

اعتباربخشی چیست؟

اعتباربخشی روندی است که نشان می دهد یک ارائه دهنده، استانداردهای کیفیت خدمات خود را برآورده کرده است. کمیسیون اعتباربخشی مراکز توانبخشی (CARF) بین الملل* این استانداردها را برای راهنمایی ارائه دهندگان در ارائه خدمات خود ایجاد می کند، و همچنین از استانداردها برای ارزیابی کیفیت خدمات یک ارائه دهنده به مردم و چگونگی بهبود آنها استفاده می کند.

میزی کمیسیون اعتباربخشی مراکز توانبخشی چیست؟

به عنوان یک گام برای اعتباربخشی، یک ارائه دهنده، کمیسیون اعتباربخشی مراکز توانبخشی بین الملل را دعوت می کند تا یک تیم از متخصصان را، تحت عنوان میزبان، برای بازدید از محل خود و ارزیابی کیفیت خدمات اش اعزام کند. میزبان با کارکنان مشورت کرده و با افرادی که از خدمات ارائه دهنده استفاده می کنند، مصاحبه می کنند. بر اساس بازدید میزبان، ممکن است اعتبارسنجی کمیسیون اعتباربخشی مراکز توانبخشی به مدت یک یا سه سال به ارائه دهنده اعطا شود. در برخی موارد، ممکن است ارائه دهنده قبل از تأیید اعتبار، به بهبود خدمات نیاز داشته باشد.

وقتی شکایت دارید، تکلیف چیست؟

قبل از تأیید اعتبار، ارائه دهنده باید نشان دهد که بر بهبود کیفیت، بهترین نتیجه ممکن حاصل از خدمات اش، و رضایت مشتری تمرکز دارد.

با این حال، حتی بهترین ارائه دهندگان نیز گاه به گاه شکایتی را دریافت خواهند کرد. اگر در مورد خدمات دریافتی خود نگرانی دارید، می توانید چندین مرحله را انجام دهید.

اول، در مورد نگرانی خود با یک کارمند صحبت کنید و از او بپرسید که چه کسی می تواند برای حل آن، به شما کمک کند. این ارائه دهنده متعهد است تا نهایت تلاش خود را برای حل نگرانی های مربوط به خدمات اش، انجام دهد.

سپس، اگر نتوانستید نگرانی تان را به سرعت حل کنید، از یک کارمند بخواهید تا به شما در مورد دنبال کردن روند شکایت توضیح دهد. ارائه دهندگان مورد تأیید کمیسیون اعتباربخشی مراکز توانبخشی باید یک رویه شکایتی را در اختیار افراد دریافت کننده خدمات و کارمندان شان قرار دهند.

سرانجام، اگر احساس می کنید نگرانی شما از طریق رویه شکایت حل نشده است، می توانید با اداره حفاظت و حمایت ایالت، استان یا قلمرو قانونی خود تماس بگیرید. همچنین، شما می توانید با اداره دولتی تماس بگیرید که مسئولیت صدور مجوز فعالیت ارائه دهنده خدمات می باشد.

کمیسیون اعتباربخشی مراکز توانبخشی هیچ گونه ارتباطی با یا مسئولیتی در قبال مدیریت، اعمال، پرسنل، اموال، یا اقدامات ارائه دهندگان با خدمات تأییدشده، ندارد.

*کمیسیون اعتباربخشی مراکز توانبخشی بین الملل (CARF International)، که گروهی از شرکت ها شامل CARF کانادا و CARF اروپا است، یک تأیید کننده مستقل غیرانتفاعی خدمات بهداشتی و انسانی است. این کمیسیون در سال 1966 تحت عنوان کمیسیون اعتباربخشی مراکز توانبخشی تاسیس شده است و نهاد تأیید کننده آن اکنون به عنوان CARF شناخته می شود.