(888) 281-6531 toll free
www.carf.org

ແມ່ນຫຍັງຄືການຮັບຮອງ?

ການຮັບຮອງເປັນຂະບວນການທີ່ສະແດງໃຫ້ເຫັນວ່າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີມາດຕະຖານການໃຫ້ບໍລິການຂອງເຂົາເຈົ້າຢ່າງມີຄຸນນະພາບ. CARF International* ສ້າງມາດຕະຖານເຫຼົ່ານີ້ ເພື່ອແນະນຳຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ໃນການສະໜອງການບໍລິການຂອງພວກເຂົາແລະຍັງນຳໃຊ້ມາດຕະຖານເຫຼົ່ານີ້ເພື່ອປະເມີນວ່າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການນັ້ນໃຫ້ບໍລິການຜູ້ຄົນໄດ້ດີປານໃດແລະມີວິທີໃດທີ່ສາມາດປັບປຸງການໃຫ້ບໍລິການນັ້ນໄດ້.

ແມ່ນຫຍັງຄືການການສຳຫຼວດ CARF?

ໃນຖານະເປັນຂັ້ນຕອນຕໍ່ການຮັບຮອງ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເຊື້ອເຊີນໃຫ້ CARF International ສົ່ງທີມງານຜູ້ຊ່ຽວຊານມືອາຊີບ, ທີ່ເອີ້ນວ່ານັກສຳຫຼວດ, ໄປຢ້ຽມຢາມເວັບໄຊທ໌ຂອງຕົນ ແລະປະເມີນຜົນຄຸນນະພາບ ການໃຫ້ບໍລິການຂອງຕົນ. ນັກສຳຫຼວດປຶກສາຫາລືກັບພະນັກງານແລະສຳພາດຜູ້ທີ່ໃຊ້ບໍລິການຈາກຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ. ອີງຕາມຄວາມເຫັນ ຂອງຜູ້ສຳຫຼວດ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສາມາດໄດ້ຮັບ ການຮັບຮອງຈາກ CARF ເປັນໄລຍະເວລາໜຶ່ງຫຼືສາມປີ. ໃນບາງກໍລະນີ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການອາດຈະຕ້ອງປັບປຸງບໍລິການຂອງຕົນ ກ່ອນທີ່ຈະສາມາດໄດ້ຮັບການຮັບຮອງ.

ທ່ານຈະເຮັດແນວຫຍັງແດ່ ເມື່ອທ່ານຖືກຮ້ອງຮຽນ?

ກ່ອນທີ່ຈະໄດ້ຮັບການຮັບຮອງ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງສະແດງວ່າຕົນສຸມໃສ່ການປັບປຸງຄຸນນະພາບ, ຜົນໄດ້ຮັບທີ່ດີທີ່ສຸດຈາກການໃຫ້ບໍລິການແລະຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງລູກຄ້າ.

ເຖິງຢ່າງໃດກໍ່ຕາມ, ແມ້ແຕ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີທີ່ສຸດ ກໍ່ຍັງຈະໄດ້ຮັບການຮ້ອງທຸກໃນບາງເທື່ອບາງເວລາ. ຖ້າທ່ານມີຄວາມກັງວົນກ່ຽວກັບການບໍລິການທີ່ທ່ານໄດ້ຮັບ, ທ່ານສາມາດເຮັດໄດ້ຫຼາຍຂັ້ນຕອນ. ຢ່າງທຳອິດໃຫ້ທ່ານບອກກັບພະນັກງານກ່ຽວກັບຄວາມກັງວົນຂອງທ່ານແລະຖາມຫາຜູ້ທີ່ສາມາດຊ່ວຍທ່ານ ໃຫ້ແກ້ໄຂຄວາມກັງວົນຂອງທ່ານໄດ້. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການນີ້ສັນຍາວ່າຈະເຮັດວຽກຢ່າງໜັກ ເພື່ອແກ້ໄຂຄວາມກັງວົນ ກ່ຽວກັບການບໍລິການຂອງຕົນ. ຫຼັງຈາກນັ້ນ, ຖ້າທ່ານຍັງບໍ່ສາມາດແກ້ໄຂຄວາມກັງວົນໄດ້ຢ່າງວ່ອງໄວຢູ່ອີກ, ໃຫ້ຂໍໃຫ້ພະນັກງານບອກທ່ານວ່າຈະໃຊ້ ຂະບວນການຮ້ອງທຸກໄດ້ແນວໃດ. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ CARF ທີ່ໄດ້ຮັບການຮັບຮອງຕ້ອງມີຂັ້ນຕອນກ່ຽວກັບການຮ້ອງທຸກ ໃຫ້ແກ່ບັນດາບຸກຄົນທີ່ເຂົາເຈົ້າໃຫ້ບໍລິການແລະໃຫ້ກັບສະມາຊິກພະນັກງານຂອງຕົນ.

ສຸດທ້າຍນີ້, ຖ້າທ່ານຮູ້ສຶກວ່າຄວາມກັງວົນຂອງທ່ານບໍ່ໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂຜ່ານຂະບວນການຮ້ອງທຸກ, ທ່ານກໍ່ສາມາດຕິດຕໍ່ກັບອົງການປົກປ້ອງແລະການສະໜັບສະໜູນ (Protection and Advocacy agency) ໃນລັດ, ແຂວງ, ຫຼືເຂດຂອງທ່ານ. ທ່ານສາມາດຈະຕິດຕໍ່ອົງການຂອງລັດຖະບານທີ່ຮັບຜິດຊອບໃນການອອກໃບອະນຸຍາດໃຫ້ກັບຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເຮັດວຽກກໍ່ໄດ້.

CARF ບໍ່ໄດ້ເຊື່ອມຕໍ່ຫຼືຮັບຜິດຊອບຕໍ່ການບໍລິຫານ, ການກະທຳ, ພະນັກງານ, ຊັບສິນ, ຫຼືການປະຕິບັດເຮັດວຽກຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ມີການບໍລິການທີ່ໄດ້ຮັບການຮັບຮອງແລ້ວ.

**CARF International, ກຸ່ມບໍລິສັດທີ່ປະກອບລວມມີ CARF ການາດາ ແລະ CARF ເອີຣົບ, ເປັນຜູ້ໃຫ້ການຮັບຮອງ ການບໍລິການດ້ານສຸຂະພາບແລະມະນຸດທີ່ເປັນອິດສະຫຼະ, ແລະບໍ່ໄດ້ຮັບຜົນກຳໄລ ສ້າງຕັ້ງຂຶ້ນໃນປີ 1966 ໃນຊື່ວ່າ ຄະນະກຳມະການໃຫ້ການຮັບຮອງສະຖານຟື້ນຟູ Commission on Accreditation for Rehabilitation Facilities, ອົງການທີ່ມີອຳນາດຮັບຮອງນີ້ ປະຈຸບັນຮູ້ຈັກກັນຊື່ວ່າ CARF*