

**Trouver le bon prestataire de service peut être difficile; vous souhaitez un prestataire qui vous aidera, vous et les membres de votre famille, et qui sera animé d'une attitude authentique et centrée sur la personne. Vous et votre famille disposez du pouvoir ultime de choisir vos services.**

**Le présent guide vous fournit des indications qui vous permettront de juger quel est le meilleur prestataire pour vous.**

Lorsque vous comparez les services, certains éléments à considérer peuvent être utiles au cours du processus :

- Sachez quelles questions poser avant de vous y rendre. Combien de fois avez-vous déjà quitté un lieu et vous êtes-vous dit « Oh! J'aurais dû poser cette question! » Si vous prenez le temps de préparer des questions, vous pourrez diriger la séance et obtenir des réponses.
- Prenez des notes. Ceci vous permettra d'avoir des points de référence pour comparer les différents prestataires.
- Venez accompagné d'un ami ou d'un membre de la famille en lequel vous avez confiance. Disposer d'un deuxième avis permet de mettre les choses dans leur contexte lorsque vous prendrez une décision plus tard.

## Qu'est-ce que la CARF?

La CARF est une organisation indépendante à but non lucratif qui accrédite plusieurs types de services sanitaires et sociaux spécialisés, notamment les services aux personnes âgées, la santé comportementale, les services aux enfants et à la jeunesse, équipements médicaux durables, prothèses, orthèse et fournitures, les services d'emploi et de communauté, la réadaptation médicale et les programmes de traitement par opioïdes pour les personnes de tous les âges.

Si vous recherchez un prestataire pour un de ces types de services, veuillez utiliser notre recherche de prestataire en ligne [www.carf.org/providersearch](http://www.carf.org/providersearch), ou contactez :

**carf** INTERNATIONAL

Toll-free: (888) 281-6531  
[www.carf.org](http://www.carf.org)

**carf** CANADA

Toll-free: (888) 281-6531  
[www.carf.org/Canada](http://www.carf.org/Canada)

**carf** EUROPE

Phone: 001 (520) 325-1044  
[www.carf.org/CARFEurope](http://www.carf.org/CARFEurope)



Scannez le code QR pour en savoir plus sur l'accréditation CARF.

**La mission de la CARF est de promouvoir la qualité, la valeur et des résultats optimaux pour les services, au moyen d'un processus d'accréditation consultatif et de services d'amélioration continue se concentrant sur l'amélioration des vies des personnes desservies.**

GEN-INT-FR-TF-08172020

# Comment choisir des services pour vous et vos proches



Un guide de la

**carf** INTERNATIONAL

## Dois-je prendre rendez-vous?

Parfois, il suffira d'un simple appel au cours duquel vous poserez quelques questions qui vous permettront alors d'avoir une bonne idée de la capacité du prestataire à répondre à vos besoins.

Lors d'une conversation préliminaire, vous pouvez demander :

- Quels services offrez-vous?
- Y aura-t-il du personnel bilingue ou des interprètes si j'en ai besoin?
- Mes services seront-ils pris en charge par l'assurance, par des services publics (tels que Medicare ou Medicaid), ou d'autres ressources?

## Qu'est-ce que je ressens lorsque je pénètre dans les locaux?

Les premières impressions sont souvent les bonnes. Bien que votre décision finale se basera sur plusieurs facteurs, vous pouvez évaluer certaines attitudes importantes du prestataire de service avant même de quitter la réception.

Lorsque vous entrez, vous remarquerez de nombreuses choses :

- Ai-je été salué de manière accueillante?
- Le personnel s'est-il occupé de moi dans des délais raisonnables?
- Les lieux semblent-ils être bien entretenus, propres et sécuritaires?



## Quels sont vos services?

Le moment est venu de se préoccuper de choses plus concrètes. Après avoir demandé quels services sont offerts, vous pourriez poser à l'organisation les questions supplémentaires suivantes :

- Ont-ils répondu à mes questions?
- Y a-t-il une liste d'attente?
- Combien de temps faut-il pour commencer les services?
- Quelle sera la fréquence des services dont je bénéficierai et sur quelle période en bénéficierai-je?
- Comment moi ou ma famille va-t-elle participer aux services de planification?
- Les membres de votre personnel disposent-ils des qualifications nécessaires au travail qu'ils accomplissent?
- Quels sont mes droits?
- Quelles seraient mes responsabilités?
- Que se passe-t-il ici pour les personnes comme moi?
- À quels résultats puis-je m'attendre suite aux services?
- Combien cela va-t-il me coûter?
- Si j'ai besoin d'un moyen de transport, comment pouvez-vous me venir en aide?
- Si j'ai besoin d'une autre assistance, est-elle disponible?
- Qui dois-je contacter si j'ai d'autres questions?

## Que faire maintenant?

Maintenant, vous pouvez prendre des décisions sur les services dont vous aimeriez bénéficier. Il s'agit d'un choix personnel qui vous concerne, vous et les membres de votre famille. Lorsque vous analysez vos notes et que vous tenez compte des opinions d'amis ou des membres de la famille qui vous ont accompagné, les questions suivantes sont pertinentes pour votre décision d'utilisation des services :

- De manière générale, le prestataire était-il poli, serviable et respectueux?
- A-t-il répondu à mes questions?
- S'il n'a pas pu répondre à mes questions, m'a-t-il recommandé à quelqu'un qui était en mesure de le faire, ou a-t-il offert de faire un suivi pour apporter les réponses?
- S'il n'a pas fourni tous les services dont j'avais besoin, m'a-t-il recommandé une organisation en mesure de fournir les services qu'il n'offre pas?
- Les horaires et la localisation du prestataire me conviennent-ils?
- Serais-je à l'aise pour recevoir des services ici?
- Les membres du personnel paraissaient-ils s'intéresser à moi et aux services dont j'ai besoin?
- Le prestataire a-t-il fait le suivi à la date prévue?

## Où puis-je trouver une assurance de qualité?

Recherchez le label d'accréditation. Il prouve que le prestataire s'engage à respecter des normes mondiales de qualité.

L'accréditation assure aux personnes desservies qu'une organisation s'engage à encourager les commentaires, à améliorer continuellement ses services et à servir la communauté.

