juridique sur demande. Les personnes doivent avoir accès à un espace qui leur permet de protéger les communications confidentielles et privilégiées dont elles ont besoin lorsqu'elles font appel à un conseiller juridique.
12. Le personnel doit s'efforcer de fournir des ressources supplémentaires susceptibles de contribuer à la réalisation des objectifs du plan de traitement définis d'un commun accord. Les types de ressources fournies peuvent inclure, sans s'y limiter : des ressources d'auto-assistance, des groupes de soutien, des défenseurs des consommateurs, une aide financière, une aide aux anciens combattants, une aide au transport ou d'autres services de santé.

13. Dans tous les cas où des recherches sont menées, le personnel doit se conformer strictement à toutes les lignes directrices et à l'éthique de la recherche, y compris le consentement éclairé, le refus ou le retrait du consentement.
14. Il y aura des discussions sur les options de traitement, les progrès et le taux de réussite possible de chaque option dans un langage facile à comprendre. Les participants au programme ont le droit de connaître les exigences, les restrictions ou les engagements d'un tiers payeur (assurance) qui pourraient interférer avec les recommandations ou les conditions de traitement dans la planification du traitement ou les influencer.
15. Une directive anticipée fournit des instructions écrites sur vos préférences en matière de soins médicaux à l'avenir, au cas où vous ne seriez plus en mesure de les communiquer vous-même. Si vous avez une directive anticipée dont les prestataires de soins de santé de notre organisme doivent prendre connaissance, prière de fournir une copie du ou des document(s) pertinent(s).
16. Des demandes d'aménagements raisonnables visant à réduire ou à supprimer les obstacles peuvent être faites à tout moment. Si un aménagement est demandé, le superviseur du programme ou la personne désignée s'engagera dans un processus interactif avec la personne qui fait la demande afin de déterminer si nous pouvons apporter des modifications ou des ajustements raisonnables, qui ne créent pas de contrainte excessive, afin d'éliminer ou de réduire un obstacle identifié. S'il est déterminé qu'un aménagement raisonnable ne peut être réalisé, le superviseur du programme ou la personne désignée les dirigera vers d'autres ressources communautaires.
17. Dans la mesure du possible, les participants au programme ont droit au respect de leur vie privée lorsqu'ils se trouvent dans les établissements du CFR.

### **PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES GRIEFS**

Si un participant au programme estime que ses droits ont été violés par une action d'un membre du personnel du CFR ou si un participant au programme estime qu'il a été victime de discrimination, qu'il a reçu un traitement inégal ou qu'il a vu quelque chose qu'il estime injuste, prière de suivre la procédure suivante :

Un grief/une plainte *informel(le)* peut être signalé(e) au prestataire de services immédiat de la personne pour évaluation et action. Si le problème n'est pas résolu de façon satisfaisante à ce niveau, la personne peut suivre la procédure pour déposer un grief officiel.



Pour déposer un grief *formel* , une personne doit remplir un formulaire de grief officiel, qui est disponible à chaque point de service.

- ◆ Ce formulaire est soumis au supérieur hiérarchique du membre du personnel concerné. Si le grief est de nature générale, il doit être soumis au superviseur du programme auquel le client participe.
- ◆ Si le grief n'a pas été résolu à ce stade, la personne peut le présenter au directeur clinique ou régional concerné.
- ◆ Si le grief n'a pas été résolu à ce stade, la personne peut le présenter au directeur général.
- ◆ Si le grief n'est pas résolu à ce niveau, la personne peut demander par écrit de porter le grief devant le Conseil d'administration du CFR.
- ◆ Toute personne qui ne parvient pas à résoudre un grief au sein de l'organisation peut le présenter au département de la Santé et des Services sociaux de l'Iowa par téléphone au (800) 972-2017 ou au Hoover Building, 1305 E. Walnut, St. Des Moines, Iowa 50319.

Tous les griefs formels doivent être examinés avec diligence et donner lieu à des décisions rapides pour la personne desservie. Les griefs formels adressés à un superviseur, au directeur clinique ou régional, au directeur général ou au Conseil d'administration doivent faire l'objet d'un accusé de réception et d'une réponse écrite dans les dix jours ouvrables suivant leur réception. Cet avis doit inclure toutes les mesures prises pour résoudre le grief.

### **PLAN D'URGENCE ET DE SÉCURITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT**

Le CFR organise régulièrement des exercices de sécurité afin de garantir la sécurité de tous les participants au programme, des membres de leur famille, du personnel et des visiteurs. Ces informations sont abordées au cours du processus d'orientation et comprennent les endroits où les personnes doivent se rendre lors d'un exercice ou d'une situation d'urgence réelle. Un plan d'urgence est affiché dans chaque établissement du CFR afin de pouvoir s'y référer facilement. En cas d'urgence, prière de suivre les instructions du personnel du CFR, qui fera tout ce qui est en son pouvoir pour assurer la sécurité de toutes les personnes présentes dans l'établissement.

### **ENQUÊTES DE SATISFACTION**

Dans un souci d'amélioration continue de la qualité des services fournis par le CFR, ce dernier souhaite connaître le niveau de satisfaction à l'égard des services fournis. Des enquêtes de satisfaction des clients sont régulièrement proposées à différents intervalles tout au long du processus de traitement, ainsi qu'à l'issue des services. Le retour d'in-

formation est très important pour le CFR. Nous apprécions beaucoup les commentaires sur nos performances et nos domaines d'amélioration !

### **THE RICHMOND CENTER**

À noter : le CFR exerce également ses activités sous le nom de The Richmond Center pour certains services de traitement de la santé mentale. Ce nom peut figurer sur des réclamations d'assurance ou d'autres documents de facturation. The Richmond Center est accrédité par la CARF pour les traitements ambulatoires ainsi que par le département de la Santé et des Services sociaux de l'Iowa pour fournir des services de santé mentale. Prière de contacter un membre du personnel pour toute question.

### **PORTAIL CLIENT EN LIGNE**

Les clients peuvent accéder aux documents de leur dossier médical électronique par l'intermédiaire d'un portail client en ligne. Les demandes doivent être faites en personne et accompagnées d'une pièce d'identité valide avec photo, afin d'éviter tout accès non autorisé.

### **PLANIFICATION DE LA SORTIE**

La planification de la sortie se fait en partenariat avec le client et le prestataire, à partir du rendez-vous d'évaluation. La planification peut inclure l'orientation et la mise en réseau avec d'autres organismes et ressources communautaires appropriés. Sous réserve que le dossier contienne une autorisation de divulgation d'informations valide, les sources d'orientation sont régulièrement informées des progrès réalisés et de la planification de la sortie afin d'assurer une transition en douceur. Les participants au programme acquièrent des informations précieuses pendant le traitement, et la planification de la sortie aide les individus à déterminer comment ils utiliseront ces informations pour atteindre leurs objectifs de traitement.

En fonction de l'avancement du traitement, les participants au programme peuvent être libérés pour les raisons suivantes :

- La personne a atteint avec succès les objectifs du plan de traitement.
- La personne a fait autant de progrès et/ou tiré autant de bénéfices que possible du traitement.
- La personne n'est pas en mesure ou disposée à suivre les objectifs du traitement ou les directives du programme.
- Le comportement de la personne est évalué comme étant nuisible pour elle ou pour le reste de la communauté de pairs.

## EMPLACEMENT DES BUREAUX/JOURS D'OUVERTURE

Téléphone sans frais : (866) 801-0085

*En cas de demande de renseignements de routine auprès du CFR, une réponse peut être attendue dans un délai de deux jours ouvrables.*

### **RÉGION DU CENTRE-NORD**

#### **Fort Dodge Outpatient, Adult & Adolescent Resi- dential, & Detox**

211 Avenue M West  
Fort Dodge, IA 50501  
Téléphone : (515) 576-7261  
Fax : (515) 955-7628  
*Résidentiel : 24/7*  
*Ambulatoire : Du lundi au samedi*

#### **Ames Outpatient**

1619 South High Avenue  
Ames, IA 50010  
Téléphone : (515) 232-3206  
Fax : (515) 232-3780  
*Du lundi au vendredi*

#### **Boone Outpatient**

1332 South Marshall Street  
Boone, IA 50036  
Téléphone : (515) 433-0369  
Fax : (515) 433-0429  
*Du lundi au vendredi*

#### **Clarion Outpatient**

215 North Main Street  
Clarion, IA 50525  
Téléphone : (515) 576-7261  
*Mercredi et vendredi*

#### **Humboldt Outpatient**

19 6th Street South  
Humboldt, IA 50548  
Téléphone : (515) 576-7261  
*Mercredi*

#### **Rockwell City Outpatient**

515 Court Street #9  
Rockwell City, IA 50579  
Téléphone : (515) 576-7261  
*Mardi*

#### **Webster City Outpatient**

500 Fair Meadow Drive  
Webster City, IA 50595  
Téléphone : (515) 832-5432  
Fax : (515) 832-3221  
*Du lundi au vendredi*

## **RÉGION DU CENTRE**

### **Des Moines Adult Residential**

3806 Easton Boulevard  
Des Moines, IA 50317  
Téléphone : (515) 262-0349  
Fax : (844) 755-6389  
24/7

### **Des Moines Outpatient**

3451 Easton Boulevard  
Des Moines, IA 50317  
Téléphone : (515) 262-0349  
Fax : (844) 754-3427

## **RÉGION DE L'EST**

### **Iowa City Adult Residential & Outpatient**

430 Southgate Avenue  
Iowa City, IA 52240  
Téléphone : (319) 351-4357  
Fax : (844) 754-3424  
*Résidentiel : 24/7*  
*Ambulatoire : Du lundi au vendredi*

### **Iowa City Prevention**

238 Stevens Drive  
Iowa City, IA 52240  
Téléphone : (319) 351-4357

### **Marengo Outpatient**

1101 Court Avenue, Suite 10  
Marengo, IA 52301  
Téléphone : (319) 351-4357  
*Sur rendez-vous*

### **Iowa City Detox/Sobering**

GuideLink Center  
300 Southgate Avenue  
Iowa City, IA 52240  
Téléphone : (319) 688-8000  
Fax : (855) 312-7679  
24/7

### **Tipton Outpatient**

216 West 6th Street  
Tipton, IA 52772  
Téléphone : (319) 351-4357  
*Sur rendez-vous*

### **Iowa City Synchrony EAP/ Outpatient**

438 Southgate Avenue  
Iowa City, IA 52240  
Téléphone : (319) 351-9072  
Fax : (844) 754-3424  
*Du lundi au vendredi*

### **Washington Outpatient**

1201 Industrial Park Road  
Washington, IA 52353  
Téléphone : (319) 351-4357  
*Sur rendez-vous*

## **Lâcher prise**

Anonyme

*« Lâcher prise » ne signifie pas cesser de se soucier des autres, cela signifie que je ne peux pas le faire pour quelqu'un d'autre.*

*« Lâcher prise », ne signifie pas autoriser, mais permettre de tirer les leçons des conséquences naturelles.*

*« Lâcher prise », c'est admettre son impuissance, ce qui signifie que le résultat n'est pas entre mes mains.*

*« Lâcher prise », ce n'est pas essayer de changer ou de blâmer quelqu'un d'autre, c'est tirer le meilleur parti de moi-même.*

*« Lâcher prise », ce n'est pas réparer, mais être une source de soutien.*

*« Lâcher prise », ce n'est pas juger, mais permettre à l'autre d'être un être humain.*

*« Lâcher prise », ce n'est pas être au milieu, en train d'arranger tous les résultats, mais permettre aux autres d'influencer leur propre destin.*

*« Lâcher prise », ce n'est pas nier, mais accepter.*

*« Lâcher prise » n'est pas harceler, gronder ou argumenter, mais plutôt rechercher mes propres défauts et les corriger.*

*« Lâcher prise », ce n'est pas tout adapter à mes désirs, mais prendre chaque jour comme il vient, et de m'y attacher.*

*« Lâcher prise », ce n'est pas regretter le passé, mais grandir et vivre pour l'avenir.*

*« Lâcher prise », c'est avoir moins peur et aimer davantage.*





# COMMUNAUTÉ ET **RESSOURCES**

*Inspirer la prévention, le traitement et le rétablissement*

## **NOUS CONTACTER :**

**Téléphone sans frais : 866-801-0085**

**Courriel : [information@cfrhelps.org](mailto:information@cfrhelps.org)**

**Site Web : [www.cfrhelps.org](http://www.cfrhelps.org)**

 **[facebook.com/cfrhelps](https://facebook.com/cfrhelps)**

 **[instagram.com/communityandfamilyresources](https://instagram.com/communityandfamilyresources)**

 **[twitter.com/cfrhelps](https://twitter.com/cfrhelps)**

 **[linkedin.com/company/community-and family-resources](https://linkedin.com/company/community-and-family-resources)**



Community and Family Resources (CFR) est un organisme privé à but non lucratif qui fournit des services de traitement de la toxicomanie, du jeu compulsif et de la santé mentale aux individus, aux familles et aux communautés.

Le CFR est accrédité par la CARF pour les programmes suivants : gestion de la désintoxication/du sevrage, traitement résidentiel, logement communautaire, traitement intensif en ambulatoire et traitement en ambulatoire. Le CFR est également agréé et accrédité par l'État de l'Iowa pour fournir des services en matière de santé mentale, de toxicomanie et de jeu compulsif. Le CFR reçoit des fonds du département de la Santé et des Services sociaux de l'Iowa, des honoraires des clients, des subventions, des donateurs et des assurances.

Community and Family Resources fait partie du réseau de prestataires intégrés de l'IHHS, dont les services sont financés par le département de la Santé et des Services sociaux de l'Iowa et par l'U.S. Department of Health and Human Services Substance Abuse and Mental Health Services Administration (Administration des services de toxicomanie et de santé mentale du ministère de la Santé et des Services sociaux des États-Unis).

***CFR est un employeur et un prestataire de services souscrivant au principe de l'égalité des chances.***



**United Way of Johnson  
& Washington Counties**

Révisé en décembre 2024