

અધિકાર પત્ર શું છે?

અધિકાર પત્ર એ એક પ્રક્રિયા છે જે દર્શાવે છે કે સેવા પ્રદાતાની સેવાની ગુણવત્તા માનક ધોરણો મુજબ છે. CARF International* આ માનકો પ્રદાતાઓને તેમની સેવા પૂરી પાડવામાં માર્ગદર્શન પૂરું આપવા માટે સ્થાપિત કર્યાં છે અને તેમજ આ માનકો વડે પ્રદાતાઓ લોકોને તેમની સેવા કેટલી સારી રીતે પૂરી પાડે છે અને તેમાં કેવી રીતે સુધાર લાવી શકે છે તેનાં મૂલ્યાંકનમાં ઉપયોગ કરે છે.

CARF સર્વે શું છે?

અધિકાર પત્ર તરફ એક ડગલું આગળ વધતાં, પ્રદાતા CARF Internationalને તેની વ્યાવસાયિકોની ટીમને મોકલવા, જે સર્વેયર કહેવાય છે, તેમને સ્થળની મુલાકાત લેવા અને સેવાઓની ગુણવત્તાનું મૂલ્યાંકન કરવા આમંત્રે છે. સર્વેયરો સ્ટાફનાં સભ્યો સાથે પરામર્શ અને જે લોકો પ્રદાતાની સેવાઓ લેતાં હોય તેમનાં ઈન્ટરવ્યુ કરે છે. સર્વેયરોની સમાલોચનાનાં આધારે, પ્રદાતાને CARFનું અધિકાર પત્ર એક અથવા ત્રણ વર્ષ માટે મળવાની શક્યતા હોય છે. કેટલાંક કેસોમાં, પ્રદાતાને અધિકૃત બનતાં પહેલાં તેની સેવાઓમાં સુધારા કરવાની શક્યતા હોય છે.

જ્યારે તમારે કોઈ ફરિયાદ હોય ત્યારે તમે શું કરો છો?

અધિકૃત થતાં પહેલાં, પ્રદાતાએ તે બતાવવું પડશે કે તેનું ધ્યાન ગુણવત્તા સુધાર, સેવાઓનાં ઉત્તમ સંભવતઃ પરિણામો પર, અને ગ્રાહકોનાં સંતોષ ઉપર કેન્દ્રિત છે.

પરંતુ, સમય સમય પર ઉત્તમ પ્રદાતા પણ ફરિયાદ મેળવશે. જો તમને તમારી સેવાઓ બદલ કોઈ ફરિયાદ હોય તો, તમે ઘણાં બધાં પગલાં ભરી શકો છો.

સૌ પ્રથમ, સ્ટાફનાં સભ્યને તમારી ચિંતા અંગે જણાવો અને પૂછો કે તેનું નિરાકરણ કેવી રીતે લાવી શકાય. આ પ્રદાતા તેની સેવાઓ અંગેની ચિંતાનું નિરાકરણ કરવા વચનબદ્ધ છે.

ત્યાર પછી, જો તમારી ચિંતાનું ઝડપી નિરાકરણ કરવામાં અસમર્થ રહો તો, સ્ટાફનાં સભ્યને જણાવો કે ફરિયાદ પ્રક્રિયાનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો. CARF-અધિકૃત પ્રદાતા પાસે સેવા મેળવતાં લોકો અને સ્ટાફનાં સભ્યો માટે આ ફરિયાદ પ્રક્રિયા ઉપલબ્ધ હોવી જોઈશે.

અંતમાં, જો તમને એવું લાગે કે ફરિયાદ પ્રક્રિયા થકી પણ તમારી ચિંતાનું નિરાકરણ નથી થયું તો, તમે તમારા રાજ્ય, પ્રાંત, વિસ્તારની Protection and Advocacy agencyનો તમે સંપર્ક કરવા ઈચ્છશો. તમે સરકારી એજન્સી કે જે પ્રદાતાને સંચાલન કરવાનો પરવાનો આપવાને જવાબદાર હોય તેનો પણ સંપર્ક કરી શકશો.

*CARF અધિકૃત સેવાઓ સાથે વહીવટ, કાર્યો, વ્યક્તિઓ, મિલકત અથવા પ્રદાતાઓની કાર્ય પદ્ધતિઓ સાથે સંકળાયેલ કે જવાબદાર નથી.

**CARF International, જેમાં CARF Canada and CARF Europe, સમાવિષ્ટ છે તે એક સ્વતંત્ર, વિના નફા માટે સ્વાસ્થ્ય અને માનવસેવા માટે અધિકૃત એક કંપનીઓનું જૂથ છે. 1966માં (Commission on Accreditation for Rehabilitation Facilities), તરીકે સ્થાપિત અધિકૃતતા પ્રદાનકર્તા સંસ્થા જે હવે CARF તરીકે ઓળખાય છે.*