

## ما هو الاعتماد؟

الاعتماد هو آلية التحقق من استيفاء مقدّم الخدمات لمعايير الجودة في الخدمات التي يقدمها. تضع كارف (هيئة اعتماد مرافق إعادة التأهيل) هذه المعايير بهدف إرشاد مقدّمي الخدمات في توفير أفضل الخدمات. وتستخدم كارف تلك المعايير لتقييم جودة أداء مقدّم الخدمات في خدماته للأشخاص و كيف يمكن تطويرها.

## ما هو المسح الاستقصائي لكارف؟

كخطوة نحو الاعتماد، يدعو مقدّم الخدمات هيئة كارف إلى إيفاد فريق المسح الاستقصائي ويسمون "مسّاحين"، لزيارة موقعه وتقييم جودة خدماته. يتشاور المسّاحون مع الموظفين ويقابلون الأشخاص الذين يتلقون الخدمات. وبناءً على نتيجة هذا المسح، قد ينال مقدم الخدمات اعتماد هيئة كارف لمدة سنة أو ثلاث سنوات. في بعض الحالات، قد يتوجب على مقدّم الخدمات تحسين خدماته قبل الحصول على الاعتماد.

\* "كارف" (CARF) هي هيئة عالمية غير ربحية تمنح صفة الاعتماد إلى مقدّمي الخدمات الانسانية. أسست عام 1966 بسمى "هيئة اعتماد مرافق إعادة التأهيل وتُعرف الهيئة بـ "كارف".

## ماذا تعمل إذا كان لديك شكوى؟

قبل الحصول على الاعتماد من كارف، يجب أن يبرهن مقدّم الخدمات أنه يركّز على تحسين الجودة، تقديم أفضل النتائج الممكنة من خدماته، و تحقيق رضا الزبائن.

وعلى العموم ، فإن أفضل مقدّمي الخدمات يتلقون الشكاوى من وقت لآخر. فإذا كان لديك شكوى حول الخدمات التي تتلقاها، هناك عدة إجراءات يمكنك اتخاذها:

أولاً، تكلم مع أحد الموظفين بشأن تحفظاتك واستعلم عن الشخص الذي يمكنه مساعدتك على إيجاد حل. يتعهد مقدّم الخدمات بالعمل جاهداً لإيجاد حلولٍ للمسائل التي يتم إثارتها حول خدماته.

ثانياً، وفي حل عدم التمكن من إيجاد حلٍ سريع، اطلب من أحد الموظفين معلومات عن آلية التظلم. مقدّم الخدمات المعتمد من قبل كارف ملزم باتّاحة آلية التظلم للزبائن والموظفين من رفع الشكاوى و التحفظات.

أخيراً، وفي حال شعرت بأن تحفظاتك و مشاكلك لم تحل عن طريق آلية التظلم ، يمكنك التوجه إلى الجهة المعنية بالحماية والمناصرة في التي تقيم فيها. كما يمكنك التواصل مع الجهة الحكومية المنوطة بها إصدار ترخيص العمل لمقدّم الخدمات.

\* لا يوجد أي ارتباط أو مسؤولية لـ"كارف" تجاه الإدارة ، الأعمال ، الموظفين ، الممتلكات أو الممارسات من قبل مزود الخدمة المعتمد.