

인가란?

인가는 제공자가 제공되는 서비스의 품질에 대한 표준에 부합함을 보여주는 과정입니다. CARF International*은 자사가 제공하는 서비스에 있어서 제공자를 인도하는 이러한 표준을 확립하고 또한 그 표준을 사용하여 제공자가 얼마나 서비스를 잘 제공하며 어떻게 개선시킬 수 있는지 평가합니다.

CARF 서베이란 무엇인가?

인가를 받는 한 단계로서, 제공자는 CARF International 에서 조사원이라 부르는 전문가 팀을 보내 현장을 방문하고 서비스의 품질을 평가하도록 초청합니다. 조사원들은 직원과 상담하고 제공자의 서비스를 사용하는 사람들을 면담합니다. 조사원의 검토에 근거해서, 제공자는 일 년 또는 삼 년 동안 CARF 인가를 받기 전에 먼저 자사의 서비스를 개선해야 할 수 있습니다.

불평이 있으면 어떻게 하는가?

제공자는 인가를 받기 전에 품질의 개선과 가능한 최상의 서비스 결과 및 고객 만족에 집중함을 보여주어야 합니다.

하지만 최상의 제공자에게도 때때로 불평이 제기될 수 있습니다. 귀하가 받는 서비스에 대해 우려가 있는 경우, 몇 가지 단계를 밟을 수 있습니다.

첫째, 직원에게 귀하의 우려를 알리고 누가 그것을 해결할 수 있는지 물어봅니다. 이 제공자는 그 서비스에 관한 우려를 해결하기 위해 노력하기로 서약합니다.

다음 귀하가 그 우려를 신속히 해결할 수 없는 경우, 직원에게 고충 절차의 사용 방법에 대해 물어보십시오. CARF 인가를 받는 제공자는 서비스를 제공받는 사람과 그 직원이 사용할 수 있는 고충 절차를 마련하고 있어야 합니다.

마지막으로 고충 절차가 귀하의 우려를 해결하지 못한다고 생각하는 경우, 귀하는 자신의 주, 지방 또는 지역에 위치한 보호 및 옹호 기관에 연락할 수 있습니다. 또한 그 제공자에게 운영 라이선스를 제공하는 책임을 맡은 정부 기관에도 연락할 수 있습니다.

CARF 는 인가받은 서비스 제공자의 관리, 행동, 인원, 재산 또는 실천과 관계가 없으며 그에 대해 책임지지 않습니다.

**CARF International 은 CARF Canada 및 CARF Europe 이 포함된 회사들의 그룹이며 건강 및 인간 서비스의 독립 비영리 인가회사입니다. 1966 년 재활시설의 인가 위원회로서 창립되었으며 그 인가 주체가 현재 CARF 로 불립니다.*