

## **Che cos'è l'accreditamento?**

L'accreditamento è un processo che dimostra che un fornitore ha raggiunto gli standard di qualità dei suoi servizi. CARF International stabilisce tali standard per guidare i fornitori nell'offerta dei loro servizi ed usa questi standard per valutare quanto un fornitore serve gli utenti e come può migliorare.

## **Cos'è un'indagine CARF?**

Nel processo di accreditamento, un fornitore invita la CARF International ad inviare un gruppo di professionisti chiamati ispettori, per visitare la struttura e valutare la qualità dei propri servizi. Gli ispettori si consulteranno con i membri dello staff ed intervisteranno alcuni utenti che usufruiscono dei servizi del fornitore. In base all'opinione degli ispettori, il fornitore potrà ottenere l'accreditamento della CARF per uno o tre anni. In alcuni casi il fornitore avrà bisogno di migliorare i propri servizi prima di essere accreditato.

## **Cosa fare se si ha una lamentela?**

Prima di essere accreditato, un fornitore deve dimostrare di puntare sul miglioramento della qualità, sui migliori risultati dei suoi servizi e sulla soddisfazione dei clienti.

Tuttavia, anche i migliori fornitori possono ricevere una lamentela di tanto in tanto. Se avete un problema riguardo i servizi che state ricevendo, potete prendere diverse decisioni in merito.

Innanzitutto, esponete il vostro problema ad un membro dello staff e chiedete chi può aiutarvi a risolverlo. Questa persona si impegna a fare del proprio meglio per risolvere qualsiasi problema sui propri servizi.

Se poi non potete risolvere prontamente il vostro problema, chiedete ad un membro dello staff come usare la procedura di reclamo. I fornitori accreditati dalla CARF devono avere una procedura di reclamo disponibile a tutti coloro che usufruiscono dei loro servizi e ai membri del proprio staff.

Infine, se pensate che il vostro problema non sia stato risolto attraverso la procedura di reclamo, potete contattare l'ufficio di Protezione e Difesa del vostro stato, provincia o territorio. Potete anche contattare l'agenzia governativa che concede le licenze operative ai fornitori.

CARF non è collegato né è responsabile della gestione, delle azioni, del personale, delle proprietà o degli operati dei fornitori di servizi accreditati.

*\*CARF International, un gruppo di società che include CARF Canada e CARF Europa, è un accreditatore senza scopo di lucro di servizi sanitari e umani. Fondata nel 1966 come Commissione per l'Accreditamento di Strutture Riabilitative, l'autorità di accreditamento ora è conosciuta come CARF.*