

Qu'est-ce que l'accréditation ?

L'accréditation est un processus qui démontre qu'un prestataire répond à des normes de qualité pour ses services. CARF International* définit ces normes pour guider les prestataires dans leur offre de services, et utilise globalement ces normes pour évaluer les niveaux de service du prestataire et la façon dont il peut s'améliorer.

Qu'est-ce que l'enquête CARF ?

C'est une première étape vers l'accréditation, durant laquelle un prestataire invite CARF International à envoyer une équipe de professionnels, appelés enquêteurs, pour visiter son site et évaluer la qualité de ses services. Les enquêteurs consultent les membres du personnel et enquêtent auprès des personnes qui utilisent les services du prestataire. Suite à l'examen des enquêteurs, l'accréditation CARF peut être décernée au prestataire pour une ou trois années. Dans certains cas, le prestataire devra améliorer ses services avant de pouvoir être accrédité.

Que devez-vous faire lorsque vous avez une plainte ?

Avant de devenir accrédité, un prestataire doit démontrer qu'il se concentre sur des améliorations de la qualité, les meilleurs résultats possibles pour ses services, et la satisfaction des clients.

Toutefois, même les meilleurs prestataires recevront de temps à autre une plainte. Si vous avez des préoccupations sur les services dont vous bénéficiez, vous pouvez faire plusieurs choses.

Tout d'abord, partagez vos préoccupations avec un membre du personnel et demandez qui peut vous aider à les résoudre. Ce prestataire s'engage à travailler dur pour résoudre toute préoccupation concernant ses services.

Ensuite, si vous n'êtes pas en mesure de résoudre rapidement les préoccupations, demandez à un membre du personnel de vous expliquer comment utiliser le processus de règlement des griefs. Les prestataires accrédités CARF doivent mettre à la disposition des personnes qu'ils servent, et des membres de leur personnel, une procédure de règlement des griefs.

Enfin, si vous trouvez que vos préoccupations ne sont pas résolues à l'aide du processus de règlement des griefs, vous pouvez contacter l'organisme de protection et de défense de votre état, province ou territoire. Vous pouvez également contacter l'organisme gouvernemental responsable de la délivrance des licences d'exploitation au prestataire.

CARF n'est aucunement liée ou responsable de l'administration, des actions, du personnel, des biens ou des pratiques des prestataires dont les services sont accrédités.

**CARF International, un groupe de sociétés qui comprend CARF Canada et CARF Europe, est un accréditeur, indépendant et à but non lucratif, de la santé et des services sociaux. Fondée en 1966 sous le nom de Commission on Accreditation for Rehabilitation Facilities, l'organisme accréditeur est connu sous l'abréviation CARF.*