

Hva er akkreditering?

Akkreditering er en prosess som viser at en leverandør har oppfylt standardkravene til kvalitet ved utføring av sine tjenester.

CARF International* etablerer disse standardene for å veilede leverandører mht. tilbud av deres tjenester, og bruker også standardene for å vurdere hvor bra en leverandør tjener menneskene og hvordan dette kan forbedres.

Hva er en CARF spørreundersøkelse?

Som et skritt mot akkreditering, ber en leverandør CARF International om å sende et fagteam, kalt inspektører, for å besøke hans institusjon og evaluere tjenestenes kvalitet. Inspektørene konsulterer med personalet og intervjuer mennesker som bruker leverandørens tjenester. Basert på inspektørens vurdering, kan leverandøren bli tildelt akkreditering fra CARF for ett eller tre år. I visse tilfeller kan leverandøren trenge å forbedre sine tjenester før akkrediteringen blir bevilget.

Hva gjør du når du får en klage?

Før akkrediteringen er et faktum, må en leverandør vise at han fokuserer på forbedring av kvalitet, best mulige resultater for sine tjenester, samt kundetilfredshet.

Imidlertid, vil selv de beste leverandørene motta en klage fra tid til annen. Hvis tjenestene du mottar forårsaker bekymring, kan du ta flere skritt.

Først, fortell en ansatt om ditt uroproblem og spør om hvem som kan hjelpe deg å løse det. Denne leverandøren vil love å arbeide hardt for løse uroproblemet forbundet med sine tjenester.

Derpå, hvis du ikke er i stand til å løse uroproblemet raskt, be en ansatt om veiledning angående klagemål-prosessen. CARF-akkrediterte leverandører må ha en prosedyre for klagemål tilgjengelig for menneskene de gir tjenester til samt deres personale.

Til slutt, hvis du mener at ditt uroproblem ikke ble løst gjennom klagemål-prosedyren, kan du kontakte organet for beskyttelse og støtte i din delstat, provins eller landområde. Du kan også kontakte regjeringsorganet som er bevillingsansvarlig for leverandørens virksomhet.

CARF er ikke forbundet med eller ansvarlig for administrasjonen, handlinger, personalet, eiendommer eller praksisen til leverandører med akkrediterte tjenester.

**CARF International, et konsern som innbefatter bl.a. CARF Canada og CARF Europe, er et uavhengig, non-profit akkrediteringsorgan innenfor området helse og menneskelige tjenester. Grunnlagt i 1966 som Commission on Accreditation for Rehabilitation Facilities, er dette organet nå kjent som CARF.*