En collaborant avec les familles et leurs communautés, nous préconisons la sécurité, la stabilité et le bien-être de chaque enfant que nous servons d'une manière qui honore la famille et la culture.

Franklin County
Children Services

855 West Mound Street
Columbus, Ohio 43223-2208
614.275.2571
614.275.2755 (fax)
www.childrenservices.franklincountyohio.gov/

Franklin County Children Services
Protéger les enfants en resserrant les liens familiaux

"Protecting Children by Strengthening Families"

Publié par Franklin County Children Services
Bureau des droits des clients
CS-Droits et informations des consommateurs–Français
(Rév. 12-2021)

Franklin County Children Services
Protéger les enfants en resserrant les liens familiaux

Droits et informations des consommateurs

_____

Nom et téléphone de l'assistant social :

_____

Superviseur :

_____

Directeur adjoint :

_____

Directeur :

Emplacement des bureaux :

Accueil	4071 E. Main St.	614.229.7100
Est	4071 E. Main St.	614.421.5500
Ouest	1919 Frank Rd.	614.278.5800
Service Adoptions.....	855 W. Mound St.	614.341.6000
Service Formation	855 W. Mound St.	614.278.5906
Ressources humaines.....	855 W. Mound St.	614.351.2000
Droits des clients	855 W. Mound St.	614.275.2621

Bureaux administratifs :
855 West Mound St.
Columbus, OH 43223
614.275.2571

Ligne d'assistance téléphonique 24 h/24
614 - 229 - 7000

En collaborant avec les familles et leurs communautés, nous préconisons la sécurité, la stabilité et le bien-être de chaque enfant que nous servons d'une manière qui honore la famille et la culture.

À propos de ce livret

Nous avons pour habitude de vous remettre cette brochure et d'en discuter lors de votre premier entretien en personne avec l'un de nos assistants sociaux. Si vous avez des questions, veuillez contacter votre assistant social ou son superviseur indiqué sur la première page. Si votre dossier est transféré à l'un de nos bureaux régionaux ou à l'une des agences sous contrat de soins gérés, le nouvel assistant social s'assurera que vous disposez d'une copie comportant les noms du nouveau superviseur et du nouvel assistant social.

À propos de votre droit à une communication efficace

Toutes les personnes qui ne sont pas en mesure de communiquer en anglais, que ce soit oralement ou par écrit, disposent d'un même droit d'accès aux services fournis par Franklin County Children Services. La communication efficace sera assurée par le personnel du Children Services chaque fois que cela sera possible. Lorsque cela ne sera pas possible, un interprète certifié sera mis à disposition gratuitement.

Table des matières

Qu'est-ce que le Franklin County Children Services ?·····3

Que dois-je attendre du FCCS ?·····4

De quelle manière l'Indian Child Welfare Act vous affecte-t-il ?·····5

Quels services peuvent aider ma famille ? ·····6

Que se passe-t-il si mon enfant doit quitter la maison ?·····7

Quels sont mes droits ?·····8

De quels manières mes droits sont-ils protégés ?·····12

En cas de catastrophe ·····15

Révisé en décembre 2021

Remarques

Remarques

Qu'est-ce que le Franklin County Children Services ?

Notre agence est mandatée par la loi pour enquêter sur les cas de maltraitance, de négligence et de placement d'enfants. Nous n'interviendrons que pour assurer la sécurité des enfants ou pour aider la famille en cas de crise. Notre objectif initial est toujours celui de maintenir les enfants en sécurité dans leur foyer et de leur fournir les services susceptibles d'empêcher l'ouverture d'un dossier. Lorsqu'un dossier est ouvert, nous répondons de trois manières différentes. Lorsqu'un enfant peut rester à la maison en toute sécurité, nous travaillons avec la famille sur un plan convenu mutuellement afin de résoudre les problèmes qui l'ont conduite à nous contacter. Il peut parfois être nécessaire de retirer temporairement l'enfant de chez lui. Lorsqu'il est impossible de réunir un enfant et sa famille de façon sécurisée, l'agence cherche une garde définitive et prévoit un placement dans une famille d'adoption.

Durant toute la durée de vie du dossier, les familles sont encouragées à fournir des informations et à participer au côté de l'équipe au processus de prise de décision. Les familles bénéficient d'un meilleur service lorsqu'elles peuvent nous aider à identifier les problèmes auxquels elles sont confrontées et lorsqu'elles participent à l'élaboration du plan de service.

Chaque enfant mérite un foyer stable et durable. Cette durabilité peut prendre de nombreuses formes : réunion avec la famille biologique, placement chez de la famille ou des proches de la famille, adoption, contact avec une famille d'accueil et/ou liens avec la communauté , qui peuvent toutes offrir un soutien à vie aux jeunes.

Ligne d'assistance téléphonique 24 h/24 614 - 229 - 7000

Children Services souhaite que vous le contactiez dans les cas suivants :

- ☎ Vous pensez que les services de protection pourraient être utiles à vous ou à votre famille.
- ☎ Vous avez déjà bénéficié de services de protection et vous en avez à nouveau besoin.
- ☎ Vous pensez que votre enfant ou votre famille a besoin de services de protection.

-Les appelants ont le droit de rester anonymes-

Children Services suit les principes directeurs suivants :

- ♦ Nous sommes des professionnels de la protection de l'enfance ;
- ♦ Nous faisons honneur aux familles ;
- ♦ Nous accordons de la valeur à chaque enfant ; et
- ♦ Nous accordons de la valeur aux partenariats

Que puis-je attendre de Children Services ?

Nos assistants sociaux travaillent en collaboration avec les familles pour résoudre leurs problèmes. La loi impose aux services de l'enfance d'enquêter sur les allégations concernant des enfants susceptibles d'être maltraités, négligés ou de nécessiter un placement et ayant besoin de protection.

Ces appels portent généralement sur :

- le manque de surveillance, de nourriture, de logement, d'équipements, de soins médicaux pour un enfant
- la maltraitance physique d'un enfant
- l'abus sexuel d'un enfant
- un enfant qui ne s'épanouit pas, ne grandit pas et ne se développe pas
- des négligences dans l'éducation
- un enfant souffrant de graves problèmes de comportement
- un enfant qui s'est enfui de chez lui
- l'abus de drogues ou d'alcool dans la famille
- la sécurité ou la protection d'un enfant
- la mort d'un enfant

L'assistant social de Children Services vous dira quels sont les sujets de préoccupation qui ont été signalés et si un problème est à déplorer dans l'un ou l'autre de ces domaines. Cette étape passera par une discussion avec vous, vos enfants, l'école, le professionnel et toute autre personne impliquée, si nécessaire. Conformément à la loi de l'Ohio, le nom de la personne à l'origine du signalement est **confidentiel** et ne peut pas être divulgué.

Si l'enquête conclut qu'aucun besoin de protection n'est nécessaire, nous vous en informerons et l'enquête sera clôturée.

Si elle démontre qu'un besoin de protection existe, Children Services aura besoin de votre coopération. Cette collaboration peut être matérialisée par le biais d'un accord ou d'une ordonnance du Tribunal pour enfants.

Un plan d'intervention sera élaboré avec votre aide et les services nécessaires y seront énumérés. Ce plan détaille ce que le parent, l'enfant et/ou l'agence devront mettre en place pour apporter les changements nécessaires. Le plan peut être modifié en fonction de l'évolution de vos besoins ou de ceux de vos enfants. Il vous sera demandé de signer ce plan et toutes les modifications qui y seront apportées. Vous recevrez une copie du plan d'action.

Des réunions concernant votre dossier sont organisées au moins deux fois par an par Children Services (et par le Tribunal pour enfants, le cas échéant) afin de mettre à jour le plan et d'examiner les progrès réalisés. Si votre famille n'est pas d'accord avec les services ou une décision, des mesures doivent être prises pour répondre à ses préoccupations (voir page 8).

Contacts

Nom : _____

Adresse : _____

Ville, État, Code postal : _____

Téléphone/e-mail : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Ville, État, Code postal : _____

Téléphone/e-mail : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Ville, État, Code postal : _____

Téléphone/e-mail : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Ville, État, Code postal : _____

Téléphone/e-mail : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Ville, État, Code postal : _____

Téléphone/e-mail : _____

Contacts

Nom : _____

Adresse : _____

Ville, État, Code postal : _____

Téléphone/e-mail : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Ville, État, Code postal : _____

Téléphone/e-mail : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Ville, État, Code postal : _____

Téléphone/e-mail : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Ville, État, Code postal : _____

Téléphone/e-mail : _____

Un rapporteur mandaté qui fait un signalement de maltraitance ou de négligence à l'égard d'un enfant. Sur demande, le rapporteur est informé de tous les éléments suivants :

- L'ouverture d'une enquête par la PCSA (Public Children Services Agency, Agence publique des services à l'enfance).
- La poursuite, ou non, des investigations par la PCSA.
- Le fait que la PCSA soit impliquée ou non d'une autre manière avec l'enfant qui fait l'objet du signalement.
- L'état général de santé et de sécurité de l'enfant qui fait l'objet du signalement.
- Le fait que le signalement ait donné lieu ou non au dépôt d'une plainte auprès d'un Tribunal pour enfants ou à des poursuites pénales auprès d'un autre tribunal.

L'Indian Child Welfare Act (ICWA) est une loi fédérale qui vise à maintenir les enfants amérindiens dans des familles amérindiennes. Le Congrès a adopté l'ICWA en 1978 en réponse au nombre élevé d'enfants amérindiens retirés de leur foyer par des organismes publics et privés. L'intention du Congrès dans le cadre de l'ICWA était de « protéger l'intérêt supérieur des enfants amérindiens et de promouvoir la stabilité et la sécurité des tribus et des familles indiennes » (25 U.S.C. § 1902). Les assistants sociaux doivent tenir compte de plusieurs éléments lorsqu'ils traitent un cas relevant de l'ICWA, notamment :

- fournir des « efforts actifs » à l'égard de la famille ;
- identifier un placement qui corresponde aux dispositions préférentielles de l'ICWA ;
- notifier à la tribu et aux parents de l'enfant la procédure relative à la garde de l'enfant ; et
- travailler activement pour impliquer la tribu de l'enfant et les parents de l'enfant dans la procédure.

Votre assistant social doit être en mesure de vous expliquer vos droits en vertu de l'ICWA et de toute autre mesure prise dans le cadre du dossier d'une manière facile à comprendre.

Si vous estimez que l'ICWA n'est pas appliquée correctement au cas de votre enfant, vous devez vous adresser au superviseur de l'assistant social. Le bureau des droits des clients peut également aider à garantir que l'ICWA est appliquée de manière appropriée.

Quels services peuvent aider ma famille ?

Children Services propose les services suivants :

- enquête sur la maltraitance et la négligence des enfants
- services de protection et gestion des dossiers
- services aux adolescents
- services de conseil
- services à domicile
- services de gestion domestique
- services de volontariat
- services médicaux pour les enfants
- services d'émancipation et d'aide à la vie autonome pour les jeunes de 16 ans et plus
- services d'adoption pour les enfants de tous âges
- services de préservation de la famille

Children Services oriente les enfants vers des agences communautaires pour d'autres services de soutien :

- services de santé mentale
- éducation parentale
- évaluation/consultation psychiatrique et psychologique
- évaluation et traitement de la toxicomanie et de l'alcoolisme
- aide à la garde d'enfants
- services visant à favoriser le développement sain des enfants
- assistance matérielle
- logement
- services pour adolescents en difficulté

Si le FCCS travaille avec vous et votre famille en cas de catastrophe...

Si la catastrophe **vous affecte**, vous et votre famille, et nécessite l'évacuation immédiate de votre famille de votre domicile ou de l'endroit où vous vous trouvez, veuillez en informer immédiatement le FCCS au 614-229-7100. Soyez prêt à communiquer le plus d'informations possible pour nous aider à vous identifier et à savoir où vous vivrez.

Si la catastrophe **touche l'ensemble de la communauté**, restez à l'écoute des médias locaux pour connaître les communications du FCCS.

Si la catastrophe **affecte le droit de visite** de vos enfants ou si votre droit de visite est ordonné par un tribunal, veuillez nous en informer et nous travaillerons avec vous pour que vos visites ne soient pas interrompues pendant cette période difficile.

En cas de mauvais temps, la décision d'annuler les visites et les transports sera fondée sur le système de niveau d'urgence neige Snow Emergency Level System. Les visites sont annulées en cas d'urgence neige de niveau 2 ou 3 applicable au :

- Comté de Franklin
- Comté dans lequel réside l'enfant
- Comté dans lequel la visite doit avoir lieu
- Tout comté qu'un transporteur doit traverser

Dans ce cas, veuillez contacter le service des visites au 614-229-7001 pendant cette urgence météorologique. Des efforts raisonnables seront faits pour rattraper les visites annulées lorsque les conditions météorologiques le permettront.

Outre la procédure de plainte et de réclamation de Children Services, le Département de l'emploi et des services familiaux de l'Ohio est chargé de veiller à ce que les agences de services à l'enfance de tous les comtés respectent les règles de l'État. Vous pouvez les contacter en appelant le Département de l'emploi et des services familiaux de l'Ohio (Ohio Department of Job and Family Services), au 866-886-3537 (numéro gratuit), option 4.

Children Services demande le remboursement des services fournis aux enfants dans le cadre des programmes fédéraux et d'État et est tenu par la loi de fournir des services en conformité avec les mandats fédéraux et étatiques.

Si vous pensez avoir été victime de discrimination en raison de votre ethnie, de votre couleur, de votre nationalité, de votre handicap physique ou mental, de votre sexe, ou si vous avez été victime de discrimination dans le cadre d'un programme, d'un service ou d'un avantage autorisé ou fourni par Franklin County Children Services, vous pouvez contacter l'un des services suivants :

- Le coordinateur des droits civils (CRC) du Franklin County Children Services est un spécialiste du traitement des plaintes pour discrimination. Il peut apporter une aide et proposer une orientation en matière de droits civils. Le CRC est situé au 855 West Mound St, Columbus, OH, 43223, et est joignable au 614.275.2621 ;
- Ohio Legal Rights Service, 8 E. Long St, 5th Floor, Columbus, Ohio 43215-2999, numéro gratuit dans tout l'État (voix) : 800-282-9181, numéro gratuit dans tout l'État (téléscripteur) : 800.858.3542, téléphone : 614.466.7264, téléscripteur : 614.728.2553, Fax : 614.644.1888 et
- Office for Civil Rights, U.S. Dept. of Health and Human Services, 200 Independence Ave, S.W., Rm. 509F, HHH Bldg., Washington, D.C. 20201, ligne ATS gratuite : 800.537.7697

Si vous estimez avoir droit à des services qui ne vous ont pas été attribués, vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'une des organisations suivantes, mais pas exclusivement :

State of Ohio Counselor, Social Worker and Marriage & Family Therapists Board (Conseil de l'État de l'Ohio pour les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux)
77 South High Street, 24th Floor,
Columbus, Ohio 43215
614.466.0912

State Board of Ohio Psychology (Conseil des psychologues de l'État)
77 South High Street, Suite 1830
Columbus, Ohio 43215
614-466-8808

Alcohol, Drug Addiction and Mental Health Services (Services en charge de l'alcoolisme, de la toxicomanie et de la santé mentale ou ADAMH)
447 E. Broad St., Columbus, OH 43215
614.224.1057

State of Ohio Nursing Board (Conseil des soins infirmiers de l'État de l'Ohio)
17 S. High St., Suite 400,
Columbus, Ohio 43215
614.466.3947

What happens if my children must leave home?

All children deserve a permanent home. In an effort to assure this, they may be placed temporarily in the most home-like setting available. That setting may include:

- a relative's home - kinship home.
- a foster home
- a group home
- a residential facility as close to home as possible
- Adoptive home

Your family is expected to work as a partner with Children Services to help strengthen and reunify. This is done to provide children with permanency.

Families are expected to:

- help write the case plan that includes services to meet your family's needs;
- provide a safe, clean, and loving home for your child or children;
- meet with your caseworker and other staff to review progress;
- attend and participate in programs or services listed in the case plan; and
- attend court hearings and follow court orders set by the court.

In all instances when children come into care, Children Services notifies **Franklin County Department of Jobs and Family Services and Franklin County Child Support Enforcement Agency.**

Ask your caseworker for a copy of the pamphlet **"Away From Home, Back to Home."** It has information on reunification process and commonly asked questions. Each child age 14 years and older will receive the **"Foster Youth Rights Handbook"** to ensure the child is aware of his/her rights with respect to education, health, visitation and court participation while in substitute care.

Quels sont mes droits ?

Children Services s'engage à maintenir un environnement exempt de discrimination et de harcèlement et ne tolère aucune de ces pratiques lorsqu'elles sont dirigées contre une personne en raison de son ethnie, de sa religion, de ses croyances, de sa couleur, de sa nationalité, de son sexe, de son état civil, de son âge, de son handicap physique ou mental, de son orientation sexuelle, de son statut militaire, de son affiliation politique, de son appartenance à une organisation ou de son activité juridique.

Les lois de l'Ohio et les lois fédérales prévoient des garanties spécifiques pour vos droits lorsque vous recevez des services du Franklin County Children Services. Pour toute autre question concernant vos droits, vous pouvez vous adresser au personnel ou à tout membre du bureau des droits des clients.

Le bureau des droits des clients de Children Services a établi des procédures pour l'examen des réclamations et des recours administratifs des clients. Le bureau des droits des clients informe les clients de leurs droits en vertu de la politique de l'agence et des règles de l'Ohio. Le bureau des droits des clients est chargé de veiller à ce que les agences respectent les droits des clients et les règles relatives aux procédures de réclamation et de recours. Les personnes habilitées à accéder à la procédure de réclamation/recours incluent, sans s'y limiter, les enfants, les parents, les aidants ayant un lien de parenté ou non, les personnes accusées de maltraitance ou de négligence à l'encontre d'un enfant et les professionnels ayant une part significative dans les services fournis par le personnel. Le bureau des droits des clients :

- Agit en qualité de conseiller en cas de pré-réclamation ;
- Agit en qualité d'auditeur en cas de contestation des résultats de l'enquête ;
- Agit en qualité de coordinateur des droits civils ;
- Agit en qualité d'agent de contrôle
- Présente des rapports au conseil d'administration ;
- Rend compte au Directeur exécutif des questions administratives et budgétaires. Les discussions relatives à des cas individuels avec le Directeur exécutif sont rapportées par écrit au Président du conseil d'administration ;
- Ne peut faire l'objet d'une mesure disciplinaire sans l'approbation du Président du conseil d'administration ; et
- Peut demander à tout moment d'inscrire à l'ordre du jour du conseil d'administration un signalement de cas individuel ou d'autres informations relatives à l'activité du bureau des droits des clients. Seul le Président du conseil d'administration peut s'opposer à cette demande.

Le bureau des droits des clients est situé dans le bureau administratif du Franklin County Children Services.

E-mail :
855 W. Mound Street, Columbus, Ohio 43223
E-mail : cro@fccs.us
Téléphone: 614.275.2621
Fax : 614.275.2755

Déposer un recours

Un recours peut être déposé par une personne dont l'agence a conclu, après enquête, qu'elle était l'auteur avéré ou présumé d'un acte de maltraitance ou de négligence à l'encontre d'un enfant. Seul l'auteur de l'infraction (l'appelant) peut faire appel de la décision relative au signalement. L'appelant doit déposer un recours au plus tard dans les trente jours calendaires suivant l'envoi des conclusions de la décision. Aucun recours ne peut être déposé tant que toutes les affaires liées aux conclusions de l'enquête n'ont pas été statuées par un Tribunal pénal ou un Tribunal pour enfants. Une fois que toutes les décisions relatives aux conclusions ont été rendues, l'appelant doit notifier le bureau au plus tard dans les trente jours calendaires suivant la résolution des questions judiciaires connexes.

1. Une fois que le bureau des droits des clients a reçu et approuvé la demande de recours, celle-ci est envoyée au directeur du service d'accueil et d'enquête. L'appelant sera contacté pour fixer un rendez-vous afin de présenter son dossier à l'administrateur chargé de l'accueil. L'appelant doit se rendre disponible pour un rendez-vous dans les trente jours calendaires suivant le dépôt du recours. L'appelant peut se faire accompagner d'un avocat et de témoins susceptibles de fournir des informations pertinentes. L'administrateur chargé de l'accueil fera parvenir une réponse écrite à l'appelant dans un délai de trente jours calendaires.

2. Si la réponse administrative ne résout pas le recours, l'appelant peut contacter le bureau des droits des clients au plus tard **trente jours calendaires** après réception de cette réponse pour demander une audience en appel de la décision. L'appel sera transmis à l'agent administratif chargé des audiences. L'agent chargé des audiences n'est pas directement impliqué dans l'enquête ou l'approbation de la décision. Une fois la demande formulée, l'appelant doit être disponible pour un rendez-vous dans un délai de trente jours calendaires. L'appelant doit informer le bureau à l'avance en cas d'aménagement spécial nécessaire. L'appelant peut se faire accompagner d'un avocat et de témoins susceptibles d'apporter un témoignage pertinent. L'audience est fixée dans les trente jours calendaires suivant la réception de la demande par le bureau. Les audiences en appel durent une heure et donnent lieu à un enregistrement audio. Toutes les parties qui témoigneront prêteront serment. L'agent chargé des audiences soumettra un rapport écrit dans les trente jours calendaires suivant l'audience en appel. La décision de l'agent chargé des audiences constitue le dernier recours au sein du Franklin County Children Services.

REMARQUE : *Les audiences ne sont pas des procédures judiciaires et, à ce titre, les règles de preuve ne s'appliquent pas. Le dossier de l'enquête de Children Services reste confidentiel en vertu de la loi et ne sera pas divulgué ni communiqué à l'appelant avant, pendant ou après l'audience.*

De quels manières mes droits sont-ils davantage protégés ?

Dépôt d'une réclamation

Les parents, les gardiens, les tuteurs légaux, les familles d'accueil, les proches aidants, les candidats ou les prestataires de services agréés pour l'hébergement sous la surveillance d'un adulte et les enfants qui ont eu une interaction avec l'agence pour toute raison liée au rôle de l'agence ont le droit d'exprimer leurs préoccupations concernant cette interaction. La résolution d'une plainte ou d'une préoccupation peut prendre différentes formes : une collaboration avec l'équipe de service, avec le directeur associé ou une procédure de pré-réclamation. Si ces outils ne permettent pas de résoudre vos problèmes, vous pouvez déposer une réclamation.

Une **réclamation** est une plainte formelle concernant des services ou l'absence de services. Le dépôt d'une réclamation doit se faire dans les meilleurs délais. La réclamation peut être déposée au plus tard **trente jours calendaires** après l'événement ou la découverte de l'événement. Un représentant du bureau des droits des clients peut assister à l'une des réunions suivantes à la demande du plaignant ou de l'administrateur.

1. Une fois que le bureau des droits des clients a reçu et approuvé la demande de réclamation, celle-ci est envoyée au directeur du service approprié. Vous devez être en mesure de rencontrer le directeur ou de discuter avec lui de votre réclamation dans un délai de **trente jours calendaires** à compter de la date à laquelle vous avez déposé la réclamation. Le directeur vous contactera pour convenir d'un rendez-vous. La réponse écrite du directeur doit vous être envoyée dans un délai de **trente jours calendaires** à compter de la réception de votre réclamation.

2. Si la réponse du directeur n'est pas satisfaisante, contactez le bureau des droits des clients dans les **trente jours calendaires** suivant la réception de cette réponse. Votre réclamation sera alors adressée au Conseil exécutif, à l'exception du Directeur exécutif. Une fois la réclamation déposée à ce niveau, vous devez être en mesure de rencontrer un membre du Conseil exécutif ou d'en parler avec lui dans un délai de **trente jours calendaires**. Le membre du Conseil exécutif vous contactera pour convenir d'un rendez-vous. La réponse écrite du membre du Conseil exécutif doit vous être envoyée dans un délai de **trente jours calendaires** à compter de la réception de votre réclamation.

3. If the response of the Executive Council member does not resolve your grievance, 3. Si la réponse du membre du Conseil exécutif ne résout pas votre réclamation, contactez le bureau des droits des clients dans un délai de **trente jours calendaires** à compter de cette réponse. Votre réclamation sera ensuite adressée au Directeur exécutif du Franklin County Children Services. Une fois la réclamation déposée, vous devez être en mesure de rencontrer le Directeur exécutif ou d'en parler avec lui dans un délai de **trente jours calendaires**. Le Directeur exécutif vous contactera pour convenir d'un rendez-vous. La réponse écrite du Directeur exécutif doit vous être envoyée dans un délai de **trente jours calendaires** à compter de la réception de votre réclamation. La décision du Directeur exécutif constitue le dernier recours au sein du Franklin County Children Services.

Le conseil d'administration du Franklin County Children Services a déterminé que les adultes et les enfants qui sont clients de l'agence ont le droit :

1. De bénéficier de services d'interprétation, sans frais pour le client, chaque fois que cela est demandé, pour l'aider dans toutes ses interactions avec le personnel de Children Services, y compris toutes les réunions, la planification des dossiers et les interactions avec le personnel de l'agence ;
2. D'être traité en tenant compte des spécificités culturelles et dans le respect de la dignité, de l'autonomie et de la vie privée des personnes ;
3. De bénéficier d'un service dans le cadre le moins restrictif et le plus humain possible. Cela est défini par la loi et les règlements de l'Ohio ou dans le plan d'action/de service ;
4. De consulter leur dossier tant que la loi n'en interdit pas l'accès. Les demandes d'information peuvent être rejetées si les informations demandées présentent un risque sérieux de préjudice pour quiconque. Toute demande d'accès aux dossiers doit être faite par écrit. Les personnes qui demandent des informations doivent présenter une pièce d'identité avec photo avant de pouvoir accéder à leur dossier. Si de des informations interdites par la loi ou présentant un risque sérieux de préjudice pour toute personne figurent dans le dossier, elles seront supprimées avant que vous puissiez y avoir accès.

   Si votre dossier est ouvert, le directeur régional est chargé de répondre à une demande d'accès. Les clients peuvent consulter leur dossier dans un bureau de la FCCS en présence du personnel de l'agence.

   Si votre dossier est classé, veuillez contacter le service juridique au 614-275-2584. Les informations mises à la disposition des personnes qui demandent des informations sur des dossiers classés seront envoyées directement au demandeur.

La décision de refuser l'accès d'un client à son dossier sera consignée par écrit et vous sera communiquée par lettre.

5. D'insérer toute déclaration dans le dossier et d'examiner toute déclaration fournie par le personnel de l'Agence en réponse à la déclaration du client ;
6. D'avoir la possibilité de participer à l'élaboration du plan d'intervention et de recevoir une copie du plan d'intervention et de ses modifications, ainsi que des services, traitements ou thérapies proposés ou en cours ; de la santé mentale et physique et des besoins sociaux ou économiques, et précisant comment les services disponibles, appropriés et adéquats doivent être fournis, que ce soit directement, ou par l'intermédiaire d'une personne de référence ;
7. De consentir ou renoncer à tout service, traitement ou thérapie après explication complète des conséquences attendues d'un tel consentement ou refus, à moins que la participation à des services ne soit ordonnée par une décision de justice directe ou un plan d'intervention/de service consigné dans un journal par une juridiction compétente. Un parent ou un tuteur légal peut consentir ou renoncer à tout service, traitement ou thérapie pour le compte d'un client mineur, à moins qu'il ne soit ordonné de participer à des services par une décision de justice directe ou par un plan d'intervention/de service consigné dans un journal par une juridiction compétente ;

8. De bénéficier d'un plan d'intervention/de service individuel écrit et à jour qui traite de la sécurité de l'enfant,
9. De participer activement et d'être informé lors de l'établissement, de l'examen périodique et de la réévaluation du plan d'intervention/de service ;
10. D'être exempté d'un recours à des médicaments inutiles ou excessifs ;
11. D'être exempté d'une restriction ou d'un isolement inutiles ;
12. D'être informé d'une procédure de traitement inhabituelle ou dangereuse et la refuser ;
13. De participer à tout service approprié et disponible de l'Agence, indépendamment du refus d'un ou plusieurs autres services, traitements ou thérapies ou de la rechute d'un traitement antérieur dans ce service ou dans un autre service, à moins qu'une nécessité valable et spécifique exclut et/ou exige la participation du client à d'autres services. Cette nécessité est expliquée au client et inscrite dans son plan d'intervention/de service ;
14. De pouvoir consulter, à ses frais, des spécialistes indépendants du traitement ou un conseiller juridique ;
15. De bénéficier de la confidentialité dans le respect des limites et exigences des lois ou règlements fédéraux et de l'Ohio, des ordonnances du tribunal ou d'un plan d'intervention/de service consigné dans un journal. Toute personne ayant la capacité juridique de consentir à la divulgation d'informations concernant un client de l'Agence peut le faire dans le respect des lois et règlements fédéraux et de l'Ohio ;
16. D'être informé à l'avance de la ou des raisons de l'interruption du service et d'être impliqué dans la planification ;
17. De recevoir une explication des raisons du refus de service ;
18. De ne pas faire l'objet de discrimination dans la prestation de services en raison de la culture, de l'ethnie, du sexe, de l'âge, de la religion, de la couleur, de l'orientation sexuelle, d'un handicap physique ou mental, de la nationalité, du niveau de revenu ou de l'affiliation politique de la personne ;
19. De connaître le coût des services ;
20. D'être pleinement informé de ses droits ;
21. D'exercer tous les droits sans représailles, sous quelque forme que ce soit, y compris l'accès aux services, qui ne doit pas être compromis ;
22. De déposer une réclamation ; et
23. De disposer d'instructions orales et écrites pour le dépôt d'une réclamation.
24. De recevoir de l'aide pour l'obtention d'un rapport de solvabilité, si vous avez 16 ans ou plus et que l'agence est chargée de votre garde

Eu égard aux enfants qui nous sont confiés

Le personnel de Children Services, les parents d'accueil et les parents adoptifs d'enfants placés avant l'adoption sont formés à la manière de réagir face à des comportements incontrôlables. Le personnel et les soignants ne doivent pas recourir à des interventions restrictives en matière de gestion du comportement, notamment à des moyens de contention physiques, mécaniques ou chimiques, ni à l'isolement ou l'enfermement.

Le personnel de Children Services, les parents d'accueil et les parents adoptifs d'enfants placés avant l'adoption ne doivent pas :

1. Censurer ou ouvrir tout courrier sortant ou entrant d'enfants confiés à l'Agence, sauf en cas de :

a. Suspicion de présence de matières ou de substances non autorisées, dangereuses ou illégales, auquel cas le courrier peut être ouvert en présence du personnel désigné,
b. Contre-indication de la réception ou de l'envoi d'un courrier non ouvert dans le plan de service, à l'exclusion des e-mails, ou
c. Réception ou envoi de courrier à des personnes spécifiques constituant une menace grave pour la sécurité de l'enfant ou des parents d'accueil ou étant contraire à l'intérêt supérieur de l'enfant ; les personnes et les raisons de cette censure du courrier étant consignées dans le dossier.

2. Restreindre le droit des enfants placés à l'Agence d'avoir des conversations téléphoniques privées, sauf si la restriction est :

a. Motivée par des contre-indications dans le plan de service liées à la sécurité de l'enfant, des parents d'accueil ou du personnel, ou dans l'intérêt supérieur de l'enfant, et est
b. Approuvée à l'avance et revue mensuellement par un Directeur régional, un Directeur adjoint ou une personne désignée à cet effet,
c. Examinée chaque semaine par le superviseur du travailleur social auquel l'enfant est affecté, et
d. L'approbation et les révisions sont consignées dans le dossier,
e. Ou en vertu d'une décision judiciaire spécifique.

Le bureau des droits des clients peut vous aider à déposer une réclamation si vous n'êtes pas satisfait des services. La réclamation peut être déposée au plus tard trente jours calendaires après l'événement ou la découverte de l'événement. Pour répondre à une préoccupation , contactez le bureau des droits des clients (voir page 8).

Le bureau des droits des clients peut également aider à déposer un recours administratif contre les conclusions d'une enquête. Le recours doit être introduit dans un délai de trente jours calendaires après avoir pris connaissance des conclusions de l'enquête. Pour déposer un recours administratif, contactez le bureau des droits des clients (voir page 8).

Pour les dossiers traités par l'une des agences Managed Care : Permanent Family Solutions Network (PFSN) ou National Youth Advocate Program (NYAP), ces agences fournissent des services de protection contractuels directement aux familles et aux enfants, et ont leur propre protocole pour traiter les réclamations et les préoccupations. Vous êtes invité à résoudre votre problème avec l'assistant social ou le superviseur. Si vous n'y parvenez pas, veuillez contacter l'agent chargé des droits des clients de l'agence qui s'occupe de votre dossier.