

Co to jest akredytacja?

Akredytacja to proces, którego celem jest wykazanie, że dostawca spełnia normy dotyczące jakości świadczonych usług. CARF International* ustalił te normy, aby zapewnić dostawcom wskazówki w zakresie oferowania usług, jak również w celu wykorzystania ich jako punktu odniesienia podczas dokonywania oceny tych usług oraz określenia sposobu ich usprawnienia.

Co to jest ankieta CARF?

W ramach procesu akredytacyjnego dostawca zaprasza zespół profesjonalistów z CARF International, zwanych inspektorami, do odwiedzenia ich firmy i przeprowadzenia oceny jakości świadczonych przez nią usług. Inspektorzy konsultują się z członkami personelu i przeprowadzają rozmowy z osobami, które korzystają z usług dostawcy. Na podstawie oceny dokonanej przez inspektorów, dostawca może uzyskać akredytację CARF na okres jednego roku lub trzech lat. W niektórych przypadkach, przyznanie akredytacji może być uwarunkowane koniecznością poprawienia świadczonych usług.

Jak należy postąpić w przypadku skargi?

Przed uzyskaniem akredytacji dostawca musi wykazać, iż podejmowane przez niego działania zmierzają do nieustannej poprawy jakości, zapewnienia możliwie najlepszych wyników oraz satysfakcji klientów.

Jednakże, nawet do najlepszych dostawców od czasu do czasu wpływają skargi. Jeżeli mają Państwo uwagi dotyczące świadczonych usług, można podjąć kilka kroków.

Najpierw należy przekazać swoje uwagi członkowi personelu i zapytać go, kto mógłby pomóc w rozwiązaniu problemu. Dostawca zobowiązał się do ścisłej współpracy w celu wyjaśnienia wszelkich zastrzeżeń dotyczących usług.

Następnie, jeżeli szybkie rozwiązanie problemu nie jest możliwe, należy zapytać członka personelu, jaka jest procedura składania zażalenia. Dostawcy posiadający akredytację CARF muszą mieć opracowaną procedurę składania zażalenia przez odbiorców usług lub członków personelu.

Jeżeli uznają Państwo, że procedura składania zażalenia nie doprowadziła do rozwiązania problemu, mogą Państwo skontaktować się z agencją ds. ochrony i doradztwa (Protection and Advocacy) w swoim stanie, okręgu lub terytorium. Można również skontaktować się z agencją rządową odpowiedzialną za udzielanie licencji na prowadzenie działalności.

CARF nie ma powiązań ani nie ponosi odpowiedzialności za zarządzanie, działania, personel, majątek nieruchomy ani praktyki akredytowanych dostawców usług.

**CARF International, grupa firm obejmująca CARF Canada i CARF Europe, jest niezależną, niedochodową jednostką akredytacyjną usług z zakresu zdrowia i pomocy społecznej. Została założona w 1966 r. jako Komisja Akredytacyjna Ośrodków Rehabilitacyjnych (Commission on Accreditation for Rehabilitation Facilities). Obecnie znana pod nazwą CARF.*