

Kiểm định là gì?

Kiểm định là một quá trình chứng tỏ là một cơ quan cung cấp đã đạt các tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ của mình. CARF Quốc tế* lập ra các tiêu chuẩn này để hướng dẫn các cơ quan cung cấp trong việc cung cấp các dịch vụ của họ và cũng sử dụng các tiêu chuẩn đó để đánh giá mức độ mà cơ quan cung cấp đang phục vụ mọi người và cách thức làm thế nào để có thể làm tốt hơn.

Cuộc khảo sát CARF là gì?

Là một bước trong quá trình hướng tới kiểm định, một cơ quan cung cấp mời CARF Quốc tế cho một nhóm chuyên gia, được gọi là các nhà khảo sát, truy cập trang web của mình và đánh giá chất lượng của dịch vụ của mình. Các khảo sát viên tham khảo ý kiến của các thành viên của ban nhân viên và phỏng vấn những người sử dụng dịch vụ của cơ quan cung cấp. Dựa trên đánh giá của khảo sát viên, cơ quan cung cấp có thể được CARF cấp kiểm định cho một hoặc ba năm. Trong một số trường hợp, cơ quan cung cấp có thể cần phải cải thiện các dịch vụ của mình trước rồi mới có thể được kiểm định.

Bạn làm gì khi có khiếu nại?

Trước khi được kiểm định, cơ quan cung cấp phải tỏ ra là có tập trung vào công việc cải thiện chất lượng, làm cho dịch vụ của mình đạt được kết quả tối đa, và đạt được sự hài lòng của khách hàng.

Tuy nhiên, ngay cả những cơ quan cung cấp tốt nhất cũng sẽ thỉnh thoảng nhận được đơn khiếu nại. Nếu bạn có lo ngại về các dịch vụ đang nhận, bạn có thể thực hiện một số bước sau đây:

Trước hết, hãy cho nhân viên của cơ quan cung cấp biết về mối lo ngại của bạn và hỏi xem ai có thể giúp bạn giải quyết mối lo ngại ấy. Cơ quan cung cấp này có cam kết cố gắng làm hết sức mình để giải quyết các lo ngại về các dịch vụ của họ.

Sau đó, nếu mối quan tâm của bạn không thể giải quyết được một cách nhanh chóng, hãy yêu cầu nhân viên của cơ quan cho bạn biết cách sử dụng quy trình khiếu nại. Các cơ quan cung cấp được CARF kiểm định phải có sẵn một thủ tục khiếu nại cho những người họ phục vụ và cho nhân viên của họ.

Cuối cùng, nếu bạn cảm thấy mối lo ngại của mình không được giải quyết qua quy trình khiếu nại, bạn có thể liên lạc với cơ quan Protection and Advocay (Bảo vệ và Ủng hộ) của tiểu bang, tỉnh hoặc khu vực bạn đang cư ngụ. Bạn cũng có thể liên hệ với cơ quan của chính phủ có trách nhiệm cấp giấy phép hành nghề cho cơ quan cung cấp.

CARF không có quan hệ hoặc có trách nhiệm về hành chính, hành vi, nhân viên, tài sản hoặc hoạt động của các cơ quan cung cấp dịch vụ được kiểm định.

**CARF Quốc tế, một nhóm công ty bao gồm CARF Gia nã đại và CARF Âu châu, là một công ty kiểm định độc lập, phi lợi nhuận về dịch vụ y tế và nhân loại. Được thành lập vào năm 1966 dưới tên Ủy ban Kiểm định các Cơ sở Phục hồi chức năng, cơ quan kiểm định hiện nay được gọi là CARF.*