

Vad betyder ackreditering?

Ackreditering är en process som visar att en leverantör uppfyller kvalitetskraven för sin tjänst.

CARF International* etablerar dessa krav för att ge leverantörerna riktlinjer vid erbjudandet av sina tjänster och använder även dessa krav för att utvärdera hur väl en leverantör betjänar kunder och hur tjänsterna kan förbättras.

Vad är en CARF-undersökning?

Som ett steg mot ackreditering ber en leverantör CARF International att skicka ett expertteam, som kallas kontrollörer, för att besöka platsen och utvärdera tjänsterna avseende kvalitet. Kontrollörerna konsulterar personalen och intervjuar personer som använder leverantörens tjänster. Utgående från kontrollörernas granskning kan leverantören erbjudas CARF-ackreditering för ett eller tre år. I vissa fall måste leverantören eventuellt förbättra sina tjänster innan ackreditering kan erbjudas.

Vad gör du när du har ett klagomål?

För att bli ackrediterad måste en leverantör visa att fokus är på kvalitetsförbättring, bästa möjliga resultat från de erbjudna tjänsterna och kundtillfredsställelse.

Men även de bästa leverantörerna får emellertid klagomål då och då. Om du oroar dig över de tjänster du får kan du vidta flera steg.

Först kan du ta upp problemet med en medlem av personalen och be om hjälp för att lösa det. Den här leverantören lovar att arbeta hårt för att lösa problem i samband med de erbjudna tjänsterna.

Om du därefter inte kan finna en snabb lösning på problemet kan du be en medlem av personalen om anvisningar om hur du fortsätta med klagomålet. CARF-ackrediterade leverantörer måste ha en klagomålsprocess tillgänglig för sina kunder och medarbetare.

Slutligen, om du anser att ditt problem inte har lösts genom klagomålsprocessen, så kan du kontakta intresse- och påtryckningsgruppen i ditt land. Du kan även kontakta den myndighet som är ansvarig för att ge leverantören sin verksamhetslicens.

CARF är ansluten till eller ansvarig för administrering, verksamhet, personal, tillgångar eller praxis för leverantörer med ackrediterade tjänster.

**CARF International, en grupp av företag som inkluderar CARF Canada och CARF Europe, är en fristående, ideell ackrediteringsorganisation för hälsovård och social välfärd. Grundat år 1966 under namnet Commission on Accreditation for Rehabilitation Facilities, går ackrediteringsorganisationen nu under namnet CARF.*