

## 認定とは？

認定とは、プロバイダーのサービスが質的基準を満たしていることを証明するプロセスです。CARFインターナショナル（国際リハビリテーション認定委員会）<sup>注1</sup>は、プロバイダーの提供するサービスの指標となる基準を確立し、また、この基準に基づいて、プロバイダーのサービスの良し悪し、および、改善の可能性を評価しています。

## CARFによる調査とは？

認定への第一歩として、プロバイダーは、調査員と呼ばれるCARFインターナショナルのプロフェッショナルチームの派遣を要請します。このチームがプロバイダーの施設を訪れ、サービスの質を評価します。調査員は、スタッフ職員の意見を聞き、プロバイダーのサービスを利用している人たちにインタビューします。調査員の評価結果に基づき、プロバイダーは1年間、または3年間のCARFによる認定を受けることができます。ただし、プロバイダーは、認定前に、サービスの改善を求められこともあります。

## 苦情申し立てについて

認定を受けるためには、プロバイダーは、サービスの質を向上させ、最良のリハビリ成果を出し、利用者に満足してもらえるよう努めていることを実証しなければなりません。

しかし、最良のプロバイダーでも、時々、苦情を受け取ります。もしあなたが受けているサービスに懸念や不満がある場合には、いくつかの手順を取ることが出来ます。

まず、スタッフ職員にあなたの懸念や不満を伝え、その問題を解決できる人物は誰なのかを聞いてください。認定を受けているプロバイダーは、利用者の、サービスについての懸念や不満の解決に最大限努めることを誓約しています。

次に、もしあなたの懸念や不満が迅速に解決されない場合は、苦情処理手続きの手順を、スタッフ職員にたずねて下さい。CARFによる認定を受けているプロバイダーは、サービスの利用者およびスタッフ職員が利用できる苦情処理手続きの設定を義務付けられています。

最終的に、その苦情処理手続きでは、あなたの懸念や不満が解決されないと感じた場合、あなたの州、郡、あるいはテリトリ政府内の保護および権利擁護機関に問い合わせてください。または、そのプロバイダーの営業ライセンスを発行している政府機関に問い合わせることもできます。

CARFは、そのサービスを認定したプロバイダーの管理、行動、人事、施設、または業務には関わりがなく、責任も負っていません。

注1。CARFインターナショナルは、CARFカナダ、CARFヨーロッパを含む、企業のグループで、健康と福祉のサービスを認定する、独立した非営利団体です。1966年に、国際リハビリテーション認定委員会として設立されたこの認定機関は、現在では、CARFと呼ばれています。