

# Code d'éthique Normes



Intégrité. Respect. Inspirer.



Help at Home®  
Care to Live Your Life.



« Efforcez-vous de faire le bien dans tout ce que vous faites, alors qu'ensemble, nous avançons vers notre vision d'être les meilleurs au service des personnes âgées et des personnes handicapées vivant de manière autonome au sein de leurs communautés. »



*Le mot du*

## Président-directeur général

Cher employé de Help at Home :

Depuis sa création en 1975, l'entreprise est devenue l'un des plus grands prestataires de soins à domicile du pays. Je suis fier de ce parcours et de toutes les personnes qui ont contribué à notre réussite.

Alors que nous continuons à nous développer, nous devons rester fidèle aux valeurs simples mais durables qui guident notre entreprise : la méticulosité et le respect des principes moraux et éthiques établis.

Nos principes sont la pierre angulaire du succès de Help at Home. Tous les employés de Help at Home sont tenus de lire et de respecter le Code de déontologie et de l'appliquer dans leurs actions. Visez l'excellence dans toutes vos activités pour que nous puissions réaliser notre vision pour être le meilleur prestataire de services aux personnes âgées et aux personnes handicapées vivant de manière indépendante au sein de leurs communautés.

Sincerely,

**CHRIS HOCEVAR**

Président-directeur général

Help at Home, LLC

# Table des matières

Mission, vision et valeurs	5	Activité politique et lobbying	17
Objectif de notre code de déontologie	6	Environnement sans tabac	
Programme d'éthique et de conformité		Cadeaux et divertissements	
Service de conformité à l'éthique et de la protection de la vie privée	7	Conflicts d'intérêts	18
Formation en matière d'éthique et de conformité		Traiter honnêtement avec les clients, les fournisseurs et les consultants	
Comité d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée		Respect et dignité au travail	19
Notre service d'assistance en matière de conformité est actif		Sollicitation et distribution	
Qu'est-ce que le service d'assistance en matière de conformité ?	8	Lieu de travail sans drogue	
Qui peut utiliser le service d'assistance en matière de conformité ?		Lois contre la corruption et les dessous de table	20
Que faut-il signaler au service d'assistance ?		Lutte contre le blanchiment d'argent	21
Signalement des problèmes de conformité	9	Lois antitrust	
Enquête sur les rapports du service d'assistance		Lois marketing	
Absence de représailles		Fournisseurs	
Confidentialité, protection de la vie privée et sécurité	10	Concurrents	22
Confidentialité des informations relatives aux clients/patients	11	Dérogrations au présent code	
Choses à faire et à ne pas faire en électronique		Politique de la porte ouverte	
Informations sur l'organisation et médias	12	Identification du personnel et des fournisseurs	23
Utilisation des réseaux sociaux		Vérification des antécédents	
Qualité des soins aux clients/patients		Licences professionnelles	
Abus et négligence à l'égard des clients/patients	13	Enquêtes et audits externes	24
Droits des clients/patients		Contribution caritative	
Fraude, inefficacité et abus	14	Mot du responsable du service d'éthique et de conformité	25
Sanctions (personnes/entités inéligibles)	15	Principaux contacts de HAH	26
Tenue de registres		Ressources supplémentaires	27
Protection des biens de l'entreprise et des clients/patients	16	Déclaration de compréhension	28
Santé et sécurité au travail			





## Mission, vision et valeurs

### Mission

---

La mission de Help at Home est de permettre aux individus de passer de merveilleuses journées en toute indépendance et dignité à la maison. Au cœur de nos services se trouvent des soignants hautement qualifiés, compatissants et fiables, soutenus par nos équipes locales et notre centre de soutien sur le terrain, qui disposent des ressources et de l'expertise nécessaires pour fournir des soins sans précédent. Notre objectif est de permettre à nos collaborateurs et clients de bien s'installer et de leur offrir des journées et des moments inoubliables.

### Vision

---

Notre vision est de faire du domicile le centre de coordination de la santé et des soins grâce aux nombreuses heures de soutien aux clients. Considérer les clients accompagnés comme des membres de la famille et créer des moments significatifs qui font la différence.



Help at Home®  
Care to Live Your Life.

## Objectif de notre code de déontologie

Nous sommes fiers du Code de déontologie de Help at Home ou HAH (Code). Il constitue le fondement de notre engagement en faveur de l'excellence et communique nos normes commerciales de déontologie. Notre code s'applique à tous les membres du conseil d'administration, employés, professionnels de santé, agents, responsables, administrateurs, sous-traitants, fournisseurs de HAH et à toute autre personne ou organisation engagée pour fournir des produits ou des services. Le code présente des directives à tous les collègues de HAH sur la manière de mener nos activités quotidiennes avec intégrité. Notre travail nous demande de peser nos comportements au quotidien. Chacun d'entre nous est responsable des actions qu'il décide d'entreprendre. Chez HAH, chaque employé se doit de défendre notre réputation à garantir des pratiques commerciales éthiques et des soins de qualité sûrs. Ainsi, notre Code sert de boussole culturelle aux membres du conseil d'administration, aux employés, à la direction, aux sous-traitants, aux fournisseurs et aux autres personnes qui interagissent avec l'organisation. Il constitue un élément essentiel de notre programme d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée. Ce programme représente l'effort collectif pour faire le bon choix en tout temps.

Toute personne associée à l'organisation (employés, professionnels de la santé, agents, responsables, directeurs, sous-traitants, fournisseurs et autres personnes fournissant des services ou des produits) est tenue de signaler rapidement toute violation présumée du présent code, des politiques de l'organisation ou de la loi en vigueur.

Le non-respect du Code, des politiques et des procédures de HAH peut entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.



## Programme d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée

Help at Home a développé un programme d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée qui affirme et formalise notre engagement en faveur de pratiques commerciales éthiques. Cet engagement s'étend à tous les niveaux de l'organisation. Notre programme d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée décrit les mesures de l'organisation pour se conformer aux exigences légales et éthiques. Cela comprend les éléments suivants:

1. Fixer des normes de conformité et une conduite éthique par le biais de politiques et procédures écrites et de notre code de déontologie.
2. Communiquer les normes par le biais de programmes de sensibilisation, d'éducation et de formation destinés à tous les membres de l'organisation.
3. Mener des activités de contrôle et d'audit dans les domaines présentant un risque de non-conformité.
4. Mettre en place un processus de signalement confidentiel des violations potentielles des lois, des politiques ou de notre Code de déontologie, sans crainte de représailles ou de rétribution.
5. Identifier, enquêter et répondre aux problèmes de conformité potentiels.
6. Effectuer des vérifications de routine des sanctions pour s'assurer que nous ne menons pas nos activités avec des personnes et des entités non admissibles aux programmes de soins de santé fédéraux ou d'État.
7. Appliquer les normes de conformité et prendre des mesures disciplinaires en cas de non-conformité.
8. Maintenir une structure organisationnelle qui soutienne la poursuite du Programme d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée. Cela inclut la création d'un comité d'éthique et de conformité, d'un comité d'audit, d'un comité de conformité et de qualité au sein du conseil d'administration et la nomination d'un responsable de l'éthique et de la conformité qui supervise les fonctions du programme.

## Service d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée

Le service d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée est chargé d'aider les services de Help at Home à élaborer des politiques, des procédures et des pratiques visant à garantir le respect des lois et des réglementations en vigueur ; d'informer les services concernés par les modifications et les mises à jour des réglementations ; d'examiner et d'évaluer toutes les questions de conformité au sein de l'organisation ; d'établir des relations positives avec les organismes de réglementation et de veiller à fournir de manière expéditive des informations appropriées au conseil d'administration et à la direction générale concernant tous les aspects du Programme de conformité.

Le département coordonne de multiples activités du Programme d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée, notamment la préparation et la distribution du présent Code de déontologie, la formation annuelle et spécifique en matière de conformité, la présidence du Comité d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée de l'équipe de direction, la gestion du programme du service d'assistance confidentielle en matière d'éthique, la création de mises à jour mensuelles sur la conformité, l'examen et l'approbation des politiques et des procédures, le programme de protection de la vie privée et la diffusion d'informations sur la conformité sur l'intranet/le portail de l'organisation, dans des bulletins d'information et autres. Veuillez envoyer un e-mail au responsable de l'éthique et de la conformité à l'adresse [compliance@helppathome.com](mailto:compliance@helppathome.com) pour toute question ou préoccupation. Pour un **signalement anonyme**, appelez le **service d'assistance en matière d'éthique** au **1-844-769-0288**.

## Formation en matière d'éthique et de conformité

Chaque employé reçoit une formation en matière d'éthique et de conformité, y compris une formation sur le Code de déontologie, lors de l'orientation des nouveaux employés ou dans les 30 premiers jours suivant la date d'embauche. Au cours de cette formation, chaque nouvel employé reçoit une copie du Code de déontologie, participe à une formation relative au Code et remplit un formulaire d'approbation. Chaque année, nous organisons une formation de « rappel » du Code pour tous nos employés, professionnels de santé et fournisseurs. La formation en matière de conformité est intégrée au processus d'évaluation des employés. La formation annuelle en matière de conformité offre un apprentissage continu et des mises à jour sur des sujets liés à l'éthique, à la conformité et au programme de protection de la vie privée. Cette formation est obligatoire pour tous les employés, fournisseurs et associés. Le code est disponible en anglais et dans toute autre langue sur demande.

## Comité d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée

Le Programme d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée est soutenu et contrôlé par le Comité d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée. Le Comité se réunit tous les trimestres pour examiner et discuter des informations relatives à la conformité, y compris les évolutions réglementaires, les audits et examens départementaux, les actualités en matière de conformité, les évaluations des risques de conformité et les incidents de non-conformité signalés.

**Notre service d'assistance en matière d'éthique est actif**

**1-844-769-0288**

Anglais et Espagnol

Site Web : <https://helppathome.navexone.com/>

Adresse e-mail du service d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée :

**[Compliance@helppathome.com](mailto:Compliance@helppathome.com)**





### **Qu'est-ce que le service d'assistance en matière d'éthique ?**

Le service d'assistance en matière d'éthique est un moyen simple pour les employés, le personnel, les dirigeants, les membres du conseil d'administration et les fournisseurs de HAH de signaler en toute confidentialité des activités susceptibles d'impliquer des violations de l'éthique ou une conduite illégale au sein de l'organisation. Le service d'assistance en matière d'éthique est gérée et exploitée par un opérateur tiers indépendant afin de garantir l'efficacité de la communication, l'intégrité et la confidentialité des signalements. Il est accessible gratuitement et en tout temps, en anglais et en espagnol. Le fournisseur fera appel à un service de traduction dans le cas d'une autre langue pour veiller à soutenir l'indicateur. Un opérateur qualifié répond à chaque appel, recueille les informations nécessaires et veille à ce que le rapport soit immédiatement envoyé au service d'éthique, de conformité et protection de la vie privée en vue d'établir une enquête et les mesures qui s'imposent.

### **Qui peut utiliser le service d'assistance en matière d'éthique ?**

Le service d'assistance en matière d'éthique est à la disposition de tout employé, dirigeant, membre du conseil d'administration, professionnel de santé, fournisseur ou associé de HAH. Il incombe à chacun de signaler toute activité dérogeant aux lois, règles, réglementations, normes d'accréditation, politiques de HAH ou au présent Code de déontologie.

### **Que faut-il signaler au service d'assistance en matière d'éthique ?**

Les utilisateurs peuvent appeler le service d'assistance en matière d'éthique pour signaler des violations présumées du code de déontologie, des politiques et des réglementations liées, entre autres, aux éléments suivants :

- Fraude, inefficacité et abus
- Qualité des soins
- Conflits d'intérêts
- Confidentialité, protection de la vie privée et sécurité des informations sur la santé
- Usurpation d'identité ou fraude
- Préoccupations en matière d'hygiène et de sécurité de l'environnement
- Pratiques de codage et de facturation des services de soins aux clients/patients
- Abus et maltraitance des clients/patients
- Droits et choix du client/patient
- Éthique financière, commerciale et professionnelle
- Discrimination
- Préoccupations en matière de représailles
- Personnes ou entités inadmissibles
- Cadeaux et gratifications
- Réseaux sociaux
- Violence et sécurité au travail





## Signalement des problèmes de conformité

Un employé, un dirigeant, un membre du conseil d'administration, un fournisseur, un professionnel de santé ou un associé dispose de plusieurs options pour signaler un problème de conformité de manière anonyme. Dans un premier temps, l'employé ou l'associé peut faire part de ses préoccupations par e-mail à son supérieur hiérarchique, au service d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée ou au responsable de l'éthique et de la conformité. Si ces modes de signalement sont inconvenients, il est possible d'appeler anonymement le **service d'assistance en matière d'éthique** confidentielle ou de consulter le **site web Ethicspoint**.

Tous les rapports doivent être de bonne foi. Des mesures disciplinaires appropriées seront prises dans le cas contraire.

## Enquête sur les rapports du service d'assistance en matière d'éthique

Toutes les préoccupations soulevées sont examinées et étudiées par le service d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée. Les appelants reçoivent un numéro de rapport et peuvent rappeler pour vérifier l'état d'avancement du problème ou fournir des informations supplémentaires. Afin de protéger votre confidentialité et votre vie privée, nous ne divulguons pas les détails de l'enquête ni les éventuelles mesures disciplinaires. Toutefois, les appelants seront informés de la fin de l'enquête et de la résolution des problèmes. Les résultats des enquêtes sont utilisés pour corriger ou prévenir tout problème ou comportement inapproprié révélé dans le rapport final. Les résultats des enquêtes sont communiqués au Comité d'éthique et de conformité, à la direction et au conseil d'administration.



## Absence de représailles

Lorsqu'une personne soulève une préoccupation de bonne foi, appelle la ligne d'assistance éthique ou coopère à une enquête ou à une action corrective, il est interdit d'exercer des représailles **à l'encontre de cette personne**. HAH prend au sérieux les signalements de représailles. Si vous pensez avoir subi des représailles, signalez-le immédiatement à votre supérieur hiérarchique ou à un responsable non impliqué dans le problème ou contactez le service d'éthique et de conformité par e-mail ou le service d'assistance en matière d'éthique. Toute allégation de représailles fera l'objet d'une enquête et des mesures appropriées seront prises pour protéger les personnes en faisant le signalement.

Le Code ne couvre pas toutes les situations auxquelles vous pouvez être confronté au travail. Il est donc important de faire preuve de discernement dans vos actions et de demander de l'aide en cas d'incertitude sur la marche à suivre. Pour obtenir des conseils supplémentaires à ce sujet, vous pouvez envoyer un e-mail à **AskHR@helppathome.com** ou soumettre une question au **service d'assistance en matière d'éthique**. Nous révisons et mettons à jour périodiquement le Code. Pour consulter la dernière version, nous vous encourageons à visiter le site **<https://www.helppathome.com/compliance>**. Vous devez également consulter votre Manuel fédéral de l'employé et les ressources supplémentaires répertoriées à la fin de ce document.



## Confidentialité, protection de la vie privée et sécurité

*Nous protégeons la vie privée de nos clients/patients et la confidentialité de leurs informations et celles des employés.*

Les informations confidentielles incluent :

- les dossiers médicaux des clients/patients ;
- les dossiers de facturation et financiers ;
- les dossiers des employés (y compris les dossiers médicaux) ; et
- les informations commerciales, exclusives et financières sensibles de l'organisation, qu'elles soient stockées sous format électronique ou papier.

Les employés doivent éliminer les informations confidentielles sur papier dans des consoles de déchiquetage spéciales et verrouillées. Les informations confidentielles stockées sur support électronique doivent être supprimées conformément aux procédures définies par la politique de conservation des documents.

Les employés dont les fonctions les amènent à traiter des informations sur les clients/patients stockées électroniquement sont tenus de respecter toutes les règles de sécurité relatives à la protection de ce type d'informations confidentielles. Une approbation est requise pour pouvoir utiliser des dispositifs de stockage électroniques portables qui utilisent, stockent ou transmettent des dossiers de clients/patients et d'autres informations confidentielles. Ces appareils doivent être sécurisés en permanence et utiliser des logiciels et d'autres méthodes de contrôle (par exemple, le cryptage) approuvés par le responsable de la sécurité de l'information de l'organisation.

Les informations utilisées par l'organisation sont privées et exclusives. Il s'agit notamment des stratégies commerciales, des coûts, des données financières et d'autres informations économiques.

Les informations commerciales concernant l'organisation ne peuvent être divulguées à un tiers ; une telle divulgation peut également constituer une violation des lois fédérales et nationales.



## Confidentialité des informations relatives aux clients/patients

Nos clients/patients nous font confiance pour garder leurs informations confidentielles. Cela signifie que nous ne devons communiquer les dossiers ou les informations relatives aux clients/patients qu'aux personnes autorisées qui en ont un besoin légitime. Les employés doivent veiller à ce que toutes les données de santé protégées dépersonnalisées ne soient pas lisibles. L'utilisation ou la divulgation inappropriée d'informations sur les clients/patients peut faire l'objet d'enquêtes et de mesures disciplinaires.

Les conversations concernant les clients/patients doivent se dérouler dans un lieu permettant de protéger la vie privée et la confidentialité des clients/patients. Les employés ne doivent pas exposer des informations privées à la vue ou à la portée de personnes non autorisées. Seul le minimum d'informations médicales confidentielles requis peut être partagé.

Les employés sont tenus de respecter toutes les règles de confidentialité et de sécurité concernant les informations électroniques et sur papier. Les employés ne doivent jamais partager leur mot de passe ou leurs informations de connexion.

Les utilisateurs doivent fermer les systèmes électroniques non utilisés et à la fin de chaque journée de travail. Les employés ne doivent pas ouvrir les e-mails semblant suspects et ne doivent pas cliquer sur les liens qu'ils contiennent. L'employé doit contacter le responsable de la sécurité de l'information et/ou le signaler immédiatement via le service d'assistance

en matière d'éthique. Les employés doivent s'assurer que les personnes non autorisées n'aient pas accès aux informations relatives aux clients/patients et informer le personnel administratif de tout individu ou comportement suspect au travail.

Les formulaires et documents d'admission des clients/patients doivent être toujours protégés et utilisés ou partagés uniquement dans le cadre du traitement, de paiement et des opérations de soins de santé (TPO).

- Le partage des informations du client/patient dans le cadre des procédures de TPO, de manière électronique ou sur papier à un soignant ou un membre du personnel doit se faire uniquement selon les besoins.
- Tous les soignants doivent toujours veiller à la sécurité des dossiers imprimés des clients/patients et de leurs dossiers électroniques en leur possession entre les visites de clients/patients.

L'usurpation d'identité est devenu un problème de plus en plus préoccupant. Tous les employés confrontés à une usurpation d'identité avérée ou présumée doivent impérativement le signaler au service d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée ou par e-mail à l'adresse [Compliance@helpathome.com](mailto:Compliance@helpathome.com). Vous pouvez également faire un **signalement anonyme** en appelant le **service d'assistance en matière d'éthique** au **1-844-769-0288**.

Les demandes d'informations concernant nos clients/patients doivent être adressées aux directeurs d'agence et/ou aux supérieurs hiérarchiques directs de chaque marché.

### Pratiques électroniques recommandées et à éviter

- Assurer la sécurité physique des informations ou du matériel qui vous sont confiés.
- Conserver les mots de passe et les codes PIN dans un endroit sûr, sans les communiquer à autrui.
- Vous déconnecter ou verrouiller l'écran de votre ordinateur ou de votre appareil lorsque vous le laissez sans surveillance.

- Installer des logiciels, des applications, du matériel ou des périphériques de stockage non autorisés sur votre ordinateur.
- Accéder à notre réseau au moyen d'applications ou d'appareils non autorisés.
- Télécharger des fichiers musicaux.
- Utiliser des logiciels sans licence (illégal).
- Faire des copies de logiciels, de manuels associés ou d'autres matériels pour les utiliser à la maison ou pour les donner à une personne en dehors de HAH.
- Mettre des logiciels sur un réseau local (LAN) pour qu'ils soient utilisés par d'autres.

## Informations sur l'organisation et médias

Seuls les *employés autorisés* peuvent partager ou discuter des informations sur l'organisation avec les médias. Tous les appels doivent être adressés au service des relations publiques au **(502)-445-4126**. Les demandes d'informations sur un employé doivent être adressées par e-mail au service des ressources humaines à l'adresse **ASKHR@helpathome.com**, y compris les demandes de références professionnelles et d'informations sur le personnel.

## Utilisation des réseaux sociaux

Nous attendons de tous les employés qu'ils se comportent de manière appropriée sur les réseaux sociaux auxquels ils participent.

Help at Home s'attend à ce que tous ses employés et associés qui utilisent les réseaux sociaux (tels que Facebook®, Instagram®, Snapchat®, Twitter®, Tik Tok®, LinkedIn® et d'autres services similaires) le fassent conformément aux lois en vigueur. Aucune information sur les clients/patients, quelle qu'elle soit (y compris des images), ni aucune information confidentielle sur l'entreprise ne peut être publiée sur les sites de réseaux sociaux, quelle qu'en soit la raison.

Les employés ne peuvent pas accéder à leurs comptes de réseaux sociaux personnels en utilisant le réseau ou le système de messagerie de Help at Home. L'accès aux sites de réseaux sociaux pendant les heures de travail n'est possible que pendant une pause autorisée et en dehors du domicile des clients/patients, et non pendant la prestation de soins à un client/patient. Les employés non autorisés ne peuvent pas faire de déclarations au nom de l'entreprise (ou pouvant être raisonnablement interprétées comme telles) sur les sites de réseaux sociaux. Tout employé ou membre du personnel qui enfreint la politique d'utilisation des réseaux sociaux peut faire l'objet de mesures disciplinaires, conformément à la politique de conseil progressif de Help at Home.



## Qualité des soins aux clients/patients

*Nous nous efforçons de fournir des soins de haute qualité à tous les clients/patients.*

Help at Home promeut la qualité des soins, la sécurité des clients/patients et l'efficacité. La poursuite de la mission de HAH offre à tous les employés l'opportunité d'avoir un impact positif sur la communauté.

Voici quelques mesures pour améliorer nos prestations de services pour nos clients/patients :

- Arriver à l'heure tous les jours, être poli avec le client/patient et ses proches.
- Promouvoir des lignes de communication ouvertes avec le client/patient.
- Maintenir un environnement de soins sûr pour le client/patient.
- Informer les clients/patients de leur rôle dans leur sécurité.
- Signaler les événements qui ne correspondent pas aux soins habituels ou qui entraînent des blessures réelles ou potentielles pour le client/patient.



## Abus et négligence à l'égard des clients/patients

HAH ne **tolère aucune forme** de maltraitance ou de négligence à l'égard des clients. Si vous avez connaissance d'un cas de maltraitance ou de négligence, vous avez l'obligation de le signaler immédiatement par le biais des canaux établis dans votre établissement. Chaque État définit des délais pour signaler de tels incidents. Vous devez impérativement suivre les directives en vigueur dans votre établissement. Il est de la responsabilité de chacun de respecter son engagement à fournir du respect et des soins. Tout employé qui estime la non-prise en compte d'un signalement de maltraitance ou de négligence doit immédiatement faire part de ses préoccupations au **service d'assistance en matière d'éthique**.



## Droits des clients/patients

*Nous respectons les droits de tous les clients/patients.*

HAH estime que la reconnaissance et le respect des droits des clients/patients est un aspect important des soins qui encourage les clients/patients à s'impliquer et à s'informer davantage sur leurs soins. Les soins, les traitements et les services doivent être fournis d'une manière qui respecte et favorise la dignité, l'autonomie, l'estime de soi, les droits civils et l'implication du client/patient dans ses soins. HAH estime que les soins, les traitements et les services doivent également être soigneusement planifiés et fournis en tenant compte des valeurs personnelles, des croyances et des préférences du client/patient.

Les soins dispensés au HAH comprennent la prise en compte des processus et des activités en rapport avec les droits des clients/patients en :

- Informant les clients/patients de leurs droits et responsabilités.
- Aidant les clients/patients à comprendre et à exercer leurs droits.
- Respectant les valeurs, les croyances et les préférences des clients/patients.
- Informant les clients/patients de leurs responsabilités en matière de soins, de traitements et de services.

Voici quelques principes que nous appliquons pour répondre aux normes de soins liées aux droits des clients/patients :

- Respecter le droit du client/patient de donner ou de refuser son consentement éclairé.
- Informer les clients/patients sur les directives anticipées.
- Respecter les décisions relatives à la fin de vie prises par les clients/patients et leurs représentants.
- Respecter les droits des clients/patients à recevoir des informations d'une manière compréhensible.
- Mettre en place une procédure d'examen des plaintes et des griefs par HAH.
- En outre, l'entreprise se conforme à la Charte des droits et responsabilités du client/patient.



## Fraude, inefficacité et abus

*Nous croyons en la nécessité de former nos employés/soignants à la prévention et à la détection des fraudes, de l'inefficacité et des abus.*

HAH s'engage à se conformer pleinement à toutes les exigences des programmes de soins de santé fédéraux, étatiques et locaux.

La « fraude » consiste à faire une fausse déclaration afin de bénéficier d'un avantage auquel l'individu n'a pas droit. L'« inefficacité » et les « abus » font référence aux pratiques qui entraînent directement ou indirectement des coûts inutiles pour un programme gouvernemental de soins de santé ou pour les clients/patients. Voici quelques exemples de fraude et d'abus :

- Facturer des services ou des produits qui n'ont pas été fournis.
- Modifier des formulaires de demande de remboursement ou des reçus afin de recevoir des paiements plus élevés.
- Doubler la facturation des payeurs gouvernementaux et des clients/patients ou d'un autre assureur.
- Offrir, payer, solliciter ou recevoir des pots-de-vin, des dessous-de-table ou des rabais, directement ou indirectement, pour inciter à recommander des clients/patients ou à acheter des biens ou des services payés par les programmes gouvernementaux de soins de santé.
- Exploiter les clients/patients d'une quelconque manière.

HAH attend de toutes les personnes associées à l'organisation qu'elles évitent les pratiques frauduleuses, inefficaces ou abusives et qu'elles signalent rapidement les cas éventuels au service d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée par e-mail à [compliance@helppathome.com](mailto:compliance@helppathome.com). Vous pouvez également faire un **signalement anonyme** en appelant **le service d'assistance en matière d'éthique** au **1-844-769-0288**.

Les fraudes et les abus peuvent être soumis aux lois fédérales et étatiques et peuvent donner lieu à un signalement aux services de protection des adultes, aux services de protection de l'enfance, aux forces de l'ordre, aux agences Medicaid, aux payeurs, y compris au Bureau d'inspection générale. Ces cas peuvent



également entraîner l'exclusion des individus ou des institutions des programmes gouvernementaux de soins de santé. Les directives en matière de fraude et d'abus stipulent que nous devons :

- Fournir uniquement les services qui sont documentés comme étant médicalement nécessaires.
- Documenter de manière précise, opportune et complète nos prestations de services.
- Effectuer un codage complet, précis et cohérent des dossiers médicaux conformément aux exigences réglementaires et aux directives. (C.-à-d. lieu de service, heure(s) de visite supplémentaire(s)).
- Déclarer tous les coûts conformément aux pratiques comptables généralement acceptées et à la politique de l'entreprise.
- Maintenir les contrôles comptables internes.
- Assurer une facturation précise des payeurs gouvernementaux et de soins intégrés, des assurances commerciales et des clients/patients, et respecter les lois et réglementations fédérales et étatiques pertinentes.

Pour obtenir des conseils ou des informations supplémentaires concernant la fraude, l'inefficacité et les abus, vous pouvez consulter les politiques écrites de HAH sur ces sujets, ou contacter le service de l'éthique, de la conformité et de la protection de la vie privée par e-mail à l'adresse [Compliance@helppathome.com](mailto:Compliance@helppathome.com). Vous pouvez également faire un **signalement anonyme** en appelant le **service d'assistance en matière d'éthique** au **1-844-769-0288**.

## Sanctions (personnes/entités inadmissibles)

*Nous effectuons des recherches appropriées dans les bases de données d'exclusion avant l'embauche.*

HAH n'engagera pas et ne facturera pas les prestataires individuels ou organisationnels exclus ou non autorisés à participer à des programmes gouvernementaux de soins de santé, ou qui ont été reconnus coupables d'un crime portant sur la fourniture d'articles ou de services médicaux.

En outre, HAH réalise des sélections mensuelles des employés/soignants et des fournisseurs pour veiller à prendre les mesures adaptées pour les individus exclus.

Les employés, soignants, sous-traitants et fournisseurs doivent signaler leur exclusion ou leur inadmissibilité à un programme gouvernemental de soins de santé. Ils doivent également le faire s'ils ont été inculpés ou condamnés pour un crime portant sur la fourniture de produits ou services médicaux.

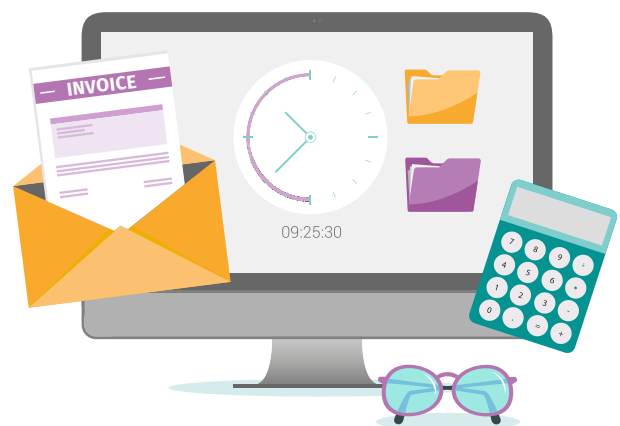
## Archivage

*Nous veillons à l'exactitude et à la confidentialité des dossiers.*

Help at Home conserve et reçoit de nombreux types de dossiers. Il peut s'agir de dossiers médicaux, de documents, de factures de clients/patients, de dossiers financiers et d'informations électroniques. Les réglementations nationales et fédérales imposent des exigences spécifiques en matière de conservation et de destruction de certains types de dossiers. Étant donné que les services et les agences conservent différents types de documents, prenez le temps de vous familiariser avec la politique de conservation des documents qui s'applique aux documents que votre service ou agence utilise, gère ou crée.

De nombreuses règles sont universelles. Elles sont trop nombreuses pour être détaillées, mais en voici quelques exemples :

- Évitez de falsifier les faits ou les entrées dans les dossiers.
- Évitez de sortir les dossiers ou les documents de l'entreprise des locaux.
- Évitez de falsifier les signatures des clients/patients sur les feuilles d'émargement ou tout autre document.
- Préservez la confidentialité des dossiers.
- Conservez et détruisez les dossiers conformément à la politique de conservation des dossiers.
- Ne remettez les dossiers qu'aux personnes autorisées par la politique et les exigences réglementaires à y avoir accès.



## Protection des biens de l'entreprise et des clients/patients

*Nous protégeons les biens et les ressources des clients/patients et ceux de l'entreprise.*

Tous les employés et associés sont tenus d'utiliser les biens et les ressources de l'entreprise de manière responsable et uniquement dans un but approprié. Les biens de HAH ne peuvent être utilisés à des fins non liées à l'entreprise sans autorisation écrite. Le temps, les installations ou les équipements de l'entreprise ne peuvent être utilisés à des fins non approuvées. Si vous avez des questions sur la bonne utilisation des biens et des ressources de l'entreprise, adressez-vous à votre supérieur hiérarchique.

Les biens des clients/patients doivent être impérativement protégés contre la fraude, l'inefficacité et les abus. Les employés/soignants doivent respecter les objets de valeur des clients/patients à leur domicile.



## Santé et sécurité au travail

*Nous maintenons et promouvons un lieu de travail sûr et sain*

HAH s'engage à se conformer pleinement à toutes les exigences des programmes de soins de santé fédéraux, étatiques et locaux.

Faites votre part :

- Soyez proactif dans la promotion de votre santé et de votre sécurité.
- Respectez nos politiques et nos procédures.
- N'effectuez que les tâches pour lesquelles vous avez été formé.
- Soyez attentif aux risques pour la sécurité des clients et des soignants. Vous devez signaler toute activité illégale, violente ou suspecte à votre supérieur hiérarchique.

Nous ne tolérons pas :

- les menaces, quelles qu'elles soient ;
- les intimidations ;
- les travailleurs sous influence de substances intoxicantes ;
- la possession d'une arme, quelle qu'elle soit, sur la propriété de HAH, notamment les parkings (sauf si la loi l'autorise expressément), au domicile ou dans les locaux d'un client, lors d'une activité de l'entreprise ou d'un événement parrainé par l'entreprise. Cela est interdit, à l'exception du personnel de sécurité autorisé.

Si votre travail implique la conduite d'un véhicule d'entreprise ou l'utilisation de votre propre véhicule pour les besoins de l'entreprise :

- Respectez les règles de sécurité au volant.
- Respectez les politiques et les procédures en vigueur dans votre agence.

Signalez immédiatement tous les incidents et accidents impliquant le personnel, les clients/patients, l'équipement et les biens en remplissant un rapport d'incident dans **Riskconnect** ou en contactant le **service de gestion des risques** par e-mail à l'adresse **[Riskconnect@helppathome.com](mailto:Riskconnect@helppathome.com)**.



## Activité politique et lobbying

*Help at Home protège son statut d'entreprise à but lucratif.*

Help at Home défend les questions législatives qui affectent l'entreprise. Cependant, en tant qu'entreprise à but lucratif, HAH n'investit pas dans les campagnes de partis politiques, de candidats aux élections ou de promotions de questions politiques controversées. Les employés et les associés de la société sont libres de soutenir des campagnes ou des questions politiques en dehors de leurs fonctions chez Help at Home. Toutefois, les employés doivent veiller à ce que leurs activités politiques privées ne soient pas menées de manière à suggérer un soutien de la part de l'organisation.

## Environnement sans tabac

*Nous croyons en la nécessité d'un environnement de travail exempt de produits du tabac afin d'améliorer l'état de santé de nos clients/patients et de nos employés.*

La politique de l'entreprise consiste à informer le personnel et le grand public des dangers du tabagisme et de la consommation de tabac et à fournir une aide au sevrage tabagique. En tant que prestataire de soins de santé et employeur, l'entreprise s'engage à fournir à ses clients/patients et à son personnel un environnement qui favorise des comportements sains. C'est pourquoi tous les bureaux de Help at Home sont exempts de tabac. Il est interdit à toutes les personnes qui fournissent des services de santé au domicile des clients/patients d'utiliser tout produit du tabac, quel qu'il soit (y compris les cigarettes électroniques).

## Cadeaux et divertissement

*Nous établissons des directives sur le fait d'offrir et d'accepter des cadeaux.*

Il est inapproprié pour les employés de donner ou de recevoir, directement ou indirectement, des cadeaux (y compris de l'argent, des services, des faveurs, des divertissements, des offres d'emploi ou d'autres articles de valeur) qui peuvent influencer de manière inappropriée, ou sembler influencer, les relations professionnelles. Les petits articles périssables peuvent être autorisés. Toutefois, vous devez informer votre supérieur hiérarchique avant d'accepter un cadeau de quelque nature que ce soit.

### **Recevoir des cadeaux des employés de l'État ou leur en offrir :**

Les règles relatives au fait d'offrir des cadeaux, des divertissements ou des voyages aux employés de l'État ou aux fonctionnaires sont très strictes et leur violation peut avoir de graves conséquences pour le donateur, HAH et le destinataire du cadeau. Par conséquent, HAH n'offre jamais de cadeaux ou d'objets de valeur à une personne affiliée au gouvernement.

Évitez de demander ou d'accepter des cadeaux de la part d'un client/patient en échange de services. Si quelqu'un vous offre de l'argent, ne le prenez pas. Si la personne insiste, informez-en votre supérieur hiérarchique ou votre responsable.

Le fait d'offrir des cadeaux ou d'en recevoir de la part de personnes ou d'organisations faisant affaire avec l'entreprise (ou cherchant à en faire), ou pouvant représenter une source possible de recommandations pour des clients/patients ou d'autres activités, peut être contraire à la loi. Veuillez consulter votre supérieur hiérarchique ou envoyer un e-mail au service d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée pour toute question concernant de tels cadeaux à l'adresse [Compliance@helppathome.com](mailto:Compliance@helppathome.com). Vous pouvez également faire un **signalement anonyme** en appelant le **service d'assistance en matière d'éthique** au **1-844-769-0288**.

## Conflits d'intérêts

*Nous veillons à ce que les situations susceptibles de présenter un conflit d'intérêts pour un employé de l'entreprise soient reconnues et, si nécessaire, gérées de manière appropriée.*

Les employés et les associés de l'entreprise ont parfois des intérêts personnels ou financiers qui font que leur implication dans certaines activités et transactions de l'entreprise n'est pas appropriée. Ces situations représentent des « conflits d'intérêts ». Voici deux exemples de conflit d'intérêts :

- Une situation dans laquelle un employé ou un associé (ou un membre de leur famille) est employé par une société faisant affaires avec Help at Home ou y possède un intérêt financier.
- Une situation dans laquelle un employé ou un associé de Help at Home travaille également à temps partiel pour un vendeur, un concurrent, un fournisseur ou un client/patient de Help at Home.

Il est extrêmement important que tout employé ou associé de l'entreprise divulgue rapidement tout conflit d'intérêts réel ou potentiel à son supérieur hiérarchique. Les questions/demandes de conseil concernant les conflits d'intérêts peuvent également être adressées au service d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée par e-mail à l'adresse [Compliance@helppathome.com](mailto:Compliance@helppathome.com). Vous pouvez également faire un **signalement anonyme** en appelant le **service d'assistance en matière d'éthique** en appelant au **1-844-769-0288**.

## Traiter honnêtement avec les clients, les vendeurs/ fournisseurs et les consultants

*Nous nous efforçons de faire preuve d'exactitude et d'honnêteté dans nos déclarations publiques.*

Le respect de nos clients/patients, de nos invités et de nos partenaires commerciaux exige que nous ne fassions que des déclarations avérées honnêtes et exactes. Les documents écrits doivent être préparés de manière opportune. Toutes les informations commerciales, les dossiers et les rapports doivent être complets, exacts et véridiques.

Nous devons impérativement respecter les lois sur les marques commerciales et les droits d'auteur, ainsi que toutes les exigences en matière de licences. Pour toute question relative à ces lois et exigences, veuillez contacter le service juridique.

Nous soutenons un comportement commercial éthique avec une bonne représentation auprès du public. Afin de contrôler efficacement les documents imprimés internes et externes, tous les documents imprimés proposés qui doivent être utilisés par un service de l'entreprise et/ou partagés avec un public extérieur doivent être présentés au responsable des relations publiques au **(502) 445-4126** pour consultation et approbation avant leur production.



## RESPECT ET DIGNITÉ AU TRAVAIL

*Nous nous efforçons de créer un lieu de travail exempt de toute forme de harcèlement illégal.*

La politique de l'entreprise consiste à préserver un environnement de travail exempt de toute forme de harcèlement illégal. Les commentaires ou comportements liés à l'âge, à la race, aux croyances, à la couleur, à la nationalité, au sexe, à la religion, au statut de vétéran, au handicap, à l'état civil, à l'orientation sexuelle ou à toute autre classification protégée par les lois fédérales, étatiques ou locales ne seront pas tolérés. Les employés, les clients/patients et les visiteurs doivent être traités avec dignité, respect et courtoisie.

### Emploi et diversité :

Le harcèlement sexuel est une violation de la loi et ne sera ni toléré ni excusé. Ce comportement est défini comme des avances sexuelles non désirées, des demandes de faveurs sexuelles et tout autre comportement verbal ou physique de nature sexuelle, en particulier dans les cas suivants :

- Il devient une condition à l'embauche.
- Il pèse dans la prise de décisions affectant le travail d'une personne.
- Il crée un environnement de travail intimidant, hostile ou offensant.

Le harcèlement sexuel comprend également les commentaires, les plaisanteries, les suggestions, les déclarations à caractère sexuel ou d'autres remarques ou actions offensantes.

Les comportements tels que l'intimidation, les abus verbaux ou physiques, les comportements sexuels réprouvés ou la création d'un environnement de travail hostile ou offensant ne seront pas tolérés. Les personnes travaillant à tous les niveaux de l'entreprise, y compris la direction, le personnel clinique et administratif, les praticiens indépendants agréés et les membres du conseil d'administration, doivent se comporter de manière professionnelle pour que le lieu de travail soit exempt de comportements susceptibles d'avoir un impact négatif sur la sécurité des clients/patients.

L'entreprise fera tout ce qui est en son pouvoir pour prévenir la discrimination et le harcèlement sous toutes leurs formes. Nous avons tous le droit de travailler dans un environnement de respect mutuel et de professionnalisme. Veuillez signaler toute activité impliquant une discrimination ou un harcèlement à votre supérieur hiérarchique ou responsable ou au service des ressources humaines par e-mail à l'adresse [askhr@helpathome.com](mailto:askhr@helpathome.com). Vous pouvez également appeler le **service d'assistance en matière d'éthique** au **1-844-769-0288**.

## Sollicitation et distribution

*Help at Home s'engage à prendre soin de ses clients/patients. Nous ne sollicitons ni ne distribuons de documentation ou de produits à des fins de vente ou de dispositions privées en matière d'emploi.*

La politique de Help at Home consiste à interdire toute sollicitation des employés et des clients/patients. La règle de « distribution sans sollicitation » inclut notamment la remise, la distribution, la vente ou l'exhortation d'un individu à accepter ou à acheter des matériels, des documents, des biens ou des articles. Les employés ne peuvent pas solliciter des clients/patients ou des visiteurs pour quelque cause que ce soit ou pour des dispositions privées en matière d'emploi. Il est interdit d'afficher sur les tableaux d'affichage de HAH des articles personnels ou des avis provenant d'une source tierce. Il est interdit d'afficher des articles faisant la promotion d'une organisation ou d'une entité commerciale, d'une idéologie politique, d'une religion ou d'une autre cause, ou comportant des messages ou des slogans susceptibles de perturber les clients/patients ou d'interférer avec les services de soins aux clients/patients.

## Lieu de travail sans drogue

*Help at Home s'engage à établir un lieu de travail soit exempt de drogues.*

La politique de l'entreprise consiste à favoriser un environnement de tolérance zéro pour la fabrication, la distribution, la possession ou l'utilisation illégale d'alcool, de substances contrôlées ou de drogues illégales au travail.

## Lois contre la corruption et les dessous de table

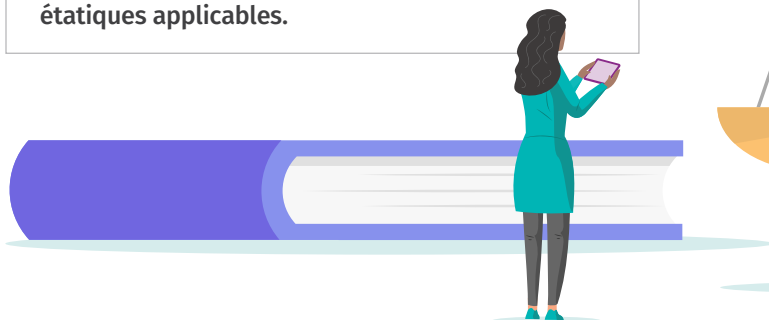
La loi contre les dessous de table s'applique à toutes les situations dans lesquelles les employés fournissent des services rémunérés par un programme de soins de santé fédéral ou d'État (Medicare et Medicaid, ainsi que les programmes connexes). HAH interdit strictement de donner ou de recevoir des cadeaux, des gratifications ou de faire des actes de courtoisie commerciale à l'un de ses partenaires commerciaux si cela vise notamment à récompenser des recommandations commerciales passées ou d'encourager des recommandations commerciales futures.

Nous attendons de nos employés, dirigeants et administrateurs qu'ils s'abstiennent de tout comportement susceptible d'enfreindre les lois fédérales et étatiques régissant les recommandations de client/patient, les relations financières dans le domaine de la santé et la participation à tout programme fédéral ou étatique de prestations de soins de santé, tel que Medicare, Medicaid, VA et d'autres agences financées par l'État.

La loi fédérale contre les dessous de table interdit à toute personne ou entité les actes suivants :

1. Offrir, payer, solliciter ou recevoir, directement ou indirectement, quoi que ce soit de valeur
2. Inciter ou récompenser les recommandations de client/patient ou générer d'autres affaires
3. Impliquer un article ou service couvert par Medicare, Medicaid ou tout autre programme de soins de santé fédéral ou d'État

En bref, il est strictement interdit d'inciter ou de récompenser d'autres personnes pour des recommandations commerciales et cela peut très bien constituer une violation de la loi contre les dessous de table et d'autres lois fédérales et étatiques applicables.



Il existe de nombreuses lois étatiques similaires. Ces lois sont génériques et peuvent s'appliquer à certaines de nos activités ou à nos relations avec les clients/patients ou les partenaires commerciaux. Les lois fédérales et étatiques Stark interdisent également aux médecins de recommander des entités dans lesquelles un médecin, ou un proche d'un médecin, a un intérêt financier.

Actuellement, HAH n'exerce pas d'activité dans une juridiction en dehors des États-Unis et n'a aucune relation commerciale avec un gouvernement étranger ou des fonctionnaires d'un gouvernement étranger. Si, à l'avenir, nous nous engageons dans des activités commerciales susceptibles d'impliquer des juridictions étrangères ou des représentants de gouvernements étrangers, notre politique sera de nous conformer à toutes les lois anti-corruption qui s'appliquent à nos activités, y compris la loi sur les pratiques de corruption d'agents publics étrangers ou FCPA (Foreign Corrupt Practices Act) et les lois anti-corruption de ces juridictions. Ces politiques interdisent, entre autres, de donner, d'offrir ou d'autoriser la fourniture de toute chose de valeur à un fonctionnaire étranger, ou au bénéfice de celui-ci, afin d'obtenir ou de conserver un marché, de garantir tout autre avantage commercial ou d'obtenir un traitement gouvernemental avantageux. Si de telles politiques sont adoptées, HAH formera le personnel concerné aux dispositions de la FCPA et des politiques connexes. Les violations conscientes et délibérées de ces lois fédérales et étatiques peuvent donner lieu à des poursuites pénales et/ou civiles et à des sanctions, y compris des peines d'emprisonnement. En outre, les violations conscientes et délibérées de ces lois fédérales et étatiques feront l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement et à des poursuites judiciaires.



## Lutte contre le blanchiment d'argent

Help at Home a conçu ses activités de manière à garantir que les soignants, les employés, les installations et les services ne soient utilisés qu'à des fins légitimes. Nous nous engageons à nous conformer pleinement à toutes les lois, règles et réglementations applicables en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Toute participation ou soutien, même involontaire, au blanchiment d'argent est interdit. Cela pourrait entraîner des sanctions civiles et pénales à votre encontre et à l'encontre de Help at Home.

## Lois antitrust

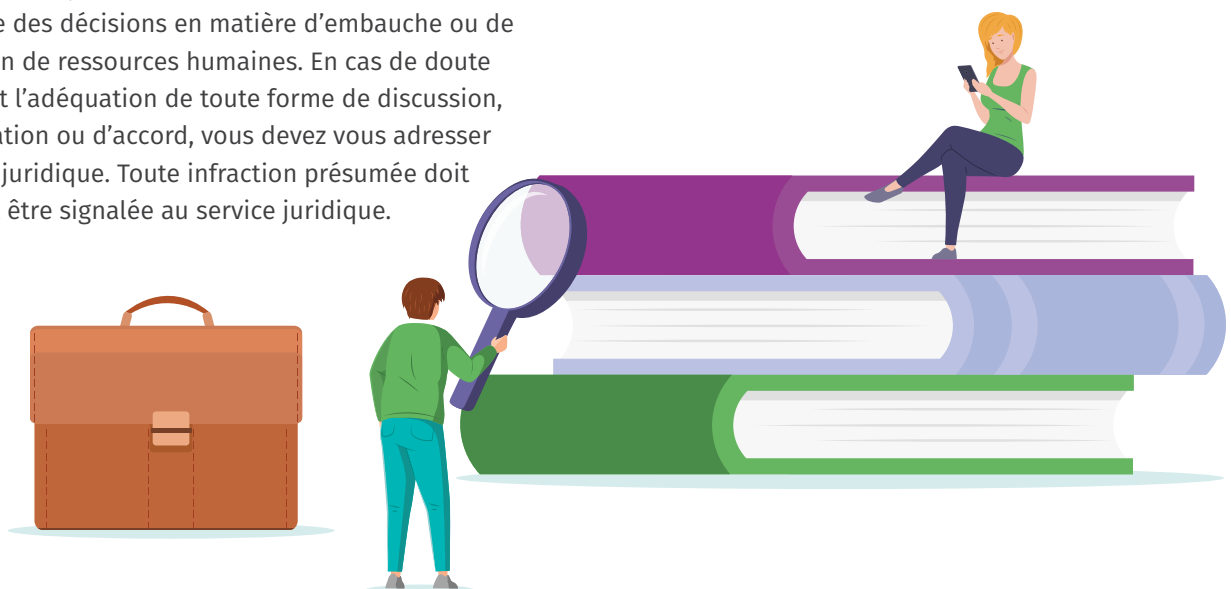
L'objectif des lois antitrust est d'offrir aux clients un choix de produits et de services en créant des conditions équitables sur le marché par la promotion d'une concurrence loyale. Vous devez toujours respecter toutes les lois et réglementations applicables conçues pour réguler la concurrence, car le non-respect de ces lois peut entraîner des responsabilités civiles et pénales, pour vous et pour HAH. Les actions dérogeant aux lois antitrust comprennent, sans s'y limiter, la discussion, la négociation et/ou la conclusion d'un accord avec un concurrent pour (1) partager des informations sensibles sur le plan de la concurrence sans justification légitime ; (2) fixer des prix (tarifs) compétitifs à un niveau quelconque ou fixer d'autres conditions de service ; (3) répartir des clients ou des marchés ; (4) boycotter un fournisseur ou un client ; ou (5) prendre des décisions en matière d'embauche ou de sollicitation de ressources humaines. En cas de doute concernant l'adéquation de toute forme de discussion, de négociation ou d'accord, vous devez vous adresser au service juridique. Toute infraction présumée doit également être signalée au service juridique.

## Lois marketing

Les pratiques de marketing de HAH doivent toujours être basées sur des informations factuelles. Nous n'émettons pas de commentaires négatifs sur d'autres prestataires de services. L'altération des faits et les fausses déclarations sont strictement interdites. Si vous êtes impliqué dans le marketing ou la promotion auprès de clients potentiels, vous devez connaître et respecter toutes les règles et réglementations applicables. Nos clients potentiels doivent disposer d'informations suffisantes et exactes pour prendre des décisions en connaissance de cause. Vous devez vous abstenir de faire une déclaration si vous doutez de sa légitimité.

## Fournisseurs

Nous choisissons nos fournisseurs en fonction de facteurs tels que la qualité, le coût, la disponibilité et le service. Nous exigeons de nos fournisseurs les mêmes normes de qualité élevée que nous appliquons et nous attendons de tous les fournisseurs et sous-traitants exerçant des activités en notre nom qu'ils agissent de manière éthique et légale. Pour atteindre cet objectif, nous avons adopté un code de conduite pour tous les fournisseurs de l'entreprise (Code de conduite des fournisseurs – centre de connaissances de Help at Home ([zendesk.com](https://www.zendesk.com))).





## Concurrents

Le fait de recueillir des informations sur nos concurrents et leurs clients, fournisseurs et vendeurs est acceptable, à condition de le faire dans le respect de la légalité et de l'éthique. Faites preuve de discernement ; n'incitez ou ne contraignez jamais les autres à vous fournir des informations et collectez des informations à partir de sources publiques ou des commentaires de clients et documentez la source des informations.

## Dérogations au présent code

Dans certaines circonstances extraordinaires, une dérogation aux dispositions du Code (autres que celles requises par la loi) peut être envisagée et accordée. Contactez le service d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée à l'adresse [compliance@helppathome.com](mailto:compliance@helppathome.com) si vous estimez que des circonstances particulières justifient une dérogation à l'une des dispositions du Code.

## Politique de la porte ouverte

Afin d'améliorer la communication au sein de l'entreprise, nous avons mis en place une politique de la porte ouverte qui permet à tous les employés de s'exprimer librement sur les problèmes rencontrés au travail. Cette politique permet de favoriser le soutien et la valorisation des employés, de stimuler le moral et, par extension, la productivité. Les employés doivent toujours faire part de leurs préoccupations à leur supérieur hiérarchique avant de les soumettre au service d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée.





## Identification du personnel et des fournisseurs

Tous les soignants et employés doivent s'identifier auprès des clients/patients avant de fournir des soins à domicile ou tout autre service de santé. L'identification du personnel et/ou des fournisseurs peut se faire par le port d'un badge d'identification ou d'autres formes d'identification. Tous les fournisseurs ayant accès aux installations de HAH ou à ses agences doivent s'identifier en conséquence. Les fournisseurs doivent être accompagnés par un employé ou un membre du personnel de HAH lorsqu'ils se trouvent dans les installations de HAH.

## Vérification des antécédents

HAH s'engage à fournir un environnement sûr et sécurisé à ses employés, ses clients et ses fournisseurs. HAH doit également se conformer aux exigences fédérales et étatiques en ce qui concerne ses prestations de services. À cette fin, HAH exige

des vérifications d'antécédents avant l'embauche et d'autres vérifications appropriées. Les contrôles du Bureau d'inspection générale du département américain de la Santé et des Services sociaux (HHS-OIG) sont effectués conformément aux politiques fédérales, étatiques et de l'entreprise. Les employés nouvellement embauchés ne peuvent pas se présenter au travail tant que les vérifications d'antécédents et autres contrôles nécessaires n'ont pas été effectués et approuvés.

## Licences professionnelles

Si un membre du personnel de HAH est un clinicien agréé ou certifié (y compris, mais sans s'y limiter, les médecins et le personnel infirmier), il devra respecter les directives de pratique clinique promulguées pour sa licence ou sa certification spécifique, en plus des directives locales en la matière. En outre, il devra maintenir le statut de sa licence ou de ses qualifications et se conformer à toutes les exigences fédérales et étatiques relatives à sa discipline professionnelle.

## ENQUÊTES ET AUDITS EXTERNES

Les employés de HAH doivent interagir avec tous les organismes d'audit externes de manière directe, ouverte et honnête avant, pendant et après les enquêtes et les audits externes. Aucune action pouvant induire en erreur les équipes d'enquête externes ne doit être entreprise dans les relations avec les organismes d'enquête, que ce soit directement ou indirectement. La portée des questions liées aux enquêtes des agences externes est extrêmement importante et dépasse le champ d'application du présent Code. L'objectif de notre Code est de fournir des directives génériques sur des sujets d'intérêt général au sein de l'organisation.



Nous devons répondre aux enquêtes de manière ouverte et avec des informations exactes. Les collègues de HAH ne doivent jamais dissimuler, détruire ou modifier des documents ; mentir ou faire des déclarations trompeuses au représentant de l'agence avant ou pendant une enquête ou une inspection. Ils ne doivent pas non plus inciter un autre collègue à fournir des informations inexacts ou entraver, induire en erreur ou retarder la communication d'informations ou de documents relatifs à une éventuelle violation de la loi. Toute personne ayant connaissance d'une fausse déclaration avérée ou présumée envers les organismes d'enquête doit le signaler immédiatement à son supérieur hiérarchique ou au service d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée à l'adresse [Compliance@helphome.com](mailto:Compliance@helphome.com). Vous pouvez également faire un **signalement anonyme** en appelant le **service d'assistance en matière d'éthique** au **1-844-769-0288**.

## Contribution caritative

Nous soutenons diverses organisations, notamment la **Fondation Help at Home**, le fonds **Help at Home Cares** et notre programme **Give Back Time**. Pour les employés souhaitant s'impliquer dans un processus politique, une telle participation est entièrement volontaire et doit être faite pendant le temps personnel et ne pas causer de préjudice ou d'embarras à HAH.

Encore une fois, veillez à ce que vos activités soient légales et conformes à notre politique en matière de conflits d'intérêts mentionnée ci-dessus. Demande ou considération pour l'approbation de fonds : — vous ne devez jamais utiliser ou donner des actifs ou des fonds de HAH à une activité extérieure, à moins que vous n'ayez reçu l'approbation préalable de notre directeur financier, de notre directeur juridique et de notre président-directeur général. Pour toute question, veuillez contacter le service de conformité à l'adresse [Compliance@helphome.com](mailto:Compliance@helphome.com). Vous pouvez également faire un **signalement anonyme** en appelant le **service d'assistance en matière d'éthique** au **1-844-769-0288**.







Vous êtes **habilité**

Vous avez une **responsabilité**

Vous avez une **voix**

Vous êtes **important**

**Exprimez-vous**



## Le mot du

# Responsable du service d'éthique et de conformité

Cher employé d'aide à domicile :

Le programme d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée est notre stratégie pour garantir l'honnêteté, la transparence et l'intégrité dans nos activités.

Nous sommes tous amenés à prendre quotidiennement des décisions qui ont un impact sur notre réputation et nos relations mutuelles, nos clients/patients, notre personnel, nos dirigeants, notre conseil d'administration et nos communautés. Le respect de l'éthique, de l'intégrité et de la transparence dans notre travail est essentiel pour préserver notre culture et protéger notre entreprise et notre marque.

Si vous avez des questions sur une activité qui pourrait s'avérer douteuse au sein de Help at Home, veuillez en parler à votre supérieur hiérarchique direct ou envoyez un e-mail au service d'éthique et de conformité à l'adresse : **Compliance@helpathome.com**. Vous pouvez également joindre le service d'assistance en matière de conformité au **1-844-769-0288** ou en ligne sur **https://helpathome.navexone.com**. Le **service d'assistance en matière d'éthique** est anonyme, nous vous encourageons donc à parler ouvertement de vos préoccupations. Vous ne ferez l'objet d'aucunes représailles en faisant appel au **service d'assistance en matière d'éthique** et de conformité.

Au nom de notre conseil d'administration, je vous prie d'accepter nos remerciements les plus sincères pour votre engagement en faveur de l'excellence et pour votre implication dans notre objectif de fournir des soins de qualité à l'ensemble de nos communautés. Le maintien de normes d'excellence élevées est un élément essentiel pour préserver le statut de Help at Home en tant que système de prestation de soins de santé et de soins à domicile d'exception. Lorsque nous travaillons en équipe et que nous faisons notre travail de manière éthique au mieux de nos capacités, tout le monde y gagne—les clients/patients, les employés et nos communautés.

Cordialement,

**MARISOL CASTRO**

Responsable du service d'éthique et de conformité  
Help at Home, LLC

## Principaux contacts de HAH

Domaine d'intervention	Contact	Coordonnées
Questions ou préoccupations relatives aux lois, au Code, aux politiques de soutien	<b>Marisol Castro</b> Responsable du service d'éthique et de conformité	<b>mcastro@helppathome.com</b>
Questions ou préoccupations relatives à des problèmes juridiques et aux conflits d'intérêts	<b>Joe Bonaccorsi</b> Directeur juridique	<b>jbonaccorsi@helppathome.com</b>
Protection de la confidentialité des informations du client ou de l'employé ; préoccupations en matière de HIPAA	<b>Jose Camps</b> Vice-président du service de conformité et de la protection de la vie privée	<b>jcamps@helppathome.com</b>
Problèmes relatifs à la technologie, notamment les risques de cybersécurité	<b>Chris Lockery</b> Directeur de la sécurité	<b>clockery@helppathome.com</b>
Questions ou préoccupations relatives aux lois, au Code, aux politiques de soutien	<b>Service d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée</b>	<b>Compliance@helppathome.com</b>
Questions ou préoccupations relatives aux incidents liés au personnel et au client/patient	<b>Howard Rosenblum</b> Gestion des risques	<b>Riskconnect@helppathome.com</b>
Préoccupations relatives aux ressources humaines	<b>Service des ressources humaines</b>	<b>AskHR@helppathome.com</b>
Signalement des préoccupations relatives à la sécurité informatique	<b>Incident de sécurité informatique</b>	<b>Infosec@helppathome.com</b>
Signalement de toute préoccupation	<b>Service d'assistance en matière d'éthique</b>	<b>1-844-769-0288</b>  <b>Ligne d'assistance éthique ordina- teur/mobile</b> <a href="https://helppathome.navexone.com/">https://helppathome.navexone.com/</a>



## Ressources supplémentaires

Le Code ne couvre pas toutes les situations auxquelles vous pouvez être confronté au travail. Il est donc important de faire preuve de discernement dans vos actions et de demander de l'aide en cas d'incertitude sur la marche à suivre. Vous devez également consulter les ressources suivantes à titre de référence :

### **Manuels fédéraux de l'employé :**

Disponibles dans les bureaux des agences

### **Manuel administratif de l'entreprise :**

Disponible dans les bureaux des agences ou le centre d'assistance de l'entreprise

### **Politiques et procédures de protection de la vie privée selon l'HIPAA :**

Disponibles sur <https://www.helppathome.com/compliance>

### **Politiques et procédures relatives à la sécurité selon l'HIPAA :**

Disponibles sur <https://www.helppathome.com/compliance>

**Service d'assistance en matière d'éthique  
disponible 24 h sur 24.**

**1-844-769-0288**

Anglais et Espagnol

En ligne via : <https://helppathome.navexone.com/>  
<https://www.helppathome.com/compliance>

Service d'éthique, de conformité et de confidentialité  
[Compliance@helppathome.com](mailto:Compliance@helppathome.com)



# Déclaration de compréhension et de conformité au programme d'éthique, de conformité et de protection de la vie privée

Nom en caractère d'impression : \_\_\_\_\_ Agence/État : \_\_\_\_\_

*J'ai lu le Code de déontologie de Help at Home. Je comprends mes obligations en vertu du Code et je m'engage à les respecter.*

*Sous réserve d'une explication par écrit ci-dessous, je certifie par la présente avoir respecté les exigences du programme d'éthique, de conformité et de confidentialité, n'avoir connaissance d'aucune violation dudit programme et que je me conformerai aux exigences du programme pendant toute la durée de mon association avec l'entreprise.*

*Je comprends que toute violation du présent code de déontologie pourrait mener à des mesures disciplinaires de la part de Help at Home, voire à mon licenciement ou à la révocation de ma relation contractuelle ou autre avec l'entreprise.*

*Je certifie que je n'ai pas été accusé, été condamné ou plaidé coupable d'une infraction pénale liée de quelque manière que ce soit aux soins de santé. Je n'ai pas été inscrit par une agence fédérale et/ou d'État sur la liste des personnes radiées, exclues ou autrement inéligibles à la participation à un programme de soins de santé financé par le gouvernement fédéral ou à un contrat fédéral et/ou d'État. J'informerai rapidement l'entreprise en cas de radiation, d'exclusion ou de suspension de tout programme gouvernemental de soins de santé, ou en cas d'accusation ou de condamnation pour une conduite susceptible d'entraîner une radiation, une exclusion ou une suspension.*

Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

*Ce formulaire doit être complété, faire l'objet d'un accusé de réception électronique et/ou d'une signature et être placé dans votre dossier d'employé électronique au service des ressources humaines.*



**Help at Home**<sup>®</sup>  
Care to Live Your Life.

[www.helppathome.com](http://www.helppathome.com)